

主 编：林红梅 韦统翰 副主编：范智军 赵 辉
主 审：饶雪梅



全国旅游酒店精品规划教材

酒店客房 管理实务

Hotel Guest Room Management

- ★ 高职高专旅游酒店精品规划教材
- ★ 旅游酒店员工岗位技能培训教材
- ★ 旅游酒店职业资格考试辅导用书



广东经济出版社

F719.2
L504.1

范智军 赵辉



全国旅游



酒店客房 管理实务

Hotel Guest Room Management

- ★ 高职高专旅游酒店精品规划教材
- ★ 旅游酒店员工岗位技能培训教材
- ★ 旅游酒店职业资格考试辅导用书

广东人民出版社
出版

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店客房管理实务 / 林红梅, 韦统翰主编. —广州:
广东经济出版社, 2007. 7

(全国旅游酒店精品规划教材)

ISBN 978 - 7 - 80728 - 611 - 0

I. 酒… II. ①林…②韦… III. 饭店 - 商业管理 - 教材 IV. F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 099139 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	惠州日报印务公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	13 2 插页
字数	213 000 字
版次	2007 年 7 月第 1 版
印次	2007 年 7 月第 1 次
印数	1 ~ 5 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 611 - 0
定价	52.00 元 (1 ~ 2 册)

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

门市部地址: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: [020] 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

广东经济出版社有限公司发行部电话: (020) 37601950 37601509

图书网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

编委成员单位

(排名不分先后)

广东轻工职业技术学院
广东工业大学华立学院
广州华立科技职业学院
广东农工商职业技术学院
海口经济职业技术学院
湖北职业技术学院
广东技术师范学院
广东河源职业技术学院
郑州旅游职业技术学院
太原旅游职业技术学院
天津职业大学
辽宁科技大学高职院校
广东番禺职业技术学院
江苏无锡商业职业技术学院
广东南华工商学院
广东岭南职业技术学院
湖北大学职业技术学院
湖北省旅游学校
阳江职业技术学院
东莞南博职业技术学院
清远职业技术学院
广东女子职业学院
江西旅游商贸职业学院
长沙环境保护职业技术学院
广东潮汕职业技术学院
柳州职业技术学院
广西国际商务职业技术学院
长沙南方职业学院
湖南女子职业大学
长沙旅游商贸职业学院
杨凌职业技术学院
中国旅游协会
中国饭店协会
中国饭店业职业经理人专业委员会
广东省旅游协会
广东省酒店行业协会
中山大学酒店管理培训中心
香港唐宫饮食集团
广州地区酒店业协会
广州莱茵酒店高级职业培训学院
国际培训认证协会酒店专业委员会
南京/海南新博亚酒店培训中心
广东工业实训中心
广东酒店与餐饮管理发展中心
粤港澳酒店资源中心
穗港澳项目顾问资讯中心
珠三角旅游资源研究开发中心
白天鹅宾馆
北京首旅建国酒店管理有限公司
粤海酒店集团
海航酒店集团
浙江省开元国际酒店管理公司
广东省广晟酒店集团
广西华泰酒店管理有限公司
北京中江之旅酒店管理有限公司
锦江酒店集团
陕西旅游饭店管理有限责任公司
www.ctha.com.cn
www.cats.org.cn
www.cn-hotel.com
www.veryeast.cn
www.hztalet.com.cn

丛书主编

李丽,女,副教授,德国酒店行业协会酒店管理培训师,曾在欧洲学习和考察,学习国际先进的职业教育理论和经验。1996年创办广东轻院酒店管理专业,并与广州白天鹅宾馆等著名企业建立校企合作关系,积极进行酒店业人才培养问题的探索 and 教学改革,致力广东地区星级涉外酒店人力资源开发与管理问题的研究,带领教师为酒店培养并输送了一大批优秀学生和行业骨干。2005年主持并成功开发了新加坡海外实习基地项目,组织学生到新加坡Fish & Co.西餐集团培训和实习。担任省级课题“高职酒店管理校企合作模式的实践与创新”项目主要内容培养方案的制定与实施。编著有《旅行社业务》、《旅游学概论》、《旅游礼仪》、《旅游企业人力资源管理》等多部专著。

