



## CONTENTS

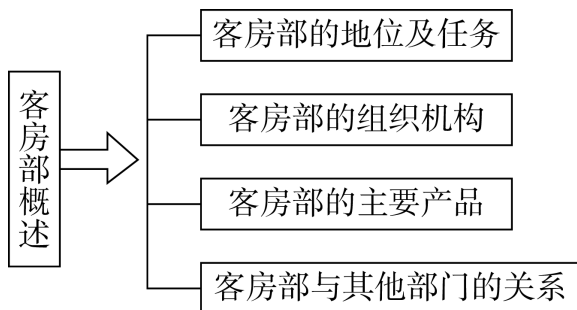
<b>PROJECT 1</b>	<b>客房部概述</b>	<b>1</b>
Task 1	客房部的地位及任务	2
Task 2	客房部的组织机构	5
Task 3	客房部的主要产品	15
Task 4	客房部与其他部门的关系	25
<b>PROJECT 2</b>	<b>清洁设备与清洁剂</b>	<b>35</b>
Task 1	清洁设备	36
Task 2	清洁剂	44
<b>PROJECT 3</b>	<b>酒店清洁保养</b>	<b>57</b>
Task 1	客房的清洁保养	58
Task 2	客房的计划卫生	73
Task 3	酒店公共区域的清洁保养	77
Task 4	酒店地面材料的清洁保养	81
Task 5	酒店墙面材料及特殊器具的清洁保养	88
<b>PROJECT 4</b>	<b>对客服务</b>	<b>99</b>
Task 1	客房服务模式	100
Task 2	客房服务语言技巧及服务技巧	106
Task 3	对客服务的内容与程序	115
Task 4	客人投诉的处理	136
<b>PROJECT 5</b>	<b>人力资源管理</b>	<b>145</b>
Task 1	客房部员工配置	146
Task 2	员工招聘与培训	152
Task 3	员工绩效评估	159
Task 4	员工激励	165

<b>PROJECT 6</b>	<b>客房安全管理</b>	<b>177</b>
Task 1	客房火灾的管理	178
Task 2	客房物品盗窃的管理	187
Task 3	客房其他安全事故的管理	190
Task 4	服务员自身安全的保护	198
<b>PROJECT 7</b>	<b>客房物资与设备管理</b>	<b>205</b>
Task 1	客房消耗品的管理	206
Task 2	客房布件的管理	211
Task 3	客房设备的管理	218
<b>附录1</b>	<b>客房内常用物品中英文对照表</b>	<b>226</b>
<b>附录2</b>	<b>中国星级酒店物品配备标准</b>	<b>229</b>
<b>参考文献</b>		<b>241</b>

# 客房部概述

客房是酒店建筑设施的主体，是酒店重要的经济来源，而客房部是酒店向客人提供住宿服务的重要职能部门，是酒店运转的一个主要环节。客房部是酒店不可缺少的部门，客房服务管理水平的高低，直接影响酒店的声誉。

## 学习内容



## 学习目标

### 知识目标

1. 熟悉客房部的地位及任务。
2. 了解客房部的组织机构及主要岗位职责。
3. 了解客房部的主要产品。
4. 掌握客房部与其他部门的业务关系。

### 技能目标

1. 能陈述客房部的工作任务。
2. 能陈述客房部的组织机构及主要岗位职责。
3. 能因人制宜，向客人推荐客房产品。
4. 能够描述客房部与其他部门的业务关系。

**任务引入**

客房部又称为房务部（room division）、管家部（housekeeping）。客房是酒店为客人提供的暂时居留的场所，也是客人在旅途中的“家”。客房部肩负着为客人提供清洁、美观、舒适、安全的住宿环境以及为其他部门提供一系列服务的重任。客房部因其承担的工作而成为酒店最基本的职能部门。

