

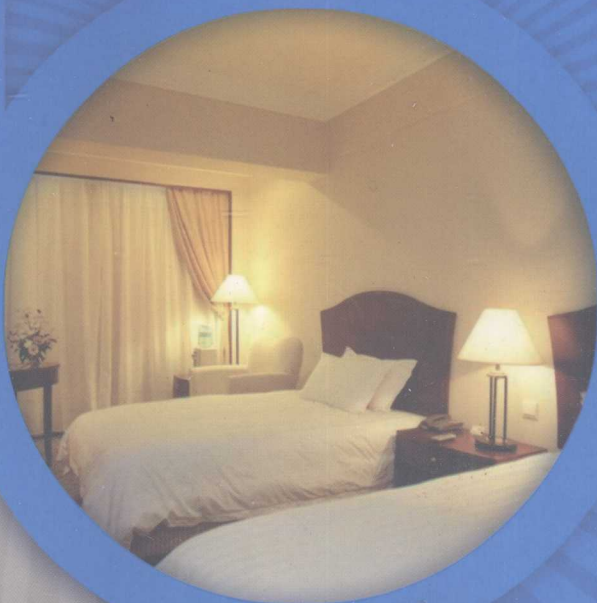


教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类
专业教学指导委员会推荐教材

高职高专旅游专业实训系列教程

魏洁文 主编

客房服务与管理 实训教程



科学出版社
www.sciencep.com



教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类
专业教学指导委员会推荐教材

面式服务已普遍应用于餐饮服务，且取得突出成果，是当今餐饮服务的主流。
商品出书前已广泛征求意见，力求做到精益求精，使教材内容更充实、更实用。
本教材是高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会推荐教材，可作为
高职高专旅游专业实训系列教程

客房服务与管理实训教程

（普通高等教育）

魏洁文 主 编

沈忠红 副主编

8005 出版单位：科学出版社 35008
（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会推荐教材）
（普通高等教育）

ISBN 978-7-03-030281-1

①客房-前厅管理-高等学校-教材 IV.F719.3
②客房-前厅管理-高等学校-教材 IV.F719.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第002335号

责任编辑：丁 敏、刘 敏、刘 敏
责任印制：吕春霞、刘 敏、刘 敏
设计：刘 敏、刘 敏、刘 敏

科学出版社

北京东黄城根北街16号

邮政编码：100717

http://www.sciencep.com

科学出版社发行 各地新华书店经销

科学出版社发行 各地新华书店经销

5008年3月第1版 开本：787×1092 1/16

5008年3月第1次印刷 印张：18

印数：1—1000

科学出版社

北京

销售热线：010-62139072 邮购：010-62139072-8502 (A103)

内 容 简 介

本书分为6个模块、60个实训项目,详细介绍客房服务与管理方面的知识。主要内容包括绪论、客房常规卫生、客房计划卫生与设备用品清洁保养、对客服务、公共区域清洁管理、客房安全、客房部基层管理。本书结构简洁明了,理论与实践结合紧密,图、表、文并茂。

本书适合作为高职高专饭店管理、旅游管理等专业的教材,还可供相关从业人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

客房服务与管理实训教程/魏洁文主编. —北京:科学出版社,2008
(教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会推荐教材·高职高专旅游专业实训系列教程)

ISBN 978-7-03-020881-1

I.客… II.魏… III.①饭店-商业服务-高等学校:技术学校-教材
②饭店-商业管理-高等学校:技术学校-教材 IV.F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第005732号

责任编辑:丁 波 / 责任校对:耿 耘

责任印制:吕春珉 / 封面设计:耕者设计工作室

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

铭浩彩色印装有限公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2008年3月第 一 版 开本:787×1092 1/16

2008年3月第一次印刷 印张:18

印数:1—3 000 字数:420 000

定价:26.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换<环伟>)

销售部电话 010-62136075 编辑部电话 010-62138978-8205 (VF02)

高职高专旅游专业实训系列教程

编委会

顾问 郑向敏（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会副主任委员、华侨大学旅游学院院长、教授、博士生导师）