丛书主编

贺湘辉,男,酒店管理讲师,餐厅高级技师,国家职业技能鉴定考评员,国际培训认证协会(ITCA)酒店专业委员会顾问,广州人力资源管理协会专家。一直致力于高星级酒店管理和职业教育工作,研究方向为旅游酒店管理。主编《中国饭店业职业经理人执业资格认定考试指定用书》17本,《新博亚酒店一线员工丛书》15本,《21世纪高职高专规划教材旅游酒店类系列》6本等丛书,发表学术论文10余篇,获省级以上教学科研成果奖五次。曾先后为上百家星级酒店及旅游行业管理人员岗位职务培训班培训,主讲旅游酒店业务管理、服务技巧、营销案例等核心课程。他是国内第一本全面系统阐述《酒店培训管理》的主编之一。

E-mail:hexianghui244@163.com

丛书主审

徐栖玲,女,中山大学酒店管理系教授,硕士导师。历任旅游酒店管理系副主任、酒店管理培训中心主任。学术研究方向为旅游管理、包括旅游酒店经营管理、度假村管理、旅行社管理、酒店企业经营管理,出版论专著《饮食业应用食品营养与卫生学》、《服务性企业整体质量管理》、《服务业全面质量管理基础知识-商业餐旅业分册》、《旅行社经营管理》等6部。2002年获得中山大学蔡冠生奖教金,并获广东省高教厅人文社会科学三等奖,担任广州泮溪饮食集团、广州酒家饮食集团、西餐协会等多家饮食服务业的经营管理顾问。

《全国旅游酒店精品规划教材丛书》编审委员会

编委会主任：张智峰

副主任：吴玲 覃业银

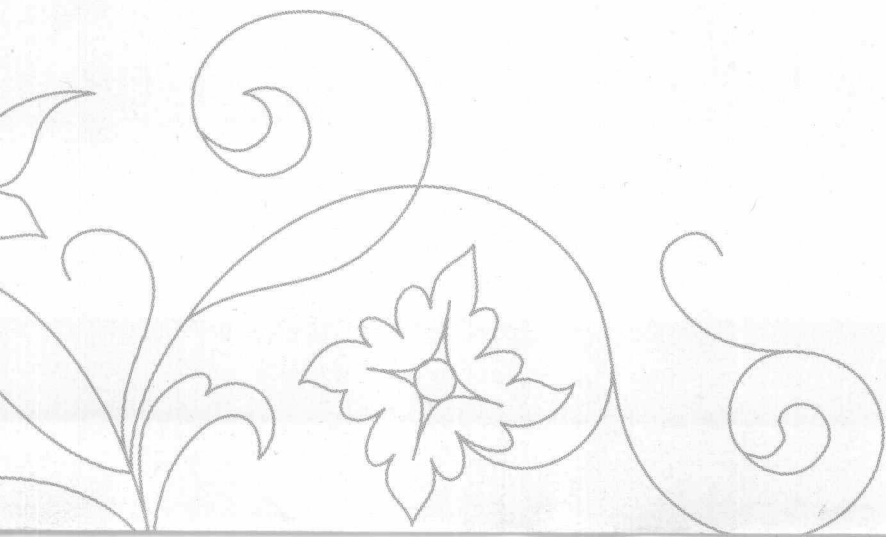
丛书主编：李丽 贺湘辉

丛书副主编：曲建国 饶雪梅

丛书主审：徐栖玲

编委（排名不分先后）

姜玲	廖钦仁	林万旭	陈志斌	张树坤	范智军
钟小东	黄兆明	赵同瑞	李华丽	孙苏苏	赵影
许凌志	徐文苑	王珑	匡红云	王钰	吴媛
钱艳	吴小霞	徐桥猛	张新峰	谢强	郭文
齐琳	苑丽红	陈振宇	韦统翰	孙兴全	洪源洲
吴玲	潘晓兰	赵辉	黎渝林	杨柳	刘跃萍
黄英	王明强	何丽芳	王世瑛	郑鑫	廖志风
李兰芳	胡晓晶	罗春娜	廖晓刚	陶静	李芹
袁银枝	王明景	李伟慰	袁燕	洪志扬	严峻
张伟荣	罗丽	李春洪	胡卫红	胡丽丽	张永岗
肖晓兮	黄轶昳				



