

PUP6

21世纪全国高职高专

旅游系列

规划教材

酒店管理专业系列

客房运行与管理

KEFANG YUNXING YU GUANLI

主 编 孙 亮 赵伟丽

- 看图学习中西式铺床技术
- 熟悉VIP客户的接待程序
- 塑造五星级酒店客房队伍



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



21 世纪全国高职高专旅游系列规划教材

客房运行与管理

主 编 孙 亮 赵伟丽

参 编 徐 航



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

客房部在酒店中是一个非常重要的部门,成为客房部的工作人员是旅游专业毕业生的就业方向之一。通过对客房知识的学习和客房管理能力的培养,考取客房技能等级证书,也成为旅游专业毕业生从事酒店工作的敲门砖。本书以任务为导向,以客房的实际工作为主要内容,针对大学生的学习规律和对自身职业生涯规划的特点,采用行动导向的教学法,帮助学生在掌握服务技能的同时,满足对管理知识的渴求,使其具备一定的管理理念,并通过综合训练实现其能力素质的综合培养。

本书不仅可作为高职高专旅游专业教材,也可作为热爱酒店行业有识之士的学习资料,还可作为职业资格培训的选用教材。

图书在版编目(CIP)数据

客房运行与管理/孙亮,赵伟丽主编. —北京:北京大学出版社,2011.7

(21世纪全国高职高专旅游系列规划教材)

ISBN 978-7-301-19028-9

I. ①客… II. ①孙…②赵… III. ①饭店—商业服务—高等职业教育—教材②饭店—经济管理—高等职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第115977号

书 名: 客房运行与管理

著作责任者: 孙 亮 赵伟丽 主编

策 划 编 辑: 刘国明 李 辉

责 任 编 辑: 刘国明

标 准 书 号: ISBN 978-7-301-19028-9/F·2798

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> <http://www.pup6.com>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

电 子 邮 箱: pup_6@163.com

印 刷 者: 河北滦县鑫华书刊印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787毫米×1092毫米 16开本 17.25印张 397千字

2011年7月第1版 2011年7月第1次印刷

定 价: 33.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024

电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

前言

随着旅游业的飞速发展,酒店业也呈现迅猛发展的势头。酒店不仅可以满足消费者对食、住、购、娱的需求,同时它也是地区接待能力的体现,乃至地区经济发展水平的代表。科技文明、生态文明、人本文化多种元素的融合,使“酒店”这一名称已超越它创设之初的含义,也更加体现了人们对物质、精神的更高追求。纵观全球酒店市场,中国的酒店业已成为不可缺少的组成部分。激烈的竞争使酒店的管理水平不断提高,对从业人员的素质要求也越来越高。培养高素质的管理人员和一线从业人员是酒店在竞争中立于不败之地的关键,人才的竞争是当今社会最激烈的竞争。

爱因斯坦说过“如果人们已经忘了他们在学校里所学的一切,那么留下的就是教育”,也就是说“忘不掉的是真正的素质”。作为培养行业人才的高等职业院校,必须与酒店行业密切融合,才能实现校企合作的真正目标。首先,高等职业教育的人才培养以酒店行业的需求为导向;其次,酒店行业的工作流程、经营管理经验为高等职业教育提供了教育素材;再次,高等职业院校与酒店行业的协作发展,促进了校企融合,实现了职与教的共赢目标。

客房服务与管理是高等职业教育酒店管理专业的一门核心课程。我们根据酒店行业的发展趋势和学生层次的个性特征,紧跟高等职业教育课程改革的发展方向,努力探索职业岗位能力要求和教育规律的内在联系,编写了这本理论实践一体化教材。

本教材具有以下特点。

(1) 体例新颖,层次分明。本教材结合酒店这一特殊行业的特点,改变了以往客房教材的编写体例。本教材在编写过程中,按照高等职业教育人才培养目标,从实际的岗位工作流程出发,遵从由浅入深,从基础认知、客房的常规性管理到客房的重要接待,以及理论加实践的编写理念,使学生既能正确认识客房工作,又能深刻系统地了解客房工作,从胜任到管理,从做对到做好,层级递进;既符合了学生的认知规律,又迎合了行业对人才的需求。

