

廣經
企管
白金书系

全国酒店行业职业技能提升与发展丛书
SINPORO TRAINING



酒店客房 管理实务

| 徐文苑 贺湘辉◎编著 |

[第三版]

广东省出版集团
广东经济出版社



全国酒店行业职业技能提升与发展丛书

酒店客房 管理实务

徐文苑 贺湘辉 编著



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店客房管理实务 / 徐文宛, 贺湘辉编著. —3 版. —广州:
广东经济出版社, 2011.9

(广经企管白金书系: 新博亚酒店丛书. 2)

ISBN 978—7—5454—0866—9

I. ①酒… II. ①徐…②贺… III. ①饭店—商业管理
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 149973 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	19 2 插页
字数	272 000 字
版次	2011 年 9 月第 3 版
印次	2011 年 9 月第 3 次
印数	12 501~17 500 册
书号	ISBN 978—7—5454—0866—9
定价	39.80 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: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

总 序

2005 年,《新博亚酒店丛书》应中国酒店业的发展需要而诞生。作为图书市场上为数不多的成套的专业酒店管理丛书,从第一版到修订版,继而到今天的第三版,《新博亚酒店丛书》始终担负着促进中国酒店业发展、为中国酒店业的教育与培训提供最佳参考书的重大历史使命。作为“中国职业经理人专业委员会”指定的“中国饭店业职业经理人执业资格认定考试指定用书”,新博亚酒店丛书第一版曾经是中国酒店业职业经理人的必读书籍,是酒店业内人士最喜爱并广为珍藏的酒店管理丛书,也是高等及高职院校酒店管理专业教材的最佳选择。

《新博亚酒店丛书》秉承“提供最实用、最有参考价值的参考书,为中国酒店业服务”的理念,把中国酒店业的发展需求放在第一位,与时俱进,在服务中国酒店业读者的同时不断完善丛书的体系及内容。

全面改版的《新博亚酒店丛书》第三版有两个重大变化。第一个重大变化是整套丛书由 18 本增加到 28 本,增加的 10 本图书为:《餐饮英语口语》、《经济型酒店管理实务》、《经济型酒店操作实务》、《酒店服务的 5 项修炼》、《酒店一线员工工作手册》、《酒店岗位设计标准全案》、《酒店工程管理实务》、《餐饮英语 900 句》、《餐馆管理实务》、《夜场培训与管理》;第二个重大变化是更加明确了《新博亚酒店丛书》的指导思想:全面提升中国酒店行业从业人员职业技能与职业规划。无论旧版改

版,还是新书撰写,全体作者都依据这个指导思想组织内容,优化形式。《新博亚酒店丛书》第三版不仅在体系上由原来的18本增加到27本,在内容上也具有更加领先、更加实用、更具有可操作性的特点。

2007年我们策划出版了《新博亚酒店一线员工丛书》(共15本)。《新博亚酒店丛书》第三版出版之际,我们将原书内容重新整合为一本书,即为《酒店一线员工工作手册》。

《酒店工程管理实务》的增加,弥补了中国酒店业工程管理与维护参考书的空白,作者任同勋先生将自己丰富的一线酒店工程管理与顾问经验融入书中,为中国酒店业工程管理人员提供了最宝贵的参考用书。

《经济型酒店管理实务》与《经济型酒店操作实务》两本参考书来源于经济型酒店业态中顶级品牌的实训内容,更加完善的体系与内容为经济型酒店管理人员提供了很强的实操指导,是中国经济型酒店管理人员的不可不读的实务参考书。

《酒店英语口语》和《酒店英语900句》,从第一版开始即多次印刷,成为酒店业内人士最喜爱最实用的珍藏版。新增的《餐饮英语口语》与《餐饮英语900句》为餐饮管理与服务人员的英语学习提供了最快捷有效的学习路径。《酒店英语900句》以其更加简单易学的方式而在第二版之时即成为酒店从业人员英语学习的首选参考书,如今的第三版更加精炼易学,不容错过!

