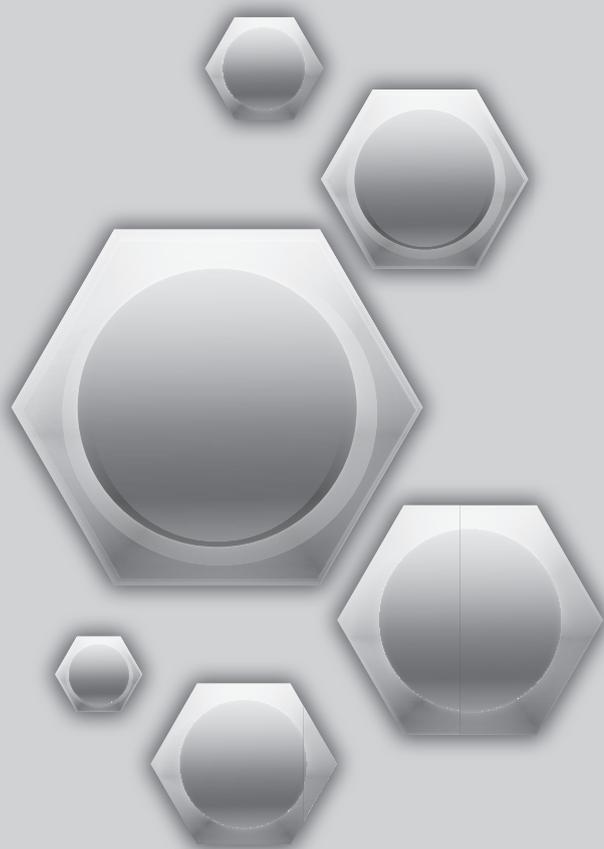


模块一 知识篇

KNOWLEDGE ARTICLES



项目一

客房部概述

学习目标

通过学习，你应该能达到：

1. 描述客房部在饭店中的基本功能和重要地位。
2. 解释客房部的组织机构设置与主要管理岗位的职责。
3. 说明客房部与其他部门的关系。

任务一 客房部的地位及主要任务

案例导入

一条裤子的邮寄

3月的一天，参加完部门的培训，服务员小骆刚回到楼层，同事就告诉她“有位张先生请你到1113房去找他”。

下班后，小骆敲开了1113房的门。开门的是一位40多岁的男子，小骆觉得他很面熟，却又记不起他是谁了。客人一见小骆便说：“你是骆小姐吧？谢谢你将裤子给我寄到北京，你的服务真的很周到。”

这时小骆才想起，两个月前，洗衣房送回903客人送洗的裤子时，张先生一早已经退房了。服务员小骆知道他很珍爱这条裤子，因为在送洗之前他特意说过这是好朋友送的，还说要住几天呢！可只住了一天，张先生就走了，客人走得这么急，一定是有什么急事，要不为何连珍贵的裤子都忘记带走呢？客人来自北京，而且这是第一次来衡阳，下次还不知道什么时候再来，怎么办呢？

小骆决定按照住宿单上的地址，将裤子寄给张先生。在邮寄裤子时小骆还附加了一张卡片，祝他阖家幸福，工作顺利。于是就有了开头的那一幕。

张先生接着对小骆说：“那天我因有急事走得很匆忙，回家才发现裤子不见了，我都不记得遗失在哪里了，正心疼不已。没想到却收到这份意外的惊喜。这次我到广州出差顺道来谢谢你。这是50元，请你务必收下，就算作为邮费的补偿吧。”小骆不好意思地对张先生说：“这是我应该做的，欢迎您下次光临华天大饭店。”





思考

小璐的行为对你有何启发?



一、客房部的地位与作用

客房部又称房务部或管家部，负责管理饭店客房事务，是现代饭店的一个重要职能部门。饭店客房是饭店最基本的物质基础，是宾客的“家外之家”，是饭店经营管理的关键部门之一，客房服务质量的优劣在很大程度上代表和影响着整个饭店的服务水准和形象。

（一）客房是饭店存在的基础

饭店客房是饭店最基本的物质基础，是宾客留住饭店时的主要活动场所，是宾客的“家外之家”。客房服务活动是饭店服务活动的主体，现代饭店服务功能的增加都是在满足宾客住宿需要这一最根本、最重要的基础上的延伸。

