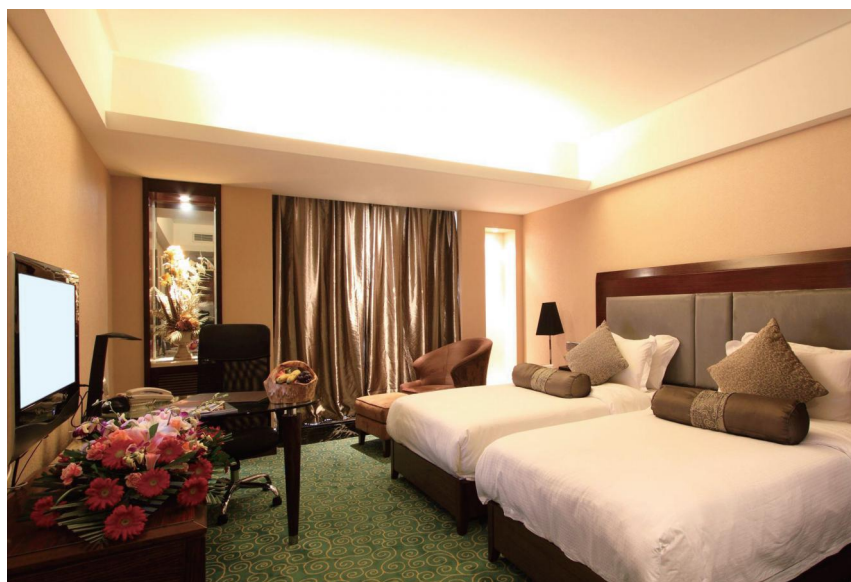




高等院校旅游类专业精品系列教材
“互联网+”新形态一体化精品教材

客房服务与管理



主编◎李春桃 冯 蓉 刘清华

 吉林大学出版社



高等院校旅游类专业精品系列教材
“互联网+”新形态一体化精品教材

客房服务与管理

主 编 李春桃 冯 蓉 刘清华

副主编 (按姓氏拼音排序)

郭珊珊 潘素华 吴洪亮

郑 治 周 妤

编 委 李含羽 罗凤玲 聂茂立

邵淑婧

图书在版编目 (CIP) 数据

客房服务与管理 / 李春桃, 冯蓉, 刘清华主编. —
长春: 吉林大学出版社, 2017. 2
ISBN 978-7-5677-8896-1

I. 客… II. ①李… ②冯… ③刘… III. ①客房—
商业服务—高等教育—教材②客房—商业管理—高等
职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 036358 号

书 名 客房服务与管理
KEFANG FUWU YU GUANLI

作 者 李春桃 冯 蓉 刘清华 主编
策划编辑 黄凤新
责任编辑 代景丽
责任校对 代景丽
特约编辑 张荣昌 孟海江

装帧设计 

出版发行 吉林大学出版社
社 址 长春市朝阳区明德路 501 号

邮政编码 130021
发行电话 0431—89580028/29/21

网 址 <http://www.jlup.com.cn>

电子邮箱 jlup@mail.jlu.edu.cn

印 刷 北京荣玉印刷有限公司

开 本 787×1092 1/16

印 张 15.5

字 数 270 千字

版 次 2017 年 2 月 第 1 版

印 次 2017 年 2 月 第 1 次

书 号 ISBN 978—7—5677—8896—1

定 价 36.00 元

PREFACE

前言

近年来，我国酒店业发展迅速，已成为改革开放以来发展最迅速、国际化程度最高的现代朝阳产业。酒店从业人员的规模日益壮大，但与国外先进的酒店管理相比，我国酒店业还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。为加快我国酒店业的发展，全面提高我国酒店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。

为了落实《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划的要求，我们根据教育部最新颁布的《客房服务与管理教学基本要求》编写了这本适用于高等职业教育的教材。本书以培养学生的职业素养和职业能力为根本，注重教学内容的实用性和可操作性，以项目教学、任务驱动为载体，加强学生技能训练和职业能力的培养。本书将理论与实践相结合，系统地介绍了酒店客房服务与管理的专业知识，并通过大量的案例分析和相关练习，使学生能够在短时间内掌握客房服务的基本技能、技巧，并具备基层管理的能力。教材从了解客房部开始，到部门管理的基本常识，每项任务均从任务引入、任务分析、任务准备、任务实训、任务练习五个环节来进行详细阐述。每个项目后还设计了拓展阅读模块，帮助学生拓展视野和了解实际工作状况。

为方便教师教学，本书特附上课时分表，以供参考。

项 目	课程内容	学时分配	
		理论学习	实训练习
项目1	客房部概述	2	2
项目2	清洁设备与清洁剂	2	2
项目3	酒店清洁保养	8	12
项目4	对客服务	8	12
项目5	人力资源管理	4	4
项目6	客房安全管理	4	4
项目7	客房物资与设备管理	4	4
合计		32	40

本书在编写过程中，参考了一系列的相关文献，并借鉴了互联网上的一些信息，请恕无法一一列明。在此谨向编撰这些著作、资料的专家、学者致以诚挚的谢意！另外，江苏南通北山饭店、丽辉粤海国际酒店等单位为本书的编写提供了大量图片，在此也深表感谢。由于时间紧迫和编者水平有限，书中若有不足之处，恳请各位专家和读者不吝赐教，以期在日后修订再版时更正。联系电话：13810412048，邮箱：2033489814@qq.com。

编 者



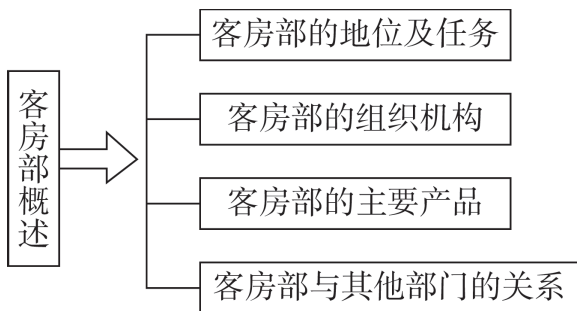
PROJECT 1	客房部概述	1
Task 1	客房部的地位及任务	2
Task 2	客房部的组织机构	5
Task 3	客房部的主要产品	15
Task 4	客房部与其他部门的关系	25
PROJECT 2	清洁设备与清洁剂	35
Task 1	清洁设备	36
Task 2	清洁剂	44
PROJECT 3	酒店清洁保养	57
Task 1	客房的清洁保养	58
Task 2	客房的计划卫生	73
Task 3	酒店公共区域的清洁保养	77
Task 4	酒店地面材料的清洁保养	81
Task 5	酒店墙面材料及特殊器具的清洁保养	88
PROJECT 4	对客服务	99
Task 1	客房服务模式	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
PROJECT 5	人力资源管理	145
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