主任 黄震方（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会主任委员、南京师范大学旅游系主任、教授、博士生导师）

副主任 汪京强（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会委员、华侨大学旅游学院旅游实验中心主任、高级实验师）

委员（以姓氏笔画为序）

王 晞（桂林旅游高等专科学校管理系书记、副教授）

王明景（番禺职业技术学院、副教授）

王振才（青岛酒店管理学院烹饪学院院长、副教授）

王德静（河南商业高等专科学校旅游管理系副主任、副教授）

刘国强（深圳职业技术学院、副教授）

刘新超（郑州旅游职业学院、副教授）

朱水根（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会委员、上海旅游高等专科学校饭店管理系主任、副教授）

侯志强（华侨大学旅游学院、副教授）

饶雪梅（番禺职业技术学院旅游管理系副主任、副教授）

袁 成（武夷学院旅游系会展教研室主任、副教授）

黄安民（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会委员、华侨大学旅游学院资源管理系主任、副教授）

黄明亮（江西旅游商贸职业学院导游系主任、教授）

温卫宁（桂林旅游高等专科学校旅游管理教研室主任、副教授）

魏洁文（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会委员、浙江商业职业技术学院旅游研究所副所长、副教授）

序

在现代职业教育中,实践教学具有与理论教学同等重要且不可替代的地位和作用。它是通过模拟实验、课程实训、岗位实习和专业实践等一系列有目的、有计划、有组织的实践性教学活动,实现学生应用知识、掌握技能、熟悉未来职业及获得新知识等教育目标的教学形式,也是遵循现代教育基本规律的有效教学手段之一。

高职高专院校的旅游专业教育更应考虑旅游行业对管理及服务层面人才的特殊性需求。强调基础厚、能力强、适应广的素质教育是旅游专业的大方向,因此必须加强专业教学的实践环节。实践环节的设计不仅是为了对学生进行服务技能和业务操作能力的培养,更是为了使他们毕业后能真正胜任旅游行业的管理工作,同时也是对其理论知识的巩固与加强。专业实践的具体目的既包括最基层服务技能的掌握,更包括职业意识的培养,行业、企业管理环境的熟悉,对旅游业经营活动中人际关系的认识和对旅游行业实际管理活动的考察和见习。

为了适应我国高职高专旅游专业教育发展及其对实践教学改革和实训教材建设的需要,针对目前我国高职高专旅游专业教学中尚未有一套完整的实践教学教程的现状,我们在长期教学实践的基础上,在教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会的指导下,在全国范围内组织并成立了“高职高专旅游专业实训系列教程编写委员会”,委员会的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的高校中的旅游学院、高等专科学校及高等职业技术学院,其中包括一些国家重点建设的示范性职业技术学院。这次实训教程的编写,注意了南北方的差异,强化相通的、共性的知识点,强化在现有条件下课堂讲述可实现的内容,弱化分歧比较大的、课堂讲述条件很难实现的、规模比较大的、综合性的内容。实训项目强调教师的指导作用,增强课堂讲授的互动性;实训方面的内容是教材的重点,相应弱化、减少理论知识的篇幅,以增进学生的实际应用能力。

这套“高职高专旅游专业实训系列教程”共 17 本,分别是《旅游职业生涯规划实训教程》、《旅游职业礼仪实训教程》、《旅游职业团队精神与沟通实训教程》、《餐饮服务与管理实训教程》、《中餐烹调实训教程》、《西餐烹调实训教程》、《酒水调制与酒吧服务实训教程》、《茶艺服务实训教程》、《导游业务实训教程》、《旅游线路设计实训教程》、《客房服务与管理实训教程》、《前厅服务与管理实训教程》、《旅游商务文件处理实训教程》、《旅游饭店业务综合实训教程》、《饭店信息化实训教程》、《饭店财务实训教程》、《会展服务实训教程》。

