

XIANDAI FANDIAN



现代饭店客房部服务与管理



A0901684

刘伟 著

广东旅游出版社

Handwritten signature

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店客房部服务与管理/刘伟著. —广州:广东
旅游出版社, 2000.10

(现代饭店经营实务丛书)

ISBN 7-80653-156-4

I. 现... II. 刘... III. ①饭店-商业服务②饭
店-经济管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 40343 号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编:510600)

湛江日报印刷厂印刷

(湛江市赤坎康宁路 17 号)

850×1168 毫米 32 开 14 印张 320 千字

2000 年 10 月第 1 版 2001 年 6 月第 2 次印刷

印数:8001~13000 册

定价:20.80 元

作者简介

刘伟



副教授，硕士，“广州市优秀专家”，世界遗产组织国际委员会委员。生于1963年10月11日，现任广州市财贸管理干部学院旅游系副主任。先后毕业和就读于浙江大学旅游学院（学士）、西北大学旅游系（硕士）、南开大学、中山大学。已在包括《商务印书馆》在内的著名国内著名出版社出版专著、译著和教材10余部：

《旅游学》，主编；《现代饭店客房部服务与管理》，专著；《21世纪瑞海姆国际旅游度假村经营模式》，副主编；《HCM国际酒店管理模式》，总编审及副主编；《现代饭店前厅部服务与管理》，专著；《旅游饭店现代化管理》，主编；《中国旅游业要览》参编；《旅游学概论》，主编之一；《旅游学辞典》，参编；《现代饭店管理全书》，副主编；《发展中国家宏观经济学》，译著。

此外，还在包括《Tourism Mangement》（英国）在内的国内、外著名学术刊物上发表论文60余篇。

曾在中外合资酒店管理公司、酒店、中西餐馆、酒吧等担任高级管理人员。现任亚太国际系列期刊《中外酒店》（香港）杂志客座编委；CT酒店管理顾问群资深董事；担任国内多家酒店的管理顾问，同时，应邀赴国内各地讲学，并提供管理咨询。

序

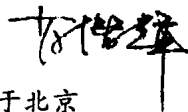
作为一个行业和旅游业中的一个部门，我国饭店业崛起于70年代末，此后一直蓬勃发展、凯歌行进至今，成为我国改革开放以后新兴产业群中的翘楚之一。时至今日，我国饭店业似已经历了初步成长的阶段，进入到一个新的较高级的发展时期。新时期的主要特征是：行业发展既需解决初步成长阶段末期的诸如提高服务水平、管理水平和空间布局之类的问题，也需面对产权改革、资产经营，集团化发展、职业化经理队伍建设和宏观管理优化整合等深层次新问题。

我国饭店业无论发展到任何阶段，提高服务质量和管理水平（从经理角度讲）都是永恒的主题。应该说，近20年我国饭店业在这一问题上进步甚大，但离解决这一问题还相去甚远。刘伟老师所著《现代饭店客房服务与管理》一书的出版，将对我国饭店业提高服务质量和管理水平有所助益，对饭店专业的教学和科研有所推动。

立德立言，是古代圣贤追求的境界，对当代学人，尤其是以旅游为专业的学人，不失为依然有价值的古训，但要实践这一古训，则需要恒久的努力和专一的追求。愿与同仁共勉。

以此为序。

原国家旅游局人教司司长：



2000年7月14日于北京

目 录

第一章 客房概论

第一节 客房部的地位作用及主要任务	(1)
一、客房部的地位与作用	(1)
二、客房部的主要任务	(2)
第二节 客房类型	(3)
一、客房类型	(3)
二、客房类型的表示	(5)
第三节 客房设备与布置	(6)
一、客房设备	(6)
二、客房布置	(11)
第四节 客房设计与装修	(12)
一、客房设计的一般原则	(12)
二、卫生间的设计	(17)
三、色彩学在客房设计中的应用	(19)

第二章 客房组织机构及定员

第一节 客房部组织机构及岗位职责	(23)
------------------------	------

一、客房部组织机构设置的原则	(23)
二、客房部组织机构图	(23)
三、客房部各班组的职能	(25)
四、客房部各主要岗位的职责	(26)
第二节 客房定员	(29)
一、客房定员	(29)
二、客房定员的方法	(29)
三、采用灵活的客房定员方法	(31)

