



饭店客房管理 (第四版)

H O U S E K E E P I N G M A N A G E M E N T

Margaret M. Kappa
Aleta Nitschke
Patricia B. Schappert

著

潘之东

主译

AH&LA

H O U S E K E E P I N G M A N A G E M E N T



Housekeeping Management

Margaret M. Kappa
Aleta Nitschke
Patricia B. Schappert

SECOND EDITION

中国旅游出版社

HOUSEKEEPING MANAGEMENT

饭店客房管理 (第四版)

AH&LA

作者/Margaret M. Kappa, CHHE

Aleta Nitschke, CHA

Patricia B. Schappert, CHHE

主译/潘之东



中国旅游出版社

责任编辑:付 蓉
特邀审稿:凌舒昉
整体设计:缪 惟/锦绣圣艺
责任印制:李崇宝

图书在版编目(CIP)数据

饭店客房管理/(美)Margaret M. kappa, Aleta Nitschke, Patricia B. Schappert 著;潘之东
主译.—北京:中国旅游出版社,2002.11

书名原文:HOUSEKEEPING MANAGEMENT

ISBN 7-5032-2096-1

I. 饭... II. ①kappa...②Nitschke...③schappert...④潘... III. ①饭店-企
业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 087368 号

著作权合同登记号:图字 01-2001-4363

书 名:饭店客房管理

作 者:(美)Margaret M. kappa, Aleta Nitschke, Patricia B. Schappert

主 译:潘之东

出版发行:中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编:100005)

印 刷:北京一二〇一印刷厂

版 次:2002 年 11 月第 1 版

2002 年 11 月第 1 次印刷

开 本:787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张:32.75

印 数:5000 册

字 数:623 千字

定 价:62.00 元

版权所有 翻印必究

作者简介

Aleta Nitschke (阿莱塔·尼奇克) 教育杂志《居室年鉴》的发行人及编辑。尼奇克为许多饭店工作过, 曾担任雷迪森旅馆公司客房部主任, 监管 200 余家饭店客房部的业务运作; 还曾参加一些国际饭店、汽车旅馆和餐馆展览会、旅店老板职业协会, 以及每年举行的美国最佳西部旅馆公司、国际精品饭店公司、霍华德约翰逊旅馆公司、奈茨旅馆公司和时代旅馆公司年会。

Margaret M.Kappa (玛格丽特 M·卡帕) 饭店客房管理公司的业主兼顾问。她是合格饭店客房部经理资格证书的持有者, 具有多年的业界职业经历, 曾担任西弗吉尼亚州世界著名度假胜地格林布赖尔饭店的客房部经理。

Patricia B.Schappert (帕特里夏 B·沙珀特) 饭店顾问, 持有合格饭店客房部经理资格证书。曾任田纳西州纳什维尔市奥普里兰饭店客房部经理。

主译简介

潘之东 浙江杭州人。1968年毕业于原杭州大学外语系英语专业。1987年在美国蒙大那大学进修。多年来致力于基础英语及旅游、商务等专业英语的教学与研究。并从事旅游学专著、科普书籍及中外文化交流书刊的中英文翻译工作。曾任杭州大学旅游学院旅游教研室主任。现为浙江大学管理学院旅游系副教授。

出版说明

随着经济全球化和信息化进程的加快,以及我国加入世界贸易组织,旅游企业面临的竞争和压力将越来越大。国际竞争国内化、国内竞争国际化已成为必然;旅游企业的竞争就是企业经营管理人员素质的竞争已经成为全行业的共识。职业化教育与培训,已成为中国旅游饭店业在新世纪发展的最紧迫的问题。如何提高自身的职业技能和职业素质、如何取得进入饭店行业的职业任职资格、如何走出国门参与国际化的竞争等问题,都十分现实地摆在了从事饭店工作和将要从事饭店工作的人们面前。这些问题,已经引起旅游行政管理部门、旅游饭店行业经营管理者的高度重视。为此,国家旅游局已经制定了《中国旅游业“十五”人才规划纲要》,明确把职业经理人培训和岗位职业培训作为目前最重要的工作之一。面对旅游饭店行业发展的需要和旅游市场的需求,中国旅游出版社在比较了目前国际上著名的饭店职业教育教材体系和职业培训体系的基础上,选择了美国饭店业协会教育学院的职业教育教材体系及职业培训体系,引进了其课程体系中适合中国国内旅游饭店业使用的系列教材的版权,同时组织国内旅游教育界、旅游研究机构和旅游饭店业专家对这套教材进行翻译。

