

SWSK 商 · 务 · 书 · 库

客房 管理实务

从消费特征到硬件与软件的互动式管理

Kefang

Guanli Shiwu

千高原 策划 梭伦 编著



中国纺织出版社

Shangwu Shukou

KEFANG GUANLI SHIWU

客房管理实务

从消费特征到硬件与软件的互动式管理

千高原 / 策划

梭伦 / 编著



中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

客房管理实务/梭伦编著. —北京:中国纺织出版社,
2001.8

(商务书库)

ISBN 7-5064-2067-8/F·0165

I. 客… II. 梭… 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(2001)第 043185 号

④

责任编辑:王学军

责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号

<http://www.c-textilep.com>

e-mail:faxing @ c-textilep.com

邮政编码:100027 电话:010—64168226

北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销

2001 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:14

字数:302 千字 印数:1—6000 定价:28.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

101610P

策划人的话

千高原

在此时此地向读者推荐《商务书库》系列,理由是:其一,中国社会经济发展已到了一个非常重要的阶段,人们正迫切渴求实际的指导知识,去迎接正以电光石火般速度改变中的商业发展。其二,我国目前的商业活动和企业自身产品占有市场份额的版图扩张意识,业已从国内市场的基础扩大到国际目标竞争的新经济阶段。于是,你比以前更加需要先期占据位置。而且,这个系列书库从你选择了它开始,要想超越前进,就不必再多走冤枉路。

《商务书库》系列,让你花最少的时间掌握你所需要的专业知识,这至少有三个领域能够让你充分发挥:第一,在商场上,面对竞争应付挑战;第二,在专业工作中,磨练技巧掌握实用要领;第三,在个人事业中,追求成功自我实现。

为此,《商务书库》系列,在策划上对读者的承诺是:

一、引用国外最新、最具实用价值、最适合国情的经营信息。

二、整编国内一些先进、实用并能够历久弥新的创新经验。

商务，是我们现在和未来生活的主要部分。人要懂得生活就得精通于商务，这是因为商务乃是人与人的关系，包括自己与自己的关系，尤其是现代主管人员。

前 言

客房是宾馆酒店最重要的组成部分,客房管理的成败决定着宾馆酒店经营的兴衰。随着旅游业的飞速发展,作为其核心支柱产业的宾馆酒店业如雨后春笋般日益成长壮大起来。然而由于我国在这方面起步较晚,各方面的经验还很欠缺,因而在大步扩展与繁荣的背后,隐藏着许多严峻的问题,诸如设备老化、管理混乱、漏洞迭出、经营方式落后、办事效率低下以及服务质量难以令人满意等。这些方面归结到一点,便是缺乏一个科学、系统与规范的经营管理模式,这无疑大大制约了我国宾馆酒店业的健康蓬勃发展。

而在经济上遥遥领先于其他国家的欧美发达国家,在这些方面恰恰为我们提供了最好的范例,我们何不“拿来”一用?事实上这的确是一个捷径,我国已有许多借鉴成功的例证。

本书即以此为理念,结合我国的实际情况,以翔实的和可操作性的材料,为人们展示了现代客房管理的全方位的业务流程模式,以期为我国从事宾馆酒店业及旅游业的有关人士提供一些实际的帮助或启发。

全书内容共分十五章,第一章至第十二章系统介绍了客房管理的业务流程规范及其具体操作内容等,特别对客房清洁保养工作及管理、客房物资管理、客房对客服务管理以及客房经济

效益分析这四部分核心业务作了浓墨重彩的铺陈。接下来两章精选了客房管理的必备表格及一些典型案例,旨在通过科学完备的表格管理方式及典型案例分析,进一步规范和完善客房管理业务。最后一章借鉴国内外先进的客房管理经验,高瞻远瞩地概括了未来客房管理的十大发展趋势。