(2) 理论实践一体化。实践离不开理论,理论指导实践。“学、练、做”是对理论实践一体化课程的最好诠释。学习掌握专业的基础理论知识,强化操作技能,模拟工作场景训练,深入酒店考察实践,真正实现理论实践的结合。

(3) 顺应行业发展趋势,借鉴成功经验。为了适应酒店业的发展和发生的新变化,本教材大量借鉴了国内外知名酒店管理中的新理念、新方法、新举措等,使教材更具时代性、发展性,为酒店业培养大批的优秀岗位从业人员提供素材。

(4) 能力的综合培养。以真实的岗位工作任务为线索,按照工作流程和操作要求



进行规范化训练,创设情景进行个性化服务训练,从而培养了学生的操作能力、团结合作能力、创新能力和解决问题的能力。

(5) 使用的广泛性。本教材选用了职业资格鉴定的相关内容,不仅可供高等职业教育使用,也可作为热爱酒店行业有识之士的学习资料,还可作为职业资格培训的选用教材。

本教材由长春职业技术学院孙亮、赵伟丽老师担任主编,东北财经大学徐航参编。其中第3、4、5、7、8、9、11、13章由孙亮编写,第2、10、12章由赵伟丽编写,第1、6章由徐航编写。本教材在编写过程中,借鉴和引用了许多国内外作者的著作和文献,在此深表谢意!

由于编写时间仓促,书中难免有不足之处,敬请专家、学者批评赐教。

编者

2011年4月

目 录

第1篇 认知客房部

第1章 客房部概述	3
1.1 酒店与酒店客房部	4
1.1.1 酒店概述	4
1.1.2 酒店客房部	7
1.2 客房部的组织机构与职能	9
1.2.1 客房部组织机构设置	10
1.2.2 客房部下属组织机构的 职能	11
1.2.3 客房部主要岗位职责	12
1.3 客房部与其他部门的关系	16
1.3.1 客房部与前厅部的业务 关系	17
1.3.2 客房部与餐饮部的业务 关系	18
1.3.3 客房部与工程部的业务 关系	19
1.3.4 客房部与保安部的业务 关系	20
1.3.5 客房部与公关营销部的 业务关系	20
1.3.6 客房部与财务部的业务 关系	20
1.3.7 客房部与采购部的业务 关系	20
1.3.8 客房部与人力资源部的 业务关系	21
第2章 认知客房产品	23
2.1 客房产品概述	24
2.2 布置设计与装饰客房	25
2.2.1 客房布置设计的依据	25
2.2.2 划分客房类型	27

2.2.3 对客房进行功能分区	30
2.2.4 客房陈设艺术	33
2.3 设置特殊客房楼层	37
2.3.1 商务客房(楼层)	37
2.3.2 无烟客房(楼层)	38
2.3.3 女士客房(楼层)	39
2.3.4 无障碍客房	39
2.3.5 麻将客房	40
2.3.6 绿色客房	40

第2篇 客房的常规性管理

第3章 客房清洁保养管理	47
3.1 清洁保养客房	48
3.1.1 清洁保养的含义	49
3.1.2 日常清洁整理客房	49
3.2 如何培养客房铺床操作技能	61
3.2.1 中式铺床操作	61
3.2.2 西式铺床操作	64
3.3 客房卫生管理	69
3.3.1 执行客房卫生质量 标准	69
3.3.2 落实客房卫生逐级检查 制度	70
3.3.3 实施客房计划卫生 制度	72
第4章 公共区域清洁保养管理	78
4.1 布置公共区域清洁任务	79
4.2 清洁保养面层材料	83
4.3 有效使用清洁器具	89
4.4 对清洁剂的管理	91
4.5 正确使用消毒方法	94

