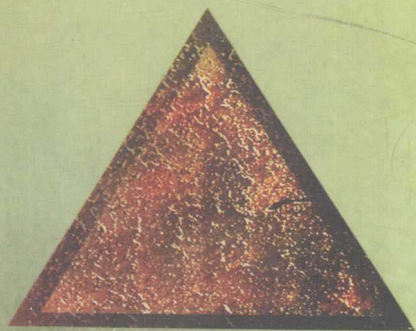




现代饭店 管家业务

XianDaiFanDian

GuanJia

YeWu

贾天骅 编译

广东旅游出版社

饭店管理知识丛书

现代饭店
管家业务

贾天骅 编译

广东旅游出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代饭店管家业务/贾天骅编译. —广州: 广东旅游出版社, 1996.9

(现代饭店管理知识丛书)

ISBN 7-80521-670-3

I. 现… I. 贾… III. 饭店—业务管理 IV.F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (96) 第 06289 号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮码: 510600)

广东省出版技工学校印刷厂印刷

780×1092 毫米 32 开 12.625 印张 260 千字

1996 年 8 月第 1 版 1996 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1—10200 册

定价: 16.50 元

前 言

“Housekeeping”的原义是料理家务或整理内务，而介入膳宿工业后就形成了一种以打扫卫生为主的全面清理新概念。

管家工作是膳宿工业的门面部分。管家部及其工作人员就是这个工业的美容师。他们负责各业务部门分管以外的，膳宿部门所有公共场所的清洁卫生工作。随着时间的推移，已有越来越多的人认识到这个范围的工作的重要性。

管家工作如果执行得好，对于一个单位的经济效益会有相当的影响。这种工作不只是对工作健康有直接的后果，而且与安全结合起来，还会对一个企业的经营管理有着相当大的作用。

本书提供了有关实施管家工作的程序与相应的理论知识，使得一位管家主管能掌握卫生与合格的标准。书内略论了需要管家工作服务的各个方面，以及管家工作所需的设备和化工产品，同时还介绍了这些设备和化学用品在各种纺织品和硬纤维上的使用。本书讲述了主管级职员的责任，说明了管家部职工的内部分工。附件还收集了一些职务说明，用以加强本书的内容。最后书内还讲解了内部环境与管家职工能够协助控制的噪音、光线、生物侵害、火灾和事故等问题。

管家工作在我国虽然有了很大进步，但比起西方发达国家来说仍有很大差距。这主要是因为：

1. 在中国，发达地方的三星级以上酒店或饭店虽已有相当高的标准，卫生部门也有了一些监察标准，但中国的大部分地区因经济条件的限制，仍无法顾及高标准的清洁卫生。

2. 固有的不卫生生活习惯仍然在大多数中国人中存在，如随地吐痰、乱丢烟头。

3. 高标准的清洁卫生要花费金钱，而投资者为了能获得更多的金钱而有意地降低卫生标准。

总之，清洁卫生工作要想达到高标准，尚有赖于努力。

希望本书能对管家工作和清洁工作人员有所帮助，帮助他们应付各个方面的工作。

在编写本书的过程中曾参考了许多有关书籍和资料，主要是英国作者写的“Housekeeping Supervision”一书，在此仅表谢意。

作者：王德胜

译者：王德胜

1995. 8. 24

王德胜

王德胜

王德胜

王德胜

王德胜

王德胜

王德胜

王德胜

目 录

第一章 膳宿工业 面 章正

简介 酒店、饭店、宾馆 五星酒店 洗手间膳
食寄宿舍，内部旅馆的住宿与早餐 度假中心
客栈 地方当局福利之家 医院 看护院、疗
养院与救济院 清洁公司 自答问题

第二章 专业工具 (20)

简介 储存 维修保养 机器 工具与容器
自答问题

第三章 清洁剂 (50)

清洁的重要性 污垢的性质 水清洁剂的化学结
构 清洁剂 添加剂 酸性清洁剂 碱性清
洁剂 溶媒清洁剂 消毒剂 除臭剂 洗衣
剂 地板封蜡 清洁剂的储藏 酒店、饭店对
清洁剂的使用 自答问题

第四章 纺织品 (91)

前言 天然纤维 人造纤维 矿物纤维 特

种处理 织物的结构 亚麻与软设备的管理
洗衣程序 干洗 纺织品除污 额外信息
酒店、饭店纺织品的使用 自答问题

第五章 硬表面..... (141)

