



国家中等职业教育改革发展示范学校特色教材

客房服务与管理

章 熠 李 蔚◎主 编

郭旦华 田 甜◎副主编

★ ★ ★
高星级饭店
运营与管理

专业

★ ★ ★



中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

国家中等职业教育改革发展示范学校特色教材
(高星级饭店运营与管理专业)

客房服务与管理

章 熠 李 蔚 主 编
郭旦华 田 甜 副主编



中国财富出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

客房服务与管理 / 章熠, 李蔚主编. —北京: 中国财富出版社, 2014. 8
(国家中等职业教育改革发展示范学校特色教材. 高星级饭店运营与管理专业)
ISBN 978 - 7 - 5047 - 5264 - 2

I. ①客… II. ①章… ②李… III. ①客房 - 商业服务 - 中等专业学校 - 教材 ②客房 - 商业管理 - 中等专业学校 - 教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 141823 号

策划编辑 邢有涛 杨璐
责任编辑 王淑珍

责任印制 方朋远
责任校对 杨小静

出版发行 中国财富出版社 (原中国物资出版社)

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼

邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部)

010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部)

010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.cfpress.com.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 5264 - 2/F · 2187

开 本 787mm × 1092mm 1/16

版 次 2014 年 8 月第 1 版

印 张 15

印 次 2014 年 8 月第 1 次印刷

字 数 356 千字

定 价 28.00 元

前言

随着我国酒店业日新月异的蓬勃发展,我国饭店行业的竞争标准也在发生着变化,由过去“拼设施、比装修”的硬件竞争,慢慢向“软实力”的竞争转变。以人为本,提高人性化、精细化服务的水平,满足消费者的个性化需求,注重对员工进行职业生涯管理等“软件”建设,成为每一家饭店管理者必须要处理好的核心问题。酒店服务的快速发展急需大量的技术技能人才,而职业学校正是酒店人才培养的基地。为了培养酒店企业适用的人才,必须加快酒店人才培养的力度,努力扩大酒店专业人才规模,提高酒店从业人员的职业素质和专业技能。

我们根据职业教育课程性质以及中等职业学校客房服务与管理课程教学的基本要求,为适应职业院校人才培养的特点和全面素质教育的需要,编写了这本《客房服务与管理》。本教材的主要任务是通过介绍酒店业的介绍,使学生走进酒店行业,知晓酒店业务及其操作流程,让学生了解酒店行业的工作环境与服务标准,培养学生能独立操作、分析和解决简单酒店业务问题的能力。它主要为学生搭建一个形象的、相对完整的知识框架,并为学生进一步深入学习酒店前厅实务、酒店运营与管理、饭店情景英语等酒店专业知识奠定基础。本教材的适用专业为中等职业院校旅游及饭店管理专业。

本教材由章熠、李蔚老师担任主编,郭旦华、田甜老师担任副主编。江西省商务学校柯玲玲老师编写项目一;江西省商务学校郭旦华老师编写项目二;江西省商务学校章熠老师编写项目三;江西省商务学校李蔚老师编写项目五;江西省商务学校田甜老师编写项目四、六。章熠老师负责全书统稿。

编写教学改革教材对编写人员是一项具有挑战性和探索性的工作,由于编者水平有限,加上时间仓促,不足之处在所难免,敬请广大读者批评指正,以便我们进行修改和完善。

编者

2014年4月

目 录

项目一 认识客房部	1
任务一 客房的类型与设施配置	1
任务二 客房部的主要任务与业务范围	9
任务三 客房部的组织机构与岗位职责	14
任务四 客房部与其他部门的关系	24
任务五 客房员工的行业素养	28
项目二 客房部清洁服务工作	32
任务一 客房清洁服务前的准备工作	32
任务二 客房日常清洁保养工作	41
任务三 客房计划卫生	52
任务四 客房消毒及虫害控制	58
任务五 公共区域清洁保养	68
项目三 客房部接待服务工作	82
任务一 客房服务的概念、模式与特点	82
任务二 客房服务语言	89
任务三 客房的标准化服务	100
任务四 客房的超常服务与个性化服务	115
任务五 客房的VIP客人服务	123
项目四 客房服务质量管理	130
任务一 客房服务质量概述	130
任务二 客人投诉及其处理	148