第5章 使用与管理客房部物资	99
5.1 客房部物资概况	100
5.1.1 划分客房部物资	101



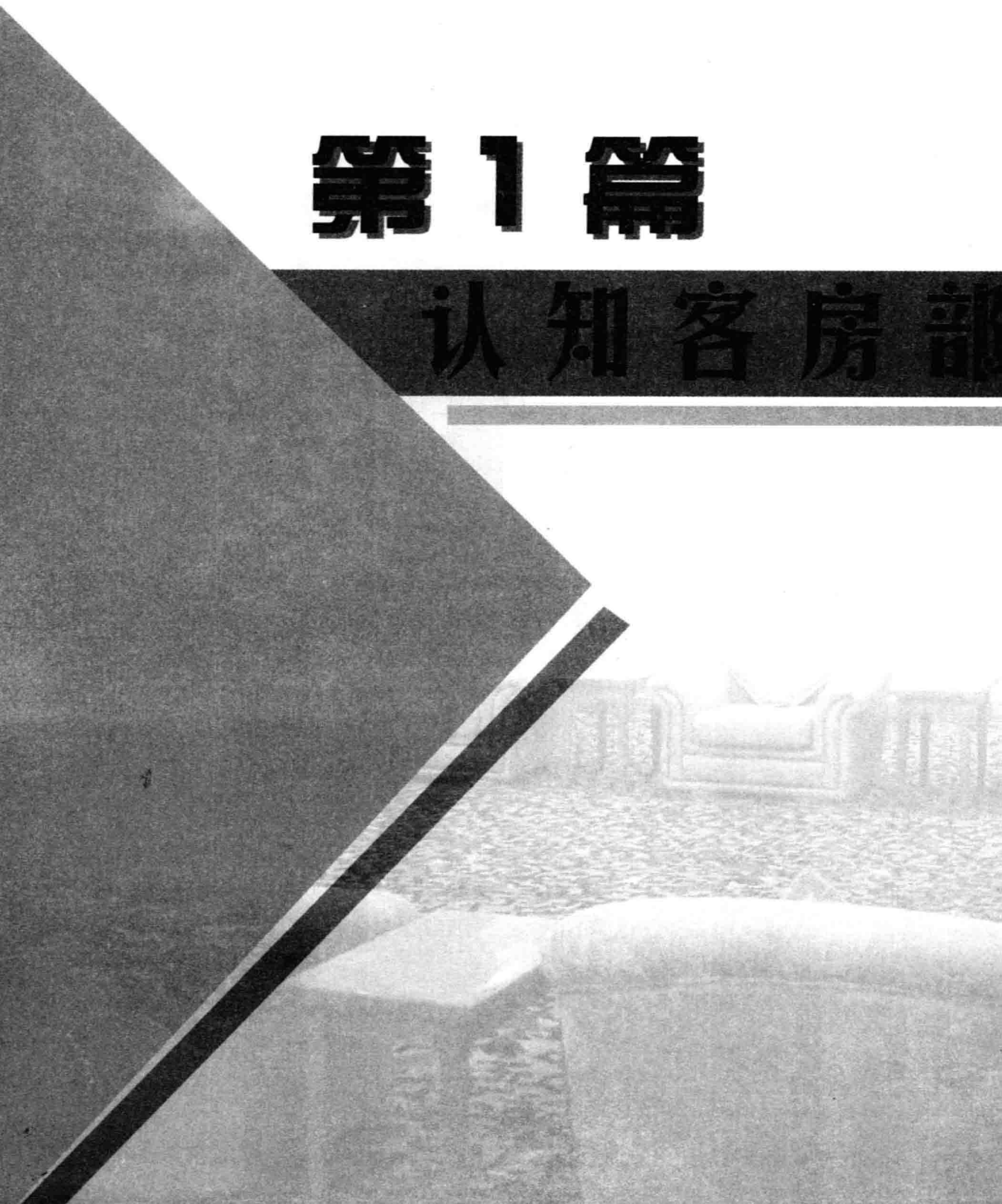
5.1.2 控制客房用品	103	8.2 收送客衣	171
5.1.3 使用与保养客房 设备	108	8.2.1 基础知识	171
5.2 管理楼层库房	112	8.2.2 洗衣服务程序	172
5.2.1 存储与保管楼层库房 物品	112	8.3 租借物品服务	174
5.2.2 签领楼层库房物品	114	8.3.1 基础知识	174
5.3 管理与控制布件	114	8.3.2 租借物品程序	174
5.3.1 配备楼层布草	115	8.4 托婴看护	175
5.3.2 管理与控制布草房	117	8.4.1 基础知识	175
5.3.3 有效管理洗衣房	120	8.4.2 托婴看护程序	175
第6章 保障客房部安全	124	8.5 擦鞋服务	177
6.1 保障客房安全的原则	125	8.5.1 基础知识	177
6.1.1 认知客房安全	126	8.5.2 擦鞋服务程序	177
6.1.2 保障客房安全的 原则	126	8.6 访客服务	178
6.2 如何做好客房安全工作	127	8.6.1 基础知识	178
6.2.1 配备客房安全设施 设备	127	8.6.2 访客服务程序	178
6.2.2 处理突发事件	132	8.7 加床服务	180
第7章 塑造优秀的员工队伍	142	8.7.1 基础知识	180
7.1 录用与培训员工	143	8.7.2 加床服务程序	180
7.1.1 分析劳动定员	144	8.8 拾遗处理	181
7.1.2 选择招聘途径与录用 员工	147	8.8.1 基础知识	181
7.1.3 培训员工	150	8.8.2 拾遗处理程序	181
7.2 评估员工工作与有效激励	156	8.9 小酒吧服务	182
7.2.1 评估员工工作	156	8.9.1 基础知识	182
7.2.2 激励员工	160	8.9.2 小酒吧服务程序	183
第3篇 客房的重要接待工作		8.10 查退房服务	184
第8章 优化对客人服务内容	167	8.10.1 基础知识	184
8.1 夜床服务	169	8.10.2 查退房服务程序	184
8.1.1 基础知识	169	8.11 管家服务	186
8.1.2 开夜床服务程序	170	8.11.1 基础知识	186
		8.11.2 管家服务综合训练	187
		第9章 发挥客房服务中心的功用	192
		9.1 更新客房服务模式	193
		9.2 管理客房服务中心的工作 内容	194
		9.2.1 设立客房服务中心的 条件	194
		9.2.2 客房服务中心的主要 工作内容	194