PROJECT 6	客房安全管理	177
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
PROJECT 7	客房物资与设备管理	205
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
附录1	客房内常用物品中英文对照表	226
附录2	中国星级酒店物品配备标准	229
参考文献		241

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。客房部是人力密集的部门，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，保证部门正常运行、高效运转的必备条件。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。

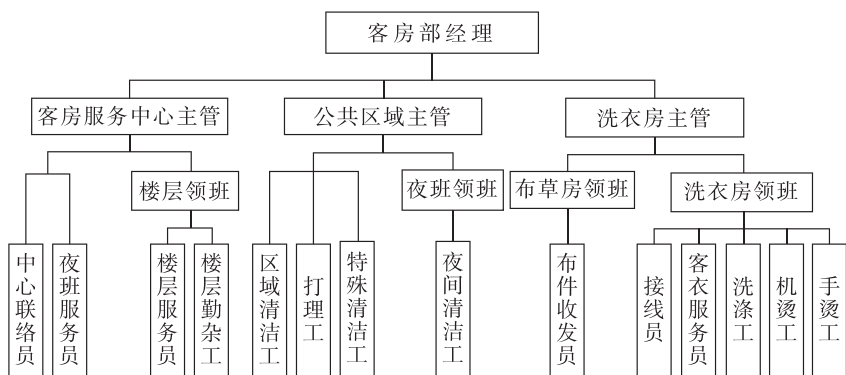
一、客房部的组织机构设置

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。

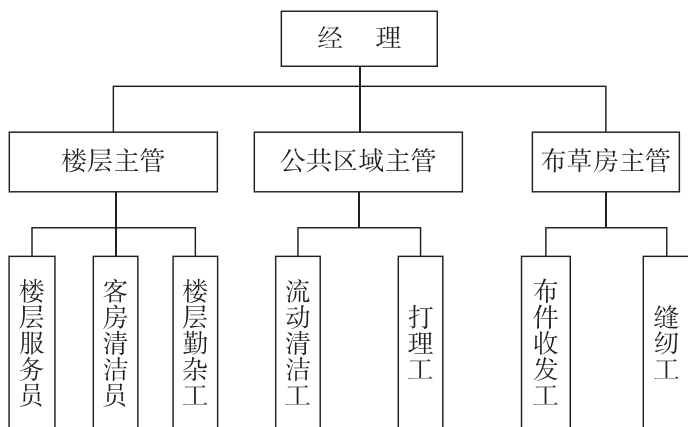
1. 大中型酒店客房部组织机构

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。



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。



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材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 and 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。

PROJECT

1

客房部概述

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。

- (2) 具有较强的外语对话能力。
- (3) 精通客房清洁保养和对客服务工作。
- (4) 具有很强的质量意识，能严格把好质量关。
- (5) 具有较强的培训意识，能承担一般的培训工作。
- (6) 乐观开朗，善于处理人际关系。
- (7) 工作认真细致，能吃苦耐劳。
- (8) 身体健康，仪表端庄。

3. 客房服务中心主管

职务名称：客房服务中心主管。

直接上级：客房部经理。

管理对象：客房中心联络员。

基本职责：负责客房服务中心及楼层夜间对客服务的日常管理工作，确保信息沟通的时效性、服务工作的联系性以及客房部物资管理的规范性。

具体工作安排如下。

- (1) 负责下属排班，监督、指导、协调客房部的日常工作，为住客提供优质服务。
- (2) 负责制订客房部的年度财务预算，包括清洁用具、日常消耗品等。
- (3) 定期核算各种物品的消耗量、严格控制日常用品的消费，减少浪费，降低成本。
- (4) 检查督导下属工作。
- (5) 负责安排布置下属的工作，解决工作中遇到的难题。
- (6) 检查消防器具，做好防火、防盗等安全工作。
- (7) 与前厅保持联系，关注宾客对客房部的各种意见和建议。
- (8) 加强本部门与其他部门之间的工作关系，建立完整的工作档案体系。
- (9) 按部门要求根据实际情况，对属下员工进行不定期的业务操作培训，不断提高员工的素质、业务水准和操作技能。
- (10) 完成上级安排的其他工作。

任职的具体条件如下。

- (1) 具有高中以上学历或同等文化程度。
- (2) 具有丰富的客房部工作经验。
- (3) 具有较强的外语能力和书写阅读能力。
- (4) 工作认真，思维敏捷，有较强的沟通协调能力和应变能力。
- (5) 身体健康，仪表端庄。

4. 公共区域主管

职务名称：公共区域主管。

直接上级：客房部经理。

管理对象：酒店公共区域清洁工、公共区域夜班领班。

基本职责：负责公共区域清洁保养工作的管理，确保为客人提供高标准公共区域环境，并充分利用条件努力拓展对外业务，为酒店创收。

具体工作安排如下。

（1）制订并落实公共区域清洁保养工作计划，酒店特殊清洁保养工作计划。

（2）负责本部门的培训、排班和考核工作，检查督导部门工作，确保工作质量和效率。

（3）负责本部门物资管理，在保证质量的前提下控制成本费用。

（4）接洽对外协作和经营业务，确保质量和效益。

（5）完成上级安排的其他工作。

任职的具体条件如下。

（1）具有高中以上学历或同等文化程度。

（2）精通酒店清洁保养业务。

（3）熟悉客房部的其他工作。

（4）工作认真细致，能吃苦耐劳，有较强的管理能力。

（5）身体健康，仪表端庄。

5. 洗衣房主管

职务名称：洗衣房主管（经理）。

直接上级：客房部经理。

管理对象：布件房领班、洗衣房领班。

基本职责：负责洗衣房的管理工作，负责酒店所有布件、客衣、员工制服的洗熨管理工作。

具体工作安排如下。

（1）负责制订洗涤计划、操作规程及工作制度。

（2）负责员工工作安排和人力调度。

（3）控制洗衣成本和其他开支。

（4）负责处理布件洗涤差错和损坏的赔偿事宜。

（5）负责部门内员工的技术培训。

（6）完成上级安排的其他工作。

任职的具体条件如下。

- (1) 具有高中以上学历或同等文化程度。
- (2) 精通酒店洗衣房业务。
- (3) 具有较强的培训意识,能承担一般的培训工作。
- (4) 工作认真细致,能吃苦耐劳,有较强的管理能力和处理问题的能力。
- (5) 身体健康、仪表端庄。