项目五 客房部物资管理 160

- 任务一 客房设备的管理 160
- 任务二 客房用品的管理 175
- 任务三 客房布件的管理 182

项目六 客房部安全管理 193

- 任务一 客房部安全概述 193
- 任务二 安全设施的配备 200
- 任务三 防火、防盗及其他事故的处理 206

参考文献 231



项目一 认识客房部

导读

客房是酒店为住店客人提供的暂时居留场所，是客人在酒店逗留时间最长的地方，也是客人在旅途中的“家”。客房是酒店建筑设施的主体，是酒店重要的经济来源，是酒店运转的一个重要环节。酒店设有客房部（Housekeeping Department），又称管家部或房务部。了解客房的基本常识，认清客房部的低位和任务以及组织结构，把握客房服务与管理的发展趋势，对每一位酒店工作人员都具有重要意义。

任务一 客房的类型与设施配置

学习目标

●知识目标

1. 掌握客房的类型
2. 了解客房的设施配置

●技能目标

能准确识别客房的类型和客房设施设备的用途。

知识要点

熟悉酒店不同的客房类型及相应的设施设备的用途。



一、客房的类型

(一) 根据单间房所配备的床的种类和数量分类

1. 单人间 (Single Room)

单人间又称单人客房,是在房内放一张单人床的客房,适合单身客人使用。酒店单人间一般数量很少,并且多把面积较小或位置偏僻的房间作为单人间,属于经济档。根据卫生间设备条件,单人间又可分为:无浴室单人间 (Single Room without Bath)、带淋浴单人间 (Single Room with Shower)、带浴室单人间 (Single Room with Bath)。

2. 大床间 (Double Room) (见图 1-1)

大床间是在房内放一张双人床的客房。主要适用于夫妻旅行者居住。新婚夫妇使用时,称作“蜜月客房”。高档商务客人很喜欢大床间的宽敞舒适,也是这种房间的适用对象。目前高星级酒店出现的商务客房就是以配备双人床并增设先进办公通信设备为特色。在以接待商务客人为主的酒店,大床间的比例逐渐增加,多者可占客房总数的 50% ~ 60%。

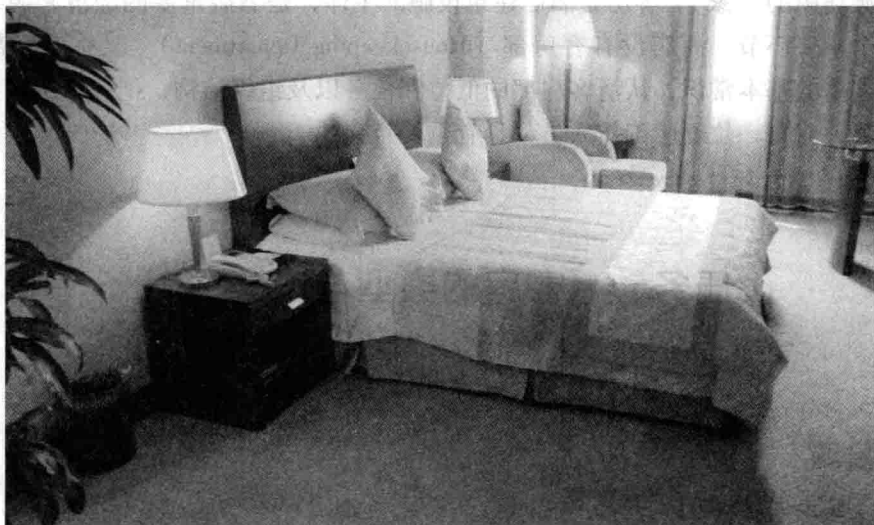


图 1-1 大床间

3. 双人间 (Two-Bed Room) (见图 1-2)

双人间的种类很多,可以满足不同层次客人的需要。配备两张单人床。中间用床头柜隔开,可供两位客人居住,通常称为“标准间”(Standard Room)。这类客房占酒店客房数的绝大部分,适合于旅游团队和会议客人的需要。普通散客也多选择此类客房。配备两张双人床 (Double-Double Room),可供两个单身旅行者居住,也可供夫妇或家庭旅行客人居住,但这种客房的面积比普通标准间大。配备一张双人床、一张单人床 (Double-Single Room),或配备一张大号双人床、一张普通双人床 (Queen-Double Room),这类房间容易满足家庭旅行客人需求。