高职高专旅游专业实训系列教程按照突出仿真性、先进性、适用性、简洁性的原则编写,并重组实训教程结构,体例新颖,力求反映高职高专旅游专业课程和教学内容体系改革方向,反映当前旅游实践教学的新内容,突出知识的应用和实践技能的培养;适应“旅游实践的要求和旅游行业岗位的需要”,贴近旅游行业岗位群,淡化学科,把国内外最新知识、最新技能和最新工艺,充分体现到实训教程体系中。

1. 仿真性

本套实训教程体现了旅游企业经营管理与服务各岗位的现场特点,针对性很强,满足了与旅游行业实际生产和服务场所尽可能一致的实训岗位要求,具有真实而综合的职业环境,按照未来旅游专业岗位群对基本技术技能的要求,在实际操作训练中帮助学生熟悉专业技能与技巧,培养学生的技术应用能力训练,具有反复性,给学生创造反复训练的机会,使之在反复训练中不断提高技能的熟练程度。

2. 先进性

本套实训教程的内容上尽可能地体现旅游行业领域的新技术、新方法。学生今天掌握的技能关系到他们明天的就业,因而这些内容有利于他们的就业和个人发展。本套实训教程在规划时就注意到了旅游行业的市场变化,列进了一些趋势性的实训项目,具有抢占技术高地和对学生高度负责的精神。

3. 适用性

本套实训教程适合课堂教学,实训教学贴近旅游企业的实际。编写体例体现实训教程的特点,避免与课堂理论教材的重复,力图使其成为指导学生实践操作的训练指导书,将学生在旅游服务中应掌握的知识和技能分解到各个实训项目中。我们将实训项目模块化、模拟化、仿真化处理,使之既具备实训的一切特征,又能放在实训室里作为训练指南,既有助于教师的讲解,又能使学生感受到以往课堂上无法感受到的旅游职业氛围。

4. 简洁性

本套实训教程语言简练,没有过多的文字描述,主要运用各种图表来说明实训操作的流程和操作步骤以及服务质量标准,与实训相关的理论知识都作为相关链接,供教师教学和学生自学之用。

本套实训教程作为高等职业技术教育教材改革与创新的成果,不可避免地有其局限性,恳请广大读者提出宝贵意见,以便今后修订,使之不断完善。

教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会委员、华侨大学旅游学院
旅游实验中心主任、高级实验师

汪京强

前 言

本书为高职高专饭店管理专业的实训教材，主要内容包括客房常规卫生、客房计划卫生与设备、用品清洁保养，对客服务，公共区域清洁管理，客房安全，客房部基层管理等。本书力求打破传统教材以知识结构为核心的编写思路，强调内容的实践指导意义，体现以能力培养为本的高职高专教育的特性，突出如下三个特点：

第一，强调内容与饭店实际工作任务和职业技能要求的一致性。编者根据高星级酒店从事客房服务和基层管理需要掌握的技能，在参考国内外著名饭店企业客房服务、管理实务与操作标准的基础上谋篇布局、确定内容。

第二，强调理论与实践的紧密结合。本书每个模块在进入项目实训之前特别安排了相应的知识介绍，作为技能实训的基础，使学习者不仅会做，还懂得操作原理和相应的知识，保证技能掌握的全面性和专业性。

第三，结构简洁明了，实训项目以图表为主要编写形式。实训项目通过“实训指导”、“实训流程”、“实训内容”、“实训测试”和“相关链接”几个部分，以图表的形式表述，将每项技能的“教”、“学”、“做”、“验”一目了然地呈现给学习者，便于教师施教和学生学习，增强学习内容的直观性、逻辑性和实用性。

同时，本书由于融合了许多先进饭店企业的管理实务和操作标准，还提供了饭店的真实范例，因此也是饭店企业工作者的参考书，如供有关组织部门业务培训、编写部门业务操作标准时参考。

本书的编写分工如下：绪论、模块一由沈忠红（杭州万向职业技术学院）编写，模块二、三、六由魏洁文（浙江商业职业技术学院）编写，模块四由葛玲妹（浙江长征职业技术学院）编写，模块五由彭磊义（浙江商业职业技术学院）编写。

