

中国第一套星级酒店服务读本

星级酒店服务培训
系列

第一辑

RU HE ZUO YI MING

YOU XIU DE KE FANG JING LI

如何做一名优秀的 客房经理

项目组织

■ 汉典管理培训中心

南兆旭 滕宝红编著



广东出版集团
广东人民出版社

RU HE ZUO YI MING

YOU XIU DE KE FANG JING LI

如何做一名优秀的 客房经理

项目组织

■ 汉典管理培训中心

南兆旭 滕宝红编著

廣東省出版集團
廣東人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

如何做一名优秀的客房经理/南兆旭, 滕宝红编著. —
广州: 广东经济出版社, 2005.8

(星级酒店服务培训系列·第一辑)

ISBN 7-80728-053-0

I. 如… II. ①南…②滕… III. 饮食业—经济管理—
技术培训—教材 IV. F719.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 065048 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
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	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	9.5 2 插页
版次	2005 年 8 月第 1 版
印次	2005 年 8 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-053-0 / F·1256
定价	全套 (1—4 册) 定价: 88.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙 4-5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

营销网址: <http://www.gebook.com>

• 版权所有 翻印必究 •

前言

任何一个组织的管理的优劣都归根结底取决于组织成员的素质。酒店的产品是服务，这是一项要靠每一位成员的身体力行来表现的“软产品”，它不像硬件商品，即使有不足或缺陷也可通过包装而在购买时“蒙混过关”。所以，酒店更应重视成员素质的提高，只有酒店成员的整体素质提高了，酒店在激烈竞争的市场中才可处于优势地位。

由于酒店作为一个行业的特殊性和一定程度上的专业性，一个具有了很好的个人素质和社会从业素质的人，要想成为酒店的优秀员工，还必须经过系统的培训与实践。而且，无论是新员工还是老员工，都不能停留在“胜任工作”这一较低水平上，而要求不断地提高质量，这不仅是酒店日益剧烈的市场竞争的要求，也是旅游业不断趋于目标多元化的要求，还是酒店本身发展的要求，更重要的是员工职业生涯规划及日益激烈的职场竞争的要求。

“星级酒店服务培训”丛书以提升“软产品”——服务水平为目的，按岗位来设计培训。阐述各岗位必备的素质要求、工作职责、工作细节，并以此为中心，循序渐进地、由浅入深地

探讨各岗位实际工作事务的操作流程、方法、手段、技巧及注意事项。

本丛书共为八个岗位设计，具体为，第一辑：《如何做一名优秀的酒店行政经理》、《如何做一名优秀的酒店营销经理》、《如何做一名优秀的客房经理》、《如何做一名优秀的餐饮经理》；第二辑：《如何做一名优秀的前厅经理》、《如何做一名优秀的酒店领班》、《如何做一名优秀的客房服务员》、《如何做一名优秀的餐饮服务员工》。

本丛书不但可以让员工越来越深入地从理论上了解酒店服务及本职工作要求，而且把工作实践中证明是最好的方法教给他们。

通过学习，不仅能提高员工胜任本职工作的信心，从而增强职业安全感，不会担心因工作水平低而被“炒鱿鱼”。而且，员工的服务水平不断提升，酒店的服务质量越来越高，酒店也就越来越具竞争力。

编者

目 录

CONTENTS

第 1 章 客房经理任职要求

第 1 节 客房经理能力要求	3
要求一：专业知识	3
要求二：财务知识	3
要求三：人事管理知识	4
要求四：行销能力	4
要求五：计划能力	4
要求六：组织能力	5
要求七：执行能力	5
要求八：控制能力	5
第 2 节 客房经理职责要求	6
职责一：制定本部门工作计划	6

优秀的客房经理

职责二：组织实施	7
职责三：人员配置与管理	8
职责四：检查各项工作	8
职责五：与其他部门沟通联系	9
职责六：组织并参加各项会议	10
职责七：指导或直接参与对客人意见的处理	10
职责八：总结、评估与调整	10

第3节 客房经理工作细节 12

细节一：积极的工作心态	12
细节二：遇到问题，不抱怨，多提案	13
细节三：主动协助其他部门	13
细节四：注意形象	13
细节五：随时充实自己	13
细节六：谦虚、不吝啬	13
细节七：守信、实践诺言	13
细节八：实施走动式管理	14
细节九：以同理心待员工	14
细节十：与员工分享成果	14
细节十一：培训员工的工作乐趣	15

☞ 相关链接

星级评定标准对客房的要求	16
--------------------	----

第2章 客房服务管理

第1节 客房服务项目确定	31
一、迎送客人服务	31
二、电话服务	32
三、会客服务	32
四、客房小酒吧服务	33
五、遗留物品处理	33
六、托婴服务	37
七、贵宾服务	38
八、残疾人服务	42
九、醉客服务	42
十、病客服务	42
十一、冷、热饮用水服务	43
十二、冰块供应	43
十三、叫醒服务	43
十四、加床服务	44
十五、洗衣服务	45
十六、客房送餐服务	46
十七、擦鞋服务	46
十八、租借物品服务	47
十九、花房服务	48

第2节	客房服务形式选择	51
一、	楼层服务台的设立	51
二、	客房服务中心的设立	56
三、	选择客房服务形式的依据	59
第3节	客房服务工作管理	60
一、	客房接待的规程设计	60
二、	客房服务人员的配备	61
三、	客房服务任务的分配	61
四、	客房服务质量的控制	62
第4节	客房服务质量控制	63
一、	客房服务质量要求	63
二、	建立客房服务质量标准	64
三、	提升客房服务质量途径	67
四、	开展客房服务质量检查	68
五、	做好客房原始记录管理	69
☞	管理实践	
	客房部管理制度范本	70