**任务分析**

客房部是酒店最基本的职能部门，要做好这一部门的工作，我们首先必须了解客房部的地位和任务。

**任务准备****案例引入：****史密斯先生的不满**

史密斯先生是英国一家著名投资公司的项目经理，此次来华与中方洽谈一笔大型投资项目。由于大量的商务活动和谈判的时差问题，史密斯先生需要每天与伦敦总部进行联系，因此他只好在凌晨休息，中午起床工作。但遗憾的是，他的起居习惯并未得到酒店有关方面的充分重视。每天上午，客房服务员时而清扫房间，时而收取客衣，信使时常派送留言、传真等，使他不能得到良好的休息。史密斯先生虽多次向员工交代，也许是因为语言沟通的障碍，收效甚微。他曾尝试使用“请勿打扰”牌来提醒，但由于房内行李及资料很多，他又未能找到该提示牌。尤其在周末，打扰更加频繁，他忍无可忍，甚至认为服务人员故意与他作对。他原打算住宿一个月时间，但到第15天时，便给酒店总经理写了长达5页的投诉信，随后搬到了另一家酒店。

**案例评析：**

客房是酒店的核心产品。清洁、美观、舒适、安全是客房产品的基本要求。客房服务员的主动、热情、周到、细致的服务会给客人留下美好而深刻的印象，同时服务中还要因不同客人的需求做好针对性的服务。

在本案例中，酒店的服务人员未能了解客人的需求，从而导致客人的不满，这不仅影响了酒店的收入，还有损于酒店的形象和名誉。

## 一、客房部的地位

### 1. 客房是酒店的基本设施和主体部分

人们外出旅行，首先必须有地方住宿和休息，以消除疲劳、保持身体健康，这是旅游活动能够持续进行的基本条件。客房就是人们旅游投宿的物质承担者，是酒店最基本的设施。

从建筑面积看，客房面积一般占酒店总面积的70%左右。如果加上客房产品营销活动所必需的前厅、洗衣房、客房等部门，总面积可达80%左右。从酒店经营活动所必需的各种设备、物资用品来看，客房设施、设备及低值易耗品的价值量要占酒店各种物资设备总值的绝大部分。

判断一家酒店的规模，是以客房的数量作为标准的。有300间以下客房的酒店为小型酒店；拥有300~600间客房的酒店为中型酒店；拥有600间以上客房的酒店为大型酒店。酒店从业人员的分配也是以客房数量为标准的，一般每间客房配备1至2名人员，并且客房管理系统需要的管理人员和服务人员要占整个酒店从业人员的30%左右。酒店综合服务设施的数量一般也由客房数量决定，盲目配置则会导致闲置浪费。

### 2. 客房服务质量是酒店服务质量和声誉的重要依据

作为宾客的家外之“家”，客房是宾客在酒店中逗留时间最长的地方，因而成为酒店服务质量和声誉的重要标志。客服设施、设备能否正常运转，客房的清洁卫生程度，客房的装饰布置及服务员的的服务态度与效率等对客人的心理及价值判断都有直接影响，进而影响到宾客对酒店的选择和忠诚度。

酒店公共区域如前厅、洗手间、电梯、餐厅、舞厅等，是客人家外之“家”的重要组成部分，客人同样希望这些场所清洁、舒适、优雅，并能得到很好的服务。因此，客房服务质量是宾客和公众评价酒店质量和声誉的重要依据。

### 3. 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个方面：一是客房收入，二是餐饮收入，三是综合服务设施收入，其中，客房收入是酒店经济收入的主要来源。

客房收入一般要占酒店全部营业收入的50%~60%，功能少的小型酒店可以达到70%以上。从利润来分析，因客房经营成本比餐饮部、商场部等都小，所以其利润是酒店利润的主要来源，通常可占酒店总利润的60%~70%，高居首位。另外，

客房出租又会带动其他部门设备、设施的利用，给酒店带来更多的经济效益。

#### 4. 客房部的管理水平直接影响酒店的运行和声誉

客房部能为酒店的总体形象和其他部门的正常运行创造良好的环境和物质条件，加之客房部员工占酒店员工总数的比例较大，其培训管理水平对酒店员工队伍整体素质的提高和服务质量的改善也有着重要意义。另外，客房部的物资设备众多，对酒店成本控制计划的实现有直接影响。因此，客房部的管理对于酒店的总体管理关系重大，是影响整个酒店运行管理的关键因素之一。作为酒店的重要职能部门之一，客房部从设施、设备到人员都是最庞大的，在生产、销售客房产品的全过程中，任何一个环节出现瑕疵，都可以引起客人的投诉，进而影响酒店的声誉。

## 二、客房部的任务

为了满足住店客人的需求，酒店需要投入一定的劳力、物力和财力。酒店在经营中既要保证服务质量、提高客房出租率，又要做到利益最大化。客房部作为酒店的基本职能部门，肩负着如下工作重任。

