

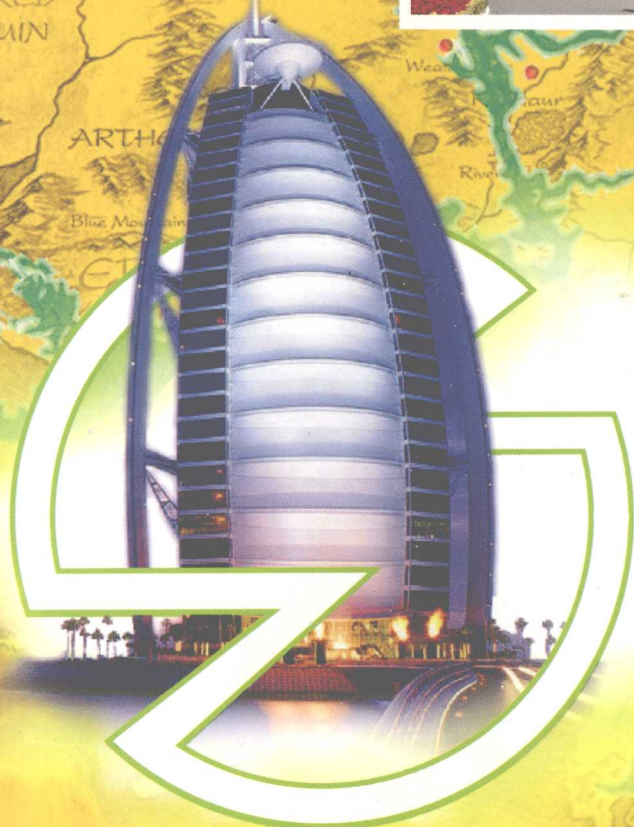
旅游教育教学丛书

冒超球 主编 董家彪 副主编

酒店客房服务

JIUDIAN KEFANG FUWU

朱小彤 主编 徐明 副主编



中山大学出版社

旅游教育教学丛书/冒超球主编；董家彪副主编

酒店客房服务

朱小彤 主 编

徐 明 副主编

中山大学出版社

· 广州 ·

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店客房服务/朱小彤主编;徐明副主编. —广州:中山大学出版社, 2010.9
(旅游教育教学丛书/冒超球主编;董家彪副主编)

ISBN 978 - 7 - 306 - 03741 - 1

I. 酒… II. 朱… III. 饭店 - 商业服务 - 教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 174870 号

出 版 人: 祁 军

策 划: 尚雅工作室

责任编辑: 邓启铜

责任校对: 熊 蓉

责任技编: 黄少伟

出版发行: 中山大学出版社

电 话: 编辑部 (020) 84111996, 84111997, 84113349, 84110776

发行部 (020) 84110283, 84111981, 84111160

地 址: 广州市新港西路 135 号

邮 编: 510275 传真: (020) 84115892

网 址: <http://www.zsup.com.cn> E-mail: zdcbs@mail.sysu.edu.cn

印 刷: 广东省茂名广发印刷有限公司

规 格: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 11.125

字 数: 200 千字

版次印次: 2010 年 9 月第 1 版 2010 年 9 月第 1 次印刷

定 价: 20.00 元

本书如有印装质量问题影响阅读, 请与出版社尚雅工作室联系调换

《旅游教育教学丛书》编委名单

主 编：冒超球

副主编：董家彪

编 委：（按姓氏笔画排序）

吴宁辉 张舒哲 林贤东 冒超球

黄伟钊 董家彪 曾小力

《旅游英语》

主 编：莫红英

办公应用软件教程

主 编：商仲玉

餐饮服务与管理

主 编：邓 敏

酒店客房服务

主 编：朱小彤

副主编：徐 明

调酒·茶艺

主 编：徐 明

总 序

在现代教育中,教材是教育思想的载体,是教学活动的基本依据,也是深化教育教学改革、全面推进素质教育和培养创新型人才的基本内容保证。

教育的理想是使人得到全面、自由的发展。人是教育的对象,教育的本质是实现人的价值的最大化。教育的基本功能是开发人的心智、促进人的身心发展。因此,任何教材都会在受教育者心灵和智慧成长过程中留下深深的痕迹。教材之重要性,不言而喻。

