

JIUDIAN KEFANG FUWU
YU GUANLI

酒店客房服务 与管理

主编 朱多生 周敏慧



电子科技大学出版社

酒店客房服务与管理

朱多生 周敏慧 主编

电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

酒店客房服务与管理 / 朱多生, 周敏慧主编. —成都: 电子科技大学出版社, 2013.1
ISBN 978-7-5647-1412-3

I. ①酒… II. ①朱… ②周… III. ①饭店—客房—商业服务—职业教育—教材 ②饭店—客房—商业管理—职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 001782 号

全国职业教育通用教材 (旅游服务与饭店管理专业)

酒店客房服务与管理

朱多生 周敏慧 主编

出版: 电子科技大学出版社 (成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编: 610051)
责任编辑: 谢应成 袁 野
主 页: www.uestcp.com.cn
电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn
发 行: 新华书店经销
印 刷: 河北永清县晔盛亚胶印有限公司
成品尺寸: 170mm×240mm 印张 18.75 字数 378 千字
版 次: 2013 年 4 月第一版
印 次: 2013 年 4 月第一次印刷
书 号: ISBN 978-7-5647-1412-3
定 价: 58.00 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

- ◆ 本社发行部电话: 028-83202463; 本社邮购电话: 028-83201495。
- ◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

总 导 言

随着我国国民经济的高速发展,旅游越来越成为人们重要的生活方式。与世界发达国家相比,我国的旅游业起步较晚,旅游业在我国还是一个新兴的产业,旅游教育更是近 20 年来才逐渐发展起来的。

我国是一个文明古国,有悠久的历史、灿烂的文化、秀丽的山川,而且民族众多,旅游资源丰富而独特。改革开放以来,在党和政府发展旅游经济思想的指导下,旅游业得到迅速发展,其在国民经济中的作用不断增强,在世界旅游业中的地位不断提高。

我国的节假日安排和国庆黄金周旅游的冲击波,将我国的国内旅游和出境旅游推向了高潮,将旅游业这一经济增长点的旺盛生命力与其关联带动作用发挥到了极致。面对如此巨大的旅游市场,在从政策上加速发展我国旅游经济的同时,迫切需要大量的旅游服务与管理人才。调查研究表明,当前,旅游业人才缺口最大的是中、初级旅游行业管理者和劳动者,而职业教育学校的“旅游服务与管理”专业正是培养这类人才的摇篮。

为贯彻执行《中共中央国务院关于深化教育改革 全面推进素质教育的决定》精神,积极推进《面向 21 世纪教育振兴行动计划》,我们针对旅游教育的特点出版了符合新型教育理念的“全新教材”。

经过认真的分析和研究后,我们严格按照国家《职业教育旅游服务与管理专业教学大纲》的要求,邀请了一批在旅游教育一线从教经验丰富的教师,精心组织编写了一套极具活力、极为适用的全新教材,近期推出的有:《职业道德与职业指导》《法律基础知识》《计算机应用基础》《旅游概论》《旅游心理学》《中国旅游地理》《旅游政策与法规》《中国民族民俗》《导游基础知识》《菜点酒水知识》《导游业务》《旅行社业务》《旅游市场学》《酒店管理概论》《酒店前厅服务与管理》《酒店客房服务与管理》《酒店餐厅与宴会管理》《旅游英语基础》等近二十种规划教材。

纵观本套教材,具有如下的特点和亮点:

一、定位准确。教材是教学中的根本,教材的内容既不能“偏高”,也不能“偏杂”。本套教材抓住职业教育主要是培养“中、初级专门人才”这个根本,在每种教材的内容取舍、组织构架上都十分恰当。

二、理念全新。旅游业是我国与国际接轨最早的行业,尤其是在当今经济全球化的时代,旅游业的服务规范、管理方法和经营理念,随时都在发生巨大的变化。因此,在教材中必须及时反映产业和市场的特点,而本套教材能将国际、国内旅游业和市场的最新发展和变化有机地融入其中。

三、重视基础。人文社科与科学技术一样,依然有其特定的知识体系,而在知识体

系中，“知识基础”是其最重要的平台。本套教材紧扣旅游服务和管理专业的特点，清晰地阐述了知识体系中的“重点”“难点”和“盲点”，使读者在学习中能从容地抓重点、突难点、解盲点，建立起稳固的知识基础。

四、突出实践。当代职业教育在全新教学理念的指导下，教学模式已经多样化，其中，模拟工作实践中真实环境的“情景教学”和以实际工作中的重要、典型、常见例子为主线的“案例教学”被广泛采用，本套教材在这方面从整体上结合得非常完美。

