

第一章 走进客房部

章前引言

客房部是酒店经营管理的关键部门之一，又称为房务部或管家部，负责管理酒店所有的客房事务，通过组织接待服务，加快客房的周转。客房部服务的好坏直接关系到客人住店期间的满意程度，对酒店的形象和经济效益的提高有十分重要的意义。客房是客人休息的地方，也是客人在酒店逗留时间最长的地方。客人在客房内会与各种设施用品充分接触，客房产品与其他产品不同，具有空间大小、设施设备配置、运行规格、用品配置与补充标准以及卫生、安全和综合服务等方面的要求，只有这些方面的要求都达到，客房产品才算合格，否则就不可以向客人出售。因此，客房的布置就要高雅、美观，设备和用品要耐用、安全，卫生要清洁到位，服务项目要全面、周到等。总之，客房产品是为客人提供清洁、美观、舒适、安全的暂住空间。

内容结构



学习目标

- (1) 了解客房部在酒店中的地位。
- (2) 熟悉客房部的组织机构。
- (3) 熟悉客房设施设备及用品的种类、用途和标准。
- (4) 了解客房设计的理念以及未来的发展趋势。

第一节 客房部认知

一、客房部业务认知

(一) 客房部在酒店中的地位

客房是酒店的主要产品,是为客人提供住宿、休息、会客和洽谈业务的场所。客房部是酒店向客人提供住宿服务的部门,是酒店的主要组成部门,在酒店中占有重要地位。作为客房管理部门,客房部既是一个生产部门,又是一个服务部门,还是一个消耗部门,其管理水平的好坏和服务水平的高低,在很大程度上代表着整个酒店的水准。

链接

拓展学习

【参考网站】
沙特将建世界最大酒店

1. 客房是酒店存在的基础

酒店是向旅客提供生活需要的综合服务设施,必须能向旅客提供住宿服务。要住宿必须有客房,从这个意义上来说,有客房便能成为酒店。所以,客房是酒店存在的基础。

2. 客房是酒店组成的主体

按客房和餐位的一般比例,在酒店建筑面积中,客房占70%~80%,酒店的固定资产也绝大部分在客房。酒店经营活动所必需的各种物资设备和物料用品大部分也在客房,所以,客房是酒店的主要组成部分。

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部分——客房收入、餐饮收入和综合服务设施收入。其中客房收入是酒店收入的主要来源,而且客房收入比其他部门收入稳定。客房收入一般占酒店总收入的50%左右。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。

4. 客房服务质量是酒店服务质量的重要标志

客房是客人在酒店中逗留时间最长的地方,客人对客房更有“家”的感觉。因此,客房的卫生是否清洁,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,对客人有着直接影响,是客人衡量“价”与“值”是否相符的主要依据。所以,客房服务质量是衡量整个酒店服务质量、维护酒店声誉的重要标志,也是酒店等级水平的重要标志。

链接

拓展学习

【参考网站】
著名设计师陈幼坚的家
外之家——「27」落
户上海浦东柏悦酒店

5. 客房是带动酒店一切经济活动的枢纽

酒店作为一种现代化食宿购物场所，只有在客房入住率高的情况下，酒店的一切设施才能发挥作用，酒店的一切组织机构才能运转，才能带动整个酒店的经营管理。客人只有住进酒店，才能到餐饮部用餐，到康乐部健身、娱乐。因此，客房活动带动了酒店的综合服务设施。

(二) 客房部的业务特点

1. 以时间为单位出售客房使用权

客房商品的销售属于以无形的时间为单位的商品销售形态。它与其他商品最大的区别在于，只出售使用权，但商品的所有权不发生转移。客房部员工一方面应尊重客人对客房的使用，向客人提供各类客房服务；另一方面也应保护酒店对客房的所有权，做好客房设施设备、物资用品的保管和维护工作。客房商品是以时间为单位出售的，所以其价值实现的机会如果在规定的时间内丧失，就意味着其价值将永远失去。因而，酒店的客房被称为是最易失去价值的商品之一。为保证销售速度，客房部应确定科学的客房清扫程序，加速客房的周转，及时为前厅销售提供合格的产品。