#### 1. 负责客房及酒店公共区域的清洁保养

客房部不仅要负责客房及楼层公共区域的清洁保养，还应该负责酒店内所有公共区域的清洁、美化、设备设施及植物养护、环境布置等，使酒店时刻处于清洁、优雅、常新的状态，让酒店每个角落都能给住客留下美好的印象。酒店的清洁保养工作由客房部统一管理，这不仅有助于提高工作效率，还能减少清洁设备的投资和对设备维护保养的成本。

#### 2. 为住店客人提供满意的服务

客房是酒店出售的最重要的商品，也是客人在外时的“家”，客房部为客人提供的各项服务就是要使客人有一种在家的感觉。客房部提供的服务包括准备工作到送别客人后的后续服务，酒店在客人住店期间应提供清洁、美观、舒适、安全的环境，完备的设备、设施，方便齐全的日用物品，以及保障客人财物和人身安全等。热情、礼貌、周全的服务让客人有宾至如归的感觉，此外还应根据客人的特点，提供个性化的服务。

#### 3. 参与酒店各项管理工作

客房收入是酒店经济收入的主要来源之一，加强内部管理是提高酒店经济效益的主要途径。现代酒店业迅速发展，竞争日益加剧，对客房部人、财、物的管理，已成为一项非常重要的工作。客房部是人力密集部门，加强对人力成本和物品消耗的控制，也关系到酒店的效益状况。客房部的工作任务也从单一的清洁质量管理，扩展到定岗定编、设计工作流程、参与招聘培训、选择设施设备和对费用进行

控制等方面。

#### 4. 为酒店其他部门提供服务

酒店是一个整体，需要各部门合作才能正常运转。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；承担着酒店各部门布件的选购、洗涤、保管及缝补工作；负责员工制服的制作、洗涤与更新工作；负责客衣的洗、送服务；有些酒店客房部还负责大型会议、活动花木、场景的布置等工作。

#### 任务实训

参观一家中型酒店的客房部，了解客房部的主要工作任务。

#### 实训报告单

实训项目：参观（ ）酒店

操作人：

主要部门	主要工作任务	评价	存在问题
客房部			
自我小结			

#### 任务练习

陈述客房部的地位和主要任务。

TASK

2

## 客房部的组织机构

#### 任务引入

组织机构的作用是规定组织内部的信息传递渠道，明确各岗位的职责与权限以及各组成部分之间的关系。科学的组织机构，是保证客房部顺利开展工作的必要条件。组织机构的设置，要力求科学合理，适应酒店的发展变化。

#### 任务分析

酒店客房部的组织机构是根据酒店的规模、特点、业务和发展需要而设置的，不同的酒店，客房部组织机构的设置上也不相同。客房部的每个机构都要体现它的作用和效率，都要配备相应的岗位工作人员。

PROJECT

1

客房部概述



## 案例引入：

### 客人的赞扬

某公司的姚经理到广州办事，在该市某酒店住宿，到酒店时已经较晚了，因为第二天要参加重要会议，所以要求酒店为他清洗西服。姚先生将衣服交给正在清扫的服务员，服务员马上打电话给客房服务中心，客服中心通知洗衣房迅速来收取客衣。第二天，酒店准时将洗好的衣服交给姚先生，获得客人大赞。

## 案例评析：

组织机构的科学设置，职能部门的合理配备，是保证客房正常运转、保证服务质量的重要前提。

## 一、客房部的组织机构设置

客房的组织机构没有统一的模式和固定的形态。各酒店要根据自身的类型与规模等客观条件，以及经营指导思想等主观因素进行设计，还要随着酒店的发展变化及时做出调整。

目前我国酒店比较常见的客房部机构有大中型和小型两类。

### 1. 大中型酒店客房部组织机构

在大中型酒店里，客房部的责任较大，管辖的区域也较多，因此这类酒店的客房组织机构的规模也就比较大，其分支机构和机构层次较多，工种齐全，分工细致，职责明确。大中型酒店的客房部一般分为客房服务中心、公共区域和洗衣房三部分，有的还将楼层和布件房单列，从而分为五个部分。在层次上，客房部通常有：经理、主管、领班和普通员工四个层次。大中型酒店客房部组织机构如图1-1所示。



