

中国饭店业职业经理人
执业资格认定考试指定用书



酒店客房 管理实务

S INPORO TRAINING HOSPITALITY SERIES

徐文苑◎编著

广东省出版集团
广东经济出版社

中国饭店业职业经理人
执业资格认定考试指定用书



F 719.7
51

酒店客房 管理实务

S INPORO TRAINING HOSPITALITY SERIES

徐文苑◎编著

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店客房管理实务/徐文苑编著. — 广州: 广东经济出版社,
2005.10

(新博亚酒店丛书 2)

ISBN 7-80728-081-6

I. 酒… II. 徐… III. 饭店—商业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 088497 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江赤坎康宁路 17 号)
开本	787 毫米 × 1092 毫米 1/16
印张	14.75 2 插页
字数	251 000 字
版次	2005 年 10 月第 1 版
印次	2005 年 10 月第 1 次
印数	1 ~ 6 000 册
书号	ISBN 7-80728-081-6/F·1270
定价	29.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: www.jj1234.com

·版权所有 翻印必究·

《新博亚酒店丛书》
编委会

主 编：贺湘辉 姜 玲

副主编：徐文苑 何丽芳 廖钦仁

编 委（排名不分先后）：

黄汝泰	熊金泰	曾小力	梁健全
章建新	王 珑	邓雪梅	刘 羚
邹培英	庄万鹤	罗小川	洪志扬
伏六明	牛小斐	王春梅	陈 琦
张卫兵	陈志斌	贺国辉	林万旭
罗 江	张树坤	窦慧筠	

总 序

随着中国经济的飞速发展，中国酒店业面临越来越激烈的竞争。虽然中国酒店业早已与国外同行接轨，但多为硬件的有形引进，直接的模仿多于深层次的借鉴，而对服务水平、员工素质、管理理念等“软件”的引进比较缺乏。这使所形成的饭店管理模式一开始就存在着经营内涵、管理理念等方面的缺陷，严重影响我国酒店业的市场竞争力。

为了改变这种被动的局面，在国内酒店业的“硬件”水平日益接近国际水平的情况下，“软件”成为了竞争的焦点，而教育正是酒店“软件”建设之本。通过教育，提高员工素质、工作效率、敬业精神和职业道德水准，并培养其持续学习的能力，才能实现酒店以人为本的整体优化目标，才能适应集约化经营的需要，才能在激烈的竞争中立于不败之地。

要成为一家有竞争力的酒店，这家酒店必须是学习型企业。

要成为学习型企业，就要在酒店内部建立学习氛围，就要对全体员工开展定期/不定期的脱产/在职培训。

要开展各种培训，必须有合适的培训师和教材，以及一种良好、互动的培训体系/机制。平心而论，目前非常缺乏能够满足酒店从业人员培训需要的合格的培训师和教材。我们因此产生了策划、出版一套崭新的酒店丛书的想法。

从2003年8月开始，由广东经济出版社总策划，中国饭店协会、中国饭店业职业经理人专业委员会、南京/海南新博亚酒店管理培训中心共同主持，并特邀国内酒店培训业和酒店教育业的多位专家共同参与，启动了《新博亚酒店丛书》工程。两年来，我们引进国际酒店行业先进的培训教育方法，依据国内酒店管理现状和人员素质，并反复征求多家星级酒店管理者 and 一线员工的意见，终于编写、出版了

《新博亚酒店丛书》第一辑，共 16 本书。与传统酒店教材不同，《新博亚酒店丛书》侧重于酒店从业人员实际技能的培养。本丛书作者，除了大学酒店专业的教师，绝大部分是酒店培训师和资深从业人员。因此，《新博亚酒店丛书》是目前国内不可多得的实用酒店培训教材。

经过中国饭店协会、中国饭店业职业经理人委员会严格审核，确认《新博亚酒店丛书》为《中国饭店业职业经理人执业资格认定考试》指定用书。

广东经济出版社擅长出版实用管理图书，在业内享有较高声誉。南京/海南新博亚酒店管理培训中心擅长做酒店管理培训，在中国酒店业培训中处于领先地位。中国饭店协会和中国饭店业职业经理人专业委员会是中国著名的酒店专业协会。我们愿意通过三方精诚的合作，发挥各自的优势，长期持续出版《新博亚酒店丛书》，提升中国酒店从业人员素质，提高中国酒店的国际竞争力。我们希望，通过作者、出版社、读者、酒店培训机构、酒店协会等多方的共同努力，若干年后，《新博亚酒店丛书》将成为中国酒店培训行业著名的图书品牌。