图 1-2 双人间

4. 三人间 (Triple Room)

三人间内放三张单人床,是属经济档客房。中高档酒店这种类型的客房数量极少,有的甚至不设。当客人需要3人同住一间时,往往采用在标准间加一张折叠床的办法。这种客房在新兴城镇或市郊的酒店还是有客源的。

(二) 根据构成套房的房间数量及内部装潢布置的档次分类

1. 普通套间 (Junior Suite) (见图 1-3)

普通套间一般是连通的两个房间,称双套间,又称双连客房。一间作卧室 (Bed Room),另一间作起居室 (Living Room),即会客室。卧室中放置一张大床或两张单人床,并附有卫生间。起居室也设有供访客使用的盥洗室,内有便器与洗面盆,一般不设浴缸。

2. 豪华套间 (Deluxe Suite) (见图 1-4)

豪华套间其室内陈设、装饰布置、床具和卫生间用品等都比较高级豪华,通常备大号双人床或特大号双人床。此类套间可以是双套间,也可以是3~5间。按功能可分为卧室、客厅、书房、娱乐室、餐室或酒吧等。

3. 总统套间 (Presidential Suite) (见图 1-5)

总统套间通常由5间以上的房间构成,多者达20间。套间内男女主人卧室分开,男女卫生间分用。还设有客厅、书房、娱乐室、会议室、随员室、警卫室、餐室或酒吧间,以及厨房等。还有的设室内花园。房间内部装饰布置极为讲究,设备用品富丽豪华。因房价昂贵,出租率很低,一般四星级酒店才设。总统套间并非总统才能住,只是标志该酒店已具备了接待总统的条件和档次。

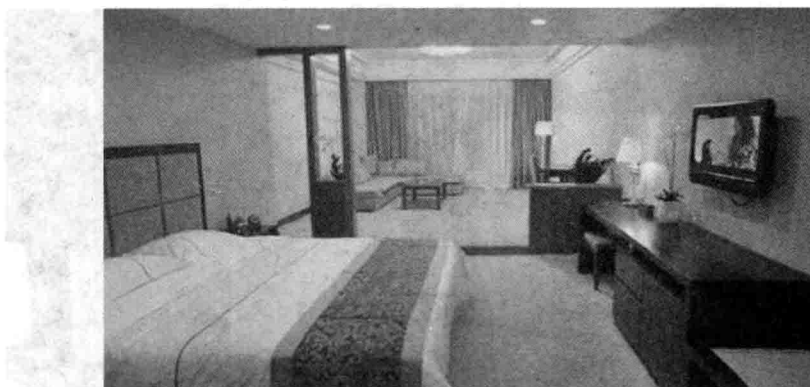


图 1-3 普通套房



图 1-4 豪华套房



图 1-5 总统套房



(三) 客房按位置划分

1. 外景房 (Outside Room), 窗户朝向公园、大海、湖泊或街道的客房。
2. 内景房 (Inside Room), 窗户朝向酒店内庭院的客房。
3. 角房 (Corner Room), 位于走廊过道尽头的客房。
4. 连通房 (Adjoining Room), 室外两门毗连而室内无门相通的客房。
5. 相邻房 (Connecting Room), 隔墙有门连接的客房。

(四) 客房按经济等级划分

1. 经济间
2. 标准间
3. 豪华间

(五) 其他特殊客房种类

1. 商务房, 布局、家具等考虑商务客人需要。(商务楼层、行政楼层)
2. 残疾人房, 通道宽敞地面无障碍, 墙上有扶手, 不用旋转开关。
3. 公寓房, 为长住客人设计, 布局功能家庭化, 厨房, 餐室, 较大的储存间。

二、客房的设施配置要求 (以国内五星级酒店为例) (见图 1-6)