6. 客房部经理

职务名称: 客房部经理(行政管家)。

直接上级: 房务部总监。

管理对象: 本部门各组织机构主管和部门内勤。

基本职责: 全面负责客房部的经营管理,制订并监督实施本部门的工作计划,带领本部门全体员工完成各项工作任务,实现部门的经营管理目标。

具体工作安排如下。

(1) 负责制订房部的工作计划,并带领客房部全体员工完成酒店下达的各项 work 指标。

(2) 制订客房部的各项经营目标和营业管理制度,组织和推动其各项计划的实施,组织编制和审定客房部的工作程序及工作考评。

(3) 主持部门日常工作,并负责本部门主管以上人员的聘用、培训及工作考评。

(4) 制订客房部经营预算,控制各项支出,审查各项工作报表及重要档案资料的填报、分析和归档。

(5) 检查客房部的设施和管理,抽查本部工作质量及工作效率。

(6) 巡查本部所在区域并做好记录,发现问题及时解决,不断完善各项操作规程。

(7) 定期约见与酒店有长住关系的重要客人,虚心听取客人意见,不断改进和完善工作。

(8) 对客房部的清洁卫生、设备折旧、维修保养、成本控制(预算)安全等负有管理职责。

(9) 检查消防器具,做好安全工作和防火防盗工作。

(10) 检查、考核主管的工作情况并做出评估。

(11) 加强与外单位的沟通协作,保持和发展业务关系。

(12) 努力学习,不断创新,不断提高经营水平和服务质量。

任职的具体条件如下。

- (1) 具有大学专科及专科以上学历或同等文化程度。
- (2) 精通酒店客房部管理业务,具有强烈的事业心和责任感。

(3) 具有较强的计划、组织、指挥、督导、协调能力和良好的人际关系。

(4) 具有较强的口头表达和书面表达能力,熟悉一门外语,能够阅读本专业外文资料,并能进行日常交流。

(5) 身体健康,精力充沛,性格开朗,仪表端庄。

任务实训

1. 参观当地一家大型酒店,了解客房部主要组织机构及各部门的主要工作职责。
2. 参观当地一家大型酒店,了解客房部主要岗位的基本工作职责和任职条件。

实训报告单1

实训项目:参观()酒店

操作人:

主要部门	工作职能	评价	存在问题
经理室			
客房服务中心			
客房楼层			
公共区域管理中心			
布草房			
洗衣房			
自我小结			

实训报告单2

实训项目:参观()酒店

操作人:

主要岗位	基本职能	任职条件	你的见解
客房部经理			
客房服务中心主管			
客房楼层领班			
客房服务员			
公共区域主管			
洗衣房主管			
自我小结			

任务练习

1. 了解客房部下属各机构的主要职能。
2. 了解客房部主要岗位的工作职责和任职条件。

任务引入

酒店的基本功能就是向游客提供食宿，满足其基本生活需要，而酒店的客房则是游客在旅游投宿中的物质基础，也是酒店经济收入的主要来源之一。在我国旅游酒店的建筑结构中，客房的建筑面积一般占酒店总面积的60%以上，甚至有些经济型酒店的客房面积达到90%以上。客房是酒店的基本设施和存在基础，同时也是酒店档次和服务质量的重要标志。

任务分析

客房是酒店出售的主要产品，客房要适应不同类型和层次客人的需要，同时还要考虑酒店的类型和所处的地理位置，设计和布置相应类型和档次的客房。

任务准备

案例引入：



预订员和一个客人电话预订的对话

前厅预订员：“下午好，请问我能帮您什么吗？”

客人：“我这里是北京外贸公司，公司在你们市有个会议，要住两晚，我想在你们酒店预订几间客房。”

前厅预订员：“好的，先生，可以告诉我您的姓名吗？”

客人：“我姓程，程大海。”

前厅预订员：“谢谢！我们酒店现在还有几种规格的标准间、套间和单人间，请问您需要什么房型？”

客人：“我们共有八个人，其中有一位女士，一位公司副总，你看怎么安排合适？”

前厅预订员：“一个套房，三个标准间和一个单间，安排在同一楼层，您看合适吗？”

客人：“请问可以给女士重新安排房间吗？”

前厅预订员：“我们酒店有女士客房，但不在一个楼层，您看可以吗？”

客人：“可以，谢谢！就这样订。”

前厅预订员：“程先生，您预订的是一间套房，三个标准间和一个女士房间，共五间客房，对吗？”

客人：“对，谢谢！”

案例评析：

客房是酒店出售的主要产品，酒店要适应客人的不同需求，设置不同类型的客房。酒店通常设置多种类型的客房以供宾客选择。

一、客房的基本类型

1. 标准间

标准间是酒店的主要房型。在房内放两张单人床，有独立的卫生间，可同时入住两位客人。当然，也可供一人使用。一般用来安排旅游团队或会议客人。此外，根据客人的要求，客房内可以加床，通常做加床用的是可折叠的活动单人床。标准间根据酒店的规模档次，面积从10多平方米到40多平方米，一般规律为：低端酒店的面积大概在20平方米；中端的在30~40平方米；高端的在40平方米以上。

2. 单人间

单人间也称为单间，一般只有一张床，床的规格可以根据酒店的档次及客源需求情况进行个性化的调整。星级酒店的单人间有独立的卫生间，设施设备齐全，充分满足现代旅游者保护隐私的心理需求。如果是一般的旅馆，可能就是公共的卫生间了。单人间的面积一般为12~18平方米。

3. 套房

套房根据其组成的房间数量及所在酒店的档次，可划分为以下几种类型。

（1）普通套房（标准套房）——通常是由卧室（含主卫生间）、起居室（含次卫生间）2个房间组成，按标准配置设备与用品。

（2）豪华套房——通常由卧室、起居室、书房等3个以上房间组成，设备与用品的配置比标准套房高级些。

（3）商务套房——属豪华套房中的一种主题房，区别在于其中的设备与用品的配置，注重满足商务客人的需要，如配备各种文具用品、计算机、宽带上网、传真机等。



总统套房

（4）总统套房——是酒店中最高级的房间（不适合在三星级及以下的酒店中出现），通常由八至十多间房组成，如主宾卧室、夫妻卧室、起居室、书房、餐室、健身房、厨房等，有的还有贴身侍卫房