《酒店岗位设计标准全案》则从另一个角度为酒店企业在基本岗位设计、岗位职责以及标准工作流程方面提供标准方案。

《酒店服务的5项修炼》是我们这次重点推出的新图书。酒店是典型的服务行业,服务质量决定酒店的经济效益。《酒店服务的5项修炼》一书,告诉酒店服务人员要从看、听、笑、说、动等5个方面去提升服务技巧,进行增值修炼并超越自己。本书作者金才兵先生长期从事有关服务人员5项修炼的培训工作。本书是国内第一套动作分解式的酒店服务人员培训宝典。

《餐馆管理实务》是一本专门论述餐馆日常管理的图书。

在《新博亚酒店丛书》第三版全面推出之际,我仅代表丛书的全体作者感谢广大业内人士对《新博亚酒店丛书》的青睐与支持,感谢编辑与同事们的辛苦努力,预祝第三版《新博亚培训丛书》永远成为中国酒店业的良师益友!

新博亚酒店 姜玲

2011年8月于海口

修订说明

《酒店客房管理实务》自 2005 年出版以来,受到了社会各界的广泛关注,至今已第三次印刷。近年来,国内外介绍酒店管理理论、方法、经验和标准的著作和教材相继面世,使我们能够参阅和借鉴更多的同行著作和资料,同时结合酒店职业教育和职业培训的特点和实际情况,对原版进行改进。原版中的酒店客房管理实务部分内容已不适合我国酒店管理的实际,为了符合酒店市场需求,为我国酒店业的发展尽微薄之力,编者应中国酒店协会、多家培训机构和广大酒店从业人员的要求,重新修正和审订了本书。

本书修订后,能使广大酒店从业人员和在职学生熟悉酒店客房管理与服务的基础理论和基本知识,掌握酒店客房工作运行与管理的基本内容、程序、方法和标准,能够胜任酒店客房管理和服务工作,并根据行业发展变化,调整工作思路,改进工作方法。

新修订的《酒店客房管理实务》具有以下主要特点:

在编写原则上,突出以职业能力为核心,始终贯彻“以酒店需求为导向,以职业能力为核心”的理念,结合酒店行业实际,反映岗位需求,注重员工职业能力的培养。

根据行业发展趋势,力求内容与时俱进。合理选取内

容，尽可能多地在书中充实新理念、新知识、新方法和新设备等方面的内容，并力求贴合实际岗位的变化和新的要求，更好地提升酒店从业人员的岗位竞争能力。

将原修订版第四章“客房服务管理”进行了重大修改。

编写结构新颖，各章、节内容简明、清晰、流畅，尽可能多使用图片、实物照片或图表格式将各个知识要点形象、生动地表现出来，有利于广大从业人员更好地理解本书内容，提高员工学习的兴趣。

高飞、成功参与了本书的编写工作。

“与时俱进，开拓创新。”新博亚能够与国内同行并肩前行实属荣幸，在此对酒店行业和职业教育的各位同仁和前辈表示衷心的感谢和谢意！

编 者

前言

酒店业是我国对外开放以来发展最迅速、国际化程度最高的现代朝阳产业。伴随旅游业的快速发展，酒店业也面临许多新的机遇，如国内旅游需求的普遍增长，假日旅游经济的兴起，国家把发展旅游作为刺激内需的一项重要政策，并提出了旅游业作为国民经济新的经济增长点战略，西部大开发的贯彻实施也极大地带动了西部旅游业的会展热潮等。此外，国内外企业管理和酒店管理领域也出现了许多新的研究进展和动态。

在酒店市场需求普遍增加的同时，全国酒店市场供给也呈现了新的特点，如酒店管理水平普遍提高，酒店经营形式、所有制形式多元化。尤其是随着国有企业产权制度改革深入、现代企业制度的推进和减员增效等措施的实施，国有酒店的管理水平有了较大的提高。我国酒店企业竞争更加激烈，竞争手段、竞争策略也日益深入。尽管我国大多数酒店的管理水平有了很大提高，但仍存在着管理水平不稳定、经营不够灵活、缺乏创新性管理方法等问题，与国外先进的酒店管理相比较仍有一定的差距。为加快我国酒店业的发展，全面提高我国酒店企业的管理水平和从业人员的素质，迫切需要具有较高水平的酒店管理书籍和有关参考资料。