2. 服务兼具随机性和复杂性

客房是客人休息、工作、会客、娱乐、存放行李物品及清理个人卫生的场所。不同客人的身份地位不同、生活卫生习惯各异、文化修养与个人爱好兴趣也有差别，客人对客房服务要求也是多方面的，酒店很难预测客人会在何时需要提供何种服务。这就使得客房部的业务具有很强的随机性。

客房部的业务范围较广，除了客房业务之外，一般还有公共区域（PA）清洁、绿化及布件洗涤、发放等工作。客房业务包括员工整个服务活动的组织及工作程序安排和设备保养、客房用餐等项目的实施，业务工作琐碎复杂，而且这些业务的工作内容彼此之间互相联系、互相影响，使客房业务呈现复杂的特性。

3. 对私密性与安全性要求高

客房是客人在酒店的私人领域，因此客房业务对私密性与安全性的要求很高。服务员未经客人允许不可以随意进入客房，要做到尽量少打扰客人。服务员在客房内不能随意移动、翻看客人物品，必须尊重客人的隐私权。

安全是客人进行旅游和商务活动的前提条件，是宾客最基本的要求。每一个酒店都必须保证客人的安全，为客人提供一个安全、舒适的私密空间。

链接

在线案例

值班经理大半夜“走错”客房拷问酒店安全



4. 接触面广、情况复杂

现代旅游活动的大众化,使得酒店客人来源广泛,客源流动性大。客房部每天送旧迎新,接触面十分广泛。这些客人身份地位不同、兴趣爱好不同、生活习惯不同、旅游目的不同,因此客房服务的要求也是多方面的。这就带来了客房接待服务工作的复杂性,需要根据客人的具体情况和不同特点做好针对性服务工作。

5. 业务面广、协助性强

客房部管理的范围很广,人员众多,工作区域涉及整个酒店,不仅要求客房部内部(包括楼面、洗衣房、布件房)保持信息畅通、协调一致,还要同其他各个部门保持密切的联系,相互合作。只有各部门、各环节、各岗位紧密配合,才能保证提供高效、优质的客房服务。

(三) 客房部的主要任务

为了向客人提供安全、清洁、舒适、幽静的住宿环境和热情、周到、及时、准确的各项服务,我们不得不了解和熟悉客房部的工作职能和任务。其工作任务有以下几点:

1. 搞好客房部管辖区域卫生

客房是宾客休息的地方,也是宾客在酒店停留时间最长的场所。因此,必须经常保持干净、整洁的状态。这就要求客房服务员每天检查、清扫和整理客房,为宾客创造良好的住宿环境。此外,由于客房服务员具有清洁卫生的专业知识和技能,因此,客房部除了保持客房的清洁以外,通常还要负责酒店公共区域的清洁卫生工作。

2. 提供热情、周到的礼貌服务

除了保持客房及酒店公共区域的清洁卫生以外,客房部还要为宾客提供洗衣、缝纫、房内送餐、接待来访宾客、为宾客端茶送水等热情、周到的服务。在提供这些服务时,客房服务员必须要有礼貌、迅速、心甘情愿、真心实意。

3. 确保客房设施设备时刻处于良好的工作状态

客房服务员必须做好客房设施设备的日常保养工作,一旦设施设备出现故障,应立即通知酒店工程部维修,尽快恢复其使用价值,以便提高客房出租率,同时确保宾客的权益。

4. 负责酒店所有员工制服、布草的洗涤、发放及管理工作

除了负责客房床单、各类毛巾等的洗涤工作以外,客房部通常还

链接

知识点

【微课视频】

客房部的主要任务



拓展学习

【参考网站】

客房服务员:铺床叠被
舞出“花”

链接

在线案例

一粒纽扣



要负责客衣及餐厅台布、餐巾的洗涤工作。此外，酒店所有员工制服的保管和洗涤工作也是由客房部统一负责。

5. 保障酒店及宾客生命财产的安全

安全需要是宾客最基本的需求之一，也是宾客投宿酒店的前提条件。酒店的不安全事故大多发生在客房。因此，客房部服务员必须具有强烈的安全意识，平时应保管好客房钥匙，做好钥匙的交接记录。一旦发现走廊或客房有可疑的人或事，或有异样的声音，应立即向上级报告，及时处理，消除安全隐患。