等，以上都配有相应的独立卫生间。当然，设备与用品的配置是最全最高档的，还有名贵的装饰品。

（5）相通的房间——两间并列的标准房内有一扇门可打开互通，不需经走廊过。能够满足不同消费者的需求。

（6）双套房——位于走廊的尽头或转弯处，由两套普通套房组成，套房外设置专用的门连通，使该两套套房能相对独立，满足不同消费者的需求。

4. 商务房、行政房

商务房原意是面对商务客人推出的主题概念房，现泛指具有商务客人所需设施设备的客房。房内设两张单人床或一张双人床，房内可以上网，满足商务客人的需求。一般此类客房内的设施设备侧重在商务面谈和网络使用方面，比如：会客区域的沙发茶几、写字台上的商务用的传真机、有无线网络等。为方便商务活动，有时内设的杂志和刊物也会与其他类型的客房有所不同。

行政房其实是一种高档次的商务房，多为一张双人床，最少由2间以上的房间组成，并配有专用的商务中心、咖啡厅等。一般在高星级酒店会设置专门的行政楼层，主要面对的房客群体是各大公司高级管理人员及政府官员。此类房间在面积大小上首先有更进一步考虑：宽敞舒适和气魄；在功能布局上侧重会客区域的沙发椅；在办公区域的文具，写字台大小上都会有增大；在服务软环境方面，可能会设立私人管家进行专门服务，等等。有些酒店行政房的客人享有不需在大堂总服务台登记而直接入住的权利。

5. 其他类型房

其他类型房是指为了满足不同客人的需求而专门设置的除上述类型外的其他类型的房间。一般有三人间、残疾人客房、女士客房等。

三人间，一般设立在低星级酒店或招待所、旅社等经济实惠型酒店内。这类房间一般没有专用的卫生间，但是在楼层附近会设立公用卫生间。

残疾人客房，一般设立在高星级酒店内，是专门为出行不方便的人士提供的主题客房。房间所处的楼层和位置以及房内的设施设备都经过精心的选择和专门的设计，以体现人文关怀为主。

女士客房，顾名思义，就是为女士尤其是单身女士专门打造的主题客房。从房间的布局，装饰颜色到设施设备等，都是完全按照女士的审美观点来进行设计的。此类客房一般均出现在高星级酒店内，以体现个性化服务的特色。

二、客房产品的基本要求

客房作为产品出售，共有六个方面的基本要求。

1. 客房空间

客房空间是客房作为商品的基础。我国旅游酒店星级标准规定：标准间客房净面积（不含卫生间）不能小于14平方米；卫生间面积不能小于4平方米；标准间高度不能低于2.7米。

2. 客房设备

客房设备，如床、地毯、电视机、电话机、空调及家具等，是构成客房商品有用性的重要条件之一。因此，必须做到质量保证，方便客人使用和服务人员操作。

3. 供应物品

房间的供应物品，包括客用消耗用品、客用租借用品等。对此，不同星级和档次的酒店有不同的要求，但是，必须符合该酒店的等级规格，否则会给客人的生活起居带来不便。供应物品也是构成客房商品实用性的必要条件之一。

4. 客房运转

客房的设施、设备，只有在正常运转状态下，才能为客人提供良好的服务。客房部必须严格执行岗位责任制，协调好与其他部门的关系，组织员工共同劳动，使客房保持温度适中、清洁高雅、美观有序、设施设备齐全的状态。为客人提供规范性和针对性相结合的优质服务，只有这样客房商品的价值才能实现。

5. 客房卫生

酒店不管星级的高低，档次的不同，客房价位的不同，消费者对于卫生的要求是相同的。一家酒店的客房是否干净整洁，应成为中、外客人是否选择酒店住宿的首要条件。

6. 客房安全

宾客外出，考虑的主要问题是安全。因此，要在酒店的客房区域创造一种安全的气氛，如：保护客人的隐私，尊重客人对房间的使用权，让客人不受到骚扰和侵犯等。客房的安全状况是客房商品的重要组成部分。

符合以上6个方面的基本要求，酒店的客房才具备了与客人进行商品交换的基本条件，客人的最基本的需求才能得到满足。

三、客房的功能空间

1. 睡眠空间

睡眠空间是客房最基本的空间，其中配备的最主要的家具是床和床头柜，如图1-3所示。



图1-3 睡眠空间

（1）床

床的质量要求是：重量轻、牢度好、软硬度适宜；床架底部有活动万向轮和定向轮，可以方便移动，以及有优美的造型。现代酒店为了体现客房的特色，也会配有一些特殊类型的床，如：圆形床、水床、按摩床、磁疗床、远红外床等。

（2）床头柜

床头柜是客房中必不可少的家具之一。床头柜可分为单人用床头柜和两人共用床头柜。现代酒店的床头柜与传统家居床头柜有所不同，功能更齐全，能满足客人在就寝期间的各种基本需要。如：床头柜配有音响设备，供客人收听有关节目及欣赏音乐；床头柜带有各种开关和按钮，可以躺在床上自如开关电视机、夜灯、床头灯、顶灯、中央空调、请勿打扰等按钮；床头柜上面一般会放置一部电话、少许便笺纸和一支削好的铅笔，为客人通讯联络提供便利；有的酒店还在床头柜上放有晚安卡和常用电话号码卡等。

2. 盥洗空间

盥洗空间即浴室，又称卫生间。卫生间的设计要注意宽敞、明亮、舒适、安全、方便、实用和通风。卫生间的主要卫生设备有浴缸（整体浴室）、便器、洗脸盆三大件，如图1-4所示。



图1-4 盥洗空间

（1）浴缸

浴缸应带有冷、热水龙头，并装有淋浴喷头，既能固定也可手拿，有些现代酒店还带有一花洒，让客人更能充分享受洗浴。豪华房间的浴缸内还可装上能产生漩涡的装置，也可在卫生间装上带有小型电动蒸汽发生器的桑拿浴和蒸汽浴装置。目前有很多现代酒店从实用和卫生等角度，正逐步在减少客房浴缸的占有量，改良成整体浴室，获得了更多客人的欢迎和喜爱。