本书的特点是：

第一，突出了内容的系统性。酒店是一个特殊的行业，酒店管理是一个独特的学科体系。本书遵循已成型的酒店管理学科体系，在内容安排上既有重点又有系统性。所谓系统性是依循酒店业务运行和经营管理的逻辑演进突出主线。本书描述了酒店客房部的概貌和业务规律，阐述了酒店客房部的卫生管理、客房服务、服务质量管理、安全管理等，力求内容的系统性。

第二，注意了业务操作的实用性，简化基础理论的阐述，从实际出发，总结了许多操作流程和图表。另外，注意将酒店业的理论研究已取得的成果，有选择地进行取舍和提炼，形成理论主干。同时，本书在力所能及的情况下，尽量把国内外对酒店管理的最新理论吸收在内，使本书具有新鲜感和时代感。社会的发展迫使酒店面临新形势的挑战，面临许多新的课题。新的问题被解决，新的规律被揭示，也就会产生新的方法。

第三，密切联系实际。酒店管理是一门实践性很强的学科。酒店管理理论直接来源于实践，又要为实践服务。本书各章的演绎都紧扣着酒店的实际运行，紧紧地围绕酒店的运行规律而展开。本书既有理论阐述，又有着很强的对酒店客房部管理的可操作性。

第四，具有中国特色。本书在编写过程中有一个非常明确的宗旨，即突出中国式的旅游酒店和中国式的酒店管理。本书把酒店放在中国的社会、国情、文化、历史阶段的大背景中，使其具有浓郁的中国特色。

本书由徐文苑编著，贺湘辉主审。高洋老师、徐澄老师、金高云老师参加编写。本书在编写过程中，曾多次听取业内有关专家、教师的意见，并得到一些单位的支持和帮助，在此一并表示感谢。限于时间和水平，本书在编写中难免存在不足之处，恳请指正。

编 者

2002年，著名酒店业培训师姜玲博士创立了新博亚酒店培训。经过十年培育，新博亚已成为中国酒店业最有影响力培训品牌。

设计并拥有完整酒店员工培训精品课程，从酒店总经理到中层与基层管理人员，从一线员工到专业岗位，从对客服务到销售专题，从领导力与执行力提升到培训培训师，五十多门课程覆盖了整个酒店的运行。其中《酒店业督导技能HSS》和《酒店业培训培训师TTT》等课程在业内广泛使用。

开发并拥有整套培训教材，其中包括中国旅游饭店业协会特别推荐的“新标准酒店岗位英语”丛书；中国饭店业职业经理人协会确定为“中国饭店业经理人执业资格指定用书”的“新博亚酒店丛书”；中国饭店业星级服务人员资格认定使用的《星级服务人员资格认定指导教程》。

2011年，新博亚推出与美国康耐尔大学eCornell课程合作的中国酒店业职业资格认证体系，包括酒店业管理职位、专业职位以及酒店岗位英语等级认证。

十年来，新博亚酒店培训服务过中国酒店业上百家企业，其中包括中国饭店协会、海南省旅游协会旅游饭店分会、新加坡君华酒店集团、北京首旅培训中心、苏州市旅游教育培训中心、海航酒店集团、浙江开元酒店集团、山东蓝海酒店集团、阳光集团、城堡集团、上海如家快捷、北京开元歌华大酒店、南京金陵饭店、江苏天目湖宾馆、宁波南苑宾馆、广州白云国际会议中心、广州华美达大酒店、山东东胜海天大酒店、三亚亚太国际会议中心、海南文华大酒店等。

《新博亚酒店丛书》

编委会

主 编：贺湘辉 姜 玲

副主编：徐文苑 何丽芳 廖钦仁 傅云新

编 委：（按拼音字母顺序排列）

陈 健	成 功	戴世攀	范智军
傅云新	高 飞	郭淑芳	何丽芳
贺湘辉	胡 兵	胡卫红	黄 英
黄玉琼	江王清	江中泰	姜 玲
姜 妮	李长福	李春洪	李 丽
李梅乐	李艳香	梁吉昌	廖钦仁
林红梅	林 玲	饶雪梅	隋海燕
谭艳红	滕宝红	铁 玲	王德静
吴 玲	徐文苑	曾 荣	张树坤

