

目 录

第一章 客房部概述	(1)
第一节 客房部的组成	(1)
第二节 客房部人员素质	(3)
第三节 客房部与其他部门的工作协调	(8)
第二章 客房的布局与装饰	(11)
第一节 客房类型与功能	(11)
第二节 客房设备及用品的配备	(16)
第三节 客房装饰设计原则	(19)
第四节 客房主要装饰风格	(21)
第三章 客房清洁设备与清洁剂	(25)
第一节 客房清洁设备	(25)
第二节 清洁剂	(32)
第四章 客房常用物件的种类与特性	(36)
第一节 纺织品	(36)
第二节 硬表面	(43)
第三节 地板表面	(49)
第五章 客房清洁保养工作	(64)
第一节 客房清洁工作的标准	(64)
第二节 客房的日常清扫工作	(67)
第三节 客房的计划卫生	(84)
第四节 客房的检查工作	(86)
第六章 公共区域清洁保养工作	(97)
第一节 公共区域的日常清扫	(97)

第二节	公共区域的计划卫生	(101)
第三节	公共区域墙面的清洁及保养	(104)
第七章	客房及会议服务	(107)
第一节	客房服务的两种模式	(107)
第二节	客房服务项目	(110)
第三节	宾客类型及服务要求	(114)
第四节	会议服务	(117)
第八章	客房设备及用品管理	(125)
第一节	客房设备的保养	(125)
第二节	布件的管理及控制	(129)
第九章	客房安全管理	(140)
第一节	客房安全设施	(140)
第二节	客房安全防范	(146)
第十章	客房部人力资源管理	(158)
第一节	客房部人员配备	(158)
第二节	员工培训	(164)
第三节	工作评估与激励	(166)
附录	客房部常用英汉术语	(174)
主要参考书目		(181)
后记		(183)

第一章 客房部概述

客房作为投宿设施的主体部分，是一个经济实体，是以出租和劳务获得经济收入的特殊商品。客房空间是它的外壳，设施设备是它的实体，劳务则是使它运转的关键。

客房部担负着客人住店期间的大部分服务工作，其业务范围涉及整个饭店房间和公共区域的清洁卫生、物资用品消耗的控制、设备的维修保养等。

第一节 客房部的组成

一、概念

客房部 (House Keeping Department)，又称房务部或管家部，其工作重点是管理好饭店所有的客房及其设施、设备，负责客房的清洁和保养工作，加快客房的周转。

二、客房部的地位和作用

(一) 客房是饭店的主体部分和基本设施

从建筑面积来看，客房面积一般要占饭店总面积的百分之七十左右；以饭店经营活动所必需的各种设备、物料用品来看，客房设施、设备及低值易耗品的价值量要占饭店各种物质设备总价值的绝大部分；判断一座饭店的规模，也是以其客房的数量作为标准的。按照目前国际标准，有 300 间客房以下的饭店为小型饭店；有 300 ~ 600 间客房的饭店为中型饭店；有 600 间以上客房的饭店为大型饭店。

(二) 客房是饭店经济收入的主要来源

客房是饭店出售的最主要的产品。客房收入一般占饭店全部收入的 40% 到 60%，有的饭店的客房营业收入甚至占到 70% 到 80%。

饭店客房的出租率高，能带动饭店其他部门如餐饮部等的收入增加，饭店其他综合服务设施也能得到较充分的利用。

(三) 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，客房设施、设备能否正常运转，客房的清洁卫生程度，装饰布置气氛，以及服务人员的服务质量的高低，对客人的心理及价值判断都有直接影响，进而影响到他们对饭店的选择和忠诚度。