教育伴随着人的一生,而一个人接受终身教育成就的大小,往往取决于中学阶段前后教育的基础是否打牢。作为高中阶段的中等职业教育,应把社会文化效应放在第一位,以培养学生良好的可持续发展的综合素质为基础,让每一个学生,在成为合格的劳动者的同时,也得到自由的、全面的发展,这样才能真正体现职业教育的长远目标。目前那种打着“学一技之长”的旗号而忽视学生作为可持续发展的人所必需的基础教育的急功近利的现象应当坚决摒弃,真正的教育是通过德育培养人高贵的灵魂,通过智育培养人独立思考的头脑、获得知识的能力,通过美育培养人丰富的精神世界。一言以蔽之,职业教育,首先是人的终生发展问题,然后才是具体的岗位技能教育。

2004年中山大学出版社组织编写并出版了一批旅游职业教育教材。这些教材对深化中等职业教育教学改革、提高教学质量起到了重要作用。但是也必须看到,任何教材都必须紧跟行业发展之步伐,及时总结客观实践之规律,如此,方可永葆活力。尤其近年来,迅猛发展的旅游业给旅游职业教育带来了巨大挑战和机遇,随着发展旅游业进入国家战略,发展旅游职业教育必然要进入国家战略的思考,如何将旅游职业教育做强做大,更好地为旅游产业发展服务,为新形势下的旅游业发展培养所需各类人才,是每一个旅游教育工作者所要思考的问题,而出版与时俱进的教材则是我们所做出的重要举措之一。

在这个背景下,中山大学出版社又组织编写了这套《旅游教育教学丛书》,该丛书是在国家教育部颁布的教学大纲指导下,根据国内外旅游业的最新实际

需要而编写的，体现了编者对旅游业和旅游教育的深入思考和认识，具有实用性、时代性和终身教育性等特点，适用各类旅游中职学校作为教材，也部分适用于高职院校旅游专业教材。

随着旅游业上升为国家战略性支柱产业，旅游职业教育将承担起培养更多具有国际化视野、专业技能娴熟和服务意识良好的高素质旅游人才的重任。因此，加强教材建设，不断编辑和出版适合现代旅游业发展需要的，既有地方特色又能与国际市场接轨，既贴近市场又具有前瞻性的旅游教育教学系列丛书，并以此推动旅游教育的改革，培养出更多具有良好素质的旅游人才，乃是旅游教育工作者义不容辞的职责。

是为序。

A large, stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to the author or a related official.

2010年8月19日于广东省旅游学校

前 言

虽然全球性的金融海啸也影响到了中国，但中国旅游业的发展仍令人瞩目。作为旅游业的支柱产业之一，酒店业仍在蓬勃发展，酒店的用人需求仍旧旺盛，但严格来讲，酒店不缺人，缺的是具备良好的服务意识和娴熟的服务技能的服务人才。作为酒店长久以来变更速度较缓的客房部，近年的革新、变化还是很大的。因此，新的客房专业教材既要反映这种革新、变化，又要为培养出适合酒店需要的人才服务。

本书的主要内容是客房部各项服务工作，以客人在住宿期间所能享受到的服务为主线，归纳了对客服务、清洁整理服务两大主要服务项目，并简单地将客房部提供的其他服务做了介绍。本书在编写过程中，坚持理论联系实际，有几个比较鲜明的特点：首先，优化了课程内容，主打客房“服务”的内容，以培养一线服务员，即学即用即上岗所需的知识和技能为主；其次，注重对目标读者的服务意识的培养，贴近目标读者的心理，能较有效地引导读者的就业观；再次，更新增补了资料；最后，贴近教学的编排，与教学课时相匹配。本书主要作为旅游中职学校的专业教材，也可作为酒店服务员的岗位培训用书和自学用书。

本书由朱小彤担任主编，徐明担任副主编。书中参考了大量文献、资料，在此对原文作者表示衷心感谢。由于编者才疏学浅，时间紧凑，书中难免有疏漏之处，敬请读者批评指正！

编 者

2010 年 8 月



目 录

第一章 客房部概述	(1)
第一节 客房部概况	(2)
第二节 客房部组织机构与服务流程	(6)
第三节 客房部职业特质与职业生涯设计	(11)
第二章 客房产品概述	(19)
第一节 客房的类型	(20)
第二节 客房内部设计布置	(26)
第三节 客房产品发展趋势	(36)
第三章 客房楼层接待服务	(43)
第一节 客房服务组织形式	(44)
第二节 楼层常规服务	(50)
第三节 楼层超常服务	(66)
第四节 客人类型和服务方法	(78)
第四章 客房楼层清洁整理	(82)
第一节 客房清洁整理概述	(83)
第二节 客房清洁整理	(87)
第三节 客房清洁质量管理	(95)
第五章 客房部其他服务	(101)
第一节 公共区域清洁保养	(102)
第二节 绿化	(106)
第三节 公共区域灭虫害工作	(109)
第四节 洗衣房	(112)
第五节 布草房服务	(120)