五、强化应用。职业教育必须以职业岗位规范和职业能力的需要为依据，最终目的是要求把所学的知识应用到实际岗位上。本套教材无论从体例结构、案例选取和综合技能培训等方面，都始终贯彻了“应用”这个主题。

教材或者图书虽然是特殊的商品，但毕竟是“商品”，任何商品最终都要接受市场的检验，出版者将企盼着千百万读者的回应。

职业教育教材编写委员会

内 容 提 要

本书是职业教育“旅游服务与饭店管理”专业教材。

本书从理论和实践的结合入手，系统地介绍了酒店客房服务与管理的专业知识，并通过大量案例分析和相关练习，使读者能在短时间内掌握前厅服务的基本技能、技巧，并具备基层管理能力。本书共分十三章，第一章至第五章重点强调客房部服务操作的相关知识，第六章至第十二章一般性介绍客房管理知识。本书结构层次清晰、内容丰富、案例多样，具有适用面广，操作性强的特点。

本书可以作为高、中等职业学校，普通高等院校，成人高校以及民办高校相关专业的通用教材，也可作为酒店管理岗位培训教材和酒店服务员等级考试参考用书。

前 言

改革开放以来,我国酒店业取得了巨大的成就,但我国客房用品和客房的使用寿命距国际水平还有相当大的差距。想要提高我国酒店客房服务和管理质量,提高我国酒店客房从业人员的素质,努力缩小我国酒店管理水平和服务水平与国际标准的差距,需要培养大量热爱本职工作、有较强动手能力的酒店行业专门人才。为满足广大酒店服务人员 and 基层管理人员提高服务技能和管理能力的需要,迫切需要理论和实践两个方面结合得比较好的酒店管理教材,为此我们组织相关专家编写了本套教材。

本书从理论和实践的结合入手,系统地介绍了酒店客房服务与管理的专业知识,并通过大量案例分析和相关练习,使读者能在短时间内掌握前厅服务的基本技能、技巧,并具备基层管理能力。本书共分十二章:第一章客房概述;第二章清洁器具和清洁剂;第三章客房清洁服务;第四章洗衣房、布草房服务;第五章客房部对客服务;第六章客房清洁管理;第七章客房部质量管理;第八章客房部人力资源管理;第九章客房客用品管理;第十章客房物资管理;第十一章客房部安全管理;第十二章客房部开业筹备与客房更新。最后两则附录,为酒店从业人员必备的专业读物,以提高读者对国际和我国酒店客房管理基础知识的了解。

为便于提高学生对酒店客房部的兴趣和热爱,大量案例是本书的最大特点,基本每一个模块都有相对应的案例和练习。在体例上,本书采用了比较先进的教材编写系统,每章有提要、知识要点,每节有适量习题。

本书的编写是集体智慧的结晶。在集体讨论的基础上,第一章、第二章由四川行政学院旅游系酒店管理专业朱多生老师执笔;第三章、第四章由中国劳动关系学院高职院校周敏慧老师执笔;第五章由黑龙江旅游职业技术学院酒店烹饪系刘翠萍老师执笔;第六章由黑龙江旅游职业技术学院酒店烹饪系邓英老师执笔;第七章由黑龙江旅游职业技术学院基础教育部屈凯老师执笔;第八章由哈尔滨学院人文学院地理系旅游管理专业陈曦老师执笔;第九章黑龙江工程学院旅游专业邵雯老师执笔;第十章由黑龙江旅游职业技术学院杜娟老师执笔;第十一章由黑龙江旅游职业技术学院赵甲申老师执笔;第十二章和附录黑龙江旅游职业技术学院顾静老师执笔。

本书在编写过程中,参考了一系列的相关文献和资料(已在参考文献中列出),并借鉴了互联网上的一些信息,请恕不能一一列明,在此谨向编著这些著作、资料的专家、学者致以诚挚的感谢!