《新博亚酒店丛书》能及时和广大读者、同仁见面，应该说是集众人智慧。他们主要是本丛书作者、为本丛书提供研究成果资料的专家，以及许多业内人士。同时还得到了广州华立学院、广州白天鹅宾馆、中山大学酒店管理培训中心、天津职业大学、广东省中旅培训中心、湖南女子职业大学、白天鹅酒店管理培训中心等单位的大力支持和帮助。在此一并致以深深的谢意。

随着中国经济持续稳定的发展，中国酒店业迎来了发展的黄金时期。大量从业人员的进入，酒店培训和教育任重道远。我们希望借助《新博亚酒店丛书》这个平台，推动中国酒店培训行业的健康发展。我们也希望酒店从业人员对已经出版的《新博亚酒店丛书》提出修改意见。

是为序。

《新博亚酒店丛书》总策划 赵世平
(联系电话：020-83801011 83803689)

2005 年 8 月仲秋于广州

前言

Foreword

我国的酒店业从改革开放以来发展迅速，目前已有旅游酒店10 000余家。酒店业是我国对外开放以来发展最迅速、国际化程度最高的现代朝阳产业。伴随旅游业的快速发展，酒店业也面临许多新的机遇，如国内旅游需求的普遍增长，假日旅游经济的兴起，国家把发展旅游作为刺激内需的一项重要政策，并提出了旅游业作为国民经济新的经济增长点战略，西部大开发的贯彻实施也极大地带动了西部旅游业的会展热潮等。此外，国内外企业管理和酒店管理领域也出现了许多新的研究进展和动态。

在酒店市场需求普遍增加的同时，全国酒店市场供给也呈现了新的特点，如酒店管理水平普遍提高，酒店经营形式、所有制形式多元化。尤其是随着国有企业产权制度改革的深入、现代企业制度的推进和减员增效等措施的实施，国有酒店的管理水平有了较大的提高。我国酒店企业竞争更加激烈，竞争手段、竞争策略也日益深入。尽管我国大多数酒店的管理水平有了很大提高，但仍存在着管理水平不稳定、经营不够灵活、缺乏创新性管理方法等问题，与国外先进的酒店管理相比较仍有一定的差距。为加快我国酒店业的发展，全面提高我国酒店企业的管理水平和从业人员的素质，迫切需要具有较高水平的酒店管理书籍和有关参考资料。

本书的特点是：

第一，突出了内容的系统性。酒店是一个特殊的行业，酒店管理是一个独特的学科体系。本书遵循已成型的酒店管理学科体系，在内容安排上既有重点又有系统性。所谓系统性是依循酒店业务运行和经营管理的逻辑演进突出主线。本书描述了酒店客房部的概貌



和业务规律,阐述了酒店客房部的卫生管理、客房服务、服务质量管理、安全管理等,力求内容的系统性。

第二,注意了业务操作的实用性,简化基础理论的阐述,从实际出发,总结了许多操作流程和图表。另一方面,注意将酒店业的理论研究已取得的成果,有选择地进行取舍和提炼,形成理论主干。同时,本书在力所能及的情况下,尽量把国内外对酒店管理的最新理论吸收在内,使本书具有新鲜感和时代感。社会的发展迫使酒店面临新形势的挑战,面临许多新的课题。新的问题被解决,新的规律被揭示,也就会产生新的方法。

第三,密切联系实际。酒店管理是一门实践性很强的学科。酒店管理理论直接来源于实践,又要为实践服务。本书各章的演绎都紧扣着酒店的实际运行,紧紧地围绕酒店的运行规律而展开。本书既有理论阐述,又有着很强的对酒店客房部管理的可操作性。

第四,具有中国特色。本书在编写过程中有一个非常明确的宗旨,即突出中国式的旅游酒店和中国式的酒店管理。本书把酒店放在中国的社会、国情、文化、历史阶段的大背景中,使其具有浓郁的中国特色。