美国饭店业协会(American Hotel & Lodging Association,简称AH & LA)是美国饭店业权威的管理和协调机构。美国饭店业协会教育学院(Educational Institute,简称EI)隶属于美国饭店业协会,从事酒店管理教育培训已经有近50年的历史,是世界上最优秀的酒店业教育及培训机构之一,其教材和教学辅导材料集合了美国著名酒店、管理集团及大学等研究机构的权威人士多年的实践经验和研究成果,有许多是作者的实际体验和经历,使读者从中能够见识到饭店工作的真正挑战,并帮助读者训练思考技巧,学会解决在成为管理人员后遇到的类似问题。目前,全世界有60多个国家引进了美国饭店业协会教育学院的教材,有1400多所大学、学院、职业技术学校将其作为教科书及教学辅助用书。美国饭店业协会为此专门建立了一整套行业标准和认证体系。美国饭店业教育学院为饭店35个重要岗位颁发资格认证,其证书

在饭店业内享有最高的专业等级。现在，在 45 个国家共有 120 多个证书授权机构，在全球饭店业的教育和培训领域享有较高声誉。

中国旅游出版社首批引进的美国饭店业协会教育学院的系列教材，每一本都经过了专家的精心挑选，译者的精心翻译和编辑的精心加工。我们期望这套教材的引进能够更好地为中国旅游饭店业的发展服务，更好地为中国饭店业迎接 WTO 的挑战、走向世界发挥作用；也希望能满足旅游饭店从业者提高职业技能和素质的迫切需求，为其成为国际化的管理人员贡献一份后援之力。

如果我们的目的能够达到，我们将以此为自豪。我们为实现中国向世界旅游强国目标的跨越而做出了努力。

中国旅游出版社

2002 年 3 月

总 序

随着 1978 年中国的改革开放,在 20 世纪的最后 20 年里,又诞生了一个重要的、新兴的旅游胜地。中国一直被认为是一个充满神秘、魅力、激情的独特的异域国度,世界上很多国家无不崇敬中国的人民、艺术、文化、历史和地理景观。中国近期经济的飞速发展是吸引大规模商业旅游团体和闲散旅游者的另一个重要因素。在新的投资理念和技术涌入中国市场的同时,中国又成功地加入了世界贸易组织并赢得了 2008 年奥运会的主办权,这些都给中国旅游业的增长和发展提供了更加光明的前景。

尽管中国旅游业的前景一片大好,但这并不意味着中国已经获得了成功。旅游观光和接待业的现在和过去都不是一个简单的问题,它是一个受到诸多因素影响的复杂行业。其内部因素,诸如:良好的基础设施、充足的空中和陆地交通通道、积极的政府姿态、风景区的发展、舒适的住宿条件和美味的饮食,以及优质的服务等等;同时,还有众多的外部因素,这些外部因素可能是周期性的,这就需要各级旅游管理部门和行业管理者做出快速有利的应变措施——这些外部因素包括政治和国内安全环境的突变、经济形势萎靡不振、地区危机、空难或影响出行的连续阴雨天气。因此,旅游作为一种产业不仅需要积极地宣传以及良好的观光环境资源,还需要对这些资源进行有效地管理,以专业的精神服务于旅游者和投资者。

随着旅游行业在全球、地区和地方的竞争不断加剧,需要最有效的措施以确保旅游业在有限的环境和变化中保持稳定。今天,国家和各级机构的决策者充分认识到旅游观光和接待管理领域的竞争力,并认识到革新和稳定性的主要根源在于教育、培训和再培训。政策计划、教育和培训被视作未来旅游业生存和兴旺的首要任务。

中国旅游出版社作为从事旅游信息、旅游教育及旅游学术研究的出版机构,已经意识到旅游和接待教育在维持产业健康和不断进步方面的重要性。在引进、翻译和出版来自美国饭店业协会教育学院的一系列教科书的同时,该出版社的目标是将美国接待行业专家积累的经验 and 标准带给中国饭店服务部门的管理者。

美国饭店业协会教育学院系列教材的主题涉及范围很广——它包括饭店账目记

录、房间划分管理、餐饮管理、市场和销售、集会和会议管理、饭店保安和安全、饭店工程、人力资源管理、国际饭店管理、旅游胜地饭店发展和管理等诸多内容。这些重要的课题所涉及的内容各有不同，但它们都是与接待行业有关的内容，学生可以根据各自的需要和兴趣，选择某一门或全部课程进行学习。