第六章 客房部安全保卫工作	(125)
第一节 客房部安全工作概述	(126)
第二节 客房消防工作	(130)
第三节 客房防盗工作及其他安全事项	(138)
附 录	(152)
附录一 客房专业英语	(152)
附录二 星级评定标准中与客房相关的内容	(154)
附录三 绿色饭店标准	(161)
参考文献	(168)

第一章 客房部概述

【导 语】

客房部是酒店的一级部门，是酒店最主要的组成部分。本章节内容是向读者介绍客房部，讲解客房部的组织结构和业务分工及主要职责，客房部的业务特点，客房服务的流程以及客房部员工的从业要求及其职业生涯愿景。



第一节 客房部概况

客房部 (Housekeeping Department, 简称为 HSKP DEPT) 是酒店中负责生产客房商品的部门, 它通过清洁整理、添补用品、维护设施设备, 使客房始终处于可供出租状态, 即周而复始地为酒店“生产”合格的产品供酒店销售。在酒店部门的实际设置中, 客房部这一部门另有管家部、房务部、房口部等几种不同称谓。客房部的几种称谓有相同之处, 但有时也存在差别。一般而言, 内地的酒店使用“客房部”或“房务部”的说法较常见, 外资酒店习惯使用“管家部”这一名称, 而“房口部”通常是由客房部与前厅部合并而成。

一、客房部的业务范围

(一) 生产客房商品

客房是酒店的主要商品之一, 酒店通过出租这一商品的使用权 (通常以间·晚为基本单位) 来获得收入, 而要出租这种使用权, 前提是客房必须保持在干净、整洁的可供出租的状态。客房部的首要功能就是对客房生产资料进行加工, 生产出合格的客房商品。客房商品生产和一般商品生产不同, 它不是根据图纸和工艺流程来加工没有思想感情的生产资料, 而是根据宾客活动规律和宾客的需要和心理特点来组织员工劳动, 提供优质服务, 用特殊的方式完成客房这种特殊产品的生产。

(二) 配合销售部门做好客房产品销售工作

与酒店的餐厅、康乐等部门不同, 客房部不是直接赢利部门, 它是生产部门, 负责的是商品的供给。客房产品的销售则是由酒店的销售部和前厅部完成的。马克思说过, 从商品到货币, 这是一个惊险的飞跃。客房商品生产出来后, 能不能顺利转变成货币, 并不是理所当然、天经地义的, 是个“惊险的飞跃”。因此, 作为生产部门的客房部与作为销售部门的前厅部、销售部要密切合作, 不断通过出租利用客房的使用价值, 加快其周转, 完成商品交换才能产生良好的社会效益和经济效益。

客房销售过程中不是大批商品的转移, 而是同一件商品的反复销售, 这就造成客房商品的脆弱性: 客房一天卖不出去, 当天的使用效用就自然失去, 而且失去的效用永远也不能得到弥补, 即当天的客房使用权这一商品就此作废,



而房间设备折旧、人员开支、管理费用等还要照样支出。酒店客房管理如何适应这一特点，是一项艰巨的任务。根据宾客需求的心理特点，提供热情、周到、规范、灵活的服务，才能提高客房商品质量，才能有利于客房商品的销售，加快客房周转。

（三）控制客房营运开支

如前所述，客房部是生产部门，并不直接产生经济效益，但是，如果客房部能控制营运开支，节省下来的资金就变成了对酒店净利的贡献。控制客房营运开支，其主要环节有客房固定资产折旧；水、电等各种资源消耗；客用品及清洁用品的消耗；劳动力成本等。

（四）为酒店提供服务保障

客房部所管辖的范围很广。除了客房楼层，酒店往往把公共区域卫生、绿化养护、布草洗涤等工作也纳入客房部的管理范围。客房部下设的公共区域组负责酒店公共区域的清洁卫生，设绿化组负责酒店各处所需鲜花和绿色植物的提供及养护，设草房和洗衣房负责酒店各部门员工所需的制服的洗涤与替换。从这层意义来说，客房部为酒店的运作提供了保障，是整个酒店名副其实的“管家”部。