三、客房部组织机构

科学合理的组织结构是客房部顺利开展工作，提高管理工作效率的组织保证。

下面是大、中、小三种类型饭店的客房部组织机构图：

表 1-1 大、中型饭店客房部组织机构图

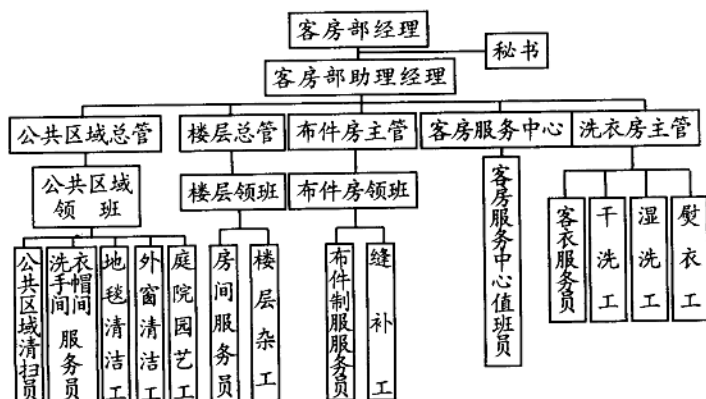
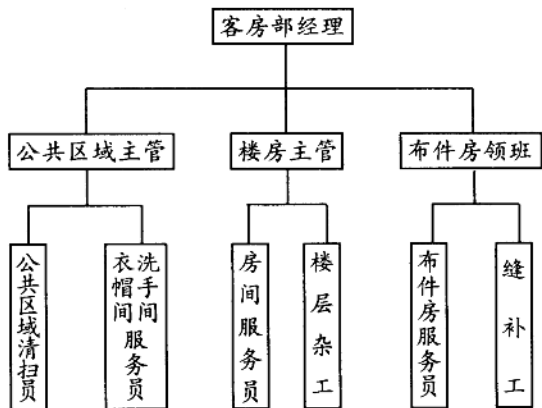


表 1-2 小型饭店客房部组织机构图



第二节 客房部人员素质

一、客房部经理的素质与职责

(一) 客房部经理素质

1. 品德素质

客房部经理主要是实施管理职能，作为一个重要部门的管理者应德才兼备，有强烈的事业心和责任感，能团结和带领本部门的全体人员共同工作，作风正派，严于律己，能将国家利益和饭店利益放在首位，顾全大局，并能与饭店其他各部门保持密切的合作互助关系。

2. 知识素质

(1) 文化程度。一般要求具有高等院校专科毕业文化程度或同等学历，若具有本科学历更好。

(2) 专业知识。客房部经理要熟悉旅游经济、饭店管理等方面的理论知识;要了解当地社会、经济、文化情况;要熟悉饭店各部门经营管理的运转程序,以便配合协作其他部门的工作。对本部门的专业知识,如客房装饰布置、清洁卫生原理、清洁剂的种类和性能及安全、消防等知识更要熟练掌握。

(3) 管理知识。客房部经理要熟悉和掌握对人、财、时间、工作规程、材料、设备、能源等方面的管理知识,要熟悉计划——组织——协调——人员配备——指导——控制——评估等各个环节的操作程序和标准。