二、客房部架构认知

(一) 客房部岗位设置

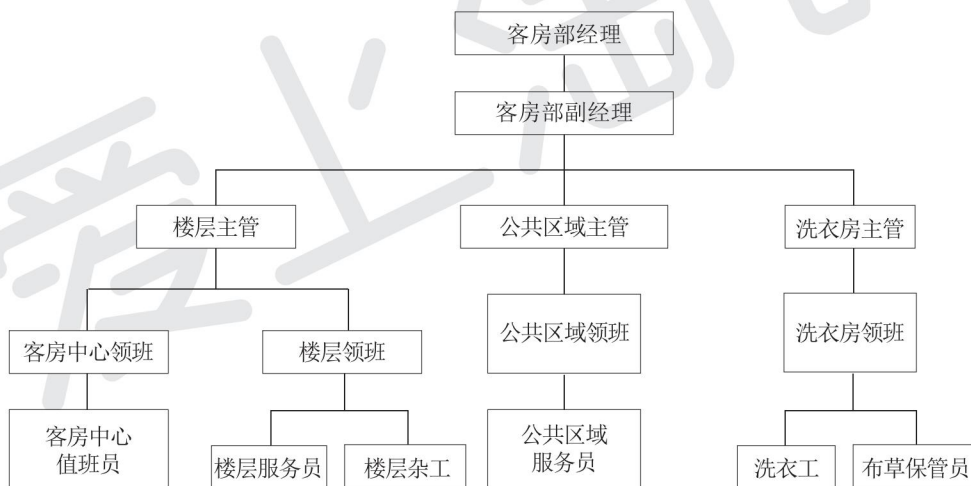


图1-1 客房部岗位设置架构

(二) 客房部岗位职责

1. 客房部经理

上级领导：总经理。

管理对象：经理助理、主管、文员。

联系部门：酒店各部门。

岗位职责：客房部经理全权负责客房部的运行与管理，负责计划、组织、指挥及控制

所有房务事宜，督导下层管理人员的日常工作，确保为住店客人提供热情、周到、舒适、方便、卫生、快捷、安全的客房服务。

(1) 监督、指导、协调全部房务工作，为住客提供具有规范化、程序化、制度化的优质服务。

(2) 负责客房的清洁、维修、保养。

(3) 保证客房和公共区域达到卫生标准，确保服务优质、设备完好。

(4) 管理好客房消耗品，制定房务预算，控制房务支出，并做好客房成本核算与成本控制等工作。

(5) 提出年度客房各类物品的预算，并提出购置清单。

(6) 制定人员编制、员工培训、工作计划，合理分配及调度人力。

(7) 检查员工的礼节礼貌、仪容仪表、劳动态度和工作效率。

(8) 与前台做好协调，控制好房态，提高客房利用率和对客的服务质量。

(9) 与工程部做好协调，做好客房设施设备的维修、保养和管理工作。

(10) 检查客房部管理区域内的消防、安全工作，并与保安部紧密协作，确保客人的人身及财产安全。

(11) 拟定、上报客房部年度工作计划、季度工作安排。

(12) 建立客房部工作的完整档案体系。

(13) 任免、培训、考核、奖惩客房部主管及领班。

(14) 按时参加酒店例会，传达落实会议决议、决定，及时向总经理分管副总汇报，主持每周部门例会。

(15) 处理投诉，发展同住店客人的友好关系。

(16) 检查VIP房，使之达到酒店要求的标准。

岗位素质要求：

(1) 有一定的客房服务和管理工作经历或3年以上星级酒店工作经验，熟悉各部门的日常运作程序。

(2) 有良好的个人品质，为人正直，忠于企业，爱岗敬业，态度端正。

(3) 具有大专以上学历，有一定的语言和文字能力，有较强的普通话表达能力，掌握一门外语。

(4) 男女不限，年龄35岁左右，精力充沛，身体健康。

(5) 有良好的人际关系能力和组织协调能力，有管理意识和创新精神，具有基本的电

脑知识和电脑操作能力。

2. 客房部经理助理

上级领导：客房部经理。

管理对象：楼层、PA洗衣房主管、客房中心文员。

联系部门：酒店各部门。

岗位职责：

(1) 配合客房部经理做好监督、指导、协调全部房务工作，为住客提供规范化、程序化、制度化的优质服务。

(2) 在部门经理的领导下，做好客房的清洁、维修、保养，保证客房和公共区域达到卫生标准，确保服务优质、设备完好。

(3) 协助部门经理制定卫生工作计划和岗位责任制、操作流程等，并与其他部门做好沟通协作工作。

(4) 协助部门经理抓好业务技术培训，重点抓好主管、领班骨干队伍的组织建设和思想建设，不断提高管理人员的管理水平和所属业务技能。

(5) 以身作则贯彻执行各项规章制度，督导、检查各班级的岗位责任和操作规程的执行落实情况，并向部门经理汇报。