第3章 客房服务人员管理

第1节	客房部人员配备	77
一、	客房部的工作任务	77

二、大中型酒店客房部组织结构	78
三、小型酒店客房部组织结构	81
四、服务人员数量配备步骤与方法	82
第2节 员工工作日程安排	93
一、员工日程安排的方法	93
二、持续轮班系统	95
三、机动排班系统	104
第3节 员工指导与培训	108
一、入职指导	108
二、员工培训	111
三、主管培训	115
四、培训方法	116
五、记录和汇报	118
☞ 管理实践	
工作情况记录表	119
客房部培训计划安排表	121
第4节 员工工作日常监控	123
一、打卡监控	123
二、工资管理	124
三、工作绩效评估	125
四、有效沟通	130
五、部门会议	131

管理实践

每月出勤表 132

第4章 客房清洁整理管理

第1节 客房清洁整理程序 135

一、确定客房清洁整理的标准	135
二、客房清洁前置作业	138
三、客房清洁作业流程	141
四、补充各项备品	142
五、检查设备	143
六、填写“房间状况报表”	143

管理实践

每日房间检查表	145
每日房间报表	146
房间状况报表	147

第2节 客房计划卫生管理 148

一、什么是计划卫生	148
二、计划卫生的分类	148
三、客房计划卫生的项目	150
四、客房计划卫生的实施与控制	151

管理实践	
楼层周期性计划卫生表	153
第3节 客房清洁整理检查	154
一、建立检查制度	154
二、客房检查内容	157
三、客房检查作业流程	163
管理实践	
客房部房间检查表(范例一)	170
客房部房间检查表(范例二)	173

第5章 客房设备用品管理

第1节 客房设备用品配备	177
一、客房设备配备要求	177
二、备品配备要求	181
三、起居室/客厅设备用品配备	183
四、卧室区设备与用品配备	188
五、储物区设备与用品配备	190
六、化妆及浴厕区设备与用品配备	193
第2节 客房设备管理与控制	196
一、设备分类建档管理	196

优秀的客房经理

二、客房设备日常管理	198
------------------	-----

三、设备保养与维护	199
-----------------	-----

四、客房设备更新改造	200
------------------	-----

☞ 管理实践

表客房装饰情况表	202
----------------	-----

客房历史档案记录	204
----------------	-----

设备保养检查表	206
---------------	-----

第3节 客房布件管理与控制

一、客房布件存放	211
----------------	-----

二、客房布件收发	212
----------------	-----

三、客房布件报废和再利用	213
--------------------	-----

四、员工使用布件控制	213
------------------	-----

五、布件洗涤管理	214
----------------	-----

六、布件盘点	215
--------------	-----

七、备用布件管理	215
----------------	-----

☞ 管理实践

布品补充及控制作业流程范本	217
---------------------	-----

布品盘点表	220
-------------	-----

每日布件申领(换洗)单	221
-------------------	-----

布件欠账单	222
-------------	-----

布件报废记录	223
--------------	-----

布件盘点统计分析表	224
-----------------	-----

备用布件储量卡	225
---------------	-----

第4节 客房用品管理与控制	226
一、客房用品储备	226
二、客房用品发放	227
三、客房用品日常管理	227
☞ 管理实践	
日常消耗品申领单(客用品)	229
日常消耗品申领单(清洁用品)	230
每日房间卫生用品耗量表	231
每日楼层消耗品汇总表	232
每月物资消耗分析对照表	233
月度营运状况表	234

第6章 客房安全与应急处理

第1节 客房安全制度管理	237
一、入住验证制度	237
二、来访登记制度	237
三、跟房检查制度	238
四、巡楼检查制度	238
五、治安事件报案制度	238
六、火警火灾报案制度	239

优秀的客房经理

七、情况汇报制度	239
八、遗留物品处理制度	239
九、交班制度	239
十、财物保管制度	239
十一、服务员留宿制度	240
十二、治安突发事件处理制度	240
第2节 客房部防盗管理	242
一、员工盗窃防范	242
二、客人及他人盗窃防范	248
三、客人财产失窃防范	249
第3节 突发事件预防与处理	252
一、突发事件的特征	252
二、消防训练	253
三、炸弹威胁预防与处理	254
四、自然灾害应对	256

第7章 洗衣房管理

第1节 洗衣房管理内容	259
一、洗衣房的合理设计与布局	259
二、洗衣设备物品的配置	259

三、洗涤质量的控制	260
四、棉织品的管理	260
五、酒店制服管理	262
第2节 洗衣服务作业控制	263
一、洗衣服务作业流程	263
二、洗衣门市服务程序与标准	264
三、住店客人衣物洗涤服务流程与标准	265
四、布草收发作业流程与标准	267
五、工服收发作业流程与标准	267
六、衣物检查作业流程与标准	269
七、布草、制服修复与报损作业流程与标准 ...	269
第3节 客衣收发控制及账目处理	270
一、客衣每日收发控制表管理	270
二、客衣账目处理	271
☞ 管理实践	
客衣每日收发控制表	272

第8章 客房信息管理

第1节 客房相关报表制作	275
一、客房状况报表	275

优秀的客房经理

二、客房小冰箱日报表	275
三、客人习性表	276
四、DND 客房检查报告表	276
五、客房部夜床报表	276
六、每日工作检查表	276
第2节 客房与其他部门信息传递	278
一、与前厅的信息传递	278
二、与餐饮部的信息传递	278
三、与工程部的信息传递	279
四、与采购的信息传递	279
五、与会计单位的信息传递	279
 管理实践	
客房部与其他部门协作规范	280
第3节 客房内外信息推介	283
一、店内信息介绍	283
二、客房外部环境信息推介	285