第三章 客房部经理与客房领班

第一节 客房部经理	(33)
一、客房部经理的岗位职责	(33)
二、客房部经理的素质要求	(34)
三、如何当好客房部经理	(36)
第二节 楼层领班	(39)
一、楼层领班的岗位职责	(39)
二、楼层领班的素质要求	(41)
三、如何当好楼层领班	(41)
四、领班忌讳	(48)

第四章 客房服务质量管理

第一节 客房服务员准则	(53)
一、客房员工的素质要求	(53)
二、仪表仪容与礼貌礼节	(55)
三、客房服务员常见不良举止	(59)
四、客房服务员注意事项	(59)
五、需要向客房管理人员报告的事项	(61)
第二节 客房服务的组织模式	(62)
一、楼层服务台模式	(62)
二、宾客服务中心模式	(67)
第三节 宾客服务中心的管理	(69)
一、宾客服务中心的职能	(69)
二、宾客服务中心的运转	(70)
三、宾客服务中心的文档管理	(70)
四、设置宾客服务中心后可能出现的若干 问题及其处理方法	(72)
第四节 客房服务项目及服务规程	(73)
一、客人住店期间的服务项目及服务规范	(73)

二、客人离店时的服务规程	(82)
第五节 客人类型和服务方法	(84)
一、按旅游目的划分	(84)
二、按宾客身份划分	(87)
三、按年龄划分	(90)
四、按国别划分	(90)
第六节 提高客房服务质量的途径	(92)
一、客房服务质量的基本要求	(92)
二、提高客房服务质量的途径	(93)
第七节 客房部与酒店其它部门的协调	(105)
一、与前厅部的沟通与协调	(106)
二、与工程部的沟通与协调	(108)
三、与餐饮部的沟通与协调	(110)
四、与采购部的沟通与协调	(110)
五、与财会部的沟通与协调	(111)
六、与洗衣部的沟通与协调	(111)
七、与人力资源部的沟通与协调	(111)
八、与保安部的沟通与协调	(112)
九、与公关销售部的沟通与协调	(112)
第八节 客房服务与管理中的常见问题与对策	(113)

一、客房服务中的常见问题与对策·····	(113)
二、客房管理中的若干问题与对策·····	(117)
第九节 客人投诉及其处理 ·····	(121)
一、投诉的产生·····	(122)
二、对客人投诉的认识·····	(123)
三、处理客人投诉的程序和方法·····	(125)
四、如何面对“找茬儿”的客人·····	(130)
五、投诉的统计分析·····	(132)
六、外国客人对我国酒店客房的常见投诉·····	(133)

第五章 客房卫生管理

第一节 清洁剂与清洁用具 ·····	(135)
一、客房清洁用具·····	(135)
二、客房清洁剂的种类及使用范围·····	(141)
第二节 常见污迹的清洁方法 ·····	(143)
一、污迹清洁的一般原则·····	(143)
二、常见污迹的清洁方法·····	(143)
第三节 客房清扫 ·····	(145)
一、不同类型房间的清扫要求·····	(146)

二、清扫作业的标准时间·····	(147)
三、不同类型房间清扫的先后顺序·····	(148)
四、客房清扫的一般原则和卫生标准·····	(149)
五、清扫前的准备工作·····	(150)
六、客房清扫步骤·····	(153)
七、客房清扫时的注意事项·····	(162)
第四节 酒店做床方法的比较研究 ·····	(165)
一、“标准”的西式做床方法 ·····	(166)
二、科学的做床方法·····	(168)
三、一种高效、快捷的做床方法·····	(169)
第五节 做夜床服务 ·····	(174)
一、房间的整理·····	(174)
二、开床·····	(175)
三、卫生间的整理·····	(176)
第六节 客房的计划卫生 ·····	(176)
一、计划卫生的项目和清洁周期 ·····	(177)
二、计划卫生的组织·····	(178)
三、计划卫生的管理·····	(179)

第七节 客房清洁质量的控制	(181)
一、强化员工的卫生意识	(181)
二、制定卫生工作的操作程序和卫生标准	(181)
三、严格检查制度	(182)
第八节 公共区域的清洁保养	(189)
一、公共区域的范围	(189)
二、公共区域清洁卫生工作的特点	(190)
三、公共区域清洁保养的内容	(190)