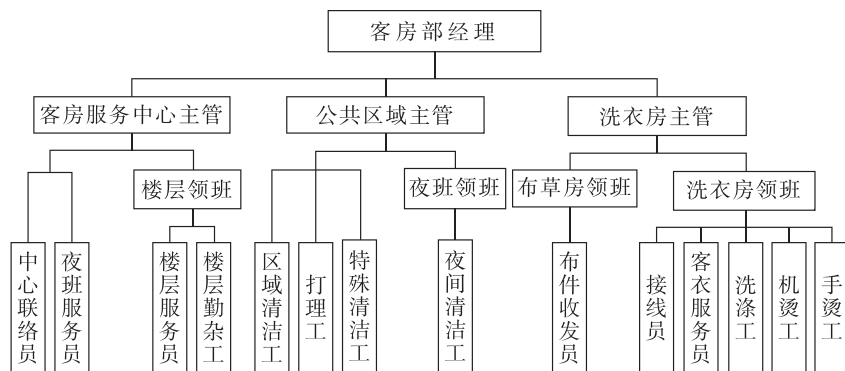


图1-1 大中型酒店客房部组织机构图

## 2. 小型酒店客房部组织机构图

与大中型酒店相比，小型酒店的规模小，配套的附属设施设备较少，其组织机构设置也较精简。因此在小型酒店里，往往不单设客房部，而是将客房部与前厅部合并为房务部，即将客房部作为房务部的一部分。即使将客房部单设，其分支机构、工种岗位和机构层次也比较少。小型酒店客房部组织机构如图1-2所示。

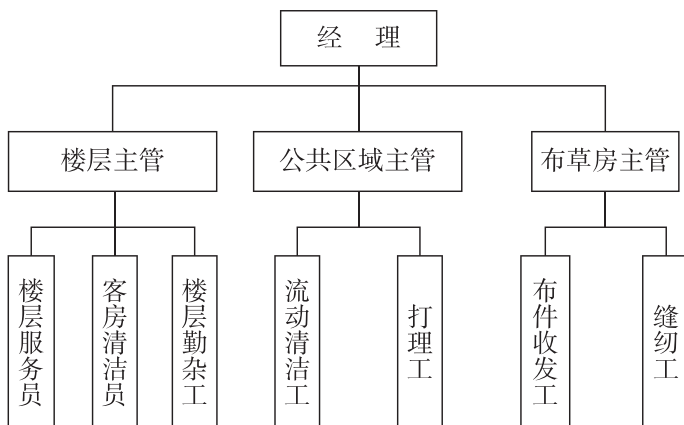


图1-2 小型酒店客房部组织机构图

## 二、客房部分支机构的职能

### 1. 经理办公室

- (1) 接受酒店总经理或房务总监的领导，全面负责客房部的管理工作。
- (2) 制订客房部的运营计划，并组织、督导下属完成客房部的经营目标。
- (3) 保证客房商品质量，为住客提供符合标准的客房服务及清洁、美观、舒适、安全的住宿环境。