（2）便器

便器分为坐式和蹲式两种。在高星级饭店，以坐式便器为主；而在一些低星级或经济型酒店也会有蹲式便器。

（3）洗脸盆与云台（洗脸台）

洗脸盆一般镶嵌在由大理石面、人造大理石面或塑料板面等铺设而成的云台里，上装冷、热水龙头各一个。在墙面配一面大玻璃镜，大镜两侧装有放大镜，以供客人剃须或化妆使用。

云台上可放置各种梳洗、化妆及卫生用品。在云台侧面墙上，设有国际标准型的110/220伏电源插座。有的酒店还装有吹风机和电话副机。

3. 起居空间

起居空间一般设立在房间靠近窗子处或阳台边。这里放置着圈椅、茶几（或小圆桌），供客人休息、会客、观看电视等。此外，还可以供客人在此饮茶、喝咖啡、吃水果及简便食物，如图1-5所示。



图1-5 起居空间

4. 书写和梳妆空间

标准间的书写与梳妆空间一般设置在床的对面，主要由行李架、写字台和电视机柜构成，如图1-6所示。



图1-6 书写和梳妆空间

（1）行李架

所有客房都应设有行李架或行李台。它可以设计成写字、化妆台的扩充部分或者作为单独的一件家具。行李架的表面一般都有木条，要按一定间距固定在面层，以防止皮箱的金属饰钉损害行李架，同时不能有任何尖锐东西突出以免损坏客人的皮箱。

（2）写字台、化妆台

客房使用的写字台和化妆台一般为全木制品。标准间的写字台和化妆台可分开配置，也可兼作两用，配有抽屉，可放置文具。写字化妆合用台所靠的墙面应设有梳妆镜，梳妆镜的高度应能使客人站在写字台前照全其头部。为了达到好的化妆效果，上方应装有照明灯以提高亮度。

（3）电视机柜

电视机柜（架）是每个房间的必备物品，一般为木制品。电视机柜上放电视机，下方柜内可放置小冰箱，里面放置各种饮料。

5. 贮存空间

贮存空间主要是指设在房门进出过道侧面的壁橱和与其紧靠的小酒柜，如图1-7所示。



图1-7 贮存空间

（1）壁橱

壁橱设在客房入口的过道内侧，便于客人放置衣物、鞋帽等。壁橱内应设有照明灯，采用随门开启而亮的照明灯是现在最常见的一种举措，既节约用电，又方便客人。壁橱内在上方会放置备用枕头、棉被或毛毯等；挂衣棍上会放置适用于各类衣服的衣架；下方还设有鞋篮、私人保险箱等。

（2）酒柜

酒柜上层会摆放一些烈性酒、酒具、茶水具以及小吃等，下层为贮存饮料的小冰箱，以满足客人的需求。同时要提醒客人，放置在酒柜内的各种物品，都是需要另外收费的，没有包含在房费内。

四、客房设计的基本原则

客房是客人在酒店休息的主要场所，也是酒店重要的经济来源，只有温馨舒适且功能强大的客房内环境，才能在现代日趋激烈的市场竞争中立于不败之地。设计客房内环境的基本原则是安全性、健康性和舒适感。

1. 安全性

安全性首先表现在对火灾的预防上。为此，客房设计时应考虑以下防火措施。

（1）设置火灾报警系统。烟感报警、温感报警与自动喷淋报警，这是当前常用的早期报警系统。

（2）减少火荷载。火荷载是指酒店内可燃烧的建筑材料、家具、陈设、布草等的总和。客房设计时应尽量采用难燃或不然的建筑、装饰材料。

（3）标明安全通道路径，放置逃生工具。

除了对火灾的预防以外，酒店客房设计时还应注意保护客人的隐私。

2. 健康性

在客房设计时，必须重视隔音、照明和空调设计，控制视觉、听觉和冷热感觉等环境对人的刺激。因为，噪音过大会危害客人的听觉健康；照明不足影响人的视觉健康；生活在全空调环境内，如新风不足，温度、湿度不当都会损害人的身体健康。

3. 舒适感

客房是客人休息的场所，也是客人在酒店停留时间最长的地方。因此，客房的设计一定要使客人有方便、舒适感。提高客房的舒适度可以从以下几个方面考虑。

（1）空间尺寸。

（2）家具的摆设。

（3）装修风格及颜色搭配。

五、客用物品的配置

1. 物品配置

客房的客用品包括一次性消耗用品及多次性消耗用品。一次性消耗用品是指供客人一次性使用消耗或用作馈赠客人而供应的用品，也称低值易耗品。多次性消耗品是指可供多批客人使用，但不能让客人带走的客用品。

（1）一次性消耗品

房间内一次性消耗品（以标准间为例）主要有：洗衣袋、环保购物袋、擦鞋纸、信封、明信片茶叶、便笺、铅笔、一次性拖鞋等；卫生间内一次性消耗品主要有香皂、牙具、浴帽、梳子、沐浴液、洗发液、卫生卷纸等。

（2）多次性消耗品

①客用布草。客用布草主要包括床上用品和卫生间“四巾”，“四巾”即小方巾、面巾、浴巾和地巾。

②其他用品是指客人住店期间所需的其他用品和酒店配备物品，如衣架、杯具、烟缸、垃圾桶、服务指南等。

2. 客房用品配置的基本要求

客房用品大致分为两大类：一类是客房在生活功能上所必需的家具、设备、日常用品；另一类是单纯起装饰作用的，如字画、工艺品、鲜花等。不管是什么档次的酒店，在物品的配备上都需满足以下几个方面的要求。

（1）体现客房的礼遇规格

不同酒店的各类客房由于等级、规格、风格不同，房间用品在配置上可根据各自的经营方针及实际需要而增减，但不能违背经营原则和降低客房规定的标准。要从满足客人需要出发，使客房用品的“价”与“值”相符。

（2）广告推销作用

客房用品不仅是供客人使用的，而且还是很好的宣传广告品。客人既是酒店服务的对象，也是义务宣传员。酒店应在客用品上印制酒店的名称、标志、地址、电话等，以加深客人对酒店的印象和了解，起到广告宣传作用。

（3）客房设施的配套性

客房设施的配套性有两层含义：一是设备用品的外观配套，包括外观、色彩、造型、质地的统一；二是某一用途的设备用品要自身配套，例如，使用全铺地毯的房间，卫生间里一定要配置浴帘和地巾等物品。

（4）摆放的协调性

客房的服务设施和用品大多是可以移动和变更的，摆放的协调性是指各种设备和用品配套齐全后，应形成一个协调的整体，给客人以舒适和方便感。

六、现代环保——绿色客房

现代社会，资源越来越稀缺，人们保护环境意识也越来越强，大家都在呼吁可持续发展，给子孙留下蓝天白云，青山绿水。酒店业的竞争也从最初的价格竞争转向了高层次的文化和品牌竞争。此时，许多有识之士提出了“绿色酒店”和“绿色客房”观点。

