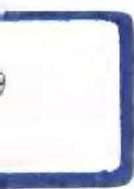


HOTEL

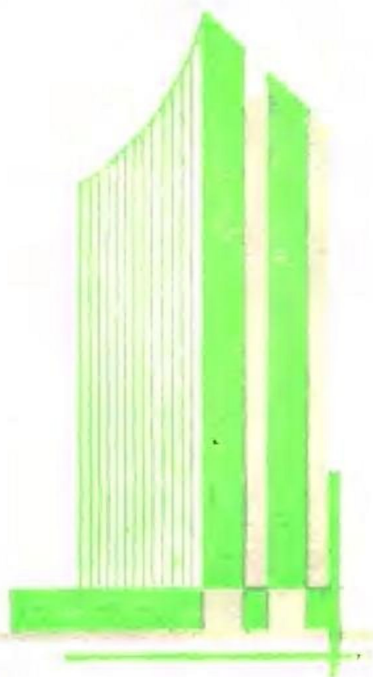
旅游饭店管理人员岗位培训系列教材（试用）

饭店客房部的运行与管理

国家旅游局人教司编



旅游教育出版社



〔旅游饭店管理人员岗位培训系列教材〕

饭店客房部的运行与管理

国家旅游局人教司 编

旅游教育出版社

【旅游饭店管理人员岗位培训系列教材】

饭店客房部的运行与管理

国家旅游局人教司编

*

旅游教育出版社出版

(北京市朝阳区定福庄1号)

农业出版社印刷厂印刷

新华书店北京发行所经销

*

规格: 787×1092 毫米 1/32 6.75 印张 150 千字

1991年9月第1版 1991年9月第1次印刷

印数: 1-12000册 定价: 3.20元

ISBN7-5637-0246-6/F·044

序

我国旅游事业的发展，已经有了相当的规模。党和国家要求大力发展国际旅游和引导提倡国内旅游。为了适应形势发展的需要，急需培养人才，以促进旅游管理的加强，服务质量的提高。为此，国家旅游局已制定了培训计划。但是计划的实现，除了加强领导等一系列措施外，必须有一套好的教材。正在这时，人教司组织一些同志，共同努力编写了这套旅游企业管理人员岗位培训系列教材。我除了祝贺它的出版发行外，更希望在岗位培训中充分发挥它的作用，并不断丰富它！

刘 毅

一九九一年 六月

旅游饭店中层管理人员

岗位培训系列教材

编辑委员会

顾问 王乃粒

主任 梅 均

编委 梅 均 殷明发 陆剑初

周月华 施品祥 陶明鉴

余炳炎 颜炳祥 陆顺智

总纂 余炳炎 徐 健

前 言

为贯彻落实《国家旅游局关于1990—1995年旅游行业开展岗位培训工作的实施意见》提出的“按照各类管理人员岗位职务标准，于1993年底以前完成旅游企业总经理和主要部门管理人员的岗位资格培训”的要求，使培训工作规范化，保证培训质量，我司组织并委托有关省、市旅游局和院校统一编写了旅游行业管理人员岗位培训系列教材。目前已经编写或正在编写的有《旅游饭店管理人员岗位培训系列教材》共17本；《旅行社中层管理人员岗位培训系列教材》7本，《旅游汽车企业中层管理人员培训系列教材》6本。

为保证教材质量，编写中认真贯彻了科学性、实用性和先进性，以实用性为主的原则，并严格按照教材编写的程序，从全国旅游院校、旅游饭店、旅行社和旅游车船公司聘请专家，对教材编写大纲和书稿进行了审定。这套系列教材既为旅游行业管理人员的岗位培训用书，也可作为旅游院校教学的参考用书。

《旅游饭店管理人员岗位培训系列教材》(试用)17本中，饭店部门经理培训教材13本由上海市旅游局负责组织编写，包括：

1. 《饭店前厅部的运行与管理》
2. 《饭店销售部的运行与管理》
3. 《饭店客房部的运行与管理》

4. 《饭店餐饮部的运行与管理》
5. 《饭店工程部的运行与管理》
6. 《饭店商场部的运行与管理》
7. 《饭店采购部的运行与管理》
8. 《饭店公关部的运行与管理》
9. 《饭店安全部的运行与管理》
10. 《饭店财务部的运行与管理》
11. 《饭店康乐部的运行与管理》
12. 《饭店总经理办公室的运行与管理》
13. 《饭店人事培训部的运行与管理》