（二）客房是饭店组成的主体

客房是饭店的基本设施和主体部分，从建筑面积来看，客房面积通常占饭店总面积的70%左右。

饭店规模的大小也是由客房数量决定的。按照国际标准，客房数量小于300间的为小型饭店，客房数量在300~600间的为中型饭店，客房数量在600间以上的为大型饭店。

饭店的固定资产，绝大部分在客房，饭店经营活动所必需的各种物质设备和物料用品，亦大部分在客房。

（三）客房收入是饭店经济收入的主要来源

饭店的经济收入主要来源于三部分：客房收入、饮食收入和综合服务设施收入。其中，客房收入是饭店收入的主要来源，而且客房收入较其他部门收入稳定，客房收入一般占饭店总收入的50%~60%。从利润来分析，因客房经营成本比饮食部、商场部等都小，所以其利润是饭店利润的主要来源。

（四）客房服务质量是饭店服务质量的重要标志

客房是客人在饭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饭店服务质量，维护饭店声誉的重要标志，也是饭店等级水平的重要标志。





（五）客房是带动饭店一切经济活动的枢纽

饭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，饭店的一切设施才能发挥作用，饭店的餐饮、娱乐、康体等其他部门的综合服务产品才能更好地实现其价值，从而带动整个饭店的运转。

（六）客房部的管理直接影响到全饭店的运行和管理

客房部的工作内容涉及饭店的角角落落，为其他各个部门正常运转提供了良好的环境和物质条件。客房部从设施的“硬件”和人员配置的“软件”来说，都是最庞大的。如客房部员工数量占整个饭店员工总数的比例很大，从饭店的人力资源配置来看，饭店的人员编制也是以客房数量为依据来确定的，即每间客房配备1.2~1.5人。如果加上客房商品营销活动所必需的前厅、洗衣房等部门的管理和服务人员，人数约为饭店员工总数的1/3以上，客房管理水平也就直接影响到饭店员工队伍整体素质的提高和服务质量的改善。

二、客房部的主要任务

（一）负责饭店的清洁卫生，为客人创造舒适优雅的环境

清洁卫生是保证饭店服务质量和体现饭店价值的重要组成部分。客房部负责饭店所有客房、公共区域、办公区域的清洁卫生工作，饭店的良好气氛，舒适、美观、清洁、优雅的环境，都要靠客房服务员的辛勤劳动来实现的，所以有人称客房服务员为饭店的美容师。饭店的清洁工作归口于客房部，符合专业化管理的原则，有助于提高工作效率，可以减少清洁设备的投资，有利于加强对设备的维护和保养。



（二）负责客房接待业务，为客人提供细心周到的服务

服务质量是饭店的生命线，客房是饭店出售的最重要的商品，客房服务是客房商品的核心部分，所以客房服务的好坏决定着饭店的服务质量。客房是客人在饭店停留时间最长的地方，也是提供服务项目最多的地方。客房部提供迎宾、洗衣、房内小酒吧、托婴、擦鞋、夜床等多项服务，要求服务员必须热情、主动、礼貌、迅速、全身心地为客人提供专业、优质的服务，使客人的各种合理需求得到满足，使高品质的客房商品价值得以体现，提高客房商品及饭店的美誉度。





（三）控制客房部成本，确保客房部服务质量

客房部是饭店人员及资产、物品最多的部门之一，对人员费用及物品消耗的控制成功与否关系到饭店的整体成本控制与盈利状况。

成本的降低，一方面要进行科学合理的工作安排，使人员合理配置。在充分保证服务质量的前提下，最大限度降低人力资源的消耗，定岗定编，提高工作效率。另一方面要保养好设施设备，降低物品消耗，杜绝浪费，为饭店开源节流。

（四）协调与相关部门的关系，保证客房部的正常运转

饭店是一个整体，各部门需要通力合作才能正常运转。客房部在为其他部门服务方面扮演着重要角色，如客房部的棉织品房和洗衣房负责整个饭店各部门的棉织品（如窗帘、沙发套等）和员工制服的选购、洗涤、保管发放、缝补熨烫等，为全饭店的对客服务提供洁净美观的棉织用品。同时，客房部也需要前厅、销售部为其提供客房销售服务，需要工程部为其提供维修服务，需要保安部为其提供防火、防盗、安全保卫工作等等。因此，客房部应当具有整体利益观念和长远的战略眼光，积极主动地与各部门配合协调工作。