本书由徐文苑编著,贺湘辉主审。高洋老师、徐澄老师、金高云老师参加编写。本书在编写过程中,曾多次听取业内有关专家、教师的意见,并得到一些单位的支持和帮助,在此一并表示感谢。限于时间和水平,本书在编写中难免存在不足之处,恳请指正。

编者

目 录

Contents

第一章 客房部概述	1
第一节 客房部的地位、作用与任务	3
客房部的地位和作用	客房部的主要任务
客房部的业务特点	
第二节 客房部的机构设置与岗位职责	8
客房部的机构设置	客房部主要岗位职责
第三节 客房部与其他部门的协作	17
客房部与前厅部的协作	客房部与餐饮部的协作
客房部与工程部的协作	客房部与采购部的协作
客房部与财务部的协作	客房部与公关营销部的协作
客房部与人力资源部的协作	客房部与保安部的协作
第二章 客房商品设计	25
第一节 客房商品的功能设计	27
客房功能设计的基本要求	客房商品的主要功能设计
第二节 客房的装饰布置	31
客房装饰布置的基本要求	客房装饰布置的基本手法
第三章 客房卫生管理	45
第一节 清洁剂与清洁设备	47



清洁剂的种类及其用途

清洁剂的使用

清洁器具的种类与用途

清洁器具的使用及保养要求

第二节 客房清洁整理 57

客房清扫的一般原则

客房清洁整理的准备工作

客房清扫操作程序

客房卫生的质量检查

第三节 客房维护保养 83

客房的计划卫生

公共区域的清洁保养

第四章 客房服务质量管理

99

第一节 客房服务的组织模式 101

设立楼层服务台

设立客房服务中心

既设立客房服务中心,又设立楼层服务台

第二节 客房服务的主要内容 103

洗衣服务

房内小酒吧服务

拾遗服务

送餐服务

访客接待服务

物品租借服务

擦鞋服务

托婴服务

加床服务

送水服务

第三节 提高客房服务质量的途径 120

更新服务质量观念

培养员工的服务感知

提供个性化服务

建立优质服务的新思维

把服务真正做到位

注意接待服务中的语言艺术

流程再造,强化服务管理

注意顾客意见信息的收集

提供无干扰服务

第五章 设备用品与洗衣房管理

139

第一节 客房设备管理 141

客房设备的分类

客房设备的配置要求

客房设备的管理方法

客房设备的维护保养

客房设备设计与趋势

第二节 客房用品管理 156

客房用品的分类

客房用品的配备

	客房用品的管理与控制	客房用品设计及其趋势
第三节	布草管理 173	
	布草的分类与配备	布草的日常管理
	员工制服的管理	
第四节	洗衣房管理 181	
	洗衣房主要岗位工作职责	棉织品的洗涤
	客衣及员工制服的洗涤	洗衣房的日常管理

第六章 客房部安全管理

193

第一节	客房部安全管理概述 195	
	客房安全的含义	客房安全的重要性
	客房安全管理的特点	安全工作的基本原则
	客房安全管理的任务	客房安全设施的配置
第二节	防火与防盗 204	
	防火工作	防盗工作
第三节	其他事故的处理与防范 217	
	客人伤、病的处理	住客死亡处理
	住客醉酒处理	侵犯骚扰事件的处理
	意外事故的防范	

参考文献

225



目
录

第一章

客房部概述

客房部 (Housekeeping Department) 又称房务部或管家部, 是酒店向客人提供住宿服务的部门, 为住店客人提供各种客房服务项目, 负责客房设施设备的维修保养, 并承担客房和酒店公共区域的清洁卫生工作。

第一节 客房部的地位、作用与任务

客房是酒店的主要产品,是供客人住宿、休息、会客和洽谈业务的场所。客房部(Housekeeping Department)又称房务部或管家部,是酒店向客人提供住宿服务的部门,为住店客人提供各种客房服务项目,负责客房设施设备的维修保养,并承担着客房和酒店公共区域的清洁卫生工作。客房服务质量的好坏直接影响客人对酒店产品的满意度,也对酒店的声誉和经济效益产生重大影响。

一、客房部的地位和作用

1. 客房是酒店经济收入的重要来源

现代酒店,其经济收入主要来自客房、餐饮及综合服务。其中客房收入是主要来源,约占酒店营业收入的50%~60%以上,有的酒店甚至超过70%。美国酒店的客房收入一般占60%以上(见图1-1)。这从一个侧面反映出客房部在酒店经营中占有非常重要的地位。客房是酒店最主要的商品之一,其销售收入非常可观。