由于时间仓促和编者水平有限,书中的不足之处在所难免,恳请各位专家和读者不吝赐教,以期在日后修订再版时更正。

编 者

目 录

第一章 客房概述	1
第一节 客房在酒店的地位和作用	1
一、客房部的性质	1
二、客房部的业务范围	2
三、客房部的管理目标	3
第二节 客房部的机构设置	5
一、客房组织设置的基本要求	5
二、客房部组织结构形态	6
三、客房部机构的职能	7
四、客房部与酒店其他部门的关系	8
第三节 客房部岗位职责	14
一、岗位职责内容	14
二、客房部的岗位职责	14
思考与练习	22
案例分析	23
第二章 清洁器具和清洁剂	25
第一节 清洁器具	25
一、清洁器具的分类	25
二、一般清洁器具	26
三、清洁设备	30
四、清洁设备的管理	35
第二节 清洁剂	37
一、“脏”的存在形态与性质	38
二、清洁剂的种类及作用	39
三、清洁剂的管理	45
思考与练习	46
案例分析	47
第三章 客房清洁服务	48
第一节 客房日常清洁操作	48

一、清洁的准备工作	48
二、卫生间的清洁程序	50
三、客房清洁程序	52
四、铺床程序	55
五、夜床服务程序	56
六、其他客房的清洁	58
第二节 客房计划卫生清洁操作	59
一、家具上蜡	59
二、地板打蜡	59
三、擦窗	61
四、擦拭顶灯	62
五、擦拭铜器	62
六、吸尘	62
思考与练习	63
案例分析	63
第四章 洗衣房、布草房服务	64
第一节 洗衣房服务	64
一、洗衣房的设置	64
二、洗衣房的布局	65
三、酒店洗衣房的设备工具	65
四、洗衣房的流程设计与控制管理	68
第二节 布草房服务	74
一、布草房的布局	74
二、布草房的设备用品	74
三、布草房的运行与管理	75
思考与练习	78
案例分析	78
第五章 客房部对客服务	80
第一节 对客服务的特点和要求	80
一、宾客的类型与特点	80
二、对客服务的特点	83
三、对客服务的要求	84
第二节 对客服务的项目和模式	85
一、客房部对客服务项目	85
二、客房部对客服务模式的选择	87

第三节 对客服务的要点	89
一、贵宾服务	89
二、洗衣服务	90
三、房内小酒吧服务	92
四、拾遗服务	93
五、其他服务	94
思考与练习	96
案例分析	96
第六章 客房清洁管理	98
第一节 客房清洁管理	98
一、客房清洁管理的要求	98
二、客房清洁管理的安排	99
三、客房清洁管理的控制	102
第二节 公共区域的清洁管理	113
一、酒店公共区域的范围及清洁管理特点	113
二、公共区域的清洁任务和要求	114
三、酒店公共区域清洁管理的安排	118
四、酒店公共区域清洁管理的控制	118
思考与练习	119
案例分析	120
第七章 客房部的质量管理	122
第一节 客房清洁保养的质量控制	122
一、贯彻“预防为主”的质量控制方针	122
二、制定标准	123
三、加强检查	125
四、严格考核	129
五、充分利用客房部的表格和报表	129
第二节 客房对客服务质量管理	140
一、树立现代服务精神	140
二、服务理念要升华	140
三、推行定制化服务	141
四、规定质量标准	141
五、加强检查监督	142
六、提高员工素质	143
思考与练习	143

案例分析	144
第八章 客房部的人力资源管理	146
第一节 客房部的编制定员	146
一、编制定员的原则	146
二、编制定员的步骤和方法	147
第二节 客房部的员工招聘	151
一、制定招聘方案	151
二、选择招聘途径	152
三、接受求聘申请和粗选	154
四、面试	154
五、招聘员工时的注意事项	157
第三节 客房部的员工培训	157
一、培训的意义	157
二、培训的类型	158
三、培训的原则	160
四、培训的方法	162
五、培训的注意事项	163
第四节 员工的安排与控制	163
一、改革分配制度	163
二、采取合理的用工制度	164
三、根据客情变化灵活排班	164
四、制订弹性工作计划、控制员工出勤率	165
五、在部门内部或跨部门进行员工的合理调配	165
第五节 员工的考核与评估	166
一、考核、评估的方法	166
二、考核评估的程序	167
三、考核评估的注意事项	168
第六节 激励	170
一、激励的重要性	170
二、激励的方式	170
三、激励的注意事项	172
思考与练习	173
案例分析	173
第九章 客用物品管理	176
第一节 客用物品介绍	176