任务二 客房部组织机构和岗位设置



案例导入

楼层服务台的变迁

饭店的客房是以楼层为单位而设置的。20世纪八九十年代，我国的饭店都在楼层设置了服务台，由值台服务员值班，负责楼层的各种对客服务。由于楼层服务台的工作量不大，特别是到后半夜后就几乎没有什么事情可做。有些饭店就向国外饭店学习，撤消了楼层服务台，设立了客房服务中心，这样就节约了人力资源，宾客需要什么服务可以直接和客房服务中心联系，同时加强了饭店和楼层的安全控制系统以确保客房的安全。现在这种组织形式和岗位设置，已经成为我国饭店的主流。



思考

楼层服务台的变迁对客房组织机构有何影响？

一、客房部组织机构的设置

（一）客房部组织机构设置的原则

1. 实用原则

客房部的组织机构设置应根据饭店规模、档次、业务范围、经营管理方式等实际情况来决定，不要生搬硬套。一般而言，大型饭店组织机构多，客房部可能设有洗衣房、花房等，而小型饭店机构少，有的可以将客房部与前厅部合并设置为“客务部”或“房务部”等。

2. 效率原则

客房部的组织机构设置应根据实际需要，合理配置人员，以方便管理，提高对客服务效率。一般而言，大型饭店组织机构层次多，可能设有客房部经理、主管、领班、服务员四个层次，而小型饭店机构层次少，只有客房部经理、领班、服务员三个层次。新的结构设置趋势更加扁平化，各部门应尽可能减少管理层次，提高沟通和管理效率。

3. 分工明确的原则

应明确、细化各岗位职责，做到分工明确、权责明晰，防止机构臃肿、人浮于事、因人设岗、互相推诿扯皮等现象的出现。



(二) 客房部组织机构设置 (图1-1、1-2)

