

<<客房管理实务>>

图书基本信息

书名：<<客房管理实务>>

13位ISBN编号：9787506420679

10位ISBN编号：7506420678

出版时间：2004-6

出版时间：中国纺织出版社

作者：梭伦

页数：404

字数：302000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<客房管理实务>>

前言

近年来，“个性化服务”已是老生常谈，或者说已经成了一个时髦的宣传用语。这说明“个性化服务”的重要性已经开始逐步为酒店行业所认同。

客房是酒店最重要的利润来源，客房管理的意义不言而喻。

但是，很多酒店业同仁在借鉴国外酒店管理模式中，已经把客房管理弄成了“麦当劳化”，即标准化管理。

比如标准的“刀把型”布局、标准的用品摆设、标准的设施配置、标准的服务流程等。

未来客房管理的趋势将是“迪斯尼化”，也就是非标准化。

服务情感化 酒店不仅是一个劳动密集型行业，也是一个情感密集型行业。

酒店服务的最高境界就是情感化、个性化服务。

现代酒店，硬件的竞争的是简单可控的，而服务的情感却是不可控制的。

要想留住顾客就要有个性化服务。

这就需要酒店的每一个员工把酒店当成家。

情感化服务的范围十分广泛，比如酒店赠送给客人的生日贺卡，甚至一句带有客人姓名的问候，都属这个范畴。

<<客房管理实务>>

内容概要

本书内容包括：客房部组织机构及人力资源管理；客房部组织机构的设置；客房部岗位职责的分配；客房部人员配备与定员计算；客房部员工招聘与培训；员工工作评估与激励；客房部与其他部门的关系；客房布置与美化；客房的种类；客房布置的任务与要求；客房布局及设备的配备；客房用品的配置；客房的美化；客房清洁保养工作及其管理；清洁整理客房的程序与标准；客房检查的程序与标准；客房消毒工作；客房计划卫生；客房常用清洁剂；客房常用清洁器具；公共区域的清洁保养；清理与检查客房必备的表格；客房物资管理等详细内容。

<<客房管理实务>>

书籍目录

第一章 客房部组织机构及人力资源管理；第一节 客房部组织机构的设置；第二节 客房部岗位职责的分配；第三节 客房部人员配备与定员计算；第四节 客房部员工招聘与培训；第五节 员工工作评估与激励；第六节 客房部与其他部门的关系；第二章 客房布置与美化；第一节 客房的种类；第二节 客房布置的任务与要求；第三节 客房布局及设备的配备；第四节 客房用品的配置；第五节 客房的美化；第三章 客房清洁保养工作及其管理；第一节 清洁整理客房的程序与标准；第二节 客房检查的程序与标准；第三节 客房消毒工作；第四节 客房计划卫生；第五节 客房常用清洁剂；第六节 客房常用清洁器具；第七节 公共区域的清洁保养；第八节 清理与检查客房必备的表格；第四章 客房物资管理；第一节 客房布什的管理与控制；第二节 客房布什的保养与储存；第三节 客房物料的选择与保养；第四节 客房用品的控制；第五节 星级宾馆酒店客房用品配备数额与质量要求；第五章 客房预约业务管理；第一节 客房预约的重要性；第二节 客房预约的分类；第三节 客房预约控制；第四节 客房预约的取消与变更；第五节 其他业务与注意事项；第六章 客房对客服务管理；第一节 对客服务的模式；第二节 对客服务质量的控制；第三节 宾客特点及服务要求；第四节 迎送客人服务；第五节 客房电话服务；第六节 遗留物品处理；第七节 托婴服务；第八节 特殊客人服务；第九节 其他服务；第七章 客房洗衣管理；第一节 设立内部洗衣房的必要性及准备工作；第二节 内部洗衣房的工作量与设备配置；第三节 内部洗衣房的管理；第八章 客房安全管理；第一节 客房安全事故发生的原因；第二节 客房安全管理制度；第三节 火灾与失窃的预防管理；第四节 客房职业安全；第九章 客房情报信息管理；第一节 客房情报信息服务；第二节 客人留言处理；第三节 客房内外情报信息推介；第十章 客房英语口语；第一节 客房服务；第二节 客人的特殊要求；第三节 洗衣服务；第四节 客人的问题和投诉；第十一章 客房商务楼层服务与管理；第一节 商务楼层概述；第二节 商务楼层服务；第三节 宾客投诉及其处理；第十二章 客房经济效益分析；第一节 客房收入的重要性及影响要素；第二节 房费种类；第三节 客房预算；第四节 客房经营效益分析；第十三章 客房管理必备表格；第一节 客房中心；第二节 楼层服务；第三节 公共区域卫生；第四节 洗衣房；第十四章 客房服务与管理典型案例；案例一：一根头发丝；案例二：OK房不OK；案例三：客人要求取消8折优惠；案例四：客人离店被阻；案例五：人人都有促销的机会；案例六：褥垫上的污渍；案例七：对主管的处分；案例八：工程协调会；案例九：通行无阻的惯盗；案例十：应该追究谁的责任；案例十一：“严禁”与“请勿”；案例十二：卫生间怎么弄得干净；案例十三：为楼层服务员配备BP机；案例十四：两瓶热水；第十五章 客房管理未来趋势；第一节 服务和管理的科技化；第二节 客房服务将更加突出人情味和个性化；第三节 客房的设计经营和服务将走向无障碍化；第四节 商务楼层将在未来客房中大行其道；第五节 更加注重客人的人身安全和健康问题；第六节 时段所有权经营将对客房服务和管理方式产生重大影响；第七节 客房的装修和布置将更加注重文化品味；第八节 对单人房的需求将大幅增加；第九节 绿色管理势在必行；第十节 客房卫生间功能上的多元化；参考书目

