



本章导读

客房部,也称房务部,是酒店里一个极为重要的职能部门,也是酒店的重要经济来源之一,在酒店中发挥着举足轻重的作用。客房是酒店的主要产品,客房部的主要职责便是组织生产客房产品,为客人提供清洁、舒适、美观、安全的客房,满足客人的住宿和其他服务需求。毫无疑问,客房部的组织管理情况和服务质量,不仅会影响到酒店的形象、声誉,而且还会直接影响到酒店的经济效益。此外,客房部虽然是一个独立的部门,但它与其他部门之间仍有着密切的关系。



经典案例

电话监听

一天深夜,某四星级大酒店值班经理收到A客房客人打来的电话:“我很气愤地告诉你,酒店晚上居然有人监听客人的电话,这还像四星级大酒店吗?”客人在电话中怒吼道。值班经理挂上电话马上着手调查,他打开电脑,意外地发现A客房竟是空房,该房客人下午已经结账离店了。“空房怎么还会有人住?”值班经理大为不解。他到各有关部门去查看记录后,才真相大白。

原来那天下午,行李员领班接到A房客人电话,要他办两件事。一是派行李员前去房间取行李,另一件事是通知前台收银处准备账单,以便办理离店手续。领班随即派一名行李员前去A房,客人是位年近花甲的日本客人,见到行李员在门口便领他到B房去取行李,而A房的行李仍留在那儿。行李员接到客人指令便取走了B房的行李。与此同时收银处开始准备账单,发现A、B两个房间的费用都是由A房客人支付的,而且两房今天一起到了结账日期。于是便顺理成章地把A、B两房的账单准备妥当,等客人来结算。

日本客人到收银处,接过递给他的两个房间的账单便在账单和信用卡上签了名字,接着转身便离开了总台。因此收银员在电脑中为这两个房做了退房手续,这样电脑便取消了从这两个房间向外打电话的功能。但是这里存在一个问题,即已经结了账的房间内如果仍有人向外打电话,那么电话会自动转到接线员那里,一定要通过接线员才能与外界接上线。

这就是A房客人向酒店提出的“有人监听客人电话”的投诉的来龙去脉。事实上A房客人仍住在酒店里,只是B房的客人先离店去了。客人发觉自己打出的电话转到总机那儿便火冒三丈,以为有人在监听。值班经理当晚便去A房向客人道歉,第二天还通过有关部门送去鲜花和水果,客人的火气才慢慢消去。

案例简评 在本案例中,那位日本客人向酒店投诉,曾有人监听他的电话。事实上,尽管酒店没有这样的意图与行为,但客人却仍然怀疑有人在侵犯他的隐私权。侵犯隐私,是酒店的一大忌讳,所以酒店一定要尽力避免类似事情的发生。就本例而言,该酒店确实有需要改进的地方。日本客人之所以投诉,主要是因为该酒店在服务程序上存在一些漏洞。要避免此类投诉,那就必须规范总台服务的操作程序。



理论链接

第一节 客房部的地位及作用

一、客房部的性质

(一) 服务性

客房部是酒店最大的服务部门,它担负着对内对外的多项服务工作。首先,客房部要为客人提供清洁、美观、舒适、安全的暂住空间,满足客人各项正常的服务要求,此外,还要为酒店创造清洁优雅的公共区域环境,使酒店各处都能为客人留下美好印象。其次,客房部也为酒店其他部门提供设备设施的清洁保养,负责酒店所有的窗帘、沙发套、餐厅台布、餐巾、员工制服的洗涤、收发、保管和缝补熨烫等工作,为其他部门的正常运转提供不可缺少的支持。

客房部乃酒店之
命脉。

——佚名

(二) 生产性

客房是酒店出售的最重要的产品,其生产过程由客房部负责。完整的客房产品包含房间及与之配套的设备设施、用品和客房综合服务。客房部不仅负责清扫整理房间、维护保养设施设备、配备方便齐全的日用品,还要为客人提供全面周到的服务项目,保障客人的财物和人身安全。因此,客房部是一个生产部门,其生产的产品就是客房及客房服务。