上海市旅游局对教材的编写工作十分重视，专门成立了教材编委会，由局领导任编委会主编，统筹安排教材的编写工作。

《饭店客房部的运行与管理》一书的大纲编写由上海旅游高等专科学校教师许俊东，上海大学商学院餐旅专业教师刘菲执笔，经上海旅游高等专科学校教师许俊东，上海华亭宾馆二号楼副总经理潘旭丹，上海虹桥迎宾馆客房部经理徐国良，上海千鹤宾馆客房部经理孟志英，南京南京饭店总经理曹正维等审定了大纲。

书稿由上海旅游专科学校副校长余炳炎，南京金陵旅馆管理干部学院教师徐健负责修改和总纂，编写人员余炳炎、刘菲执笔第一章，余炳炎执笔第二章，徐健执笔第三章，余炳炎执笔第四章，徐健执笔第五章，徐健、许俊东执笔第六章。上海锦江集团饭店管理部经理颜炳祥、天津利德饭店特级服务师高虹、杭州黄龙饭店副总经理周建华等对书稿进行了审阅，最后经国家旅游局人教司高级经济师陶汉军同志审定。

教材编写过程中，先后得到一些单位和有关同志的支持、帮助。国家旅游局刘毅局长还特为本套系列教材作序，在此一并表示感谢。由于时间短，编写岗位培训教材尚属首次，不足之处在所难免，恳请各级旅游管理部门和广大读者批评指正，以便今后修订。

国家旅游局人事劳动教育司

1991年4月

目 录

第一章 概论

第一节 客房部在饭店管理中的地位和作用·····	1
一、客房收入是饭店经济收入的主要来源·····	1
二、客房服务质量是饭店服务质量的重要标志·····	2
三、客房部的管理直接影响全饭店运行和管理·····	3
第二节 客房部组织结构及主要岗位职责·····	3
一、客房部组织结构·····	3
二、客房部主要岗位的职责·····	7
第三节 客房部经理的职责及知识和能力要求·····	12
一、客房经理的职责·····	12
二、客房部经理的知识及能力要求·····	15
第四节 客房部与其他部门的关系·····	17
一、与前厅部的关系·····	17
二、与工程部的关系·····	17
三、与餐饮部的关系·····	18
四、与采购部的关系·····	18
五、与财务部的关系·····	18
六、与人事培训部的关系·····	18
七、与安保部的关系·····	19

八、与公共关系部的关系	19
-------------------	----

第二章 客房的种类及布置

第一节 客房的种类	20
一、床的种类	20
二、客房的种类	21
第二节 客房布局及设备的配备	23
一、睡眠空间	24
二、盥洗空间	24
三、起居空间	25
四、书写空间	25
五、贮存空间	25
第三节 客房用品的配置	26
一、房间用品	26
二、卫生间用品	27

第三章 清洁保养工作及管理

第一节 客房的清洁整理	28
一、制订清洁整理客房的程序及标准	29
二、制订检查客房的程序及标准	38
三、整理、检查客房所需的各种表格、报表	43
第二节 公共区域的清洁保养	63
一、公共区域的概念和特点	63
二、公共区域的清洁任务及要求	64
三、制订清洁保养制度及标准	68

四、检查督导·····	70
-------------	----

第四章 客房服务工作及管理

第一节 客房服务项目的设立·····	73
一、住客的类别及特点·····	73
二、住客对客房的服务要求·····	74
第二节 客房服务工作的管理·····	76
一、迎客与送客服务·····	76
二、接待贵宾·····	78
三、洗衣服务·····	80
四、房内小酒吧服务·····	84
五、拾遗处理·····	86
六、其他服务·····	87
第三节 客房的安全保卫工作·····	88
一、客房钥匙的控制·····	89
二、客房走道安全·····	90
三、客房内的安全·····	91
四、住客伤病的处理·····	92
五、醉酒住客的处理·····	93
六、火灾的预防·····	93
七、其他紧急事故的处理·····	94
第四节 客房服务中心的设立·····	96
一、两种模式的比较·····	96
二、客房服务中心的职能·····	97
三、客房服务中心的运转·····	97

第五章 客房部物资设备的管理

第一节 布件的管理和控制	99
一、布件的分类和选择	99
二、布件数量和质量的管理及控制	105
三、布件的保养及贮存	112
第二节 客房部设备管理	114
一、设备的选择	114
二、设备档案的建立	118
三、设备的保养及更新	129
第三节 客房用品的控制	133
一、客房用品的选择	133
二、客房用品的储备	135
三、客房用品的发放和使用控制	138