时代在不断向前发展,人们的生活水平一日高于一日,随之而来的旅游消费和商务活动热潮也在不断攀升,这就给宾馆酒店业的发展壮大提供了广阔的空间,同时也带来了激烈的市场竞争与严峻的挑战。那么,作为现代宾馆酒店业核心支柱的客房部,怎样才能在这百舸争渡的潮流中立于不败之地?带着这个问题我们不妨走进本书所架构的成功模式里去看一看,也许可以找到满意的答案。

梭 伦

2001 年 5 月

责任编辑:王学军

封面设计:金子

客房

管理实务

Kefang Guanli Shiwu

目 录

第一章 客房部组织机构及人力资源管理

第一节 客房部组织机构的设置 / 1

- 一、客房部组织机构设置的原则
- 二、客房部组织机构的设置
- 三、客房部各班组的职能

第二节 客房部岗位职责的分配 / 4

- 一、宾客服务中心员工的岗位职责
- 二、早班楼层服务员的岗位职责
- 三、中班楼层服务员的岗位职责
- 四、工服收发员及缝纫工的岗位职责
- 五、布草收发员的岗位职责

第三节 客房部人员配备与定员计算 / 7

- 一、定员方法
- 二、计算程序

第四节 客房部员工招聘与培训 / 8

- 一、员工招聘的标准及步骤
- 二、员工培训的种类及内容
- 三、员工培训方法

第五节 员工工作评估与激励 / 13

一、员工工作评估内容与方法

二、员工激励措施

第六节 客房部与其他部门的关系 / 16

一、与前厅部的关系

二、与工程部的关系

三、与餐饮部的关系

四、与采购部的关系

五、与财务部的关系

六、与人事培训部的关系

七、与保安部的关系

八、与公共关系部的关系

第二章 客房布置与美化

第一节 客房的种类 / 19

一、单人房

二、双人房

三、标准间

四、普通套间

五、豪华套间

六、总统套间

第二节 客房布置的任务与要求 / 21

一、客房布置的任务

二、客房布置的原则

三、客房布置的要求

第三节 客房布局及设备的配备 / 23

一、睡眠空间布局

二、盥洗空间布局

三、起居空间布局

四、书写空间布局

五、贮存空间布局

第四节 客房用品的配置 / 29

一、房间用品

二、卫生间用品

第五节 客房的美化 / 31

一、客房美化的因素

二、客房陈设品的布置

第三章 客房清洁保养工作及其管理

第一节 清洁整理客房的程序与标准 / 35

一、确定有关规格标准应考虑的因素

二、清洁整理客房的程序与标准

第二节 客房检查的程序与标准 / 44

一、建立检查制度

二、客房检查程序与标准

三、客房清洁保养的管理

第三节 客房消毒工作 / 50

一、客房消毒的要求

二、客房消毒的基本方法

三、杯具消毒方法

第四节 客房计划卫生 / 53



- 一、客房计划卫生的分类
- 二、客房计划卫生的项目
- 三、客房计划卫生的实施与控制

第五节 客房常用清洁剂 / 56

- 一、客房常用清洁剂的种类和用途
- 二、客房常用清洁剂的使用与控制

第六节 客房常用清洁器具 / 60

- 一、客房常用清洁器具的种类与用途
- 二、客房常用清洁器具的使用与保养

第七节 公共区域的清洁保养 / 65

- 一、公共区域的清洁任务及要求
- 二、公共区域清洁保养制度与标准
- 三、公共区域清洁保养工作的检查督导

第八节 清理与检查客房必备的表格 / 75

- 一、服务员工作表
- 二、房务报告
- 三、维修通知单
- 四、周期清洁表或计划卫生表
- 五、领班查房表
- 六、做房返工单
- 七、综合查房表

第四章 客房物资管理

第一节 客房布件的管理与控制 / 89

- 一、客房布件的分类

二、客房布件的管理与控制

第二节 客房布件的保养与储存 / 96