(三) 消耗性

客房产品的生产成本在整个酒店成本中占据较大比重。客房部在运行和管理的过程中,人力、物力(各类物料用品、低值易耗品)、能源(水、电)等日常消耗较大。客房部是否重视开源节流,是否加强成本管理、建立部门经济责任制和设备设施的分级管理制度,对整个酒店能否降低成本消耗、获得较好的经济效益起着关键性的作用。

二、客房部在酒店中的地位

现代酒店无论如何发展,满足客人的住宿要求都是其最基本、最重要的功能,客房部是酒店不可或缺的核心部门,也是酒店最忙碌的部门之一。

(一)客房是酒店的基本设施和主体部分

客房是人们旅游投宿活动的物质承担者,是住店宾客首先购买的产品,是酒店存在的基础。客房的数量不仅决定着酒店的规模,也决定着酒店综合服务设施的多寡。

1. 建筑面积

一般酒店的单人房面积约为 25 平方米,双人房面积约为 45 平方米,而豪华套房因为附带会议室、客厅、餐厅、更衣室等,面积应在 100~120 平方米。从建筑面积看,客房面积一般占酒店总面积的 70%左右。如果再加上酒店园林、楼层走廊、洗衣房、布草房、服务中心、客房仓库等,客房部的总面积将达酒店面积的 80%以上。

2. 客房设施设备用品的价值量

酒店固定资产通常占总资产的 80%~90%,包括建筑物、设备设施、家具、物品配备等,其中绝大多数是在客房部的管辖范围内。对这些资产进行持续有效的使用、维护、保养和管理,保护业主的投资,最大限度地延长所有设备设施和用品的使用寿命,是客房部重要的工作任务。

3. 人员配备

酒店员工的编制,常常以客房数量的多少为标准,一般以员工数对客房数 1.2:1 或 1.5:1 的比例配备。在很多酒店,客房部人员的数量往往要占到整个酒店员工总数的 50%甚至更高。

因此,客房是酒店的主体,是酒店最基本、最重要的设施,客房的数量和规格不仅决定了酒店的规模和档次,也是反映一个国家、地区旅游接待能力的重要标志。

(二)客房产品质量是衡量酒店质量的重要标志

人们外出旅行,不仅要求物质享受,而且追求精神享受。客房产品质量如何,直接关系到客人对酒店的总体评价和印象。客人住进客房,会要求客房环境清洁卫生,装饰布置优雅舒适,设备设施完好便利,服务项目全面、周到,服务人员热情、高效;客人在酒店居住期间,同样希望前厅、电梯、餐厅这些公共区域清洁、舒适、优雅。所以,客房产品质量成为客人和公众评价酒店质量的重要依据,代表着整个酒店的服务管理水平,而客房部是直接对客房产品质量负责的部门。

(三)客房部的管理直接影响酒店的运行管理

如前所述,客房部不仅是重要的生产部门、服务部门、消耗部门,还是担负着对酒店资产管理重任的管家部门;不仅通过客房产品创造酒店的总体形象,而且为其他部门的正常运行提供必要的环境和物质条件;加之客房部员工在酒店从业人员中所占比例较大,其培训管理

水平对酒店员工队伍整体素质的提高有着重要意义。因此,客房部的管理对于酒店的总体管理关系重大,是决定酒店服务质量和经营效果的关键环节。

(四) 客房是酒店经济收入的主要来源

现代酒店的经济收入通常来源于客房收入、餐饮收入和综合服务设施收入。客房收入(房费)一般占酒店全部营业收入的50%~60%(在我国这个比例还要略高),综合服务功能少的酒店可能达到70%以上,而利润通常可占酒店总利润的60%~70%,高居各部门之首。另一方面,客房出租又会带动其他部门的设备设施发挥作用。根据国外酒店的管理经验,客房出租率一般达到60%,酒店就能保住成本,并有盈利。

三、客房部的工作目标

无论是豪华型酒店,还是只提供房间和早餐的小型酒店,都对客房部有高质量、高效率的要求。客房部的工作目标主要有下列几项。

(一) 保证客房产品质量

尽管不同的酒店有着不同的设计风格和运作模式,但都会要求提供舒适、清洁、便利、富有特色的客房。客房产品质量的高低,即能否适应和满足客人的需求,决定着客房销售的数量和价格,进而决定着酒店的主要营业收入。