## 2. 客房服务中心

客房服务中心是客房部的信息管理中心。

(1) 负责客房部信息的传递。

(2) 负责房态的控制，将客人的要求及时通知相关人员并解决；即时收集客人的消费情况，做好记录并通知总台。

(3) 协调部门内部工作，并与相关部门联络、协调各方面的工作。

(4) 保管客房区域钥匙及租用物品、遗留物品，建立保管领取档。

(5) 管理客房部的各种日常工作、服务报表整理、存档。

(6) 管理客房所有的日用品、易耗品、清洁用品，设立客房二级仓库，进行申领、发放和盘存。

(7) 负责客房部员工考勤。

## 3. 客房楼层

客房楼层主要负责客房清扫及日常服务工作。

(1) 客房清扫保养及所在楼层公共区域的清洁保养工作。

(2) 为客人提供礼貌、周到的服务。

(3) 保障客人的生命和财产安全。

## 4. 公共区域管理中心

公共区域管理中心通常被称为PA部，主要负责公共区域的卫生整理工作。

(1) 负责酒店所有公共区域的清洁整理。

(2) 负责酒店公共区域的石材面料及地毯的清洁工作。

(3) 负责酒店所有园林绿化的护理。

(4) 指导地毯保养、庭园绿化、虫害防治、外窗及墙面清洁的工作。

## 5. 布草房

布草房主要负责酒店布件管理。

(1) 负责客房布草、餐厅台布等棉织品的收发和全体员工制服的洗涤、收发管理和缝补工作。

(2) 制作员工制服。

(3) 控制布件和制服的运转、储存、缝补和再利用。

(4) 定期报告布件及制服的损耗、制订预算，提出补充和更新计划。

## 6. 洗衣房

(1) 负责酒店所有布件及制服的洗涤。

(2) 为客人提供洗衣服务。

(3) 负责洗涤设备的维护保养工作。

### 三、客房部主要岗位的工作职责和任职条件

由于酒店规模的不同、服务模式的不同、档次的高低和管理方式的不同，酒店客房部会设置不同的工作岗位，但无论什么样的酒店都离不开楼层服务员、楼层领班、客房服务中心主管、客房部经理这些基本岗位。不同岗位的具体工作有不同的要求，了解它们的岗位职责，任职条件，也是各个员工选择岗位、了解工作内容、自我检查和自我约束的依据。



#### 案例引入：

#### 我想做客房部总监

云南某高校大三学生小尹，就读酒店管理专业。其在校期间就对酒店管理专业表现出强烈的兴趣，尤其对客房服务与管理感兴趣，所以对专业理论和专业技能进行刻苦认真的学习和训练。由于她的专业技能过硬，英语水平不错，被学校选拔参加全国旅游院校酒店服务类技能大赛，并在客房服务项目中获得一等奖。我发现小尹对酒店这个行业特别钟爱，尤其偏爱客房部，她在毕业时也选择了在客房部工作。我印象最深的是她对我说过的几句话：“要把客房部当艺术品来做”“每天最快乐的事情是把一间乱糟糟的客房通过我的双手变成一间干净整洁漂亮的客房”，她还说过“当我在做房务铺床时就会想到这张床是铺给我妈妈睡的”。小尹在毕业时对我说出了她的理想，她想在十年内做成知名品牌酒店的客房部总监。

#### 案例评析：

案例中，小尹要达到她的理想，必须从酒店最基层的岗位做起，并且在不同的岗位上要履行好自己的岗位职责，出色地完成好工作任务，一个个岗位，脚踏实地，逐步上升，才能达到人生的目标。

酒店客房部通常根据客房服务模式和饭店组织机构的不同而设立不同的工作岗位，但通常设立有以下岗位，并规定其工作职责和任职条件。

#### 1. 职务名称：客房服务员

直接上级：客房楼层主管、领班。

基本职责：负责客房及楼层公共区域的清洁保养和对客服务工作，为住客提供安全、清洁卫生和美观的住宿环境。



具体工作安排如下。

- (1) 掌握楼层的住客状况，为住客提供迅速、礼貌、周到、规范的服务。
- (2) 保证客房和楼层公共区域的整洁、宁静、安全和设备完好。
- (3) 管理好楼层定额物品，严格控制客用消耗品，以防流失。
- (4) 配合经理、领班、前台完成让所负责楼层住客的各种要求。
- (5) 掌握各类清洁用具的性能、特点、使用方法和维修保养方面的知识。
- (6) 做好客人结账离店的检查工作。
- (7) 有计划地完成当日任务及计划卫生。
- (8) 完成上级安排的其他工作。

任职的具体条件如下。

- (1) 具有高中以上或同等文化程度。
- (2) 能用外语进行对客服务。
- (3) 熟悉客房楼层业务。
- (4) 熟悉酒店的营业设施和服务项目。
- (5) 乐观开朗，热情好客，具有较强的应变能力。
- (6) 自律守纪，能吃苦耐劳。
- (7) 身体健康，仪表端庄。

## 2. 职务名称：客房楼层领班

直接上级：客房部经理。

管理对象：楼层服务员。

基本职责：负责所管客房楼层的日常管理，确保对客服务和清洁保养的质量标准，严格控制各项消耗。

具体工作安排如下。

- (1) 负责所管楼层的人员调配和工作安排。
- (2) 对下属员工进行培训和考核。
- (3) 检查督导下属的工作，确保工作效率和质量。
- (4) 解决员工工作中遇到的疑难问题。
- (5) 负责楼层物资的管理与控制。
- (6) 负责楼层的安全。
- (7) 负责与相关部门的沟通和协调。
- (8) 完成上级安排的其他工作。

任职的具体条件如下。

- (1) 具有高中以上或同等文化程度。