前言

Foreword

中国旅游酒店业发展于中国改革开放之初，至今已成为国民经济中新的经济增长点和第三产业中的优势产业。特别是近十年来，我国旅游酒店业的快速发展对全球旅游酒店业格局产生了很大的影响。世界旅游组织预测，到2020年，中国将成为世界上第一位旅游接待大国和第四位客源输出国。中国正成为世界旅游的强国。因此，这对旅游酒店从业人员的素质提出了更高的要求，培养应用型、复合型的高级旅游酒店人才也成为旅游酒店职业教育和职业培训的光荣使命。

为了更好地适应全国旅游酒店业的职业教育和职业培训要求，我们组织全国有关学校的职业教育研究人员、一线教师和旅游酒店行业专家，根据近年来旅游酒店行业发展趋势，对旅游酒店管理专业精品教材进行规划和编写。

此次规划教材工作的重点主要在以下几个方面：

第一，适应旅游酒店职业教育和职业培训发展的要求，突出职业教育以能力为本位，重视实践能力的培养的特色。理论以够





用为度,进一步加强了实践性教学内容,以满足旅游酒店从业人员和毕业生所从事职业的实际需要。

第二,根据行业发展趋势,力求教材内容与时俱进。合理编写教材内容,尽可能多地在教材中充实新理念、新知识、新方法和新设备等方面内容,并力求贴合实际岗位的变化和新的要求,以便更好地提升旅游酒店从业人员的岗位竞争能力。

第三,贯彻国家关于职业资格证书与学历证书并重的精神,兼顾旅游酒店课程内容与职业资格应试内容,满足旅游酒店从业人员教育和相关职业资格考试所要求的内容。

第四,教材编写结构新颖,各章、节内容简明、清晰、流畅,尽可能多使用图片、实物照片或图表格式将各个知识要点形象、生动地表现出来,有利于学生更好地理解教材内容,提高学生学习的兴趣。

本丛书教材可供高职高专旅游酒店管理专业使用,也可作为职业资格培训的教学用书和自学用书。

本次教材的编写及审订工作得到了北京、河南、湖南、湖北、江西、江苏、广东、广西、海南等学校、旅游企业及旅游酒店行业的大力支持,在此一并表示诚挚的谢意。

本书由林红梅、韦统翰担任主编,范智军、赵辉、王明景、李伟慰、袁燕、唐继旺参与编写。全书由林红梅统稿。

本书在编写过程中,参考和引用了许多国内外作者的成果,在此深表谢意。由于编者水平有限,本书内容如有缺点错误,敬请专家及广大读者予以指正赐教。

全国旅游·酒店管理专业
精品规划教材编审委员会

2007年6月31日

目 录

Contents

第一章 客房部概述

- 第一节 客房部的功能和地位 2
- 第二节 客房部的组织机构与岗位职责 4
- 第三节 客房部与其他部门的业务关系 11

第二章 客房的设计与布置

- 第一节 客房的设计 22
- 第二节 客房的布置 30

第三章 客房服务管理

- 第一节 客房服务模式 42
- 第二节 客房服务项目及内容 48
- 第三节 客房服务工作管理 64

第四章 客房卫生管理

- 第一节 清洁保养原理 72
- 第二节 客房用品的控制 74
- 第三节 客房的清洁整理 83



第五章 公共区域的清洁保养

111

- 第一节 公共区域的清洁保养 112
- 第二节 面层材料的清洁保养 121
- 第三节 清洁器具 133
- 第四节 清洁剂 143

第六章 洗衣房、布草房的运行与管理

155

- 第一节 洗衣房的运行与管理 156
- 第二节 布草房的运行与管理 171

第七章 客房安全管理

183

- 第一节 客房安全管理概述 184
- 第二节 防火与防盗工作 189
- 第三节 工伤事故的预防 197
- 第四节 其他意外事故的防范 199

参考文献

204

第一章

客房部概述

【学习重点】熟悉客房部的组织机构，掌握客房部与其他各部门的业务关系

【学习难点】明确客房部各岗位的职责

【要求达到目标】通过学习了解客房部在饭店中的功能，明确客房部与其他各部门之间都有着密切的业务关系，能够正确处理好相关业务关系

【相关链接】

1. 建议阅读书籍

翁汉平，刘婷．前厅客房服务与管理．武汉：武汉大学出版社，2006

朱承强．饭店客房管理．北京：旅游教育出版社，2004

Chuck Y Gee 著，谷慧敏译．国际饭店管理[M]．北京：中国旅游出版社，2002

2. 建议阅读文章

吴本．从组织创新角度论饭店客房产品竞争力的提升．旅游科学 2005(5)