介绍 金属 木材 塑料 陶瓷与缸器
玻璃 橡胶 酒店与饭店建筑中的硬表面 天花
天花与墙壁的清洁和维护方法 灯饰的清洁方法
自答问题

第六章 地板表层..... (171)

介绍 硬地板表层 特殊地板表层 硬地板表
层的保养 软地板覆盖物的保养 酒店、饭店的
清洁维护方法 自答问题

第七章 管家工作的控制..... (226)

职员的职务与责任 组织进行工作 管家职工的
控制：信息流 清洁方案 特殊地区的清洁
预防性的清洁保养工作 客房卫生操作规程 清
洁房间注意事项 清洁浴室注意事项 如何检查
房间 自答问题

第八章 膳宿设施的内部环境..... (291)

规则 噪音、热度与光线 减少疲劳 内部环
境的装饰及其效果 有害生物的控制 保持安全
环境 酒店、饭店管家部安全守则 酒店、饭店

管家部职工要特别留意的事项 自答问题

附件一：	清洁剂.....	(362)
附件二：	工作说明举例.....	(369)
附件三：	案例研究.....	(385)
	机械故障 软设备 布巾控制 安全医	
	院清洁地板 维修保养	
结束语.....		(394)

第一章

膳宿工业

非工家客膳宿好友堅固不 一第

膳宿工业	定义
本章摘要	
* 膳宿工业的范围。 * 酒店管家部的重要性。 * 膳宿工业各单位的目的。 * 管家工作的各种角色。 * 五星级酒店、饭店清洁工作的代表性。	

餐服食膳的人客堅固不決 二第

定义	简介	主要人物	膳宿工业
膳宿工业包括所有为旅行者或过往旅客、离家在外者提供住宿、饮食和其它服务的地方。它的目的，是给顾客提供干净的、有吸引力的、舒适的和受欢迎的服务，并以此获取经济效益。 膳宿工业是旅客的临时住家。每种单位都有其不同的目的，不同的称呼、不同的形式和不同的组织结构。但在每种情况中，在企业达标上，管家工作都起着决定性的作用。			

每个单位都希望最充分地利用它拥有的各种设施。倘若这一点能实现,就要更多地依靠管家工作把设施保养好,保证 24 小时内维持管理条文要求的标准。

表一 不同型式设施的管家工作

设施型式	管家部目标
酒店, 饭店, 宾馆 公寓 汽车旅店 度假营 招待所, 旅店	提供快捷和完美的住宿和公共场所服务, 经常保持高水准, 尽量少给客人带来不便。
医院 看护院 疗养院	进行完全的、不过份的、经常的清洁程序, 目的是减少交叉感染的危险, 解决人们对于愉快环境的需求。
宿读学校 客棧 地方福利之家 敬老院	提供有规律但不经常的清洁服务在经济允许范围内, 维持足够的可以接受的水准。

表二 对不同类型客人的膳食服务

离家时期	客人类型	基本要求	能满足要求的单位
1~24 小时	男女商人, 显贵旅客	会见室 接待室 更衣室 卧室 商务设备等。	酒店、宾馆、饭店 汽车酒店 客棧、旅店 招待所
1~2 周	会议代表 度假游客 病人 老年人	卧室 会议室 课堂 休养区 起居室、茶座区 剧院与相关区 酒吧	酒店 客棧 公寓 度假中心 看护院 医院 地方福利院

长期	学生 病人 老人 季节工 女商人 小学生	卧室或宿舍 套房 公用房 洗衣区 消闲区	客栈、招待所 看护院 职工宿舍 医院 疗养院 地方福利院 出租住宅 寄宿学校
永久性	驻地职工 残疾人 无家可归者 年轻罪犯 慢性病人 护士	卧室或宿舍 厨房 消闲区 洗衣区 露天漫步区	客栈 医院 看护院 幼儿园 招待所 地方福利院 出租住宅 职工宿舍

膳宿工业所提供的设施种类繁多,并且不断地变化。因此管家部要适应和胜任引进的更为专业的工作过程是至关重要的,例如保养壁球场,电脑房,按摩浴室,芬兰浴和某种医用设备等。管家部还应多接触在墙壁、地板和家具油漆方面的新发展和其保养时的清洁物品。现在许多企业都感到管家工作极为复杂,认为要请外面的清洁公司去做这件事。不过就算如此,在膳宿工业中也要具备有这种专业知识的职员。