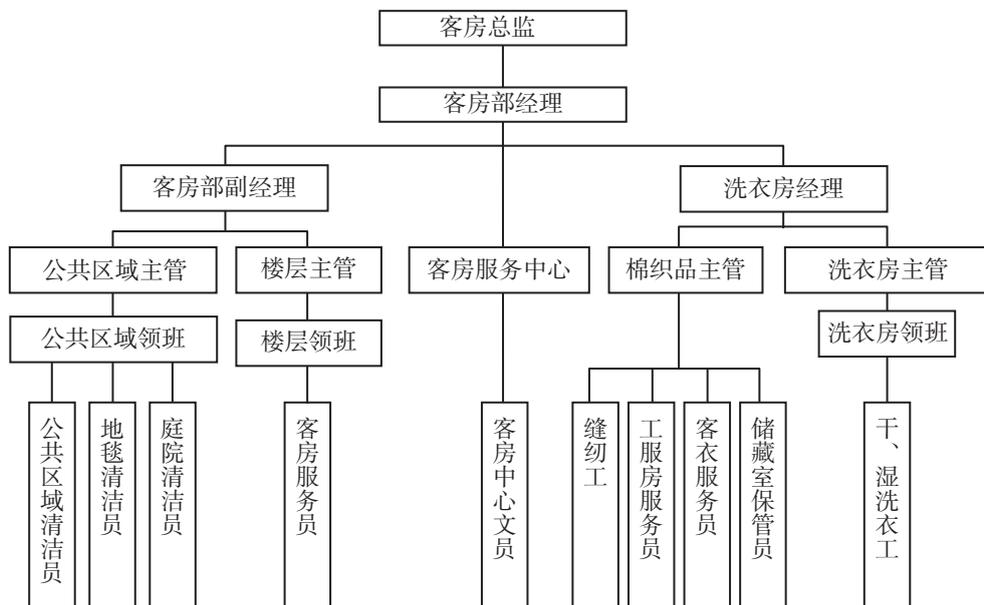


图1-1 大中型饭店客房部组织机构设置图

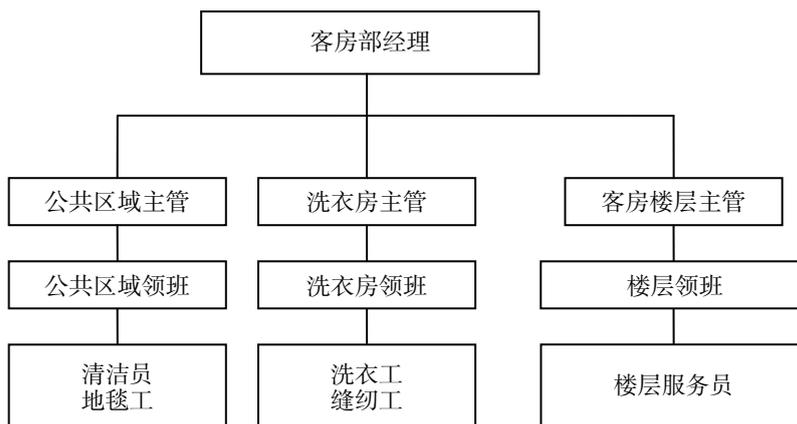


图1-2 中小型饭店客房部组织机构设置图

客房部的组织机构设置因饭店规模、档次、业务范围、经营管理方式的不同而有所区别，并无统一的理想模式，组织中的指挥链设计应因地制宜，合理配员，以方便管理，提高效率。

二、客房部岗位设置及主要岗位职责

(一) 经理岗位及职责

客房部设经理、副经理，主要负责客房部的管理及与其他部门联络、协调等事宜。





1. 客房部经理的岗位职责及能力要求

(1) 直接上级：驻店经理、客房总监、主管副总经理或总经理。

(2) 直接下属：客房部副经理、主管或领班。

(3) 岗位职责：

① 全权负责客房部的管理工作，向直接上级负责。

② 负责客房部的计划、组织和指挥工作，带领客房部全体员工完成上级下达的各项工作指标。

③ 制定客房部的各项经营目标和营业管理制度，组织和推动各项计划的实施，组织编制和审定客房部工作程序及工作考评。

④ 主持部门日常业务和经理、领班例会，参加上级主持的每周部门经理例会，并负责本部门主管以上人员的聘用、培训及工作考评。

⑤ 制定客房部经营预算，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。

⑥ 制定客房价格政策，制定和落实客房推销计划，监督客房价格执行情况。

⑦ 检查客房部的设施和管理，抽查本部门工作质量及工作效率。

⑧ 巡查本部所属区域并做好记录，发现问题及时解决，不断改善各项操作规程。

⑨ 定期约见与饭店有长住关系的重要客人，虚心吸取客人意见，不断改进和完善工作。

⑩ 对客房部的清洁卫生、设备折旧、维修保养、成本控制（预算）、安全等负有管理之责。

⑪ 检查消防器具，做好安全工作和防火防盗，以及协查通缉犯的工作。

(4) 素质与能力：

① 顾全大局，关注客人，善于沟通，勇于创新，讲求效率，身心健康，有较高的职业道德素质和吃苦耐劳精神，有较强的事业心。

② 较强的口头和文字表达能力，能用一门外语与客人熟练交谈。

③ 有扎实的客房各岗位工作经历，掌握宾客接待礼仪，有娴熟的待客技巧和处理投诉及突发事件的丰富经验，能熟练使用饭店电脑管理系统。

④ 掌握客房清洁保养原理与方法，掌握客房部机器设备知识、使用方法，掌握客房预算及成本控制方法，掌握管理方法。

⑤ 掌握与饭店相关的国家、地方法律法规，掌握饭店管理制度、办法。

2. 客房部副经理的岗位职责及能力要求

(1) 直接上级：客房部经理。

(2) 直接下级：客房主管。

(3) 岗位职责：

① 协助客房部经理做好客房的日常管理工作。

② 在客房部经理的授权下具体负责相关领域的工作并保证所负责工作保质、保量、按时完成。

③ 及时了解客房部情况，随时向客房部经理提出建议。





④ 在经理外出时行使经理的权力，当好经理的助手和参谋，配合经理完成部门管理目标。

（4）素质与能力：

① 顾全大局，关注客人，善于沟通，勇于创新，讲求效率，身心健康，有较高的职业道德素质和吃苦耐劳精神，有较强的事业心。

② 较强的口头和文字表达能力，能用一门外语与客人熟练交谈。

③ 有扎实的客房各岗位工作经历，掌握宾客接待礼仪，有娴熟的待客技巧和处理投诉及突发事件的丰富经验，能熟练使用饭店电脑管理系统。

④ 掌握客房清洁保养原理与方法，掌握客房部机器设备知识、使用方法，掌握客房预算及成本控制方法，掌握管理方法。

⑤ 掌握合同法、消费者保护法、治安管理条例、饭店管理法规及安全管理条例。

（二）客房楼层服务组

客房楼层是客房部组织结构中的主体，设主管及早、中、晚班领班和客房服务员若干名，负责所有住客楼层的客房、楼道、电梯口的清洁卫生和接待服务工作。大型饭店往往分设卫生班、台班和服务班。其基本职能包括：为前厅部及时提供符合饭店标准的客房产品；为宾客提供礼貌、周到的服务；管理楼层区域的设备。