(4) 外语程度。客房部经理至少要能熟练运用一门外语阅读专业文献,并能流利准确地与客人对话。英语应能达到 A 级。

3. 能力素质

客房部经理的能力素质包括决策计划能力、组织协调能力、激励沟通能力、评估培训能力以及本部门的实际操作技能等。

4. 工作经验

具有 3 到 5 年客房服务和管理工作经验,具有识别一般的棉织品布料性质、工服款式、洗衣、清洁剂和客用品用途等知识。

(二) 客房部经理岗位职责

1. 接受总经理(副总经理或房务总监)的督导,全面负责客房部的管理工作,向总经理负责。

2. 负责客房部各项工作的计划、组织和指挥工作,带领客房部全体员工完成各项经济指标。

3. 制定客房部各项管理制度,组织和推动各项计划实施,组织编制和审定客房部工作程序及工作考评。

4. 对客房部的清洁卫生、维修保养、设备折旧、成本控制(预算)、安全等负有管理之责。

5. 主持客房部日常业务和主管、领班例会,并负责本部门

领班以上人员的聘用、培训及工作考评。

6. 制定客房部经营预算,控制各项支出,审查各项工作报表及重要档案资料的填报、分析、归档。

7. 对客房服务质量进行管理和控制,巡查饭店卫生情况,不断完善各项操作规程,处理投诉。

8. 提出客房陈设布置的方案及更新改造计划。

9. 检查贵宾客房,使之达到酒店要求的标准。

10. 检查消防器具,做好防火防盗工作和安全工作。

11. 保持与其他部门的联络和合作。

二、客房部主管的素质与职责

(一) 客房部主管素质

1. 基本素质

具有较强的事业心,较强的责任感,认真积极的工作态度。办事效率高,能公平处理各种关系。

2. 知识素质

(1) 文化程度。一般要求具有中专毕业文化程度或同等学历。

(2) 专业知识。掌握饭店管理一般知识;熟悉客房管理专业知识、客房服务规程和接待礼仪。

(3) 外语程度。达到饭店高级英语水平,达到 A 级。

3. 能力素质

具有较强的专业操作技能,能较好培训和指导下属工作,并能处理客人的一般性投诉。

4. 工作经验

具有 3 年以上客房服务工作经验及 1 年领班工作经验。

(二) 客房部主管职责

1. 协助客房部经理计划、安排、督导全饭店的清洁工作。

2. 根据具体的接待任务,组织、调配人力。对VIP接待,协助班组掌握布置规格和要求。

3. 做好各项清洁工作计划。

4. 协助客房部经理选拔、培训和督导员工。

5. 负责“失物招领”工作。

6. 制定合理的清洁用品消耗限额,控制清洁用品的发放。

7. 汇总核实客房状况,及时向前台提供准确的客房状况报表。

8. 负责所属各班组的日常行政管理工作。对员工的工作态度、劳动纪律和工作质量进行统计考评。

9. 执行客房部经理交给的其他工作。

三、客房部领班的素质与职责

(一) 客房部领班的素质

1. 基本素质

有事业心、责任感,热爱本职工作,办事公平合理,熟知本岗位的工作程序和质量标准,能认真执行上级的指令。

2. 知识素质

(1) 文化程度。一般要求具有职业高中毕业文化程度或同等学历。

(2) 专业知识。熟悉客房服务、清洁和物料管理的规程和标准,懂得接待服务礼仪礼节和安全消防知识。

(3) 外语程度。达到中级英语会话能力,达到B级。

3. 能力素质

具有过硬的专业操作能力,能检查、督导下属的工作。

4. 工作经验

具有1年以上的客房服务工作经历。

(二) 客房部领班职责

1. 安排员工工作，做好考勤记录。
2. 完成主管下达的任务，检查员工完成任务的情况。
3. 掌握、报告所辖的客房状况。
4. 负责班组所属的服务设施设备的保养，需要修理及时报修。

5. 负责本班所需消耗物资用品的请领、报销、报废等事项。按照消耗限额的要求，最大限度地节省开支，防止浪费。

6. 带头执行并督促员工执行饭店的各种规章制度。

四、客房部服务员的素质与职责

(一) 客房部服务员素质

1. 基本素质

遵守职业道德，执行饭店各项规章制度，具有较强的服务意识，工作认真，有团结协作精神，吃苦耐劳，积极肯干。

2. 知识素质

(1) 文化程度。具有初中以上学历，高中毕业更好。

(2) 专业知识。了解客房服务知识，熟悉客房服务工作流程和标准以及接待服务礼节礼仪和安全消防知识；掌握客房各种设施设备的使用和保养方法，熟悉客房清洁服务流程和标准。

(3) 外语程度。具有初级英语水平，能用一般英语与客人沟通，解决客人的困难。

3. 能力素质

精通本职工作，能在规定的时间内较好完成本职工作，为客人提供优质服务。

(二) 客房部服务员职责

1. 楼层服务员

- (1) 清扫与整理客房，并补充客房供应品；
- (2) 为住客提供各项服务；

- (3) 报告客房状况;
- (4) 检查及报告客房设备、物品损坏及遗失情况;
- (5) 报告客人遗留物品情况;
- (6) 清点布件;
- (7) 填写客房清洁工作报表。

2. 公共区域服务员

- (1) 负责领班所安排的区域范围内的清洁工作;
- (2) 正确使用清洁剂及清洁工具;
- (3) 报告在公共区域内的任何失物;
- (4) 在工作区域内, 按要求喷洒药水或放置卫生药品, 杀灭害虫;
- (5) 将所负责区域内任何需要修理和维护的设施报告给该层领班;
- (6) 负责公共区域植物的浇水、剪叶及清洁工作。

第三节 客房部与其他部门的工作协调

一、与前厅部的协调

- 1. 双方应根据各自的工作记录, 定期核对最新的客房状况信息。
- 2. 客房部根据前厅提供的客情预报, 获得即将抵店的 VIP、团队等信息, 根据客人的特殊要求, 做好服务准备。
- 3. 根据客情预报安排客房维修和定期清洁计划。
- 4. 对携带少量行李的住客, 客房部与前厅部要保持密切联系, 防止逃账;
- 5. 住客离店结账时, 客房部要及时检查房间, 发现饭店或者客人的物品遗失, 应及时与前厅部联系, 争取时间解决问题。