二、客房部服务特点

现代酒店市场竞争越来越激烈，客人对客房产品的要求也越来越高。客房部的产品主要是服务，为适应客人日益提高的要求，客房部管理人员应准确把握客房服务的特点，遵循客房服务的特点去设计和提供服务。客房服务有着与普通服务类似的共性的特点，也因为客房商品的与众不同的特性，客房服务也有独特的个性特点。

（一）客房服务的共性特点

1. 客房服务的无形性

客房服务是一种以客房为凭借、出租客房使用权的服务，并由此连带产生了宾客逗留期间的服务。住客支付的房费是房租，获得的是暂时的使用权，而当客人离开酒店时是不可能将客房这一产品带走的。可以说客人购买的是一种体验，这就要求客房部所有员工应致力于送给客人一个完美的体验，才有可能吸引客人重复光顾酒店。

2. 客房服务的随机性

客房部每天面对新的客人，涉及的工作内容繁多，工作空间广泛，在对客



服务过程中具有很大的随机性。在这种情况下,为了保证服务质量,客房管理除了按照传统的管理模式外,还需有自己的管理特色。客房各级管理人员的走动式管理是客房部常用的管理办法,但在管理过程中,管理的随机性应该避免造成员工的抵触情绪。

3. 不易控制性

服务是由人而不是机器提供的,客观存在的个体差异就决定了服务是不易控制的。另外,客房部管辖的人、财、物及工作岗位之多在酒店是居于首位的。首先,大多数工作人员的工作环境具有相对的独立性,不利于管理人员的督察;其次,客房物资用品皆为日常生活用品,如果管理不善,极易流失。所以客房部加强对员工素质和自我管理的培训尤为重要。

(二) 客房服务的个性特点

1. 客房服务的单调重复性

客房服务的单调重复性一个方面表现在客房一旦建设落成,会沿用较长一段时间,不易做出改变;另一方面,客房服务的首要任务是清洁整理客房,清洁整理的流程是相对固定的,具有单调重复的特点。

2. 客房服务强调隐性服务

客房出租后,虽然房间的所有权没有发生转变,但在租期内房间使用权归于客人,成为客人的“家外之家”。这就要求服务员充分尊重客人的隐私,减少对客人的干扰。客房服务因此具有隐性的特点:既要让客人享受到服务,又觉察不到有外人干涉的痕迹。

三、客房部在酒店中的地位

“住”是旅游“六大要素”的重要内容之一,是客人每天必不可少的需求。无论是出于何种目的、哪一层面的客人,到达目的地后首先需要找一个下榻的地方,通常就是宾馆、酒店或旅馆、招待所的客房。所以说客房是酒店的主体,在酒店中占有重要地位。

(一) 客房是酒店存在的基础,是酒店最基本的组成部分

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,住酒店从本质上讲就是住客房,从这个意义上来说,无客房则无所谓酒店。纵观酒店的发展史也能看出,酒店的前身,如客栈、驿站等,一开始无一不是仅提供住宿(客房)服务,所以说客房是酒店存在的基础。

（二）客房是酒店组成的主体

客房楼层面积占整个酒店总面积的 65%~85%。一般来说，一间五星级酒店的总面积大致等于房间数乘以 100 平方米，四星级酒店的总面积大致等于房间数乘以 85~90 平方米，因此确定客房数量就可以大致确定酒店总面积。此外，酒店的固定资产，也绝大部分在客房，酒店经营活动所必需的各种物资设备和物料用品，亦大部分在客房，所以说客房是酒店的主要组成部分。

（三）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——客房收入、饮食收入和综合服务设施收入。其中，客房收入是酒店收入的主要来源，而且客房收入较其他部门收入稳定。客房收入一般占酒店总收入的 50% 左右。从利润来分析，因客房经营变动成本比餐饮部要小，利润率可以达到 70% 以上，所以其利润是酒店利润的主要来源。