楼层服务员负责客房及楼层走廊的清洁卫生，同时还负责客房内用品的替换、设备的简易维修保养，为住客和来访客人提供服务。

1. 客房楼层主管的岗位职责与能力要求

（1）直接上级：客房部经理或副经理。

（2）直接下级：领班。

（3）岗位职责：

① 负责楼层各项督促工作，接受客房部经理的直接领导。

② 对本班辖区内卫生、服务质量和完成效率负责。早班每天必须查辖区内所有房间，必要时亲自监督清洁VIP房。

③ 查看房间的维修保养事宜，严格控制坏房、维修房的数量。

④ 严格控制和检查楼层布草、用品的存量、保管和消耗是否正常。

⑤ 按部门要求对下属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。

⑥ 负责对辖区内计划卫生的安排和监督检查工作。

⑦ 处理客人投诉并向部门经理和大堂经理汇报，当遇到自身不能解决的事情时，第一时间通知上司。

⑧ 定期征询长住客的意見，处理好长住客与服务员的关系。

⑨ 解决辖区内因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。

⑩ 做好辖区内的防火、防盗等安全工作，确保楼层的安全、安静。





⑪ 参加部门例会，如实反映工作，积极提出合理化建议。

(4) 素质与能力：

① 工作认真，顾全大局，关注客人，善于沟通，讲求效率。

② 较强的口头和文字表达能力，能用一门外语与客人熟练交谈。

③ 掌握客房服务的程序、标准和要求，掌握客房设备、清洁设备和各种清洁剂的安全使用方法。

④ 了解主要客源国概况，有娴熟的待客技巧和应变能力，能熟练使用饭店管理软件。

⑤ 掌握消费者权益保护法及消防安全管理条例，掌握客房、前厅、餐饮、财务部的工作程序、标准和要求。

⑥ 有较强的沟通协调能力和实施培训的能力。

2. 客房楼层领班的岗位职责与能力要求

(1) 直接上级：主管。

(2) 直接下级：客房服务员。

(3) 岗位职责：

① 按照客房的工作程序、工作标准和质量要求检查客房的清洁保养和服务工作。

② 检查房态，并按检查程序和标准报告客房房态，保证房态准确无误。

③ 注意客人的动向，发现问题及时向上级汇报。

④ 做好安全防火工作。

⑤ 完成上级交办的其他工作。

(4) 素质与能力：

① 工作认真，顾全大局，关注客人，善于沟通，讲求效率。

② 有一定的语言沟通能力，能用一门外语与客人进行简单交谈。

③ 掌握客房服务的程序、标准和要求，掌握各种客房设备、清洁设备，正确使用各种清洁剂。

3. 客房服务员的岗位职责与能力要求

(1) 直接上级：领班。

(2) 岗位职责：

① 按楼层上级安排的区域上班，上班工作活动不能超越此区域。

② 对该区域的服务及客房管理负全部责任，包括该区客房的卫生清洁、公共区域卫生、对客服务、房间保养和突发事件等，了解该区内的所有客房实际状态。

③ 确保楼层安全、安静，留意一切有异常举动和需要服务或特别照顾的客人，及时提供必要的帮助，做好一切记录和交接。

④ 负责该区内的退房检查工作，及时将检查情况报告给前台收银，除OK房外的所有状况都要报到办公室。

⑤ 在客房内发现遗留物品（走客房），不论价值大小，都应记下房间号码，客人姓名、日期，送到房务中心保管登记。

⑥ 熟练掌握客房清洁工作流程和服务程序，工作迅速，具有良好的工作效率，对





本职工作认真负责。

⑦ 具备吃苦耐劳的精神，能够迅速而高效地完成上司交给的各项任务，工作中不浪费资源。

⑧ 严格执行饭店各项规章制度，服从上司管理，遇到自身不能解决的问题及时向上司反映，切忌自作主张。

⑨ 了解消防安全知识、急救知识、卫生防疫知识，掌握客源国概况。

（三）公共区域服务组

1. 主管的岗位职责与能力要求

（1）直接上级：客房部经理或副经理。

（2）直接下级：保洁公司主管或饭店公区员工。

（3）岗位职责：

① 负责饭店公共区域的清洁保养工作及清洁质量检查和监督工作。

② 代表饭店与清洁公司进行日常沟通。