1. 绿色酒店与绿色客房的概念

所谓绿色酒店就是以可持续发展为理念，坚持清洁生产、倡导绿色消费，保护生态环境和合理使用资源的酒店。

所谓绿色客房就是指无建筑、装修、噪音污染，室内环境符合人体健康要求的客房；客房内所有物品、用具及对它们的使用都符合环保要求。

2. 绿色客房建设的“4R”原则

（1）减量化（Reduce）原则：酒店在不影响产品及服务质量的前提下，尽量用较少的原料和能源投入。通过减小产品体积、减轻产品重量、简化产品包装，以达到降低成本、减少垃圾的目的，从而实现既定的经济效益和环境效益目标。

（2）再使用（Reuse）原则：在确保不降低酒店的设施和服务标准的前提下，物品要尽可能地变一次性使用为多次使用或调剂使用，不要轻易丢弃，减少一次性用品的使用范围和用量。

（3）再循环（Recycle）原则：物品在使用后回收处理，成为可利用的再生资源。

（4）替代（Replace）原则：为节约资源，减少污染，酒店使用无污染的物品或再生物品，作为某些物品的替代。

任务实训

考察当地一家四星级酒店客房的种类、数量、房间设计及设施设备情况。

实训报告单

实训项目：某酒店客房状况

操作人：

客房种类	数量	房间设计情况	房间设施设备	改进措施
标准间				
单人间				
套间				
商务房				
其他类型房				
自我小结				

任务练习

1. 画出你心目中的各类客房并确定各类物品的摆放位置。
2. 在环境污染原来越来越严重的今天，酒店的从业人员该如何真正做到节能减排呢？

TASK

4

客房部与其他部门的关系

任务引入

酒店的正常、高效运转需要各部门的通力合作，客房部在酒店工作中既扮演前台的角色，又扮演后台的角色，它一方面需要其他部门的配合、帮助和支持，另一方面又要为其他部门提供一系列的服务。因此，客房部应与其他部门保持良好的合作关系。

任务分析

客房部要正常运转，为客人提供良好的客房商品和服务。为酒店增收节支，必须与前厅部、营销部、餐饮部、工程部、财务部、人力资源部、安全部保持沟通和良好的合作关系。

任务准备



案例引入：

我要退房

赵先生出差入住某酒店，在前厅办完入住手续后来到客房，发现房间的灯不亮了，刚好看到楼层服务员走来，于是有了这样一段对话。

赵先生：“服务员，我房间的灯不亮了。”

服务员：“那是电工管理的。”

赵先生：“你能帮我找一下电工吗？”

服务员：“对不起，我们不是一个部门。”

赵先生：“房间的洗澡喷头也坏了，我无法洗澡。”

服务员：“这个是水暖工的事，我也不会修。”

PROJECT

1

客房部概述

赵先生很无奈地再一次问道：“那我能换个房间吗？”

服务员：“不行，现代化的管理要程序化，换房要前厅批准，你去找前厅吧。”

赵先生对此十分生气，于是拿起行李到前台坚决要求退房。

案例评析：

客房既然是酒店向客人提供的最重要的产品，但如果没有酒店其他部门的配合支持，将无法保证客房商品具有令客人满意的质量，因此客房部必须与酒店各有关部门保持密切的联系。

一、客房部与前厅部的关系

客房部与前厅部的联系最为密切，很多酒店的前厅部与客房部是合二为一的，称为房务部。客房部每天需要随时从前厅获取客人入住信息，以便做好楼层接待服务；定时核对房态；接到前厅收银处传来的客人结账信息，立即查房并告之结果；协助行李员收取提供最新客房信息，确保房况的一致性，以最大限度地提高客房出租率。

前厅部和客房部须随时将最新的房况录入计算机，如：前厅掌握进店、离店、换房等信息，客房掌握的可售客房、待修客房的信息，或使用呼叫机，随时保持联系。为确保房况的一致性，客房主管每天要对客房进行两次以上的实地检查并将结果填入“房间状况表”，并分别送到前厅部和财务部。

客房部须根据前厅部的工作指令，提供相应的服务。这些工作指令及时通知客房部，以便客房部尽快完成。客房服务员还须协助前厅行李员为客人开门，尽可能满足客人的要求。

客房部根据前厅提供的客情预报，妥善安排人员，及时调整清洁卫生计划。在酒店出租率较低时，客房部可以有计划地安排关闭楼层，以节能、节约人员费用和方便对客房的维修保养。

二、客房部与销售部的关系

客房部应协助销售部的公关促销宣传活动，在客房内放置饭店宣传卡，宣传推销客房和酒店其他设施和服务；对销售部陪同来参观客房的客人，客房部要积极配合，给予方便并热情介绍房间内的设施和设备。

客房部应及时将本部门推出的新服务项目通报营销部；定期向营销部了解客人对客房产品的意见，并根据客人反馈的意见不断改进产品的质量；客房部还应与其研讨服务细节及其他特殊要求。

营销部对次年的客情预测是客房管理人员制订预算的依据，客房部还可以根据预测次年的客情旺季的变化，合理安排本部门员工的年度休假时间，把客情的变化对编制的影响降到最低限度。

三、客房部与餐饮部的沟通

客房部要负责餐厅范围的清洁卫生、布件和员工制服的洗涤熨烫工作，还要协助餐饮部搞好客房送餐、客房小酒吧食品饮料的清点补充工作，以及配合餐饮部促销活动，并在客房放置餐饮宣传材料。

在餐厅清洁保养方面，各酒店职责划分不尽相同。有的酒店将清洁保养职责全部划分给客房部，有的将一部分任务划分给餐饮部，如家具、地面一般性的清洁。客房部应与餐饮部一起从本酒店的实际情况出发，制订切实可行的计划，并根据实施情况不断调整。在计划实施中，客房部工作人员应与餐饮部工作人员保持良好的沟通协调，解决出现的问题。

客房部应向餐饮部提供符合酒店标准的棉织品，应根据餐饮部的特点制订棉织品的收发时间。餐饮部也应该教育员工爱惜棉织品，避免用啤酒、茶水当清洁剂，用台布当抹布。两部门应该建立重大活动的通报程序，以使客房可以根据活动的要求，提供场所布置及公用卫生间的服务。