中国旅游出版社获得出版权的教材有：

《饭店业计算机系统》、《国际饭店管理》、《饭店业督导》、《饭店与旅游服务业市场营销》、《餐饮经营管理》、《度假饭店的开发与管理》、《饭店财务会计》、《饭店客房管理》、《会展管理与服务》、《饭店业管理会计》、《前厅部的运转与管理》、《饭店业人力资源管理》、《共管公寓度假村和度假产权管理》、《饭店业质量管理》、《饭店法通论》、《饭店设施的管理与设计》、《当今饭店业》。

上述所有教材都是由来自美国主要学术机构的著名教授编著或合著的，他们分别来自夏威夷大学旅游管理学院，密歇根州立大学旅游管理学院，康奈尔大学酒店学院，佛罗里达国际大学酒店、餐饮与旅游学院，内华达大学拉斯韦加斯分校酒店管理学院或知名的饭店管理领域的学者。这些教材囊括了接待行业中几乎所有的管理、营销和操作领域的知识。更为重要的是，这些教科书中的原则和概念超出了西方国家的描述和理论，适用于世界上任何一个国家。

在美国饭店业协会教育学院的监督下，已经有数千名饭店管理人员在完成了该教材体系指定的10门课程后，获得专业的CHA（饭店管理者）资格。这些课程——由于地区的限制——可通过远程教育来学习，也可通过美国学术机构设立的教育方案、饭店协会或独立的授权饭店设立的培训方案以及其他手段进行学习。许多获得饭店管理者资格认证的人都是在美国以外通过学习获得CHA资格的。随着AH&LA教材中文版的翻译和发行，中国旅游及接待行业当前和未来的管理者将有机会得到更专业的学习，并有可能获得资格认证。然而，专业教育的发展比获得资格认证更为重要。其重要意义在于可以帮助管理者取得事业的成功和进步，并强化管理者的能力，使游客更加满意，从而使公司获得更多的业务，赢得更多的朋友和客人。

改革开放以来，中国已经建立了许多吸引游客的旅游胜地。今天，这些地方不仅吸引了众多来自全世界的旅游者，还为中国国内游客游览本国的名胜古迹提供了条件，使其国内的旅游事业得到了蓬勃的发展。中国一位著名的资深经济观察家指出，中国的旅游业是一项决不会衰败的产业。然而，也有研究显示，即使是最著名的旅游胜地也有自己的生命周期，也会有淡季和旺季之分。时代在改变，品位在改变，旅游目的地也会随着人们的喜好不断地涌现和衰落。根据市场营销理论，决定市场的因素在于优质的产品、合理的价格和优质的服务。做好准备和管理知识的学习，是应对市场需求和解决明天面对的未知挑战的前提。这意味着要将教育作



为一生的追求。

作为被译成中文出版的系列丛书中两本教材的作者，作为乐意为中国旅游业开展职业教育培训而尽力的学者，我很高兴向中国的旅游及接待业管理者推荐 AH&LA 的著作。我要向那些深知继续教育之重要性、并对学习新事物特别敏锐的旅游从业者们表示祝贺，我还希望向中国旅游出版社表示衷心祝愿，正是她适逢其时地认识到了应该为缩小正规教育与实业界之间的差距而提供必要的工具。

Chuck Y. Gee

夏威夷大学酒店管理学院 名誉退休院长

夏威夷 火奴鲁鲁

2002 年 3 月 20 日

序 言

饭店经营活动传递给人们的最强音莫过于“干净”两个字了。无论饭店怎样豪华气派,提供的服务水平多高,接待如何友好周到,都比不上客人步入一尘不染、整洁而又舒适方便的房间时所获得的那种感觉。

为了向客人传达这种质量信息,就必须赋予客房工作与饭店其他职责一样的专业品质。《饭店客房管理》(第二版)向客房管理者传授各种方法与手段,帮助他们全面达到与满足今天客人对现代饭店和餐馆所要求与企望的服务水准。

虽然本书的主要对象是客房部经理人员,但所有客房部日常工作的决策者都可将此书视为信息宝库。同时,该书也为那些谋求在饭店的这一关键部门获得发展和取得成功者提供重要的专业咨询。作者力图在书中透彻反映客房部日常经营活动中所发生的各种错综复杂的事情,涉及从计划、组织、预算、督导到客房部实务操作,面面俱到,不一而足。

本书的开头部分介绍客房部在饭店运作中担任的角色,着重说明该部门如何对各项工作实施计划与组织。接着,通过检讨和研究客房部的人力资源管理工作,强调培养高素质的客房部工作人员队伍的重要性。另外几章阐述了客房部经理面对的各种挑战与管理职责,重点涉及客房库存品管理、支出控制、安全监控及保安职责等。书中还有一章是专为拥有店内洗衣房的饭店写的,讨论如何对各种洗衣房的经营实行有效监管。