(二) 保证人员优质服务

亲切、友善是所有酒店从业人员待人接物所应具备的基本态度;快捷、有效地提供各项服务,满足客人会客、洗衣、擦鞋、托婴等各种需求,是客房员工的服务标准要求;而周到、细致、带给客人惊喜和感动、具有个性化色彩的客房服务,是客房部楼层、公共区域和洗衣房等服务人员工作的最高境界。

(三) 控制客房消耗,节约成本费用

客房部设备用品品种多、数量大。设备用品使用效率的高低和经济效益的优劣,完全取决于客房部的管理水平。只有加强客房设备和用品的管理,从选购、配置、储藏、领发、使用消耗、更新等诸多环节进行控制,在体现酒店档次、保证满足客人需求的前提下,尽量降低消耗、延长物品的使用寿命、节约成本投入,才能取得更大的效率。

(四) 保证公共区域洁净

客人对酒店最初的印象来自于公共区域,特别是大堂、走廊、客用电梯、客用洗手间、餐厅、多功能厅和外围等公众共享的活动区域。这些场所的洁净程度反映了酒店管理和服务质量的档次,因此,保证公共区域环境清洁舒适、设备完好便利,也就成了客房部的管理目标之一。

(五) 与其他部门协调合作,保证对客服务的完美衔接

一方面,客房部在酒店内对其他所有部门都具有影响作用,如客房部清扫房间的效率会影响前厅对客房的销售,客房部洗衣房对酒店布草和员工制服的洗涤质量和效率会影响其

他部门的运转;另一方面,客房部的服务质量也取决于其他部门的工作能否跟得上,如工程部对客房设备设施的维修效率会影响客房部服务效率。同时客房部的每位员工,从行政人员到清洁工,也依赖于其他部门的员工提供的信息,如前厅提供的房间销售情况、客人的特殊要求等。这种沟通需要酒店内各部门工作人员的合作,只有密切协调才能提供令客人满意的服务。

四、客房部的业务特点

(一)业务广泛,需求复杂

酒店客源广泛、流动性大,客房每日接待各种类型、层次的客人,这些客人身份不同、文化背景不同、生活习惯不同、作息时间不同,对客房服务的需求也千差万别,这就造成了客房服务的复杂性。另外,客房部既是有形产品的生产部门,也是客人居住期间的主要服务部门,这就更增加了客房业务的复杂性。

(二)服务质量与物品消耗难以控制

客房部的服务工作通常由服务员独立完成,虽有服务程序与标准,但服务员本身的素质、个性和情绪都会对服务质量有较大影响,服务效果难以控制。另外,客房的管理范围广,人员多且分散,客房消耗用品动态管理难度大,非正常损耗不易控制,这就取决于服务人员的职业操守和酒店各项制度的严密性和执行力。

(三)工作繁琐,随机性强

客人在入住酒店后,大部分时间在客房内度过,对客房的服务要求是多方面的,从客房整理、寝前服务、物品补充,到委托代办、送洗服务、设备保养等,服务繁琐、随机性强。这就需要客房服务人员既要主动、热情、耐心,又要善于揣摩客人心理,提供灵活的个性化服务。

(四)私密性与安全性要求高

尽管客房商品的销售只出售使用权,而非所有权的转让,但酒店应尊重客人对房间的使用权,保障客人使用房间的私密性和安全性,为客人提供一个安全舒适的私人空间。

第二节 客房产品基础知识

一、客房产品

客房是酒店的主体部门,是酒店向客人提供的住宿、休息、工作和进行社交活动的基本设施,是以出租和劳务获得经济收入的特殊产品。

客房本身就是酒店
所出售的一种特殊产品。

——佚名

(一) 消费者对酒店产品的基本要求

在现代酒店创立之前,舒适、清洁、安全、方便四个方面就是酒店经营者的追求目标。至今,这四个方面仍是消费者选择、衡量酒店最基本的要求。

1. 舒适

作为旅游者的家外之“家”的酒店,是一个休息场所,应营造舒适、安静的环境和氛围。舒适并不等于高档,而是满足客人休息和心理上的需要。因此,酒店应注意店址的选择、隔音设施的采用、装饰材料色彩的协调以及服务工作的优质化。