第六章 客房部的劳动管理

第一节 人员配备和安排	147
一、服务模式及管理层次的确立	147
二、工作量预测	148
三、工作定额	149
四、人员配备	152
五、劳动力安排	154
第二节 用人标准的确定、培训及评估	155
一、用人标准的确定	155
二、人员的培训	158

三、工作评估与激励	162
附录一 饭店虫害控制	168
附录二 清洁保养原理	179

第一章 概 论

第一节 客房部在饭店管理 中的地位和作用

饭店是旅行者到达其旅行目的地后寻求下榻的主要设施，并以此为基地进行各种活动以实现其旅行的目的。虽然现代饭店中各种设施日趋多样、丰富，饭店的功能随之增加，但是，满足客人投宿的要求仍是现代饭店最基本、最重要的功能。客房是饭店的主体部分。尽管饭店中的其他各种设施可根据其规模、等级、市场变化等因素进行增减，但客房仍是必不可少的基本设施，舍之则不能称之为“饭店”。

饭店设有客房部，或称房务部负责管理客房事务。它负责饭店所有客房的清洁和保养工作，配备各种设备，供应各种生活用品，并且提供多样的服务项目，方便住店客人，为客人创造一个清洁、美观、舒适、安全的理想住宿环境。客房部还负责整个饭店公共区域的清洁和保养工作，使整个饭店在任何时刻皆处于常新、舒适、优雅宜人的状态。

一、客房收入是饭店经济收入的主要来源

客房是饭店出售的最主要产品。客房收入一般要占饭店全部营业收入的40%到60%。我国不少饭店达到70%。并

且，客房的创利率高。虽然初建时投资大，但耐用性强。在一次销售后，经过服务人员的清洁整理和补充必备的供应品后，又可重复销售，获取收入，如此周而复始，不断循环。不仅如此，以客房作为基础设施的饭店，当客人住进饭店并保持较高的住房率，饭店的其他各种设施才能充分发挥效益。所以，客房也是带动其他部门经营活动的枢纽。

二、客房服务质量是饭店服务质量的重要标志

饭店是旅行者在旅行目的地暂时居留的场所，也就是客人在旅途中的“家”。客房部的工作就是围绕着如何管好这个“家”而开展的。

客房是客人在饭店中逗留时间最长的地方，客人对客房更有“家”的感觉。因此，客房的清洁卫生程度、装饰布置是否美观怡人，设备与物品是否齐全，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，对客人有着直接的影响，是客人衡量“价”与“值”是否相符的主要依据。客房服务质量的高低，客人感受最敏锐，印象最深刻。

饭店的公共区域也是旅客在旅途中的“家”的组成部分。他们同样希望这些场所清洁、舒适、优雅并能得到各种所期望的服务。同时，必须指出的是因各种目的进出饭店的社会公众也能直接感受到这些场所所处的状态。因此，客房部对整个饭店环境、设施的维护及保养工作的效果直接影响到饭店的服务质量及饭店的外观和形象。所以，客房服务质量是衡量整个饭店服务质量及维护饭店声誉的重要标志。

三、客房部的管理直接影响

全饭店的运行和管理

客房部负责整个饭店环境、设施的维护及保养，为饭店全体员工保管、修补、发放制服，为餐饮部提供各类布巾等。这样，客房部为饭店其他各部门的正常运行创造了良好的环境和物质条件。

另外，在饭店建筑总面积和占有的固定资产中，客房部分均占有绝大多数。在全体员工总数中，客房系统所需的管理人员和服务人员也占了很大的比例。因此，客房部的管理直接与饭店的全局管理有关，客房部是影响整个饭店管理的关键部位之一。

第二节 客房部组织结构 及主要岗位职责

一、客房部组织结构

科学、合理的组织结构是客房部顺利开展各项工作，提高管理工作效率的组织保证。根据组织结构的原则及客房部工作的特点，客房部的组织结构应是一个专职分工、统一指挥、层次分明、沟通渠道畅通的有机统一体。

下面介绍的是适合于大、中型饭店的客房部组织机构实例（见表1—2—1）

该图所示的客房部各部门的主要工作内容介绍如下：

表1-2-1 大中型饭店客房部组织机构