邹敏夏新平．企业外部组织新模式探讨．经济师，2002(11)

3. 建议浏览网站

<http://scholar.ilib.cn/Abstract.aspx?A=lvykx200505010>

<http://gsx.cqie.cn/Article/ShowArticle.asp?ArticleID=486-35k>

<http://bbs.veryeast.cn/dispbbs.asp?boardid=6&ID=88730-97k>

<http://enjisa.com/fileShow.aspx?id=20060912152707241-81k>



第一节 客房部的功能和地位

客房部又称房务部、管家部,负责管理酒店有关客房的事物。客房部是酒店的一个重要部门,在酒店的经营管理中起着举足轻重的作用。一方面,客房部直接负责酒店的客房管理,而客房是酒店的主要产品之一,出租客房是酒店获取收入的一个重要手段;另一方面,服务是酒店产品的核心,而客房服务又是整个酒店服务的重要组成部分,其质量的好坏,在很大程度上代表或影响着整个酒店的服务水准。

一、客房部的功能

(一) 生产客房商品

客房是酒店出售的最重要的商品。客房的生产过程是由客房部负责的,没有客房部对客房的清扫整理及装饰布置等一系列生产加工,酒店就没有可以出租的客房;对于已经出租的客房而言,没有客房部为住客提供的清扫整理等系列服务,客房的价值就不完整。完整的客房商品包含房间、设备设施、用品和客房综合服务。客房属高级消费品,要能满足客人的多方面需要。因此,客房布置要高雅美观,设备设施要完备、舒适、耐用,日用品方便齐全,服务项目全面周到,客人财物和人身安全才有保障。总之,客房部要为客人提供清洁、美观、舒适、安全的暂住空间。

(二) 为酒店创造清洁优雅的环境

客房部负责酒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。酒店的良好气氛,舒适、美观、清洁的住宿环境,都要靠客房服务员的辛勤劳动来实现。所以,搞好清洁卫生,提供舒适的活动空间,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,使酒店时刻处于清洁、优雅、常新的状态,让酒店各处都能给住客留下美好的印象。



（三）为各部门提供洁净美观的棉织品

酒店的棉织品除了客房使用的一系列品种外，还有餐饮部门的台布、餐巾以及酒店的所有窗帘、沙发套、员工制服。客房部设有布件房和洗衣房，负责酒店布件和员工制服的洗涤、保管和发放，为全酒店的对外服务提供保障。

二、客房部在酒店中的地位

虽然现代酒店越来越向多功能方向发展，但满足客人住宿要求是其最基本、最重要的功能，客房仍是不可或缺的基本设施。

（一）客房是酒店的基本设施和主体部分

人们外出旅行，无论是住招待所、旅馆还是酒店，从本质上说是住客房。所以，客房是人们旅游投宿活动的物质承担者，是酒店的最基本设施。

另外，客房的数量还决定着酒店的规模。按国际标准，拥有 300 间以下客房的为小型酒店；拥有 300 ~ 600 间客房的为中型酒店；拥有 600 间以上客房的为大型酒店。酒店综合服务设施的数量一般也由客房数量决定，盲目配置将造成闲置浪费。从建筑面积看，客房面积一般占酒店总面积的 70% 左右。如果加上客房商品营销活动所必需的前厅、洗衣房、客房库房等部门，总面积将达 80% 左右。客房及内部配备的设备物资，无论种类、数量、价值都在酒店物资总量中占有较高比重。所以说客房是酒店设施的主体。

（二）客房商品质量是酒店商品质量的重要标志

客房商品质量如何，直接关系到客人对酒店的总体评价和印象。如客房清洁卫生、装饰布置、服务员的服务态度与效率等。

酒店公共区域如前厅、洗手间、电梯、餐厅、舞厅等，客人同样希望这些场所清洁、舒适、优雅，并能在此得到很好的服务。非住客对于酒店的印象更是主要来自于公共区域的设施与服务，所以客房商品质量及其外延部分是客人和公众评价酒店质量的重要依据。

（三）客房收入是酒店经济收入的主要来源

酒店房费收入一般占酒店全部营业收入的 50% ~ 60%，功能少的小型酒店可以达到 70% 以上，而客房的利润通常可占酒店总利润的 60% ~ 70%，高居首位。这是因为客房经营成本小于餐饮、商场等部门。另外，客房出租又会带动其他部门设备设施的利用，给酒店带来更多的经济效益。