9.2.3 客房服务中心的服务标准	196
9.3 叫醒服务管理	197
9.3.1 基础知识	197
9.3.2 叫醒服务程序	198
第10章 接待VIP	200
10.1 VIP范围	201
10.2 不同级别VIP的接待规格	202
10.3 VIP接待程序	203
10.3.1 VIP房的布置	203
10.3.2 VIP抵店接待	204
10.3.3 送欢迎茶服务	204
10.3.4 离店送别服务	205
第11章 承接会议	207
11.1 接待会议	209
11.1.1 接待大型会议	209
11.1.2 接待小型会议	210
11.2 做好会见接待服务工作	211
11.3 做好会谈接待服务工作	213
11.4 做好签字仪式接待服务工作	215
11.5 会议接待工作的综合训练	217
11.5.1 工作流程	217
11.5.2 会议接待程序	218
第12章 发挥投诉的逆效应	222
12.1 分析客房投诉	223
12.1.1 对投诉人的分析	223
12.1.2 分析投诉原因	224
12.1.3 分析投诉心理	226
12.2 发挥投诉逆效应的方法	227
12.2.1 运用正确的方法处理投诉	227
12.2.2 统计分析投诉	229
12.2.3 处理投诉的注意事项	231
第13章 客房服务质量管理	232
13.1 服务优化管理	233
13.1.1 什么是服务优化管理	234
13.1.2 服务优化管理的原则	234
13.2 服务优化的质量控制	236
13.2.1 收集与管理服务信息	236
13.2.2 确立服务程序、质量标准	239
附录 技能考核相关理论试题	244
参考文献	266

第 1 篇

认知客房部



1

客房部概述

本章概要



- 1) 酒店与酒店客房部
 - 酒店概述
 - 酒店客房部
- 2) 客房部的组织机构与职能
 - 客房部组织机构设置
 - 客房部下属组织机构的职能
 - 客房部主要岗位职责
- 3) 客房部与其他部门的关系
 - 客房部与前厅部的业务关系
 - 客房部与餐饮部的业务关系
 - 客房部与工程部的业务关系
 - 客房部与保安部的业务关系
 - 客房部与公关营销部的业务关系
 - 客房部与财务部的业务关系
 - 客房部与采购部的业务关系
 - 客房部与人力资源部的业务关系



本章目标

学完本章以后,你将能够:

- (1) 根据酒店客房的经营状态,充分理解“客房”的含义。
- (2) 通过对酒店的了解,认识到客房部在酒店中所处的地位。
- (3) 对不同酒店类型的客房部组织机构有一个整体性的了解。
- (4) 明确客房部各个岗位的职责。
- (5) 处理好客房部与其他部门的关系,促进沟通。

随着社会经济的发展,人们选择酒店、入住酒店的标准和要求越来越高,这就需要酒店更新经营理念,不断地发展。在客人来到酒店购买的产品中,客房占有很大的比例。当一位客人拖着沉重的皮箱,乘车抵达酒店,办理入住登记手续后来到客房,他是多么希望能看到一间舒适整洁的房间,好好休息一下,以消除旅途的疲惫。酒店从业人员都有这样的体会,期待在客人打开房门进入房间时,客人的脸上露出满意的笑容,因为这是对客房服务管理工作的充分肯定。

微型案例

海丽是美国希尔顿酒店公司西方分部的一位客房经理。她是法国人,性格奔放,富有魅力,干劲十足,并力图博得她所在部门及酒店其他人士的赞扬。她所管辖的客房部会使人想起军队的情形,不过她也因通情达理而赢得了下属人员的尊敬。她希望下属对她坦率忠诚,敢于承认错误,她对他们的过错则不予惩罚。她认为既然他们承认并认识到了自己的过失,吸取了经验教训,他们就会吃一堑长一智的。

海丽为使她的部门正常运转通常采取书面交流的办法。所有她要了解的情况,她的助手都做详细的记录。她的助手是权威的,有权处理各种问题,唯独解雇员工这一件事,必须等到海丽与该员工谈话之后,才能执行。

例如,某位服务员同某个楼面主管发生了纠纷,海丽通常会调这位女服务员到另一楼面去工作,看看在那里会不会再发生类似的分歧,海丽经常说:“我掌管这个客房部,我就把它看作是我的家。”她本人以身作则,很少同上下级闹别扭,以行动表明她毫无保留地才能贡献出来都是为了让酒店获得最好的声誉和最大的利益。

1.1 酒店与酒店客房部

1.1.1 酒店概述

酒店是伴随着社会的发展和人员流动的增加而日益兴盛的。而所谓的酒店是指功能要素和企业要素达到国家标准,能够为旅居宾客及其他宾客提供住宿、饮食、购物、娱乐等综合性服务的企业。

古代中国最早的住宿设施叫驿站，早在商代就已经设立。随着人类的进步、社会经济的发展，酒店的服务功能逐渐增强，服务范围逐渐扩大，服务设施设备也越来越豪华、越来越现代化。

1. 酒店的分类

酒店市场竞争日益激烈，各类酒店层出不穷。由于历史的演变、地理位置与气候条件的不同，酒店的功能、设备设施存在较大的差异，根据不同的特征酒店可以划分为不同的类型。

根据功能的不同，酒店可分为商业型酒店、会议型酒店、度假型酒店、公寓酒店、汽车酒店和BB家庭式酒店。

根据位置的不同，酒店可分为城市中心酒店、海滨酒店、温泉酒店、城市郊区酒店和机场酒店。

根据客房数量的不同，酒店可分为大型酒店（客房数在600间以上）、中型酒店（客房数在300~600间）和小型酒店（客房数在300间以下）。

根据计价方式的不同，酒店可分为欧式计价酒店、美式计价酒店、修正美式计价酒店、欧陆式计价酒店和百慕大计价酒店。

将酒店分成各种类型，可以帮助人们更加全面地认识酒店的特征，进行酒店间的比较，有针对性地去选择酒店。

2. 酒店的等级

酒店等级是指一家酒店的豪华程度、设备设施水平、服务范围和服务质量等。随着酒店业的迅速发展，客源竞争必然激烈，为了维护国家对外的形象和保证酒店的优质服务，吸引更多的客人，各国都很重视酒店的等级评定工作。各个国家地区采取的等级划分标准不尽一致，但酒店的划分依据和内容是十分相似的，都是从酒店的地理位置条件、环境条件、建筑设计和装潢、设备设施的配置、服务项目内容、清洁卫生状况、服务管理水平等方面进行评价的。