酒店、饭店、宾馆

这三者实际上是一回事,有的单位叫大厦,内容也是旅店。由于地域不同和文化背景不同,其名称也有所不同。为了方便理解,以后都将其称呼作“酒店、饭店”。

在西方,酒店是指提供含酒精饮料的地方,是旧时客

栈的别名。酒店、饭店在形式、大小、新旧上各有不同。而就是这些因素与其所在的位置一起左右着管家部。管家工作的组织方法，不只是要看房间有多少，而且要看这些单位为顾客们提供些什么。除了提供一个吃食和睡觉的地方外，酒店还要提供生意会谈，特殊功用和展览的设备，还要为客人提供一种能感到放松的气氛，甚至可能参予的一些娱乐活动。旅客能在其内部，或其附近休息、饮食。高档的酒店、饭店应可提供游泳池、高尔夫球场或海滩。

并非所有的酒店、饭店都接待同样的顾客，同类的来宾。大概可分为四类；

1、商业酒店、饭店；主要接待过往旅客，中间许多是外出经商的人。

2、旅游酒店、饭店；大都座落在名胜旅游度假区，都有自己的娱乐设施。

3、会议酒店、饭店；主要供开会之用。

4、居住酒店、饭店；主要给那些不愿自己料理家务的人，可以按季度或长期租用。

现代市场推销技术要求酒店房间使用起来富于变化。住房内要求有床、有双人沙发或是有折叠床、双联门，滑动隔墙，能隔成一个套房或隔出一间接待室来。标准房间因为提供出一个房内洗手间，就减少了面积，这使得管家工作得益不少。在许多情况下还应为旅客的交通工具提供免费停车场，豪华酒店每间客房尽可能配备三名服务人员。大城市中的大型商业酒店、饭店客房与职工比例通常为1:1。

作为一间商业企业，酒店、饭店已改变了许多更为劳

动密集的传统。在某些情况里，这会引进一些减少人力的服务（如擦鞋机），但在其他方面又增加了由管家部负责的服务，例如采用自动叫起床设备、房间状况显示板、房间酒吧和礼物包装等。结果是管家部工作人员的工作不断变换，更多的时间用到了非清洁的工作上，例如补充广告资料。日日夜夜地不断使用房间还意味着，要想保持水准，所有地区的清洁就应受到非常紧密的监管。这种重要的监察工作通常是主管的责任。

酒店、饭店出售的是服务而不是产品。换言之，服务就是酒店、饭店的产品。每家酒店、饭店都是一家巨大的工厂。这工厂中最重要的部分是客房。客房的清洁卫生是头等重要的。客房中的纺织品（被单、枕套等）至少要有五套以应付频繁的洗涤。客房服务要负责清扫和整理工作，包括更换床单、揩拭家具、扫净地板、地毯、刷洗浴缸、更换毛巾、浴巾等。客房服务员应具有每天整理十至二十间客房的能力。酒店或饭店公共区域的清洁卫生多由管家部职工负责，包括擦玻璃、洗地毯，更换、清洗窗帘，清扫公共区域，擦拭灯饰、天花和各种摆设。现代酒店、饭店使用大量的复杂设备，其中最重要的有空调、供热、电梯、自动扶梯、电气、上下水道和庭园等系统，因此就为管家工作带来了许多新的工作和问题。

酒店组织内部的管家工作

在小酒店中，少于 60 间客房的，由助理经理组织管家事务（见图 1）。许多工作要靠兼职工作人员完成，因为大部分工作都要在早晨完成。许多类似的酒店只在一年中营业一个季度。他们雇用了一批人作季节工，在酒店的各个

部门中工作。这些职工都未曾受过训练，但都能干。



图 1 60 间房以下小酒店的组织结构

由于房间的增加，管家部使用了更多的主管级和经理级的职工。图 2 与图 3 表示管家工作负责人如何适应一间中等或大型酒店的总结构。



图 2 中等酒店(60 至 200 房间)组织结构

图 2 表明，在一间中等规模的酒店中总管家是一个部门的主管，直接向一位富有管家知识的助理经理负责。而在一间大型酒店中只是负责客房部中的一个部门（见图 4）。在小型设施中的管家责任大于在大型设施中工作的管家。组织系统不是绝对的、一成不变的。管家部的地位也

因“馆”而异。有时在客房部之上，有时在客房部之下，有时又包括绿化，洗衣，甚至医务部门。但无论如何管家部所承担的任务不变，就是做好清洁卫生，维修保养工作。同时，还要求管家部能与其他部门的主管合作。与其他部门协调工作极为关键。因为与其他部门不同，管家部门与别的部门和谐工作的本事是至关重要的。管家部职责全酒店无处不到，从为头脑们准备干净的制服，清洁厨房的物件，到为餐厅和酒吧作定期的清洁工作。