（4）素质与能力：

① 工作认真，顾全大局，关注客人，善于沟通，讲求效率。

② 有一定的语言沟通能力，能用一门外语与客人进行简单交谈。

③ 了解客源国概况。

④ 掌握消防、安全、卫生、环保等方面的法规，了解前厅、客房、餐饮、财务、工程等相关部门的工作程序。

⑤ 具有实施培训的能力。

2. 地毯工的岗位职责与能力要求

（1）直接上级：楼层主管或公共区域主管。

（2）岗位职责：

① 负责饭店地毯、沙发、床头板、床垫的清洁工作。

② 负责饭店区域内的铺地毯工作。

③ 协助楼层定期进行大清洁工作。

④ 保证相关清洁设备的正常运行。

⑤ 完成上级交办的其他任务。

（3）素质与能力：

① 工作认真，顾全大局，关注客人，善于沟通，讲求效率。

② 有较好的口头表达能力。

③ 熟悉各种地毯的质地、规格、性能，掌握各类地毯的清洁、保养、修补、铺设等技术，熟练操作地毯清洁设备。

（四）棉织品房服务组

棉织品房又称为布件房或布草房，与客房办公室毗邻，设主管、领班各一名，另有缝补工、棉织品及制服服务员若干名。其基本职责包括：





- (1) 负责饭店棉织品及制服的领用、收发、保管和修补。
- (2) 负责饭店棉织品与制服的定期盘点与补充。
- (3) 负责饭店棉织品的报废工作。
- (4) 合理控制库存量，有效控制成本。

(五) 客房服务中心服务组

客房服务中心一般位于客房部办公室区域，设主管一名，值班员若干。下设早、中、晚三个班次。

1. 主管的岗位职责与能力要求

- (1) 直接上级：客房部经理。
- (2) 直接下级：领班。
- (3) 岗位职责：
 - ① 负责客房服务中心各项工作有效率地进行。
 - ② 管理服务中心业务工作。
 - ③ 汇集对客服务和管理信息并在部门内及饭店各部门之间传递。
 - ④ 与其他相关部门进行工作沟通。
 - ⑤ 负责客房部员工的签到、签离、出勤的统计、整理、监督等工作。
 - ⑥ 客房部所有钥匙的发放、收回及保管工作。

(4) 素质与能力：

- ① 工作认真，顾全大局，关注客人，善于沟通，讲求效率。
- ② 较强的口头和文字表达能力，能用一门外语与客人熟练交谈。
- ③ 了解主要客源国概况。
- ④ 掌握客房、前厅、餐饮、财务部的工作程序、标准。
- ⑤ 具有一定的计划能力、执行能力、监督能力、沟通能力。

2. 文员的岗位职责与能力要求

- (1) 直接上级：客房部经理。
- (2) 岗位职责：

① 在客房部经理领导下，负责客房服务中心的信息传递工作，保证对客服务工作及各项工作的质量。

② 负责核对前厅部交送的报表资料：客情预报表、重要客人接待通知单、团队会议接待通知单、次日抵达客人名单、当日预订客人名单、预计离店客人名单、住店客人名单。

③ 核对并检查各楼层区域的钥匙，做好记录并按程序发放。

④ 接收和处理来自客人的各种服务需求，并及时联系楼层服务员迅速提供服务。

⑤ 随时接受楼层服务员对客房房态的变更报告，正确记录，及时输入电脑，保证客房房态正确。

⑥ 检查各楼层送交的报表，汇总后按时向相关部门分发。

⑦ 负责客人特殊服务要求的落实。



⑧ 负责与相关部门协调对客服务工作。

(3) 素质与能力:

① 工作认真, 顾全大局, 关注客人, 善于沟通, 讲求效率。

② 较强的口头和文字表达能力, 能用一门外语与客人熟练交谈, 能撰写一般报告。

③ 了解主要客源国概况。

④ 掌握客房、前厅、餐饮、财务部的工作程序、标准。

⑤ 能独立处理当班的各项事宜, 有娴熟的待客技巧和应变能力, 能熟练使用饭店管理软件。

(六) 洗衣房服务组

洗衣房也称为洗衣场, 通常设主管一名, 早、中领班若干名, 下设客衣组、湿洗组、干洗组、熨衣组。洗衣房主要负责洗涤客衣和饭店所有棉织品与员工制服。其基本职能包括:

(1) 负责饭店棉织品及制服的洗涤、熨烫。

(2) 为住店客人提供洗衣、熨烫服务。





任务三 客房部与其他部门的联系



案例导入

客房有人?