第六章 客房设备用品管理

第一节 客房物品与设备管理	(196)
一、客房物品与设备	(196)
二、客房物品与设备管理的任务	(197)
三、客房物品与设备管理的方法	(197)
第二节 客房设施设备的清洁保养	(201)
一、门窗的保养	(202)
二、墙面的保养	(202)
三、地毯的清洁与保养	(203)

四、空调设备的保养·····	(204)
五、电器设备的保养·····	(204)
六、卫生设备的保养·····	(206)
七、木器家具的保养·····	(206)
八、织物的保养·····	(207)
九、清洁设备的保养·····	(208)
第三节 客用品的管理 ·····	(209)
一、客用品的选择·····	(209)
二、客用品的控制·····	(210)

第七章 棉织品及洗衣房管理

第一节 棉织品管理 ·····	(221)
一、布草房管理·····	(223)
二、缝纫室·····	(225)
三、制服的管理·····	(225)
第二节 洗衣房管理 ·····	(228)
一、洗衣房的任务·····	(228)
二、洗衣房的组织机构及岗位职责·····	(229)
三、洗衣房的工作程序·····	(234)

四、洗衣房的工作标准·····	(242)
五、客衣纠纷的预防与处理·····	(244)
六、洗衣房与楼层职责的协调·····	(245)

第八章 客房部预算与保本点分析

第一节 客房部预算·····	(248)
一、制订预算的原则·····	(248)
二、制订预算的依据·····	(249)
三、预算的编制·····	(249)
四、预算的执行与控制·····	(252)
第二节 客房“保本点”分析·····	(253)
一、客房保本点·····	(253)
二、客房保本价·····	(255)
三、保本点分析·····	(255)
四、盈亏平衡点率·····	(258)

第九章 客房部安全管理

第一节 客房部主要安全问题及其防范·····	(259)
------------------------	-------

一、各类事故·····	(259)
二、传染病·····	(260)
三、偷盗及其他刑事案件·····	(261)
第二节 火灾的预防、通报及扑救·····	(266)
一、火灾的危害·····	(266)
二、火灾发生的原因·····	(267)
三、火灾的预防·····	(268)
四、火灾的通报·····	(271)
五、火灾发生时客房员工的职责·····	(272)
六、灭火的方法·····	(273)

第十章 客房部人力资源管理

第一节 客房员工服务意识的培养·····	(276)
一、什么是服务·····	(277)
二、“客人总是对的”·····	(279)
三、全心全意为客人服务·····	(283)
第二节 职业道德教育·····	(283)
一、对待工作·····	(284)
二、对待集体·····	(284)

三、对待客人·····	(286)
第三节 客房员工的培训 ·····	(287)
一、培训的意义与原则·····	(287)
二、培训的内容与类型·····	(290)
三、新员工的入职指导·····	(292)
四、培训计划的制定·····	(297)
五、如何增强培训效果·····	(299)
第四节 客房员工的激励 ·····	(306)
一、什么是员工激励·····	(306)
二、客房部员工激励的方法·····	(307)
三、员工激励应注意的问题·····	(316)
第五节 客房部员工的过失与纪律处分 ·····	(320)
一、轻微过失：口头警告·····	(320)
二、严重过失：书面警告·····	(321)
三、极端过失：即时辞退或开除·····	(322)
第六节 客房员工的工作评估 ·····	(323)
一、评估的作用·····	(323)
二、评估的依据和内容·····	(324)
三、评估的程序和方法·····	(325)

四、评估注意事项·····	(329)
第七节 客房部管理人员的管理艺术 ·····	(330)
一、善于树立自己的威信·····	(331)
二、发扬民主,重视与员工的沟通·····	(332)
三、创造良好的人际关系环境·····	(332)
四、秉公办事,不偏不倚·····	(332)
五、关心员工的工作和生活·····	(333)
六、善于运用语言艺术·····	(333)
七、讲究表扬和批评的艺术·····	(334)
八、掌握委派工作的艺术·····	(337)
九、注意工作方法·····	(339)
十、与员工保持一定的距离·····	(341)

第十一章 二十一世纪酒店客房 服务与管理发展趋势

第一节 二十一世纪客房卫生间发展趋势 ·····	(342)
一、功能上的多元化·····	(342)
二、设施的现代化·····	(343)