1988年我国制定了《中华人民共和国评定旅游涉外酒店星级的规定》，于1988年9月1日起执行。我国为了适应国际旅游事业发展的需要，尽快提高旅游涉外酒店的服务和管理水平，使之与国际接轨又有中国特色，用“旅游酒店”取代“旅游涉外酒店”，并按国际惯例明确了旅游酒店的定义。我国酒店主要采用的是世界上比较流行的旅游酒店按星级进行的等级分类标准。将酒店划分为一星、二星、三星、四星、五星级（含白金五星级）几个等级。其中，五星为豪华级酒店，四星为一流酒店，三星为中高档酒店，二星为中低档酒店，一星为经济型酒店。

无论酒店属于什么等级，都必须首先经过自报申请，然后由政府部门组织评定，评定后的等级并非永久不变的。

小资料:

世界最贵的酒店、世界曾经最高的酒店—迪拜的 Burj Al-Arab 酒店（伯瓷酒店，又称阿拉伯塔）。

伯瓷是世界上唯一的、建筑高度最高的七星级酒店（因为酒店设备实在太过高级，远远超过五星的标准，只好破例称它为七星级），开业于 1999 年 12 月，它建在离海岸线 280 米处的人工岛 Jumeirah Beach Resort 上。伯瓷糅合了最新的建筑及工程科技，迷人的景致及造型，使它看上去仿佛和天空融为一体。伯瓷的工程花了 5 年的时间，2 年半时间在阿拉伯海填出人造岛，2 年半时间用在建筑本身，使用了 9000 吨钢铁，并把 250 根基建桩柱打在 40 米深海下。酒店由英国设计师 W·S·Atkins 设计，外观如同一张鼓满了风的帆，一共有 56 层 321 米高，是全球最高的酒店，比法国艾菲尔铁塔还高上一截。

伯瓷酒店是阿拉伯人奢侈的象征，亦是迪拜的新标志。走进这个世界上最高的酒店就似走进了阿拉丁的洞穴，豪华的佐证非笔墨可言喻，从带客人走进海鲜餐馆的小型潜艇，到每个房间的 17 个电话筒，再到用作机场巴士的 8 辆劳斯莱斯都可略见些许。客人甚至可以要求直升机接送，在 15 分钟的航程里，率先从高空鸟瞰迪拜的市容，欣赏壮丽的景观后，才徐徐降落在 28 楼的直升机场。

伯瓷酒店内部更是极尽奢华之能事，触目皆金，连门把、厕所的水管，甚至是一张便条纸都“爬”满黄金。虽然是镀金，但要所有细节都优雅不俗地以金装饰，则是对设计师的品位与功力的考验。由于是以水上的帆为外观造型，酒店到处都是与水有关的主题（也许在沙漠国家，水比金更彰显财力）。像是一进酒店门的两大喷水池，不时有不同的喷水方式，每一种皆经过精心设计，15~20 分钟就换一种喷法，跟水舞没什么两样，搭着电梯还可以欣赏高达十几公尺的水族箱，很难相信外头就是炎热高温的阿拉伯沙漠。

而金碧辉煌的酒店套房，则让客人感受到阿拉伯油王般的奢华。所有的 202 间房皆为两层楼的套房，最小面积的房间都有 170 平方米；而最大面积的皇家套房，更有 780 平方米之大。而且全部是落地玻璃窗，随时可以面对着一望无际的阿拉伯海。最令人吃惊的是一进房间，居然有一个管家等着跟客人解释房内各项高科技设施如何使用，因为酒店豪华尊贵的服务宗旨就是务必让房客有阿拉伯油王的感觉，在狠狠地让人感到吃惊之余，也让人感叹金钱的力量。以最普通的豪华套房为例，还包括窗帘和电灯的开关，办公桌上有东芝笔记本电脑，随时可以上网，墙上挂的画则全是真迹。

给大家感受最不一般的，应当是雄霸 25 楼及以上楼层的皇家套房，装饰典雅辉煌，顶级装修和搜罗自世界各地的摆设，如同皇宫一样气派，家具是镀金的，有私家电梯、私家电影院、旋转睡床、阿拉伯式会客室，甚至衣帽间的面积都比一般酒店的大。已故顶级时装设计师范思哲曾对此赞不绝口。最特别的是睡房的天花板上有一面与床齐大的镜子，和自己面对面睡觉的感觉会不会很奇怪？浴室里的所有卫浴用具都是爱马仕牌的，包括肥皂、古龙香水等，当然淋浴设备也不同凡响，除上头的莲蓬头之外，还可选择上中下三段式喷水，旁边则是马赛克壁画陪衬下的按摩浴池，浴室门口还有皮质躺椅，供旅客休息。