笔者经常因工作需要而参观饭店客房。参观客房本没有什么稀奇的地方,但有时遇上类似以下三种情形倒是真感到稀奇,而且也为之担忧。

例一,一次带学生去参观一家饭店,客房部经理带一行数人进入一间客房后,笔者立即询问这位经理是否已通知总台该房间已作参观之用,话音未落,门口已有两位提着行李的客人向房内探头探脑,其中一人在自言自语:“是这个房间吗?好像已有人住啦。”我心里明白,总台并不知道该房间有人在参观。

例二,某饭店准备对客房进行改造,总经理邀笔者先参观客房原貌,然后提出改造建议。当楼层主管正拿钥匙开某一房间的门时,只听见房内有人喊话:“什么人?”这位主管立即停止开门动作,并急中生智模仿服务员对房里说:“我是客房服务员,请问可以整理房间吗?”“不需要!我要休息!”房间里传出的声音明显带有不满。笔者看一下时间,正是中午1:30分,显然打乱了客人休息。

例三,这一次还是被邀请参观客房。当客房领班打开房门拉开窗帘后,总经理陪笔者一同进入房间,突然发现床上竟然睡着一个人,吓得我们立即停止了谈话,悄悄地退出房间关上房门。那位领班想必也吓得不轻,面对总经理的指责,脸色苍白,不知所措。

客房是饭店向客人提供的最重要的产品,必须有饭店其他部门的全力配合支持,才能保证客房产品质量。因此,客房部与饭店各部门之间必须保持密切的沟通联系,才能使房务工作顺利进行。

一、客房部与前厅部的沟通与协作

饭店客房部与前厅部之间的联系最多并且是最为密切的,从经营的角度讲,客房部是客房产品的生产部门,前厅部是客房产品的销售部门,很多饭店在机构设置时把前厅与客房部合二为一。在分设为两个部门的饭店中,客房部与前厅部的使命也是共同的,即开拓新客源,招徕回头客,因此,两部门之间的沟通交流、协作是非常重要的。

客房部为前厅部及时提供保质保量的客房,满足前厅部客房销售和安排的需要。客房部得到前厅部客人入住的信息后,在最快最短的时间内将客房清洁,检查完毕并交还给前厅继续出租。客房部根据前厅部提供的信息进行每日例行查房,做出房态误差报告



思考

上述错误发生的原因是什么?





送交前厅，以使其达到最高出租率。

客房部与前厅部之间互通信息，保障客房信息的一致性和准确性。客房部与前厅部相互通报客房状态、客情信息，前厅部根据电脑登记情况和客人入住及离店情况及时做出房态表或预先口头通知客房部，前厅部应为客房部准备当日客人入住情况表，当日团队入住表和当日重要宾客表，尽可能全面地注明客人的姓名、年龄、国籍、身份、爱好、有无特殊要求、到达航班等信息，客房部根据这些信息安排客人的起居。

客房部与前厅部之间进行人员的交叉培训，使员工相互了解，熟悉对方业务，加强沟通，增进理解，便于合作，同时全面提高员工的业务能力。

二、客房部与工程部的沟通与协作

客房部与工程部作为两个职能部门，他们的目标是相同的，即保障饭店的设施、设备处于完好状态，为宾客提供优质服务，减少客人投诉。两者之间必须保持良好的合作关系，才能取得最佳工作效果。

两个部门相互配合，共同做好维修保养的工作。客房部员工在工作操作中发现有问题，提交工程部要求维修。客房部、工程部管理人员根据日常维修，对常发生的故障和问题进行定期检查，并提交维修报告。此外，每年在淡季或出租率情况许可下，对饭店客房及公共区域逐步进行全面检修和维护保养。

三、客房部与餐饮部的沟通与协作

客房部负责各餐厅、宴会厅的清洁卫生、棉织品和员工制服的洗涤熨烫工作，协助餐饮部做好客房送餐、客房小酒吧食品饮料的清点补充工作，配合餐饮促销活动，在客房内放置餐饮宣传材料。因此，上至客房部经理、主管及餐厅经理、主管，下至客房服务员、公共区域卫生清洁工和餐厅服务员都要互相理解，互相配合，通力合作。

作为客房部管理人员应及时与各餐厅及宴会部经理取得联系，了解各餐厅的用餐情况和时间，宴会的规模及布置，保障各餐厅棉织品的供应及餐后清洁工作，特殊会议对棉织品、花卉、装饰等特殊要求，都要与宴会厅经理提前协商，每日必须要阅读各项宴会单，做到心中有数。例如，冬季召开大型宴会，还要考虑来宾存衣问题，存衣室是否能够存足够的衣物，衣架是否够，标号是否齐全，如何排号，人员如何安排等，都要在事先做好准备，客房部管理人员还应根据每月棉织品盘点情况与餐饮部召开协调会，指出棉织品使用中的问题，尽量减少不必要的浪费，节约开支。餐饮部也应根据运营情况，就各餐厅的清洁卫生和棉织品发放中出现的问题、员工工服问题与客房部协调，使问题尽快解决，只有两部门通力合作才能使各项活动进行得井井有条，才能提供优质高效的服务。