6. 客人离店后, 客房部要及时整理房间, 经检查合格后, 通知前台调整房间状况。

7. 必要时, 协助行李员为客人送出行李。

二、与工程部的协调

1. 当客房设施设备、清洁工具等发生故障, 客房部应填写报修单或电话通知工程部。工程部应及时派人修理。

2. 客房部与工程部应配合对客房的设备设施进行定期的维护和保养。

3. 客房部应向工程部提供有关客情预报, 合作制订客房大维修计划。

三、与保安部的协调

1. 客房部应积极协助保安部对饭店公共区域、客房楼层进行检查, 做好防火防盗工作, 保证住客安全。

2. 若发现隐患, 客房部与保安部应协同制订整改计划。

3. 发现可疑情况, 客房部应及时与保安部取得联系。

4. 客房部和保安部共同制定住客紧急疏散方案。一旦出现险情, 客房部应配合保安部, 在保安部的统一指挥下, 做好住客安全疏散工作。

四、与餐饮部的协调

1. 客房部负责所有餐厅的地面清洁、外窗清洁、餐巾桌布洗涤, 员工制服洗烫及式样设计和更换。

2. 协助餐饮部收拾房间餐饮服务的餐具及餐车。

3. 与餐饮部密切配合清点客房小酒吧的饮料取用数量及补充工作。

五、与采购部的协调

1. 客房部所需的一切清洁用品及客房供应品, 由客房部提出采购计划并明确采购物品的规格、质量、数量, 经核准后, 由

采购部负责办理。

2. 采购部和客房部之间要相互提供信息，密切配合，力求以较低的价格购入合适的物品。

第二章 客房的布局与装饰

客房是饭店的核心部分，是旅客休息、养精蓄锐的地方。旅客在客房中逗留的时间最长，客房设计是否方便实用，装饰陈设是否有独到之处，会给旅客留下很深的印象，进而影响到他们的再次购买行为。

第一节 客房类型与功能

饭店客房类型众多，但并非一个饭店中都要具备所有类型，一般一个饭店常以 1~2 种客房为主，另配 1~2 种客房类型以扩大接待对象。当然，也有些高档、豪华的饭店以客房类型众多、规格齐全为特色。一般常见的客房类型有以下几种：

一、单人房 (Single Room)

单人房是饭店中最小的客房，一般放置一张单人床，国外饭店通常在单人房中配置沙发两用床或隐壁床，以增加白天起居活动的面积。这种客房的隐私性强，颇受独自旅行者的青睐。特别在发达国家的饭店中所占比例逐渐提高，其中商务饭店的单床间比例更高。

二、大床间 (Double Room)

大床间一般配备一张双人床，主要适合夫妇旅行者居住，也有单身旅行者选择此类房间居住。有的饭店为显示其豪华程度，在单人房间设置双人床，很受商务旅行者的欢迎。

三、双床间 (Two—Bed Room)

这类房间又称为“标准间”(Twin Room/Standard Room), 配备两张单人床。可供二人入住, 多用于安排旅游团体或会议客人。如果配备单、双两便床 (Hollywood Bed), 出租时更灵活。在大床间供不应求时, 可将两床合为大床, 作大床间出租。

国外有的饭店以两个双人床的标准设计, 以显示其较高的规格。这种两个双人床的客房称为“Double—Double Room”, 可供两个单身旅行者居住, 也可供一对夫妇或一个家庭居住。

四、普通套间 (Junior Suite)

普通套间一般由两间客房组成, 一间为卧室, 另一间为起居室。卧室中配备一张大床, 与卫生间相连; 有的起居室设有盥洗室, 内有便器与洗面盆。这种套间可用固定的分室隔墙隔断, 也可用活动隔墙隔离。

普通套间的另外两种形式是双层楼套间和连接套房。双层楼套间 (Duplex Room), 是起居室在下, 卧室在上, 两者用楼梯连接。连接套房 (Connecting Rooms) 是指两个独立的双床间, 当中间的双扇门相通时, 一间布置成卧室, 一间布置成起居室, 可作为套间出租。需要时, 关上中间的门, 仍可作为两间独立的双床间出租。这种连接套房中间的双扇门均需安装门锁, 关上时应具有良好的隔音性能。

五、豪华套间 (Deluxe Suite)

一般是三间以上组成的套间, 除卧室、起居室外, 有一间餐厅或会议室。卧室中配备大号双人床或特大号双人床。

六、总统套间 (Presidential Suite)

一般由五间以上的房间组成, 有男主人房、女主人房、书房、餐室、起居室、随从室等, 两个主卧室均配置国王级或王后级尺度的单人床。装饰布置极为讲究, 因此造价昂贵, 但出租率

很低,三星级以下饭店不必设置。

七、残疾人房 (Unable Room)