(6) 控制好人力的使用和物资耗用，抓好安全、防火、防盗等工作。

(7) 完成部门经理交办的其他工作。

(8) 每天抽查主管查过的重要客人房间、空房及维修房。检查所有公共区域的清洁卫生状况，确保卫生干净和工作秩序正常。

(9) 监督检查各区域召开的例会，检查各岗位的工作程序、工作状况及员工的仪容仪表情况。

(10) 合理调配人力，提高工作效率，确保清洁卫生和服务质量水准。

(11) 处理宾客投诉，并向上级汇报。

(12) 处理楼层、公共区域及洗衣房人员在工作中存在的问题，以保证工作的有效实施。

(13) 将各区域发生的事情及时向上级汇报。

(14) 当部门经理不在时，代替执行部门经理职责。

岗位素质要求：

(1) 至少3年以上客房工作经验，具有相应的客房服务和管理工作经验。

(2) 具有高度的责任心、认真积极的工作态度,有进取精神和优秀的个人品质,为人正直,工作作风严明。

(3) 具有大专以上学历,有较好的业务素质和较宽的知识面。

(4) 有一定的语言、文字能力,思维清晰,掌握一门以上外语并能熟练用英语进行工作交流。

(5) 有良好的人际关系能力和组织协调能力,有管理意识和创新精神,善于学习和发现并解决问题。

3. 客房部楼层主管

上级领导: 客房部经理、客房部助理。

管理对象: 领班、客房中心文员、仓管员、服务员。

岗位职责:

(1) 在客房部经理、助理的领导下,具体负责客房楼层区域的管理工作。

(2) 负责所属客房区域服务员的工作安排和人力调配。

(3) 督促落实服务人员岗位职责执行情况,负责客房人员业务技术培训与考核工作。

(4) 了解掌握客情,核准房间状态,负责迎客前客房准备及送客检查工作,每日检查30%。

(5) 每天检查布置和客房用品的使用情况,在保证服务质量的前提下,控制物品消耗,降低成本。

(6) 负责报告住客遗失和报失事宜。

(7) 严格执行各项工作规程,对违反工作规程的员工做出处理,并向上级汇报,负责本部门员工工资的评核。

(8) 按部门要求依本部门的实际情况,对下属员工进行不定期的业务操作培训,不断提高员工素质、业务水准和操作技能。

(9) 对计划卫生的安排完全负责。

(10) 处理好客人投诉并向部门报告。

(11) 做好楼层范围内的防火、防盗及安全工作。

(12) 解决工作关系产生的各种纠纷和内部投诉,重大问题必须向部门经理报告。

(13) 填写工作报告并参加部门例会。

(14) 积极向部门提出合理化建议。

(15) 督导每月做好物资的控制盘点工作。

岗位素质要求:

- (1) 至少有3年客房工作经验及一定的管理知识。
- (2) 责任心强,有专业素质,踏实肯干,吃苦耐劳,有事业心,有进取精神,坚持原则,品德高尚,忠实可靠。
- (3) 具有高中或旅游职业高中以上学历,受过旅游与酒店管理专业培训。
- (4) 能用英语进行工作交流。
- (5) 男女不限,精力充沛,身体健康,仪容仪表文雅、大方、庄重,年龄在28~35岁。
- (6) 具有一定的承受能力,能够自我调解,具有相应的管理能力及意识。

4. 客房部楼层领班

上级领导:客房楼层主管。

管理对象:客房中心服务员、楼层服务员。

岗位职责:

- (1) 在客房部主管的领导下,负责管理所管辖区域的楼面接待服务工作。
- (2) 检查所辖楼层的全部客房,发现问题立即解决,确保客房服务质量。
- (3) 检查服务员的仪容仪表和行为,确保酒店规章制度和客房的规章得以执行落实,对不符合酒店规定的事情及时处理和向上级报告。
- (4) 掌握楼层客房出租情况,合理安排员工,做好对所属员工的日常评估考核。
- (5) 每日检查客房酒吧饮料的消耗、补充和报账情况。
- (6) 及时收取和送还客人收衣、洗衣,认真检查服务员的收取客衣记录。
- (7) 确保楼层万能钥匙的使用,认真填写收发钥匙的记录。
- (8) 掌握楼层物品领用消耗情况。
- (9) 保管好服务用品及器具,安排并检查楼层公共区域的清洁工作。

岗位素质要求:

- (1) 从事酒店客房服务工作两年以上。
- (2) 责任心强,踏实肯干,吃苦耐劳。
- (3) 高中文化程度。
- (4) 流利普通话,能适应简单英语会话。
- (5) 男女不限,身体健康、体力充沛,年龄在25~30岁。
- (6) 能正确领会并完全执行上级指令,具有较好的协调、沟通能力和技巧,并熟练掌握

握部门的各项岗位技能。

5. 楼层服务员

上级领导：楼层领班。

岗位职责：

- (1) 掌握所在楼层的客房状况及住客情况，为住客提供优质服务。
- (2) 按程序清扫客房，并保证效率和质量。
- (3) 严格控制客用消耗品，防止浪费和流失。
- (4) 正确使用和保养清洁设备、器具，正确使用清洁剂。
- (5) 按要求填写各种报表。
- (6) 保持客房楼面的安静和安全。
- (7) 每天整理工作间及清洁用具。
- (8) 完成领班安排的计划卫生，主管交代的临时工作。

 链接

拓展学习

【参考网站】
酒店客房服务员拾金不
昧 百万戒指物归原主

6. 客房中心领班

上级领导：客房部经理、客房部主管。

管理对象：客房中心服务员、楼层服务员。

联系部门：酒店各部门。

岗位职责：

- (1) 在客房部经理、助理、主管的领导下，具体负责客房中心的一切事务。
- (2) 检查服务员的仪容仪表和行为，确保酒店规章制度和客房部规章得以执行落实，对不符合酒店规定的事情及时处理和向上级汇报。
- (3) 掌握楼层客房出租情况，合理安排员工，做好对所属员工的日常评估考核。
- (4) 每日检查客房中心酒水、物品的消耗是否与账目相符。
- (5) 及时收取和送还客人收衣、送衣，认真检查服务员的收取客衣记录。
- (6) 认真接听客人电话，礼貌回答客人咨询，及时向楼层传达各种信息。
- (7) 监督服务员领取、归还万能钥匙，并做好记录。
- (8) 完成部门经理、助理及各主管下达的各项任务。
- (9) 负责客房部文书档案处理和保管工作。
- (10) 负责对外发文和对内行文。
- (11) 接受部门委托，负责与其他部门的沟通、联系。
- (12) 根据客房部经理的要求，起草本部门业务报告及公文函件。

(13) 协助安排部门行政例会, 做好会议记录, 及时了解和反馈信息。

(14) 协助客房部经理做好日常接待和来访等有关事宜。

(15) 主管客房部办公室内各类物品的储存。

(16) 负责楼层仓库物品的领取, 每周楼层物品的发放, 每月做成本分析盘点送交财务部。

7. 客房中心服务员

上级领导: 客房中心领班。

管理对象: 楼层服务员。

联系部门: 酒店各部门。

岗位职责:

(1) 在主管、领班的领导下, 具体负责客房中心值班工作。

(2) 接听电话, 礼貌答复住客咨询, 并通知楼层服务员为客人提供相关服务。

(3) 与各楼层保持密切联系, 掌握客房状态, 及时沟通客房信息。

(4) 与其他部门沟通联系及传递信息。

(5) 管理好客房中心物品、酒水等。

(6) 做好客房万能钥匙的检查和保管工作。

第二节 客房产品认知

一、客房的种类

按照酒店档次的不同, 不同酒店的设计风格和建设规模的差别, 客房类型多种多样, 大致分为以下几种类型:

(一) 单人间

单人间又称单人客房, 是在房内放一张单人床的客房, 面积为16~20平方米, 适合单身客人使用(见图1-2)。这种房间经常被酒店作为经济间或特惠间推出, 起到招徕客人的作用。一般酒店单人间只占房间总数的10%~15%。



图1-2 单人间