2. 清洁

清洁,是每一个酒店消费者十分关切和重视的基本需求,它是现代文明的标志。清洁、卫生不仅对人类具有生理上的意义,而且关系到人的精神面貌,具有精神、审美的意义。酒店作为一种服务于公众的社会设施,更需要从清洁卫生入手,满足旅游者和社会文明建设的需要。

3. 安全

保障客人的安全是酒店一项非常重要的任务,也是客人对酒店的最基本要求之一。客人的安全要求体现在人身安全、财产安全以及健康安全上。为保障客人的人身安全、财产安全,酒店应有严格的防火、防盗措施和设施设备,有一批训练有素的消防、保安人员,还应有一批技术精湛的工程人员和必要的监控设备,以防发生意外事故。为保障客人的健康安全,酒店应有严格的食品卫生措施和高质量、高标准的饮食卫生环境。

4. 方便

方便是客人选择酒店时考虑的一个重要因素,如酒店的地理位置是否便于活动,酒店的设施设备是否适合自己的需要,酒店的服务项目是否能满足生活和工作需要等。当然,随着社会的发展,客人对“方便”的要求会越来越多,涉及的面也会越来越广。例如,可预订服务的程度、结算的速度、特殊要求的满足程度和现代化的服务手段等。客人在酒店内生活方便,心理上就会产生舒适和愉快的感觉,从而消除种种不安和烦躁情绪。酒店应不断预测客人的需求变化,为客人提供更多的便利服务。

(二) 客房产品的基本要求

客房产品必须符合一定的标准才能具备与客人进行产品交换的基本条件,客人才能得到最低限度的满足,客房产品价值才能实现。客房作为产品出售,应有以下几个方面的基本要求。

1. 客房空间

客房必须具备一定的空间。不同类型和不同档次的客房,其空间面积差别较大。按国际标准,中低档酒店每个标准间建筑面积为 25 平方米,中档偏上的酒店每个标准间建筑面积为 36 平方米;豪华酒店每个标准间建筑面积为 48 平方米。我国旅游涉外酒店星级标准规定:标准间客房净面积(不含卫生间)不能小于 12 平方米,卫生间面积不能小于 4 平方米;

标准间的高度不能低于 2.7 米。

2. 客房供应物品

客房供应物品是指满足客人消费要求的各种消耗物品。酒店等级不同,客房种类不同,其供应物品是有差别的,要根据酒店的等级、规格进行配备摆设,否则影响客人的生活起居,客房商品的价值就难以实现。

3. 客房设备

客房设备是满足客人在客房中生活需要的物质基础,又是提高客房对客服务,达到酒店质量标准的重要依托。客房设备要达到应有的规格和质量要求,保证运转正常。设备有了故障,如家具损坏、马桶漏水、电视无法使用等,要及时修理,以保证客房处于完好的状态。

4. 绿色环保客房

环保、整洁的客房是其使用价值的重要标志,无论何种档次的酒店,客房的卫生标准都不能降低。酒店的客房是否环保、无污染,已成为客人选择客房的首要条件。

二、客房产品的特点

正确认识客房产品的特点,对搞好客房服务、加强客房管理有着重要意义。客房是酒店出售的特殊产品,其特点主要体现在以下几个方面。

(一) 所有权相对稳定

客房是以出租和提供劳务来获得经济收入的产品,这是客房产品最突出的特点。客房产品与一般商品不同,一般商品随着买卖双方商品交换的实现,所有权即发生转移,商品完成了自己的历史使命,即退出流通领域。客房产品却不同,酒店将客房出租给客人,它并不出卖所有权,客人付出房租买到的仅仅是房间暂时的使用权。商品交换不发生实物转移,房间的所有权仍然归酒店,因此,客房产品的所有权是相对稳定的。

(二) 不可贮存性

一般商品的价值具有贮藏性,一时卖不出去,可以贮存起来以后再销售。客房产品则不同,只有当客人住进酒店,客房产品的价值才能实现。如果某间客房当天租不出去,绝对不能贮存起来,凡是未出租的客房,那一天的客房商品的价值就无法实现。因此,酒店业的行家将客房比喻为易坏性最大的商品,是只有 24 小时寿命的商品。某些酒店在经营时,有时甚至以低于成本的价格销售客房,也不愿意让客房闲置,就是由客房产品价值不可贮存的性质所决定的。