（四）客房部的管理直接影响酒店的运行管理

如前所述，客房部能为酒店的总体形象和其他部门的正常运行创造良好的环境和物质条件，加之客房部员工占酒店员工总数的比例很大，其培训管理水平对酒店员工队伍整体素质的提高和服务质量的改善有着重要意义。另外，客房部的物资设备众多，对酒店成本控制计划的实现有直接作用。因此，客房部的管理对于酒店的总体管理关系重大，是影响整个酒店运行管理的关键部位之一。

第二节 客房部的组织机构与岗位职责

一、机构设置的基本要求

客房部组织机构的设置应以酒店管理系统及运行模式为基础，遵循组织管理的基本原理，适应酒店现代化经营管理的需要，力求科学合理。目前，随着人们管理理念的转变，扁平化和小型化成为了客房部机构设置的基本要求。

（一）扁平化

扁平化是相对于过去传统的高大型机构形态而言的。扁平化的机构形态与高大型机构形态相比较，其最主要的特点就是机构的层次较少。减少了组织机构的层次，也就减少了组织内部沟通的环节，减少了沟通环节也就能够提高沟通的效率。现代化的酒店管理要求实行统一指挥，即组织内部的上报下达要逐层逐级，一般情况下不得越级指挥和越级请示汇报。说得通俗一些，就是每个员工只能有一个上司。因此，机构的层次多少与沟通的效率成反比。由于酒店客房部的工作技术含量并不很高，加之管理人员及基层员工的素质也在逐步提高，各级管理人员的管理幅度可以加大，客房部的机构设置完全可以做到扁平化。

（二）小型化

小型化要求机构的规模要小，其分支机构和岗位设置应尽可能做到少而精。做到这一点，有利于强化管理、提高效率、减轻负担，从而提高效益。



要求机构设置做到扁平化和小型化（即压缩机构层次，减少分支机构和工种岗位），并非是缩减整个组织的职能。压缩层次只是尽量不设或取消传统的或原有的一些层次，将这些层次的职能由其上级或下级分担。减少或取消传统的机构和岗位，须将这些机构和岗位的职责加以重新整合。当然，要实行组织机构的扁平化和小型化，岗位职责的制定、工作程序的设计、人员的选择与培训等也都必须同步和配套。

二、客房部的组织机构

酒店客房部的组织机构形态往往因酒店的具体情况不同而有所不同，没有统一的标准和固定模式。各家酒店在设置客房部组织机构时，要考虑酒店的性质、档次、规模、客源结构和层次、服务模式、建筑设计、内部功能布局、员工素质等各种因素，而不能简单地模仿或照搬别人的做法。

目前我国旅游酒店比较常见的客房部机构形态有两种。

（一）大中型酒店客房部组织机构（参见图 1-1）

大中型酒店客房部的业务范围较大，其组织机构的规模也较大，其基本特点是分支机构多、工种岗位全、职责分工细、用工数量大。

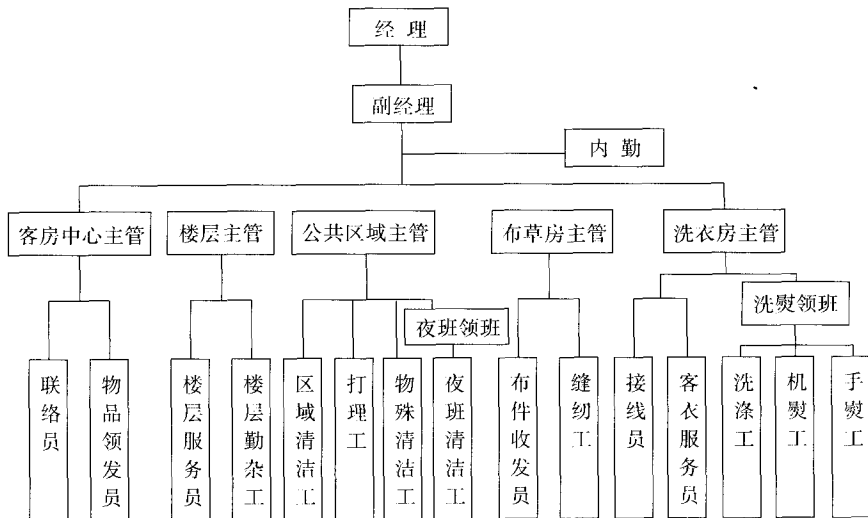


图 1-1 大中型酒店客房部组织机构



(二) 小型酒店客房部组织机构 (参见图 1-2)