总策划：赵世平

目 录

第一章 客房部概述

1

第一节 客房部的地位、作用与任务 2

一、客房部的地位和作用 2

二、客房部的主要任务 4

三、客房部的业务特点 6

第二节 客房部的机构设置与岗位职责 8

一、客房部的机构设置 8

二、客房部主要岗位职责 10

第三节 客房部与其他部门的协作 20

一、客房部与前厅部的协作 20

二、客房部与餐饮部的协作 24

三、客房部与工程部的协作 26

四、客房部与采购部的协作 27

五、客房部与财务部的协作 28

六、客房部与公关营销部的协作 28

七、客房部与人力资源部的协作 28

八、客房部与保安部的协作 29

1

第二章 客房商品设计

33

第一节 客房商品的功能设计 34

- 一、客房功能设计的基本要求 34
- 二、客房商品的主要功能设计 37

第二节 客房的装饰布置 39

- 一、客房装饰布置的基本要求 40
- 二、客房装饰布置的基本手法 44

第三章 客房卫生管理

55

第一节 清洁剂与清洁设备 56

- 一、清洁剂的种类及其用途 56
- 二、清洁剂的使用 57
- 三、清洁器具的种类与用途 61
- 四、清洁器具的使用及保养要求 66

第二节 客房清洁整理 69

- 一、客房清扫的一般原则 69
- 二、客房清洁整理的准备工作 69
- 三、客房清扫操作程序 76
- 四、客房卫生的质量检查 93
- 五、客房的计划卫生 100

第四章 客房服务管理

105

第一节 客房服务模式 106

- 一、楼层服务台模式 106
- 二、客房服务中心模式 109
- 三、选择客房服务模式的依据 111

第二节 客房服务项目 113

- 一、住客的类型及对客房服务的需求 114

二、客房服务项目的设立原则 119

第三节 客房服务的主要内容 122

一、客人抵店时的客房服务工作 122

二、客人住店期间的客房服务工作 124

三、客人离店时的对客服务工作 137

四、客房优质服务 139

五、客房服务员注意事项 143

第五章 客房服务质量管理

145

第一节 客房服务质量概述 146

一、客房服务质量的含义 146

二、服务质量的特点 146

三、客房服务质量的内容与要求 149

第二节 客房服务质量管理制度 153

一、制定客房的逐级检查制度 153

二、实行表格化管理 160

三、客房部常用表单的管理 173

四、客房日常管理制度 174

五、客房安全管理制度 175

六、其他管理制度 175

第六章 设备用品与洗衣房管理

177

第一节 客房设备管理 178

一、客房设备的分类 178

二、客房设备的配置要求 180

三、客房设备的管理方法 181

四、客房设备的维护保养 189

五、客房设备设计与趋势 194

- 第二节 客房用品管理 197
- 一、客房用品的分类 198
 - 二、客房用品的配备 200
 - 三、客房用品的管理与控制 203
 - 四、客房用品的设计及其发展趋势 217
- 第三节 布草管理 221
- 一、布草的分类与配备 221
 - 二、布草的日常管理 223
 - 三、员工制服的管理 228
- 第四节 洗衣房管理 232
- 一、洗衣房主要岗位工作职责 232
 - 二、棉织品的洗涤 237
 - 三、客衣及员工制服的洗涤 240
 - 四、洗衣房的日常管理 242

第七章 客房部安全管理

247

- 第一节 客房部安全管理概述 248
- 一、客房安全的含义 248
 - 二、客房安全的重要性 249
 - 三、客房安全管理的特点 251
 - 四、安全工作的基本原则 252
 - 五、客房安全管理的任务 254
 - 六、客房安全设施的配置 255
- 第二节 防火与防盗 261
- 一、防火工作 261
 - 二、防盗工作 267
- 第三节 其他事故的处理与防范 279
- 一、对客人伤、病的处理 279

二、对住店客人死亡的处理 280

三、对住店客人醉酒的处理 281

四、对侵犯骚扰事件的处理 285

五、对意外事故的防范 287

参考文献

289

第一章

客房部概述

客房部 (Housekeeping Department) 又称房务部或管家部, 是酒店向客人提供住宿服务的部门, 为住店客人提供各种客房服务项目, 负责客房设施设备的维修保养, 并承担客房和酒店公共区域的清洁卫生工作。

酒店客房管理实务
JIUDIAN KEFANG GUANLI SHIWU