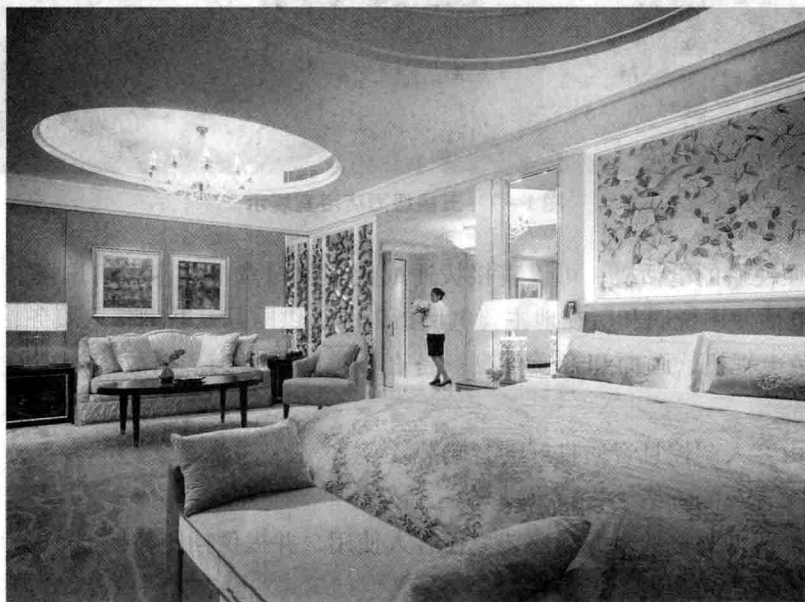


图 1-6 五星级酒店客房展示

1. 有舒适的床垫、写字台、衣橱 (含衣架)、茶几、座椅或沙发、床头柜、床头灯、台灯、落地灯、全身镜、行李架等高级配套家具。室内铺满高级地毯, 或用优质木地板或其他高档材料装饰。采用区域照明, 且目的物照明度良好。
2. 客房门能自动闭合, 有门窥镜、门铃、防盗装置及防撞门栅, 并于门窥镜上方位



置张贴应急疏散图及相关说明。

3. 卫生间面积不少于8平方米,并有50%的干湿区分隔。装有高级低噪音抽水恭桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品)、浴缸并带淋浴喷头(另有单独淋浴间的可以不带淋浴喷头),配有浴帘。水龙头冷热标识清晰。采取有效的防滑措施。采用豪华建筑材料装修地面、墙面和天花板,色调高雅柔和,采用分区照明且目的物照明度良好。有无噪音的排风系统,温度与客房无明显差异。有110V/220V不间断电源插座、电话副机。配有吹风机。24小时供应冷、热水(见图1-7)。

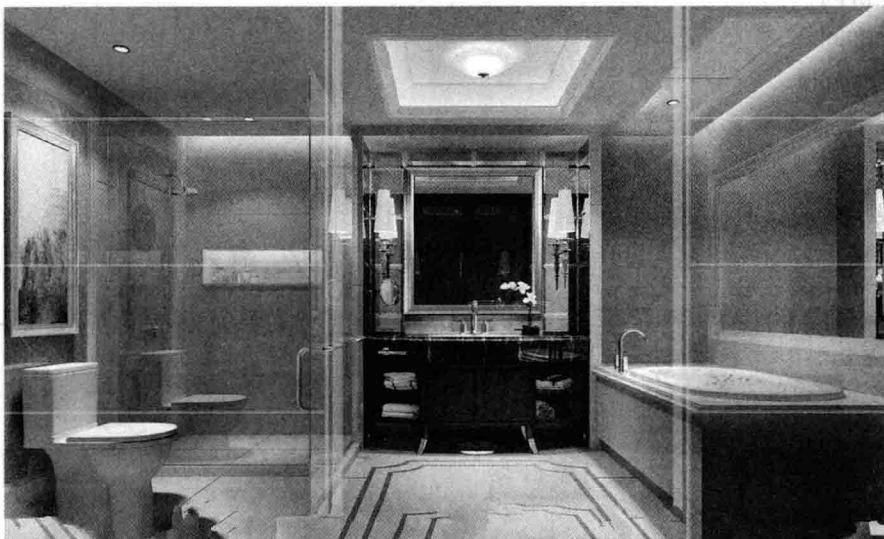


图1-7 五星级酒店浴室展示

4. 有方便使用的电话机,可以直接拨通或使用预付费电信卡拨打国际、国内长途电话,并备有电话使用说明和所在地主要电话指南;提供国际互联网接入服务,并备有使用说明;有彩色电视机,画面和音质优良。备有频道收视指南。播放内容应符合中国政府规定。