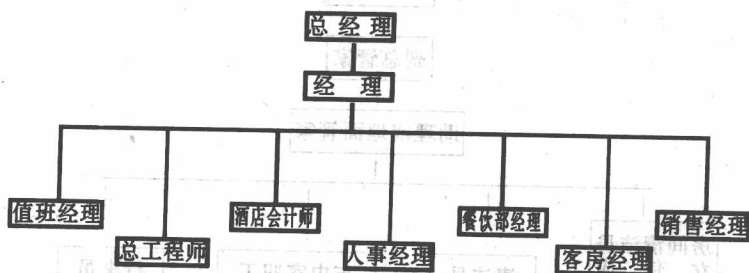


图3 200房间以上大型酒店组织结构



图4 大型酒店中的客房部组织结构

主管的角色

像酒店其他部门一样，管家工作也有预算。管家的责

任是要组织自己的部门，按实际预算来运作。要做到这点在很大程度上管家要依靠自己的基本队伍，来监管和训练半技术工的工作，保证他们有效率地工作，正确使用清洁物品、设备和方法。这些基本职工应对酒店使用的清洁物品完全了解，对管家建立的实际工作方法也有经验。主管们要不断地更新知识，以便于有信心地指挥和控制各自的工作。

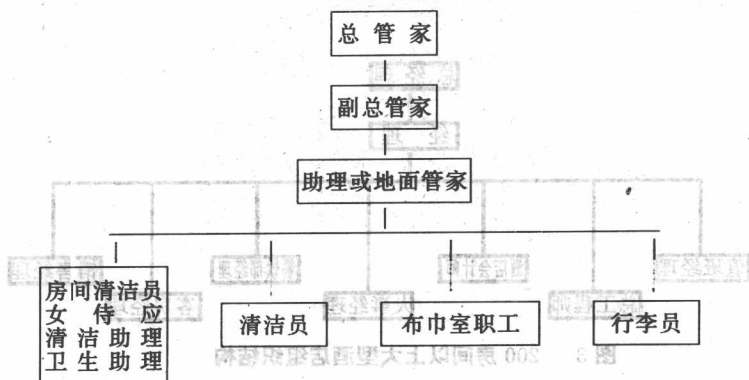


图 5

管家部的职责

由管家部负责日常维护的有：

- (a) 客房。
- (b) 走廊，大堂、花园、公共通道、周围环境。
- (c) 公用与自用的洗手间。
- (d) 公用衣帽间。
- (e) 电梯，自动扶梯及电梯间。
- (f) 接待处与相关地区。

当。(g) 办公室。每个县县署大堂，志尉象丞由由西

升。(h) 职工区。份猪如内由业工富翻式非由对，古西升

，不官基由所有下水道：排水、排污、沟渠、沙井、化粪池

的疏通工作。经常出册商登日，由由由堂大由西

站。(i) 卫生防疫、清除有害生物。如普卧承五，围游由

贵谷。(k) 职工餐厅、食品卫生检查和防疫工作。堂大，出

舞厅与会议室。候聊，急深大以通再，前楚排木

金舞公共场所通常包括餐厅外的走廊、过道、商场外走廊

过道，以及宾客休息活动的场所。要注意清理花池、花槽

和花盆里的烟头、纸屑杂物等。要注意水池的水质。固

酒店、饭店内所有的地毯、墙纸、沙发及地板打蜡等

均由管家部负责。管家工作中还包括公共卫生间的清洁，要

保证卫生间干净整洁，无污渍、无异味、无杂物、有微香。

另管家部还应负责处理全部的垃圾。空佩群县合群由照光已

亥。村一长群照光已面百令，迎效博范由由由由照光麻面

墅游非堂大县出，聚村五星酒店大堂由对，古西升县县

味舞式由业游葵由西。翅又由效突来由向并，面口楚卦强

管家工作实际上在酒店、饭店中被应用得最为淋漓尽致

至，最具有代表性。越是高级酒店、饭店所涉及的建筑材料、

建筑形式、装修材料、清洁物品、清洁工具就越多。它

体现出最高的清洁标准和是最新科学产品的应用。五星级

酒店、饭店则为其中最。亚洲的酒店、饭店水平突出，每

年评比世界最佳酒店，都占一半左右。

五星级酒店、饭店的装璜是一种专门的艺术，档次极

高、用料讲究。墙纸、地毯、窗帷、家具、天花、灯饰，无

一不巧夺天工。酒店大堂是一个酒店的门面所在，历来是