一、客用物品的种类	176
二、客用物品的配备	176
第二节 客用物品控制	180
一、客用物品的选购	180
二、客用物品的保管	181
三、客用物品的领发	182
四、客用物品的消耗控制	182
思考与练习	184
案例分析	184
第十章 客房物资管理	186
第一节 客房部的预算	186
一、制定客房部预算的主要依据	186
二、客房部预算的主要项目	187
三、预算实例	187
四、预算的执行和控制	189
五、客房设备的更新改造计划	190
第二节 客房家具设备的控制	191
一、家具设备的配置	191
二、家具设备的使用和保养	193
第三节 客房布草管理	200
一、客房布草的种类及质量要求	200
二、客房布草的规格	202
三、客房布草的配备	204
四、客房布草的管理和控制	205
五、布草的保养	208
六、布草的储存	209
第四节 降低消耗和环境保护	209
一、降低消耗和环境保护的三个“R”	209
二、重视环保和创造“绿色酒店”的检查要点	211
思考与练习	212
案例分析	213
第十一章 客房部安全管理	215
第一节 客房部安全管理概述	215
一、客房部安全管理的意义	215
二、客房部安全管理的主要任务	216

三、客房安全的侵害因素	216
四、客房安全管理的特性	218
五、客房安全管理工作的手段	219
六、客房安全管理工作力量的组成	220
第二节 客房部安全设施的配备	220
一、客房安全设施配置的目的	220
二、客房安全设施配备的原则	221
三、客房安全设施的配置	221
第三节 客房部安全计划与制度	227
一、计划的制订和实施	227
二、客房安全制度	229
第四节 客房部安全的重点防范	232
一、火灾的预防	232
二、盗窃事故的预防	236
三、预防其他安全事故	239
四、防工伤事故	240
五、防自然灾害	241
思考与练习	241
案例分析	241
第十二章 客房部开业筹备与客房更新	243
第一节 客房部开业筹备	243
一、客房部开业筹备的任务与要求	243
二、客房部开业准备计划	246
三、开业前的试运行	249
第二节 客房的更新改造	252
一、客房更新改造的目的与意义	252
二、房客更新改造方案的制定	252
三、客房更新改造的实施与控制	257
思考与练习	258
案例分析	258
附录	260
附录 1 客房服务礼节礼貌	260
一、服务员的文明礼貌	260
二、服务礼节	263
附录 2 某酒店客房部员工考核试题	267

客房部（公共区域）书面考核试卷（A 卷）	267
客房部（公共区域）书面考核试卷（B 卷）	270
客房部（楼层）书面考核试卷（A 卷）	273
客房部（楼层）书面考核试卷（B 卷）	276
客房部（洗衣房）书面考核试卷（A 卷）	279
客房部（洗衣房）书面考核试卷（B 卷）	282
参考文献	285

第一章 客房概述

【本章提要】

正确认识和评价客房部在现代酒店中的地位,包括客房部的性质、基本业务、管理目标等。熟悉客房的组织机构;了解客房部与其他各部门的业务关系;能够制定和描述客房部各岗位的职责。

【关键词】

客房部 组织 岗位职责

【知识要点】

客房部组织的设计;
客房部岗位职责。

第一节 客房在酒店的地位和作用

客房部是酒店的一个重要部门,在酒店的经营管理中起着举足轻重的作用。其表现在:一方面,客房部直接负责酒店的客房管理,而客房是酒店的主要产品之一,出租客房是酒店获取收入的一个重要手段;另一方面,服务是酒店产品的核心,而客房服务又是整个酒店服务的重要组成部分。其质量的好坏,在很大程度上代表或影响着整个酒店的服务水准。

一、客房部的性质

(一) 客房部是酒店的一个消耗部门

客房部是为酒店取得营业收入的主要部门之一,但同时也是酒店成本消耗较大的部门。一般人认为,传统意义上的客房部(Housekeeping)通常只负责客房的生产加工,为前厅部、营销部等提供可用于销售的合格的客房产品,而并不直接负责客房产品的销售。因此,客房部只有生产客房产品“原料”的消耗,而没有销售客房产品的收入。实际上,客房部在运行与管理过程中,时时刻刻都在消耗,包括人力、物力和能源的消耗等。所以,严格地说,客房部是酒店的一个消耗部门。认清这一点,对于我们了解客房部的任务,规划客房部的目标,制定客房部经营管理的方针政策、指导思想和具体措施等都有十分重要的意义。

（二）客房部是酒店的一个服务部门

之所以说客房部是一个服务部门，有两个方面的原因：第一，客房部属酒店的前台部门，其大部分岗位及员工都处在对客服务工作的第一线，直接面对客人，为客人提供服务；第二，从机构设置和设施、设备的配置等方面看，大多数酒店的客房部都有为酒店内部其他部门提供服务的责任和能力，如清洁保养、布草洗烫等。由于客房部与酒店其他部门和客人之间有不可分割的联系，所以，客房部是酒店为客人提供服务和酒店其他部门开展服务工作的基础部门。