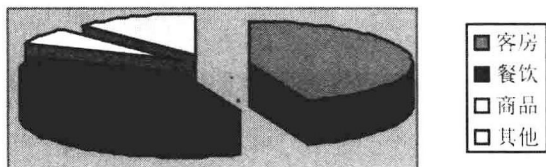


图 1-1 我国饭店收入构成情况统计

（四）客房服务质量是酒店服务质量的重要标志

客房是客人在酒店中逗留时间最长的地方，客人对客房更有“家”的感觉。因此，客房的卫生是否清洁，服务人员的服务态度是否热情、周到、服务项目是否周全丰富等，对客人有着直接影响，是客人衡量“价”与“值”是否相符的主要依据，所以客房服务质量是衡量整个酒店服务质量，维护酒店声誉的重要标志，也是酒店等级水平的重要标志。

（五）客房是带动酒店一切经济活动的枢纽

酒店作为一种现代化食宿购物场所，只有在客房入住率高的情况下，酒店的一切设施才能发挥作用，酒店的一切组织机构才能运转，才能带动整个酒店的经营管理。客人住进客房，要到前台办手续、交房租；要到饮食部用餐、宴请；要到商务中心进行商务活动，还要健身、购物、娱乐，因而，客房服务带动了酒店的各种综合服务设施的运作，为酒店其他部门提供了客源。



【案例】80年代中期的某一天，一个北方客人看看招牌，走进了广州清平饭店。“劳驾，请问有房间吗？我想要一个铺，住两个晚上。”他问道。饭店的服务员被他弄糊涂了：“住房？我们这是吃饭的地方，没有房间。要住店你得去酒店或宾馆。”这下子轮到北方客人不解了：“没有房间？没房间你这咋叫饭店啊？”

原来，北方客人按其思维习惯，认为南方人的饭店也跟北方一样，是食宿业这一类企业，是有得吃有得住的，殊不知在南方刚好相反：“饭店”是没有客房的餐饮企业，而食宿俱全的企业则称之为“酒店”。习惯叫法上的差异，造成了这次小小的误会。

【点评】现代意义的食宿类企业进入中国，始于20世纪初。“Hotel”一词在英语中也属舶来词，更何况在中国？于是在“Hotel”进入中国后，得有个相应的称呼。这一称呼在北方被译成了“饭店”，而南方人则是“酒店”，沿用至今，可说是约定俗成。虽则在中国大部分地区是习惯使用“饭店”一词，可是，“酒店”是不是更洋气一点，更切合 Hotel 这个外来词呢？这就交给读者去品评吧！

第二节 客房部组织机构与服务流程

一、客房部组织机构设置

客房部的组织机构因酒店规模、档次、业务范围、经营管理方式不同而有所区别。这主要表现在以下三个方面。

（一）管理层次不同

大型酒店客房部管理层次多，小型酒店管理层次少。大型酒店其管理层次可分为经理——主管——领班——服务员四个层次，而小型饭店的管理层次可能会将管理层削减。时下酒店为了节约成本开支，在设置管理层次时采取了“扁平化”的手段，大型酒店的管理层次也在削减，办法是取消主管或领班之中的一个管理层次。