5. 有可由客人调控且音质良好的音响装置。

6. 有防噪音及隔音措施,效果良好。

7. 有至少两种规格的电源插座,方便客人使用,并提供插座转换器。

8. 有沙帘及遮光窗帘。

9. 有与本星级相适应的文具用品、服务指南、价目表、住宿须知、所在地旅游景区(点)介绍和旅游交通图、与住店客人相适应的报刊。

10. 床上用棉织品(床单、枕芯、枕套、棉被及被衬等)及卫生间针织用品(浴巾、浴衣、毛巾等)材质良好、工艺讲究、柔软舒适。

11. 客房内设微型酒吧(包括小冰箱),提供适量酒和饮料,备有饮用器具和价目单。

12. 电话机配备叫醒、留言及语音信箱服务。



13. 配备有干湿洗及熨烫的洗衣单与洗衣袋。

14. 配备有送餐菜单和饮料单, 送餐菜式品种不少于 8 种, 饮料品种不少于 4 种, 甜食品种不少于 4 种, 有可挂置门外的早餐牌。

15. 配备有擦鞋服务通知单。

⊕ 小提示

残疾人客房

残疾人客房的门厅不应有门槛, 如有不同高度的地面, 出入口应有坡道, 房内设备能满足残疾人生活起居的一般要求, 具体有以下设施:

1. 坡道应控制在 12 度以下。
2. 房间门、卫生间门均不少于 90 厘米宽。
3. 门锁应为摇臂执手 (锁把), 不宜用球形执手。
4. 卫生间 (见图 1-8) 应有较大的空间方便轮椅回旋, 内有特殊折椅, 沐浴轮椅。

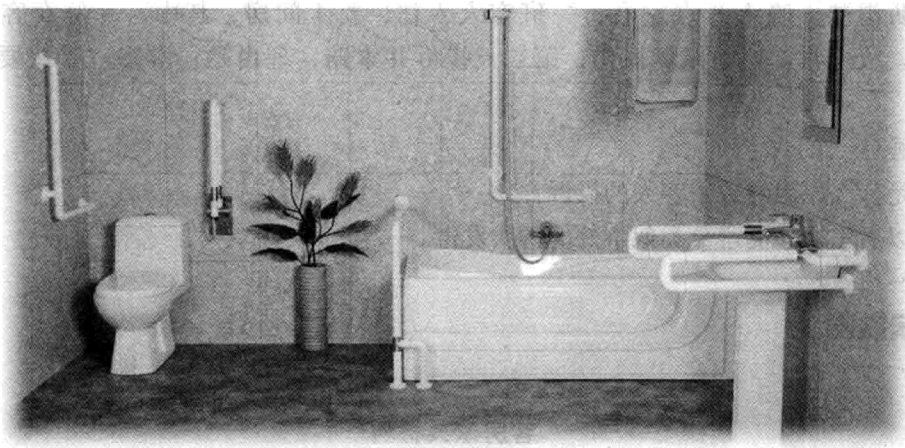


图 1-8 酒店残疾人卫生间

5. 卫生间有残疾人的专用面盆、浴盆, 在墙壁、浴缸、洗脸盆、便桶边应设牢固的扶手, 扶手应具备水平与垂直的功能:

- (1) 规格要求上, 门与卫生间的空间间距不少于 105 厘米。
- (2) 面盆台面高度在 70 厘米左右, 台面下应无影响残疾人回旋的障碍物。
- (3) 坐便器高度为 43 厘米左右。
- (4) 浴盆边侧墙体扶手垂直安装紧固, 承受拉力不少于 100 千克。
- (5) 毛巾架及挂衣钩离地面高度不超过 110 厘米。
- (6) 沐浴喷淋装置要求活动式可调节喷淋器, 并配有 150 厘米左右长的金属软管。