在规模较小的酒店里, 由于设施较少, 客房部的管理范围也较小, 因此, 客房部组织机构的层次和分支机构也相应较少, 各岗位工种之间往往是分工不分家, 大多数岗位的职责要求都是一专多能。其中某些业务, 如特别的专项清洁保养工作、布件洗烫等, 都由社会上的专业公司来承担。

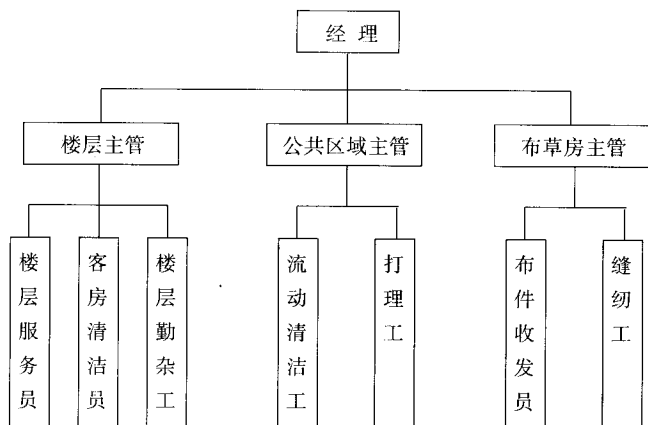


图 1-2 小型酒店客房部组织机构

三、客房部的业务分工

(一) 经理办公室

通常设正、副经理各 1 名, 配备秘书 1 名, 文员若干。主要负责客房部日常事务性工作以及与其他部门的联络协调等事宜。在大多数酒店里, 客房部的经理室都与客房服务中心安排在一起, 目的是为了节省空间、方便管理, 这样, 经理室的一些日常事务就可以由客房服务中心的人员来承担, 从而无须再设置专职内勤或秘书的岗位。

(二) 客房服务中心

通常设主管 1 名, 值班员若干。下设早、中、夜三个班次。我国很多档次较高的旅游酒店都采用客房服务中心这种服务模式。其基本职能是统一调控对客服务工作; 收集和处理客情信息; 正确显示客房状况; 保管和处理客人的遗留物品; 领取和分发客房部所需物资; 协助有关管理人员进行人力和物资调配; 与相关部门进行联络和协调等。



（三）楼层服务组

通常设主管 1 名，早、中、夜班领班若干名。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；管理客房及客房楼层的设施、设备等。大型酒店往往分设卫生班、台班和服务班。

（四）公共区服务组

通常设主管 1 名，早、中、夜领班各 1 名。负责酒店公共区域的清洁保养以及酒店的一些专业性、技术性较强的清洁保养工作。在部分酒店里，它还负责酒店的园林绿化。目前，一些大中型酒店的公共区域管理机构都已成为可以对外服务的专业清洁公司，在保证完成店内清洁保养工作的前提下，开展对外经营业务，为酒店增加收入。

（五）布草房

通常设主管、领班各 1 名，下设布件、制服服务员和缝补工若干。主要负责酒店布件及员工制服的收发保管和缝补工作。如具备设备和技术条件，还可以加工制作部分布件，为酒店的正常运营提供布件及员工制服等。

（六）洗衣房

通常设主管 1 名，早、中班领班若干。下设客衣组、湿洗组、干洗组、熨衣组。主要负责洗涤客衣和酒店所有布件与员工制服。在通常情况下，洗衣房归客房部管辖，但有的酒店的洗衣房属工程部管辖，也有些酒店的洗衣房因其规模大而成为一个单独的洗衣部。也有不少酒店不设洗衣房，洗涤业务由专业洗衣店代理，由布件房负责送洗及接收。

四、客房部人员的岗位职责

由于各酒店客房部规模、管理体制不同，岗位设置略有不同。这里只介绍主要岗位的基本职责。

（一）客房部经理

- （1）主持客房部工作，对上向总经理或房务总监负责。
- （2）负责计划、组织、指挥及控制所有房务事宜，确保客房部的正常运转和各项计划指标的完成。
- （3）制定客房部员工的岗位职责和工作程序，确定用人标准和培训计划，并监督执行。