(三) 生存因素、享受因素和发展因素共存

现代酒店的客房产品是一种高级消费品,它具有同时满足客人生存、享受和发展需求的功能。客房是客人到异国他乡进行商务贸易或旅游参观的栖身之地,这是生存的最基本条件。客人住宿期间,客房设施清洁、舒适、安全,服务主动、热情、周到,这对客人来说是一种物质和精神的享受。客人要在客房内进行业务洽谈、学术交流、访朋会友活动,因此客房又

是客人发展人脉和交流情感的必不可少的条件,同时必须指出,客房享受因素和发展因素先于生存因素是现代酒店发展的必然结果,是酒店客房的特殊性所在。

(四) 随机性与复杂性

客房服务的内容是零星琐碎的,从客房的整理、物品补充、设备维修到客人的进店、离店,都是一些具体琐碎的事务性工作,具有很强的随机性。客人在何时何地,在什么情况下,需要哪些服务,客房服务人员事先都难以掌握;再加上客人来自世界各地,风俗和兴趣爱好不一,从而增加了客房业务的复杂性。客房工作的随机性与复杂性,需要客房服务人员既要主动,又要善于揣摩客人心理,进行规范化和个性化相结合的服务。客房服务的好坏,取决于服务人员的素质和经验的高低。

(五) 以“暗”的服务为主

在酒店里,客人看得见的服务为“明”,看不见的服务为“暗”。客房作为客人休息、睡眠的区域,酒店必须为客人创造一个安静的环境;同时客房作为客人的私人区域,客人们是不愿让别人干扰自己的私生活的。客人住店期间,喜欢按自己的习惯安排起居,出于无奈才求助酒店的服务员。因此,客房服务不能像餐饮服务那样,注重场面的渲染,服务于客人眼前,忙碌于客人左右,而是应该将服务工作完成在客人到来之前或不在房内期间,让客人感到酒店处处都在为自己服务却又看不见服务,如同在家一样方便、称心。

第三节 客房部的组织机构设置与岗位职责

一、客房管理系统

客房部是酒店的服务部门、生产部门,同时也是消耗部门。加强对客房的管理,首先要了解先进的管理理念、客房管理系统、先进的组织结构等。

各司其职,各尽其责。

——佚名

(一) 客房部机构设置的基本要求

现代管理理念要求酒店的组织结构要以酒店管理系统及运行模式为基础,遵循组织管理的基本原理,适应酒店现代化经营管理的需要,力求科学合理。在这一理念的影响下,追求组织机构扁平化和小型化成为酒店业提倡的机构设置要求。

(1) 扁平化。扁平化是相对于过去传统的高大型机构形态而言的。其特点是机构层次少。其主要优点是减少流通环节,提高效率。现代化酒店要求统一指挥,不得越级,因此机构层次越少,沟通效率越高。随着酒店管理技术含量的加大,机构扁平化是完全可以做到的。

(2)小型化。小型化要求机构规模小,分支机构和岗位设置尽量少。其优点是有利于强化管理、提高效率、减轻负担。

(二)客房管理系统

采用智能化运行是现代酒店的选择,许多酒店都安装了现代化的计算机管理系统。酒店计算机管理系统由前厅管理系统、客房管理系统、财务管理系统等几大模块组成。客房管理系统模块,主要负责酒店客房状态、客房设备以及客房用品的管理。通过计算机的处理,方便前厅部及其他部门随时得到有关客房的使用情况及其相关数据,并生成各种报表。其内容主要有以下几个方面。

(1)客房设置、参数设置、常用选项设置。

(2)散客登记、团队会议登记、换房、转换接待对象、住宿通知、散客或团队的登记记录。

(3)在住旅客分类报表,按国内旅客、国外旅客分别生成相应报表。

(4)房态查询、房态设置、房态日报表。

(5)在住旅客费用信息,统计各房间在住旅客发生的住宿费、电话费、换房结转费、押金和其他收费,并生成各房间的费用报表和消费明细表。

(6)其他收费,用来记录旅客因发生其他消费而产生的各种费用,如餐饮费、洗衣费、赔偿费等,其他收费的项目可在参数设置中设置。

(7)在住旅客查询。

(8)散客结账、团队会议结账,用于计算统计离店旅客的各种费用,生成散客和团队的结账记录,并记录结账方式,便于收银和以后查询。

(9)结账流水号查询、统计,做好明细账,每份结账记录都有一个唯一的流水号,酒店相关人员可以随时查询和统计结账记录,并生成消费明细表、结账方式明细表、客房消费明细表。