残疾人用房的门(客房门、卫生间门)应达到 900mm 宽,以便轮椅进出和搀扶人同行方便。其门锁锁把应采用摇臂执手,而不宜选用球型执手。卫生间应有较大空间,方便轮椅回旋。在墙壁、浴缸、洗脸盆、便桶边应设牢固的扶手,扶手应具备水平段与垂直段的功能,可方便随处扶靠。房内及卫生间内均应设呼唤按钮,特别是卫生间按钮的位置,高低均应精心考虑,以方便使用。客房内应具备轮椅回旋的空间,通常设单人床,床尺寸为 1.37×1.88 米,比正常单人床宽、短。窗帘、空调、电视等均应为遥控。写字台下面的空间应使坐轮椅的人感到舒适。衣橱内的衣架杆应设计成可以自由升降到合适的位置。壁橱采用推拉门。房内所有设施尺寸高度,如面盆、窥镜、晾衣绳、门钩、疏散图等均应降低到乘坐轮椅的人使用方便。房内应为患有耳疾的残疾人和盲人提供视警安全装置。

以上各种类型的客房,都具有睡眠、盥洗、起居、书写、饮食、贮存等几方面的功能:

一、睡眠空间

睡眠空间是客房最基本的空间,其中最主要的家具是床。每间客房的床的数量不仅直接影响其他功能空间的大小和构成,还直接体现着客房的等级标准,在面积相近的客房中,床的数量愈多,客房的等级标准愈低。床的质量要求是床垫与弹性底座有合适的弹性、牢度好,可以方便移动及有优美的造型。在床头设有床头软板,以增加舒适感。床的尺寸见图表 2-1。

表 2-1 客房床尺寸表

名称	尺寸 (mm)
单人床	900 × 1950 ~ 2030
	950 × 1950 ~ 2030
	1100 × 1950 ~ 2030
大单人床	1200 × 1950 ~ 2030
小双人床	1350 × 1950 ~ 2030
双人床	1350 × 1950 ~ 2030
	1400 × 1950 ~ 2030
皇后级床	1600 × 1950 ~ 2030
	1800 × 1950 ~ 2030
国王级床	2000 × 1950 ~ 2030

床的高度以床垫面离地 450 ~ 500mm 为宜, 在小面积客房设计中为了在视觉上创造较宽敞的气氛, 也有将床垫面离地高度降至 400 ~ 450mm。

在床边设有床头柜。传统的床头柜只是作为客人摆放书籍及小物品的家具。现代饭店的床头柜的功能可以满足客人在就寝期间的各种基本需要, 它包含的各种基本功能有: 电视机开关、广播选频、音量调节、床头灯、房间灯开关、脚灯、电子钟、定时呼叫、电话机等。

香港九龙日航饭店的客房床头柜除上述功能外, 还有: 可调节 8 个国家的时间的电子钟、深夜时照度自动减半, 窗帘的控制

开关,可关外门铃及受侵犯时的紧急按钮等先进设施。

二、起居空间

标准间的起居空间在窗前区。这里放置软座椅、茶几(或小圆桌),供客人休息、会客、观看电视等。此处还兼有供客人饮食的功能,客人可在此饮茶、吃水果及简便食品等。这一区域的照明一般是落地灯。套间的起居空间基本与睡眠空间是隔断或独立的,高级套间还配有专门的餐厅。

一般的饭店为减少干扰,保证安全,不设阳台,但阳台作为起居空间的延伸,能为客房提供优美开阔的视野,位于风景地的饭店较适于采用。位于墨西哥风景地内的卡米诺里尔饭店(Camino Real),背山面海,坐落在沙滩边。每间客房都有一个大阳台,布置着扶手椅、小圆桌,人们在阳台上可以欣赏蔚蓝色的海湾,柔白的沙滩,近处的绿化以及远处的帆光岛影,令人心旷神怡。

三、书写空间

标准间的书写空间在床的对面。沿墙设计一长条形的多功能柜桌。靠窗一端,上放置电视机,下方柜内往往是放置各种饮料的小冰箱。靠房门一端是固定式行李架,下面是贮存柜或鞋箱。中间是写字台,带有抽屉,可放置文具。有的写字台也兼作化妆台,墙面上设有镜子,同时配置一把凳子或椅子。有的饭店将书写空间与梳妆分开,写字台单独设在床对面或窗前,梳妆台则设在床头柜边或卫生间边、壁柜边。香港文华酒店客房的梳妆台与床头柜相结合且两侧配有镜面使空间与睡眠空间既有联系又有分隔,形成家庭卧室的气氛。泰国芭堤亚日夜大酒店的客房内梳妆台镶嵌在进门后右边的墙上,既节约客房空间面积,又自成一体。