<<客房管理实务>>

章节摘录

第一章 客房部组织架构及人力资源管理 客房部是宾馆酒店的重要组成部分，在很大程度上体现了酒店的整体形象。

良好的组织架构及人力资源管理，是保证客房部有效运作的前提。

客房部组织机构的设置 客房部组织机构设置的原则 一、从实际出发 客房部组织机构设置应该从宾馆酒店的规模、档次、设施设备、管理思想及服务项目等实际出发，不要生搬硬套。

二、精简原则 防止机构臃肿和人浮于事的现象，特别注意要“因事设人”，而不能“因人设事”或“因人设岗”；另一方面还要注意“机构精简”并不意味着机构的过分简单化，以致出现职能空缺的现象。

三、分工明确 应明确各岗位人员的职责和任务、上下级隶属关系及信息传达的渠道和途径。

客房部组织机构的设置 随着宾馆酒店规模大小不同、性质不同、特点不同及管理者的管理意图不同，客房部组织机构也会有所不同。

这表现在以下三个方面。

1.大型宾馆酒店管理层次多，而小型宾馆酒店管理层次少。

如大型宾馆酒店可能有客房部经理—主管—领班—服务员四个层次，而小型宾馆酒店可能只有经理—领班—服务员三个层次。

不过在21世纪，宾馆酒店管理的发展趋势是组织机构的扁平化，包括客房部在内的宾馆酒店各部门将尽可能地减少管理层次，以提高沟通和管理效率，降低管理费用。

2.大型宾馆酒店组织机构内容多，而小型宾馆酒店内容少。

如大型宾馆酒店客房部可能设有洗衣房、花房等，而小型宾馆酒店则没有。

3.考虑到宾馆酒店前厅部与客房部的联系极为密切，大多数宾馆酒店将其前厅部和客房部合二为一，称为“客务部”或“房务部”。

也有的宾馆酒店考虑到前厅部的销售功能，将前厅部划归宾馆酒店的公关销售部，而将客房部设置为独立的部门。

大、中型宾馆酒店客房部的组织机构可参照图1—1进行设置。

小型宾馆酒店可对其进行适当压缩或合并，去掉主管或领班中间管理层。

客房部各班组的职能 一、宾客服务中心 中、外合资宾馆酒店或由外方管理的宾馆酒店通常都设有宾客服务中心。

它既是客房部的信息中心，又是对客服务中心，负责统一调度对客服务工作，掌握和控制客房状况，同时还负责失物招领、发放客房用品、管理楼层钥匙以及与其他部门联络与协调等。

二、客房楼面 客房楼面由各种类型的客房组成，是客人休息的场所。

每一层楼都设有供服务员使用的工作间。

楼面人员负责全部客房及楼层走廊的清洁卫生，以及客房内用品的替换、设备的简易维修和保养等，并为住客和来访客人提供必要的服务。

三、公共区域 负责宾馆酒店各部门办公室、餐厅、公共洗手间、衣帽间、大堂、电梯厅、各通道、楼梯、花园和门窗等公共区域的清洁卫生工作。

四、制服与布草房 负责宾馆酒店所有工作人员的制服以及餐厅和客房所有布草的收发、分类和保管。

对有损坏的制服和布草及时修补，并储备足够的制服和布草以供周转使用。

五、洗衣房 负责收洗客衣，洗涤员工制服和对客服务的所有布草与布件。

洗衣房的归属，在不同的宾馆酒店有不同的管理模式。

大部分宾馆酒店都归客房部管理，但有的大型宾馆酒店，洗衣房则独立成为一个部门，而且对外服务。

而小型宾馆酒店则可不设洗衣房，其洗涤业务可委托社会上的洗衣公司负责。

客房部岗位职责的分配 宾客服务中心员工的岗位职责 1.接听电话，随时回答客人的提问，满足客人的要求。

<<客房管理实务>>

- 2.管理钥匙。
- 3.负责各组的签到记录。
- 4.协助客人借还接线板、吹风机等器具。
- 5.随时接收、登记与包装遗留物品，每月清点上报客房经理。
- 6.管理各种表格。
- 7.向工程部提出维修报告，及时送交报修单。
- 8.记录酒水使用情况，发放每日报纸。
- 9.分派鲜花，报洗地毯。
- 10.做好开门情况的记录。
- 11.接听电话，完成上级布置的各项工作。
- 12.负责服务中心的清洁工作。
- 13.接待客人并尽力满足客人的要求。
- 14.做好各种交接及工作记录。