四、客房部与安全部的沟通与协作

客房部要协助安全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机关、安全部打开客房门；对重要外



宾，将由安全部提供特别保卫；对住客报失案要会同安全部处理。

安全是饭店工作的生命线，它直接影响饭店宾客的生命财产安全、员工人身安全和饭店的财产安全，所以说客房部的安全工作是很重要的。作为客房部经理一定要有很强的安全意识，要支持专职安全人员的工作，积极配合安全保卫人员做好客房安全工作，对新员工要加强安全教育、消防教育和防盗防骗教育，并经常请专职安全保卫人员对客房部员工进行各种形式的安全教育，包括通报本地区域范围内发生的一些案例，提高员工的警惕性，防止坏人作案给饭店和宾客造成恶劣影响，一旦发现可疑情况要及时通报安全部。

五、客房部与采购部的沟通与协作

客房部所需物资种类繁多，应向采购部提供所需设备物资的规格、质量要求，提出切合实际的采购建议。为控制成本，也应对价格提出建议。采购部应按要求采购美观实用、价格合理的物资设备，保证及时足额的供应。

六、客房部与财务部的沟通与协作

客房部应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定房务预算，定期盘点棉织品和其他物资用品。

七、客房部与公关销售部的沟通与协作

客房部应协助公关销售部的促销宣传活动，在客房内放置宣传卡，宣传推销客房和饭店其他服务；为公关销售部陪同前来参观客房的客人提供方便，热情接待。

八、客房部与人力资源部的沟通与协作

协助人力资源部做好客房员工的招聘、使用与培训工作。



项目小结

客房是饭店的一个重要职能部门，是饭店最基本的物质基础，是宾客的“家外之家”，客房的服务质量对整个饭店的服务水准和形象有着十分重要的影响作用。

本项目主要阐述了客房部在现代饭店经营管理中的基本功能和重要地位、客房部的组织机构设置与主要管理岗位的职责、客房部与其他部门的关系等几方面的内容。





第二天，他来到餐厅用早餐时，服务员立即走上前，用愉悦的声音打着招呼：“早上好，先生，能为您效劳吗？”“我吃早餐时想清静一下，请不要打扰。”“哦，真不好意思。”

接下来，一连串饭店的例行服务都被他拒绝了，弄得服务员很尴尬：不按服务规程做的话，经理会说你没尽到职责；按服务规程做的话，又怕顾客嫌烦，甚至挨骂，真是左右为难。

当服务员再一次给他收拾房间时，更加小心翼翼，而且脸上的微笑也比以前看起来更有亲和力。但这位先生终于受不了了：“你们饭店的服务怎么这样子？只会对顾客微笑，也没看到顾客心情不好，你就不能不笑？你们的服务真是太差劲了，我要投诉你们！”

服务员一听到投诉，满脸委屈，当即报告客房部经理。闻讯赶来的客房部经理向客人表示歉意的同时，解释这是饭店的标准服务，有意见的话一定改正过来。

原来，这位先生在外地处理妻子的丧事回来，住饭店就是为了换一个环境，缓解一下痛苦。但每次看到服务员的微笑，他心里就很不好受；自己还在承受丧妻之痛，人家却老是对着他笑，他的心里就更难受了。

在服务员的赔礼道歉下，终于平息了这位先生的怒气。

问题：

如何把握饭店行业微笑服务的规范化与个性化？



技能训练

一、任务名称

饭店组织机构认知

二、任务目标

1. 以小组的形式，通过登录网站或到饭店参观考察，对不同规模档次的饭店组织机构、岗位职责等情况进行调研。
2. 通过课堂讨论的方式对调研情况进行分析讨论，培养学生分析问题、解决问题的能力。

三、任务实施

1. 对所教班级进行分组，6~8人为宜。
2. 小组内进行调研饭店的讨论。
3. 小组内进行调研人员的分工。
4. 对调查结果展开讨论，形成报告。
5. 选派一名代表发言汇报，要求主题突出，简明扼要，语言表达清晰流畅。
6. 教师适时指导。



7. 时间：1周。

四、成果考核

1. 撰写调查报告，1 000字左右。
2. 教师根据学生表现及调研报告计分，并纳入平时成绩。