书的最后几章是对客房部业务操作进行细分。这是一些有关清洁作业的技术篇,供读者参考使用。这几章重点谈论客房、公共场所、屋顶、墙面、楼面与地毯清洁的基本原则和要求,并提出了在卧室家具、室内固定装置、织物用品及其他特色物品或便利设施的选择与清洁作业中应考虑的事项。在大部分有关技术层面的章节和参考章节后面都附有任务细分表。书中提供的任务细分表尽管只作为指导原则而提出,但是,它是对本书所阐述的许多经营理念的贯彻与运用。

本书大部分章节后附有复习题和主要术语一览表,目的在于加强对章节内容的

理解。不少章节后还列有互联网网址，以方便读者获得更多和最新的信息资料。

案例分析贯穿全书内容，侧重于饭店经理面临的实际问题和困难局面。这些案例是美国饭店与住宿业协会教育学院选择的三位客房管理领域的专家与本书作者共同创作的，既真实又切合实际。这些专家足足花了两天时间来讨论案例的构思与提纲，辩论饭店棘手问题的对策，并提供了翔实的资料。作者据此编写出本书的全部案例。在此，谨向这些辛勤工作的专家致以万分的感谢。他们是新罕布什尔州斯特拉瑟姆市的《居室年鉴》杂志发行人兼编辑阿莱塔·尼奇克、密苏里州圣路易斯市雷加尔河边饭店客房部经理盖尔·爱德华兹和明尼苏达州布卢明顿市雷迪森南方酒店客房部经理玛丽·弗里德曼。

书中每一章均使用了双月刊业务通讯《居室年鉴》的影印材料。该年鉴创刊于1993年7月，旨在向饭店部门经理提供一种有趣且有教育意义的读物，帮助他们在工作岗位上施展才华，创造精品，从而在向客人提供始终如一的优质服务的同时，提升自己饭店的形象。选用的文章都出于饭店业经理们的手笔，谈的都是他们工作中所遇到的问题以及如何应对这些难题。文章的引用已获得《居室年鉴》一刊的允许。

我们希望本书能达到预期的目的，成为客房部经理人员手中的一本实用大全——一部能为饭店这一重要部门提升专业服务水准做出贡献的作品。

玛格丽特 M·卡帕 (获合格饭店客房部经理资格证书)

明尼苏达州 瓦巴肖

阿莱塔·尼奇克 (获合格饭店经理资格证书)

饭店客房部管理顾问《居室年鉴》发行人及编辑

新罕布什尔州 斯特拉瑟姆

帕特里夏 B·沙珀特 (获合格饭店客房部经理资格证书)

奥普里兰饭店客房部经理

田纳西州 纳什维尔

学习教育学院课程的提示

与很多活动一样，学习是一种技能。虽然你可能已经很熟悉下面的学习提示了，但是我们还是要强调一下这些学习提示的重要性。

你的态度非常重要

如果你要学习这些课程，你会发现这些课程非常简单；但是，你的态度决定了你是否能够学好这些课程。我们要帮助你成功地学好这些课程。

计划并组织学习

- 固定学习时间和地点。一定要保证学习的时候不被干扰，不分散注意力。
- 预先确定每次学习要完成的任务。要牢记，每次的学习任务要简明，一次不要学得太多。

通过阅读课本学习

- 阅读每章之前，应先阅读“本章概要”和“学习目的”。如果章尾有总结，你也应该先阅读这个总结，以便对该章有一个概括的了解。
- 然后，从头开始仔细阅读这一章。注意在“学习目的”中提到的内容，并且向自己提出这样的问题：
——我读懂了这些内容了吗？
——我现在和将来如何利用这些信息？
- 在页边的空白处做笔记，重点部分用记号笔标出或者在下面画线，这样有助于学习。先读一段，然后返回来再读一遍，并标出重点。
- 身边放一本字典。遇到不熟悉的词，如果在书后的词汇表中找不到，可以查字典。
- 尽量多读，你读得越多，阅读水平越高。