6. 呼叫按钮。



7. 门、窗帘、开关均为遥控或开关位置高度不应超过 110 厘米。最低不超过 45 厘米。

8. 盲文服务指南。

9. 衣橱内挂衣杆高度能适应残疾人。

案例分析

客房规范交班是小事吗

2014 年 2 月 16 日下午 3 时左右, 客房领班小欧查房时发现 1105 房淋浴室的防滑垫发黑起霉点, 当即通知当班服务员小徐将防滑垫取出进行清洁消毒, 并在“工作跟进表”登记后交台班跟进。下午 4 时下班前却没有再到房间复查。而小徐将防滑垫取出到工作间浸洗后, 恰好有电工来维修房间, 小徐跟进维修直至下班才完成, 忘记将防滑垫放回房间, 亦未将此事向前来接班的小李交代。

小李接过小徐的班后, 亦无认真检查“工作跟进表”中的房态, 因此没发现 1105 房尚欠防滑垫。晚上 8 点左右, 一班客人入住, 要 4 间房, 其中, 一位女客入住了 1105 房。女客淋浴时, 跌倒损伤; 第二天投诉并索赔, 理由是: 淋浴室未按要求放防滑垫。

问题:

1. 是什么原因导致了客人的投诉?
2. 以后怎么才能避免类似事件的再次发生。

知识链接

客房家具材料

由于投资成本上的控制及审美观的变化, 酒店也较少采用全实木家具, 目前较多使用的客房家具材料为: 人造板结合实木制作或人造板结合金属、石材、玻璃材料等制作。人造板在家具中主要用作表层, 如写字台、电视柜、行李柜、床头柜、茶几等平整的台板和立面部分, 而实木则做收边和脚、腿等支撑或独立部分。

鉴于审美要求不论是人造板还是实木, 都要求家具表层有其天然材质的特征, 从而出现了表面为天然材质的人造夹板, 如: 枫木夹板、桦木夹板、橡木夹板等各种表面为天然材质的人造板, 这种天然材质人造板加实木边组成的家具表面层, 其下方均是与人造材质相同或接近的天然实木, 这样制作的家具于整体上才美观自然。除上述因素外, 从选材上区分: 优质家具一般选用以下几种实木及夹板为主: 树榴木、花樟、红影木、白影木、胡桃木、雀眼木、枫木、柚木、酸枝木、花梨木等。优质酒店家具所用之实木须经严格的脱脂, 高温烘干处理, 其基材须以细木工板或高密度板, 台面合成的实心厚度须达到



2.8 厘米~3 厘米以上,家具所配辅料如:拉手、导轨、铁花、石材及软包面料(高紧密提花布等),须高档、豪华、美观。

任务思考与练习

一、填空题

1. 根据卫生间设备条件,单人间又可分为_____、_____、_____。
2. 客房按位置划分为_____、_____、_____、_____、_____。
3. 五星级酒店卫生间面积不少于_____平方米,并有_____的干湿区分隔。

二、简答题

简述根据构成套房的房间数量及内部装潢布置的档次分类酒店客房可分为哪几类?

任务二 客房部的主要任务与业务范围

学习目标

●知识目标

1. 掌握客房部的主要任务
2. 了解客房部业务的特点

●技能目标

按照服务操作标准,完成客房部的主要任务。

知识要点

熟知并理解客房部的主要任务。

一、客房部在酒店管理中扮演的角色

1. 客房是酒店的基本设施,是旅游活动的物质承担者

酒店的规模是由客房数和床位数决定的。按照国际标准,有 500 间以上客房的酒店称



为大型酒店,客房数在200间以下的酒店称为小型酒店,客房数在200~500间的酒店称为中型酒店。客房面积一般占酒店总建筑面积的60%左右,客房占了酒店固定资产的绝大部分。酒店综合服务设施的配给量是酒店客房的数量决定的。在酒店从业人员中,客房部员工占 $\frac{1}{3}$ 左右的比例。客房是酒店的主体,是酒店最基本、最重要的设施,是旅游活动的物质承担者。

2. 客房是酒店经济收入的重要来源

客房投资大、耐用性强、经济成本低、利润高。酒店的经济收入主要分为三部分:客房收入、餐饮宴会及其他综合服务设施收入,客房营业收入占酒店总收入的40%~60%,有的酒店甚至高达70%左右。客房是带动酒店其他经济活动和综合服务设施运转的枢纽,是酒店利润的主要来源。