（二）组织机构构成内容不同

有些酒店的客房部或管家部包含的范围很广，是一个将洗衣房、公共区域都囊括在内的大部门，有些酒店的客房部仅包括楼层房间部分，把洗衣房或公



共区域划分出去成为独立的部门，有些酒店则把前厅部和客房部合二为一了。

(三) 分工细致程度不同

规模大的酒店由于管理的内容多，范围广，分工比较细致；小型酒店的员工则需身兼数职，分工粗略。

图 1-2 和图 1-3 分别是大型和中小型酒店客房部组织机构的设置示意图。

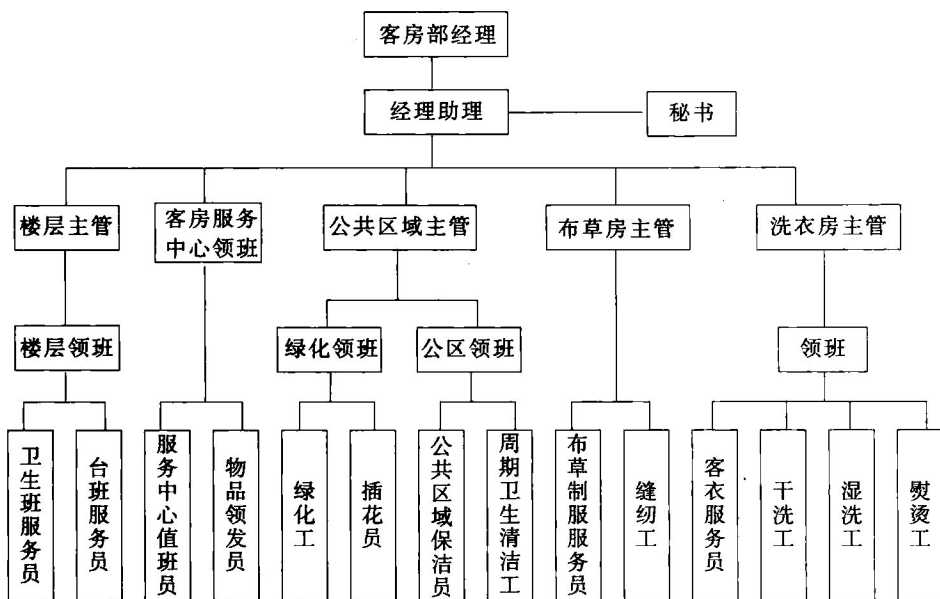


图 1-2 大型酒店客房部组织结构图

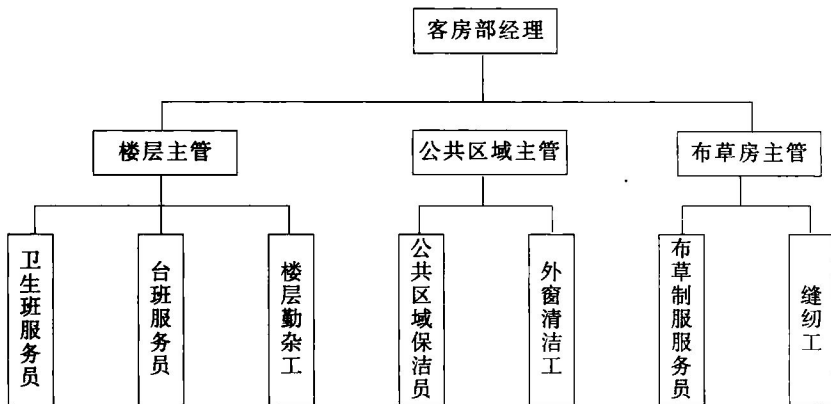


图 1-3 中小型酒店客房部组织结构图

二、客房部的岗位分工

客房部分工复杂,人员繁多,合理进行岗位分工是客房部进行有效管理的前提条件。下面以大中型酒店客房部组织机构的岗位分工为例说明:

1. 客房部办公室 (Office)

客房部设经理、经理助理各一名,另有秘书一名,早晚两班工作人员若干名。主要负责客房部的日常性事务及与其他部门联络、协调等事宜。

2. 客房楼层服务组 (Floor)

设主管一名,早、中、晚班领班若干名,负责所有住客楼层的客房、楼道、电梯口的清洁卫生和接待服务工作。大型酒店往往分设卫生班、台班和服务班。

3. 客房服务中心 (Housekeeping Center)

设主管一名,值班员若干名。下设早、中、晚三个班次。主要负责处理客房部信息,包括向客人提供服务信息和内部工作信息的传递调度;调度调节对客服务;控制员工出勤;管理工作钥匙;处理客人失物和遗留物品。

4. 公共区域服务组 (Public Area)

设主管一名,早、中、晚领班各一名,负责酒店除厨房外的所有公共区域的清洁卫生。在规模大、占地面积广的酒店,由于任务、责任重,有可能成为一个独立的部门,负责公共区域的清洁、保养、防疫、绿化等工作。

5. 布草房 (Uniform & Linen)

布件房设主管、领班各一名,另有缝补工、布草及制服服务员若干名。主要负责酒店的棉织品和员工制服的收发、送洗、缝补和保管,确保棉织品和制服的周转使用。

6. 洗衣房 (Laundry)

通常设主管一名,早、中领班若干名,下设客衣组、湿洗组、干洗组、熨衣组。洗衣房主要负责洗涤客衣和酒店所有布件与员工制服。

以上分工是按照工作内容进行的分工。如按照工作需要,上述服务组中楼层、客房服务中心和公共区域均需三班倒,分别安排早班、中班、夜班(大夜班、通宵班)三个服务班次,工作的侧重点各有不同。以楼层服务组为例,早班服务员的工作内容主要是清洁整理房间,中班主要负责夜床服务和楼层接待服务,夜班则是值勤和部分计划卫生、公共区域卫生。

三、客房服务流程

客房部应按照住客的活动周期,相应的提供服务,满足客人的需求,亦即