本书的编写得到了饭店业界许多朋友的支持与帮助，他们提供了大量非常具有参考价值的专业资料，谨此向他们表示衷心的感谢。

由于作者认识水平和实际工作环境所限，书中难免存在不妥之处，敬请广大读者批评指正。

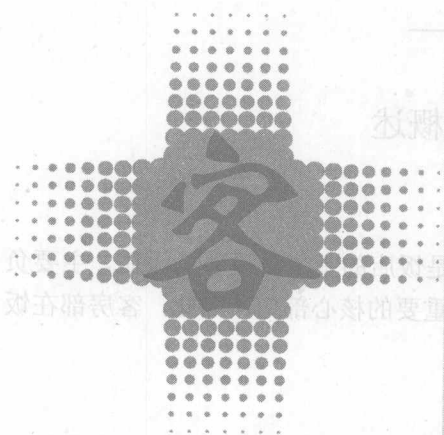
目 录

绪论	1
第一节 客房部概述	2
一、客房部的地位与作用	2
二、客房部的功能与任务	3
三、客房部的组织机构及业务分工	4
四、客房部与其他部门的沟通	6
第二节 客房类型与设备、用品	8
一、客房的类型	8
二、客房的设备、用品	9
三、特殊客房设施配置	10
第三节 客房部员工的人员素质要求	12
一、思想素质	12
二、业务素质	12
三、基本礼仪	13
模块一 客房常规卫生	17
第一节 客房常规卫生知识概要	18
一、客房常规卫生的主要内容	18
二、客房常规卫生的准备工作	18
三、搞好客房常规卫生工作应考虑的几个因素	20
第二节 客房常规卫生技能实训	21
实训项目一 工作车的整理与布置	21
实训项目二 进房程序与操作规范	25
实训项目三 住客房的清洁	29
实训项目四 走客房的清洁	38
实训项目五 空房的清洁	44
实训项目六 卫生间的清洁	47
实训项目七 房间小整理	53
实训项目八 客房晚间整理	57
实训项目九 撤床	64
实训项目十 西式铺床	66
实训项目十一 中式铺床	71
实训项目十二 VIP 房间布置	75
实训项目十三 杯具消毒	79

模块二 客房计划卫生与设备、用品清洁保养	82
第一节 客房计划卫生知识概要	83
一、客房计划卫生的重要性	83
二、客房计划卫生的形式	83
三、客房计划卫生的内容	84
四、客房计划卫生的要领	84
第二节 客房计划卫生与设备、用品清洁保养技能实训	85
实训项目一 清洁房门	85
实训项目二 清洁冰箱	87
实训项目三 家具打蜡	89
实训项目四 清洁镜面	91
实训项目五 铜器和不锈钢的清洁保养	92
实训项目六 卫生间出风口和排风扇的清洁	95
实训项目七 窗台及窗框的清洁	96
实训项目八 清洁墙面	97
实训项目九 床垫维护	98
实训项目十 地毯除渍	99
模块三 对客服务	104
第一节 对客服务知识概要	105
一、对客服务项目设立的依据	105
二、对客服务的程序与主要内容	105
三、对客服务的模式	107
四、客房优质服务	108
第二节 对客服务技能实训	109
实训项目一 楼层迎宾服务	109
实训项目二 VIP 客人接待服务	112
实训项目三 洗衣服务	116
实训项目四 微型酒吧服务	120
实训项目五 送茶服务	123
实训项目六 设备、用品增补与借用服务	127
实训项目七 擦鞋服务	129
实训项目八 叫醒服务	130
实训项目九 托婴服务	131
实训项目十 离店查房	132
模块四 公共区域清洁管理	134
第一节 公共区域卫生知识概要	135
一、公共区域的范围	135
二、公共区域卫生的特点	135