3. 客房管理是影响客房销售的重要因素之一

客房管理质量的好坏以及服务质量的高低,直接影响客房销售和回头客的比率。

4. 客房管理是为了保护业主的投资

建造一座豪华酒店需要几亿元甚至十亿元的投资。客房部肩负着合理有效地延长设备及装修使用寿命,保护业主投资有效收回和资产增值的责任。

二、客房部的主要任务

客房部是为酒店生产客房产品,为住店客人提供洗衣、擦鞋等多样化服务。为酒店其他部门提供布件洗涤、保管等服务,并负责酒店公共区域清洁保养的综合性部门。其主要任务是:

1. 负责客房及有关公共区域的清洁保养,使酒店保持其设计水准

客房部不仅要负责客房及楼层公共区域的清洁和保养,而且还要负责酒店其他公共区域的清洁和保养。酒店清洁工作归于客房部符合专业化管理的原则,有助于提高工作效率,可以减少清洁设备的投资,有利于对设备的维护和保养。酒店的设计水准能否体现和保持,与客房清洁工作密切相关,好的管理可使酒店保持常新,而不完善的管理则会使酒店过早老化,从而失去其设计水准。

2. 为住店客人提供一系列的服务,使其在逗留期间更觉方便和满意

酒店不仅是客人旅行中下榻的场所,而且也是客人出门在外时的“家”,客房部为客人提供各种服务就是要使客人有一种在家的感觉。客房部为客人提供的服务有迎送服务、洗衣服务、房内小酒吧服务、托婴服务、擦鞋服务、夜床服务等。这些服务不仅是客人的要求,而且国家旅游局对星级酒店客房部提供的服务也有明确的要求。客房部管理人员的工作是按照国家星评标准的要求,根据本酒店目标客源市场的特点提供相应的服务,并不断根据客人需求的变化改进自己的服务,从而为客人创造一个良好的住宿环境。



3. 不断改善人、财、物的管理,以提高效率、增收节支

随着酒店业规模的不断扩大和竞争的日益加剧,对客房部人、财、物的管理,已成为一项非常重要的工作。由于客房部是酒店中人员最多的部门之一,对其人员费用及物品消耗的控制成功与否,往往关系到酒店是否盈利。客房管理者的职责也从单一的清洁质量的管理,扩展到定岗定编、参与招聘与培训、制定工作程序、选择设备和用品及对费用进行控制等。

4. 为其他部门提供一系列的服务,保证酒店整体工作的正常进行

酒店是一个整体,需要各部门的通力合作才能运转正常。在为其他部门服务方面,客房部扮演着重要的角色,它为其他部门提供工作场所的清洁与保养,布草的洗涤、保管和缝补,制服的制作、洗涤与更新,以及花木、场景的布置。以上这些服务水准的高低,直接影响酒店的服务质量,反映酒店的管理水平。

三、客房部业务的特点

1. 出租客房提供劳务

客人交纳房租的目的是为了获得酒店客房的临时使用权和居住权,酒店以设备设施、提供用品为凭借,通过接待服务,不断地向客人提供相关服务。

2. 以“暗”的服务为主

看得见的服务为“明”,看不见的服务为“暗”。客房服务员一般是在客人到达酒店之前或客人不在房间时提供相关服务,因此提供的是“暗”的服务。

3. 服务的随机性较大

客房服务是零星琐碎、细致入微的,从客房整理、补充客用品、设备维修,到客人进店、离店都需要服务员细心观察,及时了解客人需求,主动提供规范的服务。

⊕ 小提示

小整理服务

小整理服务是对住客房而言的,就是在住客外出后,客房服务员对其房间进行简单的整理。其目的就是要使客人走进房间有一种清新舒适的感觉,使客房经常处于整洁干净的状态。小整理服务是充分体现酒店优质服务的一个重要方面。

具体做法是:

1. 拉回窗帘,整理客人午睡后的床铺。(见图1-9)
2. 清理桌面、烟缸、纸篓内和地面的垃圾杂物(吸尘),注意有无未熄灭的烟头。
3. 简单清洗整理卫生间,更换客人用过的“四巾”、杯具,撤出使用过的餐具等。
4. 补充房间茶叶和其他用品。