早班楼层服务员的岗位职责 1.整理工作间与服务车。

- 2.开楼层例会时，记录所交代的事项。
- 3.查客房，统计客房出租情况。
- 4.打扫客房卫生。
- 5.记录棉织品使用情况。
- 6.报告客房内维修项目。
- 7.及时清洁、保养清洁工具与设备。
- 8.做好卫生计划。
- 9.随时清除客房内地毯与墙纸的污渍。
- 10.负责所管客房及客人的安全。
- 11.打扫楼层公共区域卫生。

中班楼层服务员的岗位职责 主要负责楼层、客房的清洁及开床服务。

- 1.根据中班程序标准，打扫楼层公共区域的卫生。
- 2.做好定期卫生计划。
- 3.清理楼层垃圾。
- 4.维护楼层的清洁。
- 5.按时参加晚例会，领取物品，记录有关事项。
- 6.开床服务。
- 7.检查白班报修房间。
- 8.重要客人房间按特定标准开床。
- 9.及时清理客房。
- 10.整理服务车，为早班做准备。
- 11.整理维护楼层公共区域、角落间及职工电梯厅的卫生。
- 12.检查楼层安全。
- 13.收取楼层的餐具，通知服务中心。
- 14.为客人提供其他服务。
- 15.负责报告楼层维修项目。

工服收发员及缝纫工的岗位职责 向宾馆酒店员工提供干净、整齐的工服。

- 1.严格按照工作程序和标准发放、更换和保管工服。
- 2.所有工服在洗衣房取回后，依次整齐地摆放在衣架上。
- 3.负责离店员工离职前如数交回的工服，并做好记录。
- 4.做好缝纫机的保养工作，保证机器正常使用。
- 5.及时优质地修补工服、钉扣子。
- 6.维护工服房的清洁，搞好环境卫生。

<<客房管理实务>>

7.完成上级布置的其他工作任务。

布草收发员的岗位职责 负责回收、发放并检查各部门使用的布巾。

- 1.向布草房领班报告从各部门送回的布巾中严重损坏或玷污的情况。
- 2.检查从洗衣房送回的干净布巾，挑出需要重新洗涤或熨烫的布巾，并向布草房领班汇报。
- 3.维护布草的整洁卫生。
- 4.完成主管和领班分配的其他工作。

客房部人员配备与定员计算 定员方法 常用的方法主要有四种：比例定员法，即根据宾馆酒店的档次、规模定员，按全员量定工种和岗位定员，其特点是简单易行，但比较粗糙和平均化。

岗位定员法，指按宾馆酒店各岗位的工作特点、工作量、劳动效率、开工班次和出勤率来确定人员，适合客房部楼层台班服务员以及公共区域的部分员工等。

职责范围定员法，即根据宾馆酒店的组织机构、人员职责范围、业务分工和工作复杂程度定员，此方法适合于主管以上人员定员。

效率定员法，是指按工作量、劳动定额和出勤率来定员，它适合从事以操作为主的各工种定员。

计算程序 具体计算的一般程序：首先，根据客房部的工作范围将各职能区分开，如前机构设置简图；其次，确定本工作区域所有的岗位和工种设置；第三，确定每天所需班次；第四，计算班次工作量；第五，视各工种和区域的性质和任务，确定工作定额；最后通过计算编制客房部定员。

在编制定员时须注意：（1）力求准确地预测客房出租率；（2）定员水平要科学；（3）合理地确定各类人员的比例，处理好楼面服务人员同后台工作人员、管理人员同服务人员以及各工种人员之间的比例；（4）相对减少人数，降低劳力成本，如可利用淡季让员工集中轮休，实行加班补休制度，利用节假日集中轮休，考虑安排临时工、计时工和实习生，把他们列入定员范围，这样既可保证旺季需求，又可在淡季减少工资及福利奖金的支出；（5）为防止出现“窝工”现象，实行弹性工作制。

以一家拥有600个房间，12个住房楼层，每层50个房间，6个饮食点，8层商场等公共区域，平均入住率为80%的中高档大型宾馆酒店为例，其客房部人员配备如下：客房部经理1人、副经理1人、秘书1人、办事员3人；布巾及制服组领班1人、副领班1人、裁缝师1人、布巾及制服组服务员7人；楼层总领班1人、楼层领班9人、房间服务员94人、楼层杂役7人；公共区总领班1人、公共区领班3人、公共区清洁员34人、客厕服务员16人（男女客厕各6个计）、地毯服务员2人、外窗清洁员4人。

总计人数为187人。

客房部员工招聘与培训 员工招聘的标准及步骤 在组织机构与人员配备确定以后，下一步工作就是员工招聘。

要招聘到合适的员工，客房部必须制定出一个用人标准，设计好客房部每个具体的工作岗位。

作为客房部经理还需了解现有员工的素质以及社会环境中人力供应情况。

尽管客房部各岗位的工作要求各有不同，但从总体来看，对应聘者应有以下一些要求。

.....

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>