三、公共区域卫生的主要内容	135
四、公共区域卫生的质量控制	139
五、清洁器具与清洁剂	142
第二节 公共区域卫生技能实训	147
实训项目一 大理石地面的清洁与保养	148
实训项目二 客用卫生间的清洁与整理	151
实训项目三 地毯的清洗	155
实训项目四 外墙清洁	157
实训项目五 客用电梯的清洁与保养	160
实训项目六 玻璃的清洁	163
实训项目七 大堂的清洁	166
模块五 客房安全	171
第一节 客房安全知识概要	172
一、客房安全的概念和内涵	172
二、客房安全的重要性	172
三、客房安全事故发生的原因	173
四、客房安全管理的特性及工作要求	173
第二节 客房安全技能实训	174
实训项目一 客人醉酒的处理	175
实训项目二 客人物品失窃的处理	177
实训项目三 客人急病的处理	180
实训项目四 客人意外死亡的处理	183
实训项目五 客人意外受伤的处理	185
实训项目六 客人食物中毒的处理	188
实训项目七 消防器材的使用	191
实训项目八 火灾事故的处理	194
实训项目九 来访人员的登记	197
实训项目十 爆炸及可疑爆炸物的处理	200
实训项目十一 客房钥匙的使用和管理	202
实训项目十二 客房刑事案件的处理	204
实训项目十三 客人损坏及带走饭店物品的处理	207
实训项目十四 客房停电、停水情况的处理	209
实训项目十五 客房遗留物品的处理	211
模块六 客房部基层管理	215
第一节 客房部基层管理知识概要	216
一、客房基层管理的主要职责	216
二、客人投诉的处理	220
三、客房清洁质量控制	223

四、部门业务培训	225
第二节 对客服务技能实训	228
实训项目一 楼层领班主持召开班前会	228
实训项目二 领班客房卫生检查	230
实训项目三 员工工作安排	234
实训项目四 客房业务培训	236
实训项目五 客人投诉的处理	240
附录一 客房部岗位工作说明书	244
附录二 客房部岗位工作用语(英汉对照)	253
附录三 客房部日常工作规章制度	264
参考文献	274



客房部管理

客房部管理

客房部的地位与作用

客房部 (Housekeeping) 又称客房部或客房部

客房部是饭店生产、服务的重要部门，也是饭店生产、服务的重要部门

客房部在饭店生产、服务中的地位与作用

客房部在饭店生产、服务中的地位与作用

绪论

客房是一家饭店必不可少的基础设施，满足客人住宿需求是客房部最基本的功能。作为饭店最重要的部门之一，客房部负责饭店所有客房的清洁和保养工作，为客人提供多样的客房服务，并创造一个清洁、美观、舒适、安全的住宿环境。客房服务质量的高低在一定程度上反映了整个饭店的服务质量。客房的清洁卫生是构成客房服务质量的重要组成部分，同时也是客人选择一家饭店时首要考虑的因素。因此，客房清洁卫生工作的管理是客房部管理工作永恒的主题，值得每个管理者高度重视。

客房清洁卫生工作的内容十分丰富和复杂，为了正确理解和把握一系列的清洁卫生服务规范，有必要首先阐明客房部的作用与任务，客房类型与设备、用品，客房员工的素质以及客房常规卫生等问题。

客房部在饭店生产、服务中的地位与作用

客房部在饭店生产、服务中的地位与作用

客房部在饭店生产、服务中的地位与作用

客房部在饭店生产、服务中的地位与作用

客房部在饭店生产、服务中的地位与作用

第一节 客房部概述

一、客房部的地位与作用

客房部(houskeeping)又称房务部或管家部,是饭店的基本且重要的设施,主要负责饭店客房产品的生产,也可说是饭店最繁忙与最重要的核心部门,因此,客房部在饭店中有着重要的地位与作用。

(一) 客房是饭店存在的基础

饭店是向旅客提供生活需要的综合服务设施,它必须能向旅客提供住宿服务,而要住宿必须有客房,从这个意义上来说,有客房便能成为饭店,所以说客房是饭店存在的基础。

(二) 客房是饭店组成的主体

按客房和餐位的一般比例,在饭店建筑面积中,客房占70%~80%;饭店的固定资产也绝大部分在客房,饭店经营活动所必需的各种物质设备和物料用品,亦大部分在客房,所以说客房是饭店的主要组成部分。