餐饮部提供客房房内用餐及贵宾点心水果的布置，客房部应协助餐饮部，在客房内放置用餐菜单，及时收取房内的餐车或餐具。

四、客房部与工程部的沟通

工程维修人员是除客房部楼面员工外被允许进入客房的少数员工之一。一旦客房设施设备发生故障，由客房服务员电话报修，维修人员将立即赶赴现场抢修。如果是住客房，将由客房服务员在一旁陪同。此外，客房部还将提供客情预报，以便工程部安排客房大修计划。

为使客房保持其设计水准并延长使用寿命，酒店应定期对其进行维修和保养。关闭楼层进行保养不仅可以减少对客人的打扰，而且容易开展工作，节约维修时间。客房部应在关闭楼层前与工程部联系，以提高工作效率。

酒店在制订客房及其他区域更新改造设计方案时，应听取客房部意见，以使被改造后更加有利于日后使用和保养。

五、客房部与财务部的关系

客房部要协助财务部做好客房有关账单的核对、固定资产的清点；在财务部的协助下制订房务预算、定期盘点布件和其他物料用品。

在对客房物资进行盘点及制订房务预算方面，客房部要获得财务部的指导和帮助，还应该请财务监督。

在物品配备及采购方面，两部门应协作建立标准配备量，建立物品的书面及实物档案。客房部按程序提出采购计划，采购人员按标准及时采购到所申请的物品。两部门要不断掌握市场新信息，相互提供，密切配合，力求以较低价格采购到标准的物品。

六、客房部与人力资源部的沟通

客房部员工较多，接待旺季还将雇用临时工，为保证客房服务质量，应协调人力资源部做好客房部员工的招聘、使用与培训工作。总之，为了做好对客人的各项服务工作，客房部与其他部门进行沟通与协调是非常重要的，而要做好协调工作，客房部与其他部门员工之间的互谅、互让也是十分必要的。客房部与其他部门之间是合作的关系，而非竞争关系。

七、客房部与安全部的沟通

客房部要协助保安部对客房和公共区域进行检查，做好防火、防盗等安全工作；提供可疑住客和访客的情况，并在必要时协助公安局、保安部打开客房门；对重要外宾，将由保安部提供特别保卫；对住客报案要会同保安部处理。

任务实训

考察当地一家四星级酒店，了解该酒店的主要职能部门以及各职能部门的相互关系。

实训报告单

实训项目：某酒店客房部与其他部门的关系

操作人：

部门	主要工作内容	与客房部的关系	你的见解
前厅部			
销售部			
餐饮部			
工程部			
财务部			
人力资源部			
安全部			
自我小结			

任务练习

酒店客房部与其他部门该如何沟通？

拓展阅读



绿色酒店概况

一、概念

绿色酒店是指那些为旅客提供的产品与服务既符合充分利用资源，又保护生态环境的要求和有益于顾客身体健康的酒店。从可持续发展理论的角度考虑，“绿色酒店”就是指酒店业发展必须建立在生态环境的承受能力之上，符合当地的经济状况和道德规范，即，一是通过节能、节电、节水，合理利用自然资源，减缓资源的耗竭；二是减少废料和污染物的生成和排放，促进酒店产品的生产、消费过程与环境相容，降低整个酒店对环境危害的风险。

二、经营方式

绿色酒店是国际住宿业和餐饮业的新型经营方式。迄今为止，“绿色酒店”这个概念还没有一个明确的解释。国外有人把“绿色酒店”称为“生态效益型酒店”或“环境友好型酒店”。绿色酒店是指运用安全、健康、环保理念，坚持绿色管理，倡导绿色消费，保护生态和合理使用资源的酒店，其核心是在为顾客提供符合安全、健康、环保要求的绿色客房和绿色餐饮的基础上，在生产运营过程中加强对环境的保护和资源的合理利用。在安全方面重视消防安全、治安安全和食品安全；在健康方面突出绿色客房、绿色餐饮和卫生操作；在环保方面关注节能、降耗和垃圾处理。

作为酒店业的一个新的经营理念，在更新酒店的营利体系更利于环保的同时，引导公众“减量化”“再使用”“再循环”以及“替代”的绿色消费是一个重要内容。如建议客人多次使用一套一次性用品拖鞋、清洁用品等；建议客人减少床单、被套、茶杯、毛巾等换洗次数；建议客人减少塑料制品的使用；酒店使用无污染的物品或再生物品，节约资源等。

三、要求

(1) 酒店严格遵守建设和运营中涉及的节能、环保、卫生、防疫、安全、规

PROJECT

1

客房部概述

划等法律法规的要求，酒店所在地的地方污染物排放标准高于国家污染物排放标准时，应执行地方污染物排放标准。

（2）酒店制订科学有效的资源节约和环境保护方针，制订明确的目标和可量化的行动指标，并有完善的经营管理制度来保障执行。

（3）酒店有相应的组织机构，有经过专业培训的高层管理者具体负责绿色酒店的创建活动。

（4）酒店每年有为员工提供节约、环保、安全、健康等相关知识的教育和培训活动。

（5）酒店提供绿色行动的预算资金及人力资源的支持。

（6）酒店有绿色行动的考核及奖励制度，并纳入酒店整体的绩效评估体系。

（7）酒店有倡导节约资源、保护环境和绿色消费的宣传行动，以营造绿色消费环境的氛围，对消费者的节约、环保消费行为能够提供多项鼓励措施。

（8）酒店无安全事故和环境污染超标事故。

四、现状

在全球“绿色浪潮”的推动下，环境保护意识逐渐融入现代酒店的经营管理中。但是，一些酒店对环境保护的重要性认识不足，打着“绿色”的幌子，在“绿色”实践中片面理解“减量化”原则，降低服务标准。例如，近阶段北京13家中高档酒店对以环保为名节约开支的措施十分热衷，以与国际接轨为由取消了《星级酒店标准》中规定提供的沐浴露、洗发水、牙刷、牙膏、梳子和肥皂“六小件”。而从国外绿色酒店的经营实践来看，一些欧美酒店虽然取消了小瓶装的沐浴露和洗发水，但换之以可添加式的大罐装沐浴露和洗发水，即使牙刷、梳子之类小件减少使用，也完全是住客崇尚环保、讲究个人卫生的自觉行为。不可否认，建设绿色酒店是未来的发展趋势，但在减少一次性用品方面，应该提倡，但不能搞“一刀切”。如果盲目取消一次性用品，许多住客对此并不能理解，处理不当会引起投诉，还可能导致大部分客源流失。