（三）客房部是酒店的一个生产部门

客房是酒店服务产品的重要组成部分。其生产过程是由客房部负责的，没有客房部对客房的清扫整理及装饰布置等一系列生产加工，酒店就没有可以出租的客房；对于已经出租的客房而言，没有客房部为住客提供的清扫整理等系列服务，客房的价值就不完整。因此，客房部是一个生产部门，其生产的产品就是客房及客房服务。衡量客房产品的重要标准是客房的清洁卫生质量和客房的装修水平、档次。

二、客房部的业务范围

尽管酒店的性质、类型、规模、档次、管理模式等多种多样，但各家酒店客房部的业务范围却大同小异。概括起来主要包括以下几个方面：

（一）布草、员工制服及客衣的洗烫

大多数酒店都配有布草房和洗衣房。按酒店的普遍做法，酒店内部的布草房和洗衣房通常由客房部管理。因此，酒店布草、员工制服和客人衣物的洗烫工作，也就很自然地成了客房部的业务。客房部必须认真做好这项工作，满足客人对洗衣服务的要求。在条件合适的情况下，酒店客房部可以对外洗涤各种棉织品，这时客房部自然成为酒店的一个利润部门，但如何规范客房部创收的管理和对客房部员工的激励，还需要进行科学的论证。

（二）客房清洁和管理

客房清洁和管理是酒店客房部的基本业务和中心工作。其主要内容和基本要求是：

（1）对客房进行清洁整理。一方面可以为销售部提供合格的客房产品，满足客房销售和分配与安排的需要；另一方面，为住客创造良好的休息与工作环境。

（2）对客房进行维护和保养。这是客房管理工作的重要内容，其目标是使客房的设施、设备保持完好常新，保持客房产品的质量标准，保证和延长客房设施、设备的使用寿命。

(3) 为住客提供全面优质的服务。服务是客房产品的核心。酒店不仅向客人出租客房,还要为住客提供系列服务,使住客像在自己的家或办公室里一样安全、舒适和方便。这些服务大部分是由客房部负责提供。

(三) 负责酒店公共区域的清洁保养

公共区域是酒店的重要组成部分。其清洁保养的状况反映着酒店的管理水平、代表着酒店形象、影响着公众对酒店的感受和评价。因此,酒店必须重视对其公共区域的清洁保养。在规范化管理的酒店里,公共区域的清洁保养工作主要由客房部负责。客房部一般都设置专门的分支机构,即“PA组”。尽管很多公共区域的设施也分别由其他部门(如前厅部、餐饮部、康乐部等)管理,但根据“专业化原理”的要求,为了便于专项设备用品的配置和管理、人员的调配、标准的统一,所有公共区域的清洁保养工作主要由客房部统一负责,以利于酒店各种清洁工具、清洁用品和清洁设备的集中统一管理。

除以上三项基本业务之外,部分酒店的客房部还负责酒店的园林绿化和花草养护等工作,所以,客房部的业务范围和具体工作任务应根据酒店自身具体情况而定。

三、客房部的管理目标

客房部是酒店企业的一部分,其管理目标与酒店的总目标是一致的,即追求理想的经济效益和社会效益,在取得合理利润的同时,得到社会的认可。总体来说,客房部的管理目标主要包括以下内容。

(一) 保证客房的产品质量,其中清洁和安全是首要的

客房销售是酒店获取收入的主要途径之一。客房销售的数量和价格,决定着客房销售收入的多少。客房销售的数量除了受酒店的价格政策、促销措施和销售人员的推销技巧等因素的影响外,客房产品本身的质量高低,即是否能够适应和满足客人的需求,也是至关重要的。因此,酒店必须根据市场的发展变化和客人对客房产品的需求等具体情况,不断提高对客房的管理水平,以保证客房产品的质量。根据客房产品的特点及客人对客房产品的共同需求,人们通常把客房产品的质量要素归结为物色、舒适方便、清洁卫生和安全四个方面。

(1) 特色。任何产品都应具有显著的特色。在竞争十分激烈的市场经济时代,没有特色的产品就没有竞争力和生命力。酒店客房作为产品,当然也必须具有特色。所谓特色,通俗地说就是与众不同、独具魅力的个性及风格特点。就酒店业的经营管理和客人入住的需求来看,客房在装修时尽可能有自己的民族特色或其他风格,明确自己的目标市场,使自己在经营销售中有明确的标志特色。

(2) 舒适方便。每个住客都希望在享用客房时能够获得舒适方便之感。客房能否满足住客的这种期望和要求,是由两个方面的条件决定的:即客房的硬件和软件。在硬