1.1.2 酒店客房部

客房是人们外出旅游和暂时居留的投宿场所,是以出租和劳务获得经济收入的特殊商品。在旅行者对酒店各种设施的需求中,对客房的需求是首选,客房并不单指房屋的建筑,而是一个综合性的概念。

客房部又称房务部或管家部,负责管理酒店有关客房的事物。客房部是酒店中的一个重要部门,在酒店的经营管理中起着举足轻重的作用。客房服务的好坏直接影响客人对酒店产品的满意度,对酒店的声誉和经济效益可产生重大影响。

1. 客房部在酒店中的地位

客房是酒店的主体,是酒店存在的基础,在酒店中占有重要地位。客房在酒店中的地位,决定了客房部在酒店中的地位。

1) 客房是酒店存在的基础

人们外出旅行,无论是住招待所、旅馆还是酒店,从本质上说住的都是客房。酒店是向旅客提供生活需要的综合服务设施,它必须能向旅客提供住宿服务,而要住宿必须有客房,从这个意义上来说,客房是酒店最基本的设施,没有客房就不能称为“酒店”,所以说客房是酒店存在的基础。

2) 客房是酒店组成的主体部分

一家酒店的规模也是由客房的数量来决定的。在酒店建筑面积中,客房占总面积的60%~70%;酒店的固定资产也绝大部分在客房,客房及内部配备的设备物资无论种类、数量和价值都在酒店物资总量中占有很高的比重。所以说客房是酒店设施的主体,是酒店组成的主体部分。

3) 客房收入是酒店经济收入的主要来源

酒店的经济收入主要来源于三部分,即客房收入、餐饮收入和综合服务收入。其中,客房收入是酒店收入的主要来源,一般占酒店总收入的50%左右,有的酒店甚至超过60%。这也从另一个侧面反映出客房部在酒店经营中占有非常重要的地位。

从所创利润来分析,在客房的运营中,其成本和费用较低,部门利润率较高。客房在初建时投资虽然大,但耐用性强,在以后的销售中,经过客房员工的清洁保养和补充必备的供应品后,又可重复销售而获取利润。这样如此反复,不断循环,所以其利润是酒店利润的主要来源。

4) 客房商品质量是酒店商品质量的重要标志

酒店是客人的“旅途之家”,客房又是客人在酒店中逗留时间最长的地方,客人在下榻酒店客房的时间是最长的,一般要超过60%,因此酒店客房质量如何,直接关



系到客人对酒店的总体评价和印象。例如,客房是否整洁卫生;装饰布置是否美观;设备设施是否齐全;服务人员的服务是否周到,态度是否热情;等等。客房服务质量的高低,客人感觉最敏锐、印象最深刻,是衡量酒店“价”与“值”是否相符的主要依据。

客房部员工在服务过程中应主动为客人提供方便,及时满足客人的需求。在服务中要做到“十主动”,即主动问好打招呼;主动迎送提行李接大衣;主动引路;主动开门;主动送香巾、茶水;主动介绍情况;主动照顾老弱病残;主动擦皮鞋;主动征求意见;主动按电梯。所以客房商品的质量是衡量整个酒店服务质量,维护酒店声誉的重要方面,也是酒店等级水平的重要标志,它直接影响客人的满意度。

5) 客房是带动酒店其他部门经营活动的枢纽

酒店作为一种以客房为基础设施的现代化食宿场所,只有在客房保持较高入住率的情况下,酒店的一切设施才能发挥效益。客人住进客房,要到前台办手续,要到餐饮部就餐,要到商务中心进行商务活动,还要健身、购物、娱乐等,因而客房服务带动了酒店的各种综合服务设施的运用。