(三) 客房收入是饭店经济收入的主要来源

1. 客房营业收入占全饭店营业收入的比例最高

饭店的经济收入主要来源于三部分——客房收入、饮食收入和综合服务设施收入。其中,客房收入是饭店收入的主要来源,而且客房收入较其他部门收入稳定。客房收入一般占饭店总收入的50%左右。

2. 客房的创利率高

客房初建时虽然投资大,但耐用性强,在一次销售后,经服务员的清洁整理和补充必备的供应品之后,又可重复销售,获取收入,如此周而复始,不断循环。因此,在客房运营中,其成本和费用较低,部门利润较高。

3. 客房是带动饭店其他部门经营活动的枢纽

以客房为基础设施的饭店,只有在客人入住饭店并保持较高的住房率时,饭店的其他各种经营设施才能充分发挥效益。

(四) 客房服务质量是饭店服务质量的重要标志

客房是客人在饭店中逗留时间最长的地方,客人对客房更有“家”的感觉。因此,客房的卫生是否清洁,服务人员的服务态度是否热情、周到,服务项目是否周全、丰富等,对客人有着直接的影响,是客人衡量“价”与“值”是否相符的主要依据,所以客房服务质量是衡量整个饭店服务质量,维护饭店声誉的重要标志,也是饭店等级水平的

重要标志。

(五) 客房是带动饭店一切经济活动的枢纽

饭店作为一种现代化食宿购物场所,只有在客房入住率高的情况下,其中的一切设施才能发挥作用,饭店的一切组织机构才能运转,才能带动整个饭店的经营管理。客人住进客房,要到前台办手续、交房租;要到饮食部用餐、宴请;要到商务中心进行商务活动,还要健身、购物、娱乐,因而客房服务带动了饭店的各种综合服务设施。

(六) 客房部的管理直接影响到全饭店的运行和管理

客房部的工作内容涉及到整个饭店的角角落落,为其他各个部门的正常运转提供了良好的环境和物质条件。另外,客房部员工数量占据整个饭店员工总数量的比例很大,其管理水平直接影响到饭店员工队伍整体素质的提高和服务质量的改善。

二、客房部的功能与任务

客房部除了为客人提供安全、舒适、清洁、便利的房间和配套设施以及热情周到的服务外,还负责饭店所有公共区域的清洁卫生,员工制服的保管及洗涤,并对楼层、餐厅、康乐的布件和客人衣物进行洗涤和发放。此外,客房部还需充分、合理地利用能源,做好日常经营活动中成本和费用的控制。其功能与任务主要可分为如下五个方面:

(一) 搞好清洁卫生工作,为客人提供舒适的住宿环境

客房部负责饭店所有客房及公共区域的清洁卫生工作,清洁卫生是保证客房服务质量和体现客房价值的重要组成部分。饭店的良好气氛,舒适、美观、清洁的住宿环境,都要靠客房服务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、检查制度来切实保证清洁卫生质量。

(二) 做好客人接待工作,提供周到的客房服务

客房部还要做好客人的接待服务工作,它包括从迎接客人到送别客人这样一个完整的服务过程。客人在客房逗留的时间最长,除了休息以外,还需要饭店提供其他各种服务,洗衣服务、饮料服务、访客接待、擦鞋服务等。做好客人的接待工作,提供热情、礼貌、周到的客房服务,使客人在住宿期间的各种需求得到满足,既体现了客房产品的价值,又直接关系到饭店的声誉。

(三) 维护和保养客房及设备

客房部在日常清洁卫生和接待服务的过程中,还担负着维护和保养客房及公共区域的设备设施的任务,使之常用常新,处于良好的使用状况;并与工程设备部门密切合作,保持设备设施的完好率,提高它们的使用效率,为客人构筑一个舒适的住宿环境。