一、客房布件的保养

二、客房布件的储存

第三节 客房物料的选择与保养 / 98

一、地板的选择与保养

二、地毯的选择与保养

三、天花板和墙壁覆盖物的选择与保养

四、客房物料的维护更新

第四节 客房用品的控制 / 112

一、客房用品的选择

二、客房用品的储备

三、客房用品的发放和使用控制

第五节 星级宾馆酒店客房用品配备数额与质量要求

/ 127

一、三星级宾馆酒店客房用品的配备数额要求

二、一、二星级宾馆酒店客房用品的配备数额要求

三、客房用品基本质量要求

第五章 客房预约业务管理

第一节 客房预约的重要性 / 143

一、扩大客房销售

二、提高销售效率

三、全面熟悉客房业务

四、及时与客房接待部门搞好联络

第二节 客房预约的分类 / 147

- 一、文书预约与口头预约
- 二、当日预约和提前预约
- 三、预约的种类

第三节 客房预约控制 / 151

- 一、受理预约的程序
- 二、客房预约预报牌
- 三、客房预约控制
- 四、预约卡
- 五、预约卡的归类存档
- 六、指定客房
- 七、团体预约的受理

第四节 客房预约的取消与变更 / 169

- 一、取消客房预约
- 二、变更客房预约

第五节 其他业务与注意事项 / 173

- 一、使用宴会场所与会议室的预约
- 二、把客房用于住宿以外活动的预约
- 三、住宿费的优惠及报告
- 四、重要人物预约的报告
- 五、编制团体预约数据表
- 六、有关预约文件的整理
- 七、客人结账退房后对预约卡的处理

第六章 客房对客服务管理

第一节 对客服务的模式 / 177

一、客房服务中心模式

二、楼层服务台模式

第二节 对客服务质量的控制 / 181

一、衡量对客服务质量的标准

二、优质服务的基本要求

三、对客服务质量的控制

第三节 宾客特点及服务要求 / 190

一、内地宾客

二、港澳台宾客

三、外国宾客

四、重要宾客

五、长住宾客

六、商务宾客

第四节 迎送客人服务 / 194

一、迎客服务

二、送客服务

第五节 客房电话服务 / 199

一、打电话服务

二、接听电话服务

三、电话服务注意事项

第六节 遗留物品处理 / 201

一、指定地点保管

二、遗留物品的控制



三、遗留物品的处理

第七节 托婴服务 / 205

一、责任承担以及费用问题

二、对看护者要求

三、看护期间的注意事项

第八节 特殊客人服务 / 207

一、贵宾服务

二、残疾人服务

三、醉客服务

四、病客服务

第九节 其他服务 / 214

一、冷、热饮用水服务

二、冰块供应

三、叫醒服务

四、加床服务

五、洗衣服务

六、客房送餐服务

七、擦鞋服务

八、租借物品服务

第七章 客房洗衣管理

第一节 设立内部洗衣房的必要性及准备工作 / 221

一、设立内部洗衣房的必要性

二、设立内部洗衣房的准备工作

三、管理人员必须了解的基本知识

第二节 内部洗衣房的工作量与设备配置 / 226

- 一、洗衣能力
- 二、干衣能力
- 三、洗衣工作时间的确定
- 四、辅助设备

第三节 内部洗衣房的管理 / 231

- 一、布草供给
- 二、平面布局与大小
- 三、员工配备
- 四、洗衣房的地面要求
- 五、机构工程方面的要求
- 六、通风要求
- 七、棉渣去除

第八章 客房安全管理

第一节 客房安全事故发生的原因 / 235

- 一、直接原因
- 二、间接原因
- 三、主要原因

第二节 客房安全管理制度 / 236

- 一、客房安全管理的特点
- 二、客房安全管理制度
- 三、客房突发事件的处理

第三节 火灾与失窃的预防管理 / 242

- 一、防火设备与措施