6) 客房部的管理直接影响到酒店的运行管理

客房部的工作内容涉及整个酒店的角角落落,为其他各个部门正常运转提供了良好的环境和物质条件。加上客房部员工占整个酒店员工总数量的比例很大,其管理水平直接影响到酒店员工队伍整体素质的提高和服务质量的改善。另外客房部的物资设备众多,对于酒店成本控制计划的实现有很大意义。因此,客房部的管理与酒店的全局管理直接相关,客房部管理是影响整个酒店管理的关键之一。

2. 客房部的功能

客房部在酒店的地位是由其特殊功能所决定的。近几年,国内外很多酒店业的客房部组织结构和服务模式发生了变化,但客房部的工作任务是不变的。客房部负责管理全酒店的客房事务,负责客房、公共区域的清洁和保养,供应日常生活用品,为宾客提供礼貌、亲切、迅速、周到的服务。

1) 生产客房商品

客房是酒店出售的最重要的商品。客房的生产过程是由客房部负责的,完整的客房商品包含房间、设备设施、用品和客房综合服务。客房属高级消费品,因此,客房布置要高雅美观,设施设备要完备舒适耐用,日用品要方便安全,服务项目要全面周到,客人财务和人身安全要有保障。总之,要为客人提供清洁、美观、舒适、安全的暂住空间。

2) 为酒店创造干净优雅的环境

客房部负责酒店所有客房及公共区域的清洁卫生工作,清洁卫生是保证客房服务

质量和体现客房价值的重要组成部分。酒店的良好气氛,舒适、美观的住宿环境,都要靠客房服务员的辛勤劳动来实现的。酒店时刻都保持这种清洁、优雅、常新的状态,让酒店各处都能给客人留下美好的印象。

3) 为各部门提供洁净美观的棉织品

酒店的棉织品除了客房使用的一系列品种外,还有餐饮部门的台布、餐巾及酒店所有的窗帘、员工制服和沙发套。客房部设有布件房和洗衣房,负责整个酒店各部门的布件和员工制服的选购、洗涤、保管发放、缝补熨烫等,为全酒店的对客服务提供保障。

小资料:

“人性化”、“智能化”、“绿色化”是近年来酒店行业的发展趋势。酒店的经营服务以客房为核心,客人在酒店逗留的时间里,大部分时间在客房内度过,客房的设施水平可以集中地有代表性地体现一个酒店的档次和舒适度。特别是在国家旅游局推出的《旅游酒店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2003)标准中,重点加大了对客房智能化、人性化、舒适度和绿色化这些方面的力度。

酒店客房控用电回路多、负载大、强弱电设备繁多,控制和管理的功能多,不仅有台灯、房灯、落地灯、镜前灯、空调、电视等强电控制,还有门锁、背景音乐的频道选择、音量控制、消防广播、SOS呼叫、服务呼叫、房间有无人检测、房门关闭检测等弱电控制。而且,有的特定功能要求比较特殊,如客房的床头灯和背景音乐,都需要平滑的无级变速调节。而SOS呼叫、请清理、勿扰、退房按钮、服务呼叫等客人服务信息需准确快速地传递到客房服务中心。酒店管理人员希望不需要进入房间就能监控所有的客房温度情况、空调运行状态、房间是否有人、房间灯的状态、客房门是否关好、客人MORNING CALL时间等客房管理需要的状态和信息。

如何提高客房的档次、客人的舒适度、安全度,加强客房的易管理度,节省能耗,获得评星所需分数是现代酒店设计、装修首要考虑的问题。如何用较小的投资达到上述目标,也是酒店业面临的重要问题。

酒店客房控智能控制系统就是利用现代先进科技手段,实现将客房上述众多强、弱电设备及相关状态集中在一个平台上进行监视、控制和远程管理的先进系统,高科技迅速提升酒店的客房档次,凸显酒店的豪华和现代。投资不多而能让客房多获评星分数,对提升酒店档次和形象、节省能耗费用、提高客房管理水平的投入产出比具有很大作用。

(资料来源: <http://www.wangchao.net.cn>)

1.2 客房部的组织机构与职能

建立科学、合理的客房部组织结构是保证客房部各项工作正常有序进行的重要条件。客房部的组织机构的设置应根据统一指挥、专职分工、层次分明、精简高效的原则,并结合本酒店实际情况,考虑酒店的规模、等级、经营管理方式等因素来具体确定。