（四）控制客房的物料消耗

客房的物料消耗在客房经营的变动成本中占有较大的比重。客房部要根据预测的客房出租率，编制预算，并制定有关的管理制度，落实责任。在满足客人使用、保证服务质量的前提下，控制物品消耗，减少浪费，努力降低成本，减少支出。

（五）负责客衣服务以及饭店员工制服和布件用品的洗涤及保管

客房部设有布件房和洗衣房，负责饭店布件和员工制服的洗涤、保管和发放，为全饭店的对客服务提供保障。同时，为住店客人提供洗烫服务，作为一个服务项目，也是饭店的经济来源之一。

三、客房部的组织机构及业务分工

客房部的工作质量关系到整个饭店的对外形象以及市场声誉，而分工合理、组织科学的部门结构是客房部高效开展工作的基本保证。

（一）客房部组织机构设置的原则

饭店内各部门的组织机构是履行管理职能、开展经营活动、完成饭店下达的计划任务的一种组织形式。根据客房管理的工作任务，客房部门组织机构的建立及岗位的设置应遵循如下原则：

1. 从实际出发的原则

客房部在机构设置时，不应生搬硬套其他饭店的经验，各饭店功能、规模各异，需要的机构层次也存在差别，所以要从实际出发，针对本饭店的需要，设置岗位。

2. 精简高效的原则

客房部在机构设置时防止机构臃肿和人浮于事的现象，特别应该注意“因事设人”，而不能“因人设事”或“因人设岗”，还要注意机构精简并不意味着机构的过分简化，以致出现职能空缺的现象。