五、等级划分及标识

绿色酒店分为五个等级，根据企业在提供绿色服务、保护环境等方面做出不同程度的努力，分为A级、AA级、AAA级、AAAA级、AAAAA级共五个等级。其中AAAAA级为最高级。

A级：表示酒店符合国家环保、卫生、安全等方面法律法规，并已开始实施一些改进环境的措施，在环境原则的关键方面已作了时间上的承诺。

AA级：表示酒店在为消费者提供绿色服务、减少企业运营对环境的影响方面已

做出了一定的努力，并取得了初步的成效。

AAA级：表示酒店通过持续不断的实践，在生态效益成果方面取得了卓有成效的进步，在本地区酒店行业处于领先地位。

AAAA级：表示酒店的服务与设施在提高生态效益的实践中，获得了社会的高度认可，并不断提出新的创举，处于国内酒店行业领先地位。

AAAAA级：表示酒店的生态效益在世界酒店业处于领先地位，其不断改进的各项举措，被国内外酒店采纳和效仿。

六、等级评定和管理原则

（1）绿色酒店的评定采取企业自愿申请，评定为绿色酒店的企业实行强制管理制度。

（2）经评定的绿色酒店授予相应等级的绿色酒店标志牌，对本企业生产的餐饮经专家委员会认定后，准许使用“绿色美食”标志并颁发证书。

（3）绿色酒店标志牌由全国绿色酒店评定机构统一制作、颁发，任何单位或个人未经授权或认可，不得擅用。

（4）经评定的绿色酒店，由全国绿色酒店评定机构每两年进行一次年度监督，四年进行一次复评。在此期间，应企业的申请，可安排进行晋级评定。同时，中国酒店协会还将做不定期暗访。在监督、暗访时复评人员出示审核员证及绿色酒店评定机构委托书后，酒店应积极配合开展相关工作。绿色酒店标志的有效期为四年（自颁发证书之日起计算）。

（5）企业在使用标志期间，一经发现与标准不符或发生给消费者带来直接的、间接的利益损害的其他行为时，将根据情节严重程度，给予警告、降级、摘牌等方式处理。

七、绿色酒店标准

1. 前提条件

（1）严格遵守国家有关环保、节能、卫生、防疫、食品、消防、规划等法律法规，各项证照齐全合格。

（2）酒店最高管理者必须任命专人（绿色代表）负责本企业的创建绿色酒店任务。酒店要有绿色工作计划，明确环境目标和行动措施，健全相关规章制度，并且不断更新和发展。管理者要定期检查目标的实现情况及规章制度的执行情况。

（3）酒店有关于公共安全、食品安全、环境保护的培训计划，全员参与，提高员工安全和环保意识；分管创建绿色酒店工作的负责人必须参加有关安全、环境

问题的培训和教育。

(4) 客人活动区域以告示、宣传牌等形式鼓励并引导顾客进行绿色消费,使顾客关心绿色行动。酒店被授予“绿色酒店”后,必须把牌匾置于醒目处。

(5) 有建立绿色酒店的相关文件档案。

2. 节约用水

(1) 积极引入新型节水设备,采取多种节水措施,加强水资源的回收利用。

(2) 酒店的水消耗主要来源于客房、厨房清洁和餐具清洗。各主要部门要有用水的定额标准和责任制。

(3) 严格禁止水龙头漏水。

(4) 酒店用水消耗每月至少监测一次,建立水计量系统,并对用水状况进行记录、分析。

3. 能源管理

(1) 酒店要有能源管理体系报告,每年至少做一次电平衡监测,各主要部门要有电、煤(油)能耗定额和责任制。

(2) 通风、制冷和供暖设备应强化日常维护及清洁管理,并配有监控系统,对冷柜、窗户的密封情况每年进行检查,并写检查报告。

(3) 健全酒店的能源使用计量系统。

(4) 积极采用节能新技术,有条件的企业应使用可再利用的能源,如太阳能供热装置、地热等节能系统。

4. 环境保护

(1) 酒店污水排污、锅炉烟尘排放、废热气排放、厨房大气污染物排放、噪音控制达到国家有关标准。

(2) 洗浴与洗涤用品不能含磷,使用和用量正确,对环境的影响降到最低。

(3) 对冰箱、空调、冷水机组等采用环保型设备用品。

(4) 室内绿化与环境相协调,无装饰装修污染,空气质量符合国家标准。

(5) 室外可绿化地的绿化覆盖率达到100%。

5. 垃圾管理

(1) 酒店要通过垃圾分类、回收和利用等方式,对垃圾的数量进行控制和管理。

(2) 酒店建立垃圾分类收集设备以便回收利用,员工能将垃圾按照细化的标准分类。

(3) 对顾客做好分类处理垃圾的宣传。

(4) 对废电池等危险废弃物有专用存放点。

6. 绿色客房

- (1) 有无烟客房楼层（无烟小楼）。
- (2) 房间的牙刷、梳子、小香皂、拖鞋等一次性客用品和毛巾、枕套、床单、浴衣等客用棉织品，按顾客意愿更换，减少洗涤次数。
- (3) 放置对人体有益的绿色植物。
- (4) 供应洁净的饮用水。
- (5) 客房采光充足，有良好的新风系统,封闭状态下室内无异味、无噪音，各项污染物及有害气体检测均符合国家标准。

7. 绿色餐饮

- (1) 餐厅有无烟区，设有无烟标志。
- (2) 餐厅内有良好的通风系统，无油烟味。
- (3) 积极采用绿色食品、有机食品和无害蔬菜。
- (4) 不出售国家禁止销售的野生保护动物。
- (5) 制订绿色服务规范，倡导绿色消费，提供剩余食品打包服务、存酒服务等。
- (6) 减少使用或不使用一次性发泡塑料餐具、木制筷子和毛巾。
- (7) 餐厅内设有男女分用卫生间，洁净无异味，各项用品齐全并符合环保要求。

8. 绿色管理

- (1) 酒店应建立有效的环境管理体系。
- (2) 酒店应建立积极有效的公共安全和食品安全的预防和管理体系。
- (3) 酒店应建立采购人员和供应商监控体系，尽量选用绿色食品和环保产品。
- (4) 酒店积极采用绿色设计。
- (5) 酒店的绿色行动受到社会的赞同，顾客对酒店的综合满意率达到80%以上。