测试你掌握的知识

- 教育学院为本门课程设计的测验题，旨在检验你对本书内容掌握的程度。
- 每章后面的复习测验题，帮助你了解自己对本章内容掌握的程度。这些测

验告诉你，你在哪方面还需要加强学习。复习测验题也有助于准备其他考试。

- 复习下面的内容，准备考试：

——学习目的

——注释

——章节概要

——每次课后作业后面的问题

- 你参加考试的时候，应该仔细阅读考试指令和审阅试题。

我们希望你学习这门课程的经验，能够促使你参加其他有计划的终身职业培训和教育活动。

目 录

序言	(1)
学习教育学院课程的提示	(3)
1. 客房部在饭店经营中的作用	(3)
饭店的分类	(3)
经济型饭店 • 中等价位饭店 • 豪华型饭店	
饭店的管理	(7)
饭店的部门	(9)
房务部 • 工程与维修部 • 人力资源部 • 财务部 • 保安部 • 餐饮部 •	
市场营销部	
客房部与前厅部	(15)
客房部与维修部	(20)
传递维修工作需要信息 • 维修保养的类型	
协同合作	(25)
注释	(25)
主要术语	(26)
复习题	(27)
网址	(27)
案例	(29)
忙乱的服务使贵宾不知所措/ABC 饭店如何犯了大错	
复习小测验	(34)

2. 客房部的计划与组织工作	(39)
认识客房部的职责	(39)
制定客房部工作计划	(41)
区域物品清洁单·物品清洁频度表·操作标准·劳动生产率标准·	
设备与供应品库存水平	
客房部的组织工作	(48)
客房部组织机构图·任务单和工作说明	
客房部经理的其他管理职能	(55)
工作协调与员工配备·小组集体清洁作业·指导与控制·评估	
主管的难题	(60)
注释	(64)
主要术语	(64)
复习题	(65)
案例	(66)
压力·小组清洁法在试验中求得成功	
复习小测验	(70)
3. 客房部的人力资源问题	(75)
非传统劳务市场	(75)
使工作岗位容易补缺	(77)
招聘员工	(78)
内部招聘·外部招聘	
技能培训	(84)
培训准备·讲课·实践·结果跟踪	
安排工作日程表	(100)
员工配备原则·编制员工工作日程表	
激励	(105)
什么是激励·激励员工的方法	
主要术语	(113)
复习题	(114)
案例	(115)
客房部招聘遇到的麻烦	
复习小测验	(116)

4. 库存品管理	(121)
标准量数量	(121)
织物用品	(121)
织物用品的种类·确定织物用品标准量数量·确定何时更换织物用品·织物用品库存控制·清点织物用品实物库存	
工作服	(136)
确定工作服的标准量数量·工作服库存品管理	
宾客借用物品	(139)
宾客借用物品的种类·确定宾客借用物品的标准量数量·宾客借用物品库存品控制	
机器与设备	(141)
机器与设备的种类·确定机器与设备的标准量数量·机器与设备的库存品控制	
清洁用供应品	(143)
清洁用供应品的种类·确定清洁用供应品库存品标准量数量·清洁用供应品库存品控制	
宾客用供应品	(147)
宾客用供应品的种类·确定宾客用供应品库存水平·宾客用供应品库存品控制·印刷品与文具用品	
注释	(154)
主要术语	(154)
复习题	(155)
复习小测验	(156)
5. 控制开支	(161)
预算的过程	(161)
预算的种类	
制定营业收支预算计划	(162)
利用营业收支预算进行管理	(163)
营业预算案与收益报表	(164)
饭店收益报表·客房部收益报表	
开支的预算	(170)

薪金与工资 • 员工福利 • 外部服务 • 店内洗衣房 • 织物用品 •

营业用供应品 • 工作服

控制开支 (175)

采购制度 (176)

织物用品更新 • 工作服更新 • 采购营业用供应品

资本支出预算 (181)

外包与内部清洁作业 (181)

主要术语 (185)

复习题 (185)

案例 (187)

危害匪浅的房况差异 • 黄金地段缘何不生财

复习小测验 (191)

6. 安全与保安 (197)

安全 (197)

对保险与法律责任的关注 • 员工士气与管理层的关注 • 潜在的危险
状况 • 工作安全分析 • 安全工作培训

客房部常用的化学物品 (207)

水 • 浴室去污剂 • 多功能去污剂

安全防护设备 (209)

美国职业安全与健康法案条例 (209)

工作区域 • 人员疏散出口 • 环境卫生 • 标志与标牌 • 急救 • 血液
携带的致病菌 • 美国职业安全与健康署的检查

美国职业安全与健康署的危害通报与教育准则 (212)

开列危险化学品单 • 向化学品供应商索取材料安全数据单 • 给所有
化学品盛器贴上标签 • 编写危害通报与教育计划

保安 (222)

保安委员会 • 可疑的行动 • 偷窃 • 爆炸物威胁 • 火灾 • 钥匙管理 •
失物招领 • 客房清洁

注释 (235)

主要术语 (236)

复习题 (237)

附录 (238)