(10)操作员结账统计,用于统计前台操作员在指定的日期或某一天的收费情况,并生成消费明细表、结账方式明细表、客房消费明细表。

(11)团队会议结账查询,查询已结账团队的相关信息和结账记录、消费明细表。

(12)旅客结账查询,查询已结账旅客的相关信息和结账记录,生成消费明细表、结账方式明细表、客房消费明细表、消费累计表。

(13)客房报表,包括客房房态报表,空房报表、房价折扣明细表,客房营业日、月报表,客房消费明细表。

(14)结账报表,包括当日结账客房列表、客房结账报表、结账方式明细表、客房消费明细表、消费累计报表、消费明细列表。

(15)补账功能,即通过补账功能来调整已结账数据。

二、客房部的组织机构形态

建立科学的组织机构,是保证客房部顺利开展各项工作,确保部门正常、高效运转的基

本条件。客房部组织机构的模式,因酒店的性质、规模、管理和运行机制的不同而各异。目前,酒店客房部的组织机构形态有大、中型和小型两类。

1. 大、中型酒店客房部组织机构

大、中型酒店客房部规模大、机构多、工种齐全、层次较多。一般分为楼层、公共区域和洗衣房三个部分,有的酒店将客房中心和棉织品房单列,从而分为五个部分。

2. 小型酒店客房部组织机构

在规模较小的酒店里,客房部组织机构层次少,分支机构及工种也少。通常客房部分隶属于房务部,不设洗衣房和客房中心,酒店的棉织品和制服的洗涤由社会上的专业洗涤公司承接。客房中心的对客服务电话的接听由总台服务员承担,其他工作职责则由客房部经理根据部门的情况安排给其他岗位。

三、客房部下属各机构的职能

(一) 经理室

客房部经理室是对客房中心、楼层、公共区域、布件房等进行管理和控制的机构,通常设有经理、副经理(或经理助理)和秘书等岗位。有的酒店将经理室与客房服务中心安排在一起,以便节省空间,方便管理。

(二) 客房服务中心

许多高档酒店都采用客房服务中心这一服务模式,在客房部设置客房服务中心。其基本职能如下。

(1)收集传递信息。客房服务中心是客房部的信息中心。作为客房部对客服务的中心,所有有关的对客服务及管理信息都汇集于此,它可以收集客情信息,并将此信息传递到其他部门,起着交流信息的作用。

(2)调控对客服务。提供客房服务是客房部的基本职能,作为客房部的一个综合部门,客房服务中心掌握大量信息,集客房部的优秀人才与此,统一调控客房部的对客服务工作。

(3)协调管理工作。首先,客房服务中心通常代表客房部经理协调部门内部的工作,并与相关部门进行联络和协调等。其次,客房部所有员工均在客房中心签到、签离,中心负责对员工出勤情况进行统计和整理。再次,客房部所有钥匙的发放、收回及保管均由客房服务中心负责。另外,一般酒店都将遗留物品归口客房部管理,客房部的大部分资料也由客房服务中心服务员整理、归档。

(三) 公共区域

公共区域通常被称为PA(Public Area)组,在一些酒店也被称为厅堂组。其职能包括以下内容。

(1)负责除楼层与厨房以外所有区域的清洁和保养。

(2)负责店内家具的定期清洁和保养。

(3)提供公用卫生间的服务。

(四)客房楼层

客房楼层部是客房部组织机构中的主体。其职能包括以下内容。

- (1)楼层区域的清洁保养工作,尤其是为前厅部及时提供符合酒店标准的客房。
- (2)为宾客提供礼貌、周到的服务。
- (3)管理楼层区域及客房的设施、设备。

(五)洗衣场

洗衣场也称洗衣房,其职能包括以下内容。

- (1)洗涤、熨烫全酒店棉织品及制服。
- (2)为住店客人提供洗衣服务,有的酒店还将洗衣服务对外开放以创收。

(六)棉织品房(布件房)