客房部的工作对于酒店的经济效益至关重要。通过客房商品的销售、大量客人的入住,也给其他部门带来赢利的机会。如果该部门的工作没有做好,工作效率低,会直接影响到相关部门的工作,最终影响酒店的整体收益。为此,在经营管理过程中,要保持较高的客房出租率,提供高质量的服务,努力使客人成为回头客,以提高酒店的经济效益。客房收入是酒店收入的主要来源。同时,客房消耗低,创利率高。虽然初建时投资大,但耐用性强。在一次销售后,经过服务人员的清洁整理和补充消耗品后又可再次销售。而且,以客房为基本设施的酒店,只有当客人住进酒店并保持较高的住房率,酒店其他各种设施才能充分发挥作用。所以,客房也是带动其他部门经营活动的枢纽。



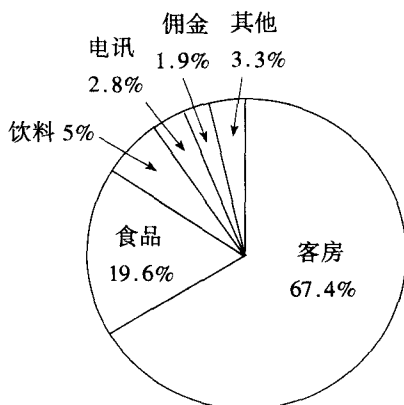


图 1-1 美国酒店营业收入构成 (1998 年)

(上图摘自: 刘伟著.《现代酒店客房部服务与管理》, 广东旅游出版社, 2000 年, P2)

2. 客房服务是酒店服务质量的重要标志

酒店是客人的“家外之家”, 而客房则是客人在酒店的主要生活区域, 也是客人在酒店中逗留时间最长的地方, 客人下榻酒店在客房的时间一般超过 60%。因此, 客房是否清洁卫生, 装饰布置是否美观宜人, 设备与用具是否齐全, 服务项目是否周全, 服务人员是否热情周到, 对客人都有着直接影响。客房服务质量的高低, 客人感觉最敏锐, 印象最深刻, 是衡量酒店“价”与“值”是否相符的主要依据。客房服务水平在很大程度上反映了整个酒店的服务水平, 是衡量酒店服务质量高低的主要标志。客房的环境布置、客房服务质量的高低将直接影响客人的满意度。在现代酒店经营过程中, 有许多酒店往往偏重于公关营销、市场客源拓展, 但却忽略了酒店内部服务质量管理的精细与创新。

通常客人对于自己所支付的房租与实际所得有极其敏感的反应。比起大堂和走廊, 客人对客房的环境和卫生状况的反应更直接、更敏感, 而且所留下的印象更深刻。因此, 客房部必须保证为客人提供清洁、优雅、舒适的客房商品。当然, 客人对酒店的公共区域如大堂、洗手间等, 同样希望有一个整洁、怡人的环境。另外, 对于非住店客人来说, 酒店公共区域的设施、环境及服务给他们的印象更加重要。

3. 客房管理与服务是联结市场销售和客人消费的纽带和桥梁

客人只有入住酒店, 客房出租率才能提高, 酒店的一切设施设备才能发

挥作用,从而带动整个酒店的经营活动。这种作用主要表现在三个方面:

(1) 客房管理要开发市场,组织客源,必然和市场发生广泛联系,如外出推销、广告推销、预订推销、拜访客户、签订合同及协议等,从而有利于掌握市场动向、特点、发展趋势和客人需求变化。

(2) 客房服务过程与客人的消费过程同时发生,以面对面服务为主,其质量高低必然对客人的心理产生影响。提供高质量、高效率 and 带有人情味的服务,可以充分发挥客人“活广告”的作用,增加客源,引导消费。

(3) 客房服务与酒店各部门服务是互相联系、互相依存的,加强客房服务与餐饮、娱乐、商品等各部门服务的协调与配合,会提高整体服务质量,影响客源,提高酒店设施的利用率。