另外，客房部的机构设置要求部门内部沟通渠道畅通，逐级分层负责，权责分明，能充分发挥各级人员的积极主动性及聪明才智，提高工作效率，产生较高的工作效能。

3. 统一指挥的原则

统一指挥是指明确垂直逐层指挥的体系以及指挥的幅度，有效地督导下属人员的工作。

4. 分工明确的原则

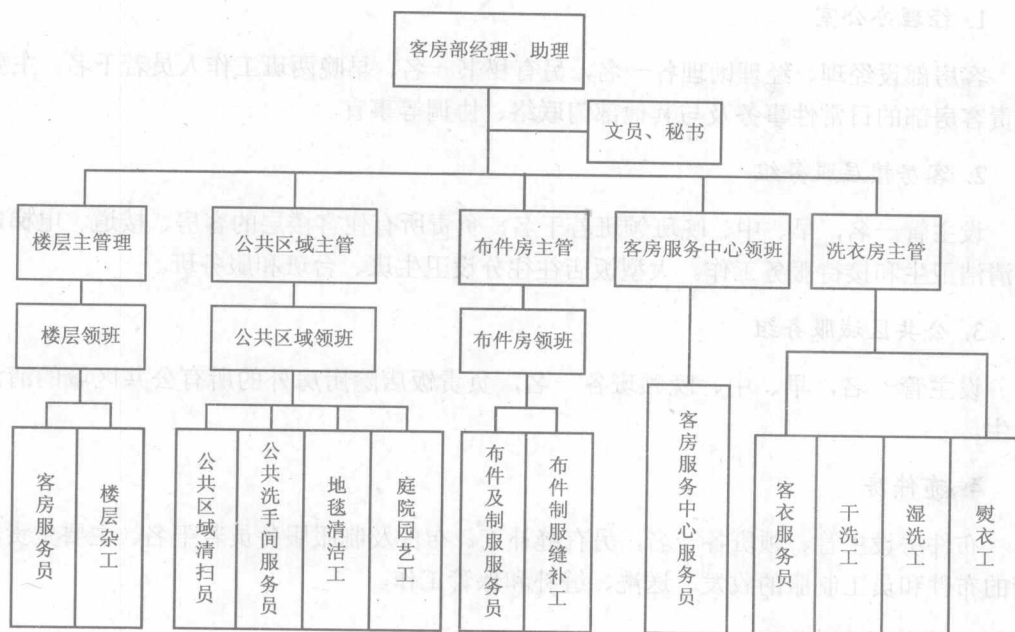
应明确各机构及岗位的职责和任务，以便各司其职。

（二）客房部的组织机构

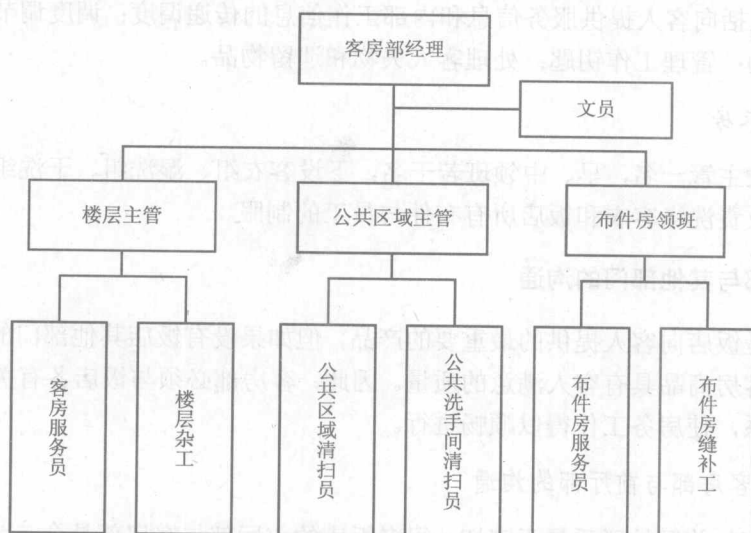
客房部的组织机构是否合理，组织是否严密，是客房部做好管理、运转、服务等各

项工作的重要保证。由于各饭店规模档次不同,经营管理方式各异,所以各饭店客房部的组织机构要结合本饭店的具体情况灵活掌握。

适合于大、中型饭店的客房部组织机构实例及适合于小型饭店客房部组织机构实例如下图所示。



适合于大、中型饭店的客房部的组织机构



适合于小型饭店客房部的组织机构

（三）客房部的业务分工

客房部分工复杂、人员繁多，因此，合理业务分工和岗位设置是客房部进行有效管理的前提条件。下面以大中型饭店客房部组织机构设置为例来进行说明。

1. 经理办公室

客房部设经理、经理助理各一名，另有秘书一名，早晚两班工作人员若干名。主要负责客房部的日常性事务及与其他部门联络、协调等事宜。

2. 客房楼层服务组

设主管一名，早、中、晚班领班若干名，负责所有住客楼层的客房、楼道、电梯口的清洁卫生和接待服务工作。大型饭店往往分设卫生班、台班和服务班。

3. 公共区域服务组

设主管一名，早、中、晚领班各一名，负责饭店除厨房外的所有公共区域的清洁卫生。

4. 布件房

布件房设主管、领班各一名，另有缝补工、布件及制服服务员若干名。主要负责饭店的布件和员工制服的收发、送洗、缝补和保管工作。

5. 客房服务中心

设主管或领班一名，值班员若干，下设早、中、晚三个班次。其主要负责处理客房部信息，包括向客人提供服务信息和内部工作信息的传递调度；调度调节对客服务；控制员工出勤；管理工作钥匙；处理客人失物和遗留物品。

6. 洗衣房

通常设主管一名，早、中领班若干名，下设客衣组、湿洗组、干洗组、熨衣组。洗衣房主要负责洗涤客衣和饭店所有布件与员工的制服。

四、客房部与其他部门的沟通

客房是饭店向客人提供的最重要的产品，但如果没有饭店其他部门的配合支持，将无法保证客房商品具有客人满意的质量。因此，客房部必须与饭店各有关部门保持密切的沟通联系，使房务工作得以顺畅进行。

（一）客房部与前厅部的沟通

客房部与前厅的联系最为密切，很多饭店的前厅部与客房部是合二为一的。客房部每天需要随时从前厅获取客人入住信息，以便做好楼层接待服务；定时核对房态；接到前厅传来的客人结账信息，立即查房并告之结果；协助行李员收取或存放行李；根据前