二、客房部的主要任务

客房部是酒店的主要业务部门之一,其主要任务是:负责酒店所有客房的清洁和保养工作,供应和配置各种用品,并且为住客提供各种服务项目,以创造一个清洁、美观、舒适、安全的理想住宿环境。客房部负责整个酒店公共区域的清洁保养与环境管理工作,以使整个酒店在任何时候都处于舒适宜人、幽雅常新的状态。客房部还负责许多对内的服务工作,以保障酒店各部门工作的顺利开展。客房部工作的好坏直接影响到住店客人与其他来店客人对酒店的印象,对于酒店内部工作环境与气氛的营造同样至关重要。因此,客房管理是酒店管理的重要组成部分。

1. 做好清洁卫生工作,为客人提供舒适的环境

搞好客房的清洁卫生是酒店赢得客人信赖的重要因素。清洁卫生是保证客房服务质量和客房价值的重要组成部分。酒店的良好气氛,舒适、美观、清洁的住宿环境,都要靠客房服务人员的辛勤劳动来实现。所以,搞好清洁卫生,提供舒适的住宿环境,是客房工作的首要任务。客房部必须通过制定和落实清洁卫生操作规程和检查制度,来切实保证清洁卫生的工作质量。

客房部是为客人提供服务的主要部门之一,其主要任务就是“生产”清洁、卫生、舒适的客房商品,为客人提供热情周到的服务。同时,客房部还要负责酒店公共区域的卫生及设施设备的维护保养工作。清洁卫生在酒店的经营管理中具有特殊的意义,它是酒店商品使用价值和服务质量优劣的重要标志。另外,酒店还必须为客人创造一个安静的环境,使客人得以很好地休息。如果酒店噪音很大,客人休息不好,就会导致客人的不良心态,影响客人的情绪。所以,客房部必须制定科学合理的服务规程,加强控制,尽可能





减少噪音和各种干扰,为客人提供安宁的环境。

酒店的良好气氛、舒适、美观和整洁的环境,都要靠客房部员工的辛勤劳动来实现。因此,加强房务管理,切实组织员工做好每间客房的装饰布置、环境美化、清洁卫生、用品管理,保证客房清洁、美观、舒适、静雅、安全,提供优良的住宿服务,就是客房管理的重要任务之一。

2. 做好客房接待服务,提供安全保障

客人在酒店里生活的主要场所和停留时间最长的地方是客房。除了安静地在客房休息外,客人还有其他的活动内容。例如,有的客人利用客房接待来访亲朋,有的客人利用客房商谈业务等等。切实做好客房接待服务,以使客人的各种需求得到满足,是客房部工作的重要内容。同时客房的接待服务不仅限于客人在酒店入住期间,还应包括客人到来之前和客人离去之后。

做好宾客接待服务工作,是客房部日常业务工作的一项重要任务,它包括从迎接客人到送别客人这样一个完整的服务过程。宾客在客房的停留时间最长,除了休息以外,还需要酒店提供其他各种服务。能否做好宾客接待工作,能否提供热情、礼貌、周到的客房服务,能否使客人在住宿期间的各种需求得到满足,直接关系到酒店的声誉,也反映了客房商品的价值。

另外,安全是客人最基本的需求之一。客房是为客人提供休息的地方,不论何时都要保持楼层的安全,防止不法分子进入客房,保证客人生命财产安全,为客人提供一个安宁的环境,使客人有安全感。

3. 加强酒店客房设备用品管理,降低经营成本

客房中的物料用品种类繁多,而且每天消耗量很大。物资用品及其他费用开支是否合理,直接影响客房部和酒店的经济效益。为此,在客房管理过程中要认真研究投入和产出的关系,加强客房设备用品管理,合理制定消耗定额,做好设备维护保养工作,提高设备用品的使用效率,减少浪费,降低成本,使酒店获得良好的经济效益。客房部的任务之一,就是要在满足客人要求的前提下,控制物品消耗,减少成本支出,取得最佳的经营效果。

4. 搞好协调配合,保证客房服务需要

客房服务的质量,不仅与客房部内部管理有关,而且还受其他有关部门的影响。例如总台和为客房部服务的物品供应、设备维修等部门。这些部门的工作能否跟得上,质量是不是过得硬,对客房服务质量会产生很大的影响。所以,在服务过程中还必须加强客房部与前厅、餐饮、工程、财务、保安等各部门的协调配合,才能保证客房管理各项工作的协调发展,为保证和提高客房部服务质量创造良好的条件。