棉织品房,通常被称为布件房或布草房。其职能包括以下内容。

- (1)收发保管和修补全酒店的棉织品及制服,有的酒店还可以加工制作部分布件。
- (2)定期盘点与补充棉织品与制服。
- (3)负责棉织品的报废与管理工作。

四、客房部的主要岗位职责

岗位职责对部门各岗位的职责范围进行了明确的划分,对组织关系、岗位职责进行了具体的说明,使客房部各岗位员工明确自己在组织中的位置、工作范围、工作责任和权限。岗位职责是部门对各岗位员工进行评估的依据,也是部门招聘员工的参照标准。部门在员工应聘时就应让其了解岗位的主要职责,以使其在被聘后能适应岗位的工作。

(一)客房部经理的岗位职责

1. 具体职责

- (1)根据酒店的总体目标,制定客房部年度工作计划并负责实施。
- (2)负责制定本部门的岗位职责、工作程序、规章制度,设计运转表格,定期评估客房部组织机构,并提出相应的修改方案。
- (3)合理安排、使用人力,并根据客情变化及时做好调整,在确保服务质量的前提下,努力降低人力成本。
- (4)看望宾客,定期拜访长住客人,处理宾客投诉,了解、分析宾客对客房设施和服务方面的需求及投诉等,并采取相应措施。
- (5)参与本部门员工的招聘,负责本部门员工的培训、评估与激励。
- (6)负责客房部的安全工作,保证宾客和员工的人身及财产安全。
- (7)巡视检查并督导下属工作,完成上级布置的其他各项工作。

(8)负责本部门经营物资的管理与控制。在不降低标准的前提下,努力控制客房部成本。学习先进的管理方法,不断提高经营管理水平。

(9)研究客房的装修布置,管理清洁器具及清洁剂的使用,根据酒店具体情况提出改进建议。

(10)与其他部门建立良好的合作关系。

2. 任职条件

(1)有强烈的事业心、责任感与协作精神,工作细致、踏实,顾全大局。

(2)具有较强的计划、组织、指挥、督导和协调能力,能较好地处理人际关系;有较强的口头及书面表达能力,熟悉一门外语,能够阅读本专业的外文资料,并能进行日常会话。

(3)熟悉客房、公共区域和洗衣场的经营管理,掌握客房装饰布置、清洁保养、对客服务及安全消防知识,具有一定的财务管理、市场营销、人事管理、旅游心理学及公共关系等方面的知识。

(4)具有大专以上学历或同等文化程度,有一定的工作经验(如从事客房部管理工作至少3年或从事酒店管理工作至少4年)。

(5)身体健康、精力充沛、仪表端庄。

3. 权力

(1)对本部门员工有工作调配权和奖惩权。

(2)对本部门员工的聘用、晋升、辞退有建议权。

(3)对本部门物资申购计划有审批权。

(二) 楼层主管的岗位职责

楼层主管应协助客房部经理进行楼层及客房中心的日常管理,监督实施各项服务程序和规章制度,确保为客人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。

1. 岗位职责

(1)制定客房及楼层区域的定期清洁计划,并组织实施。

(2)检查所有贵宾房,落实贵宾接待程序。

(3)抽查房间(不少于30间/天)的清洁、保养质量。

(4)主持每日内部晨会,根据客情变化,及时做好人员、物资等方面的调整。

(5)协助客房部经理制定下属的培训计划并负责实施。

(6)巡视检查并督导下属的工作,负责下属的排班与考评。

(7)负责楼层物资的管理与控制。

(8)负责楼层的安全工作。

(9)处理客人投诉及其他突发事件。

2. 素质要求

(1)具有高中以上文化程度。

- (2)熟悉各项客房服务工作。
- (3)精通客房及楼层区域的清洁保养业务。
- (4)具有较强的质量意识,能把好质量关。
- (5)能独立完成贵宾客房的布置及贵宾的接待服务工作。
- (6)有一定的外语会话能力和较强的协调、应变能力。
- (7)在客房部工作3年以上,并从事领班工作1年以上。
- (8)最佳年龄为23~35周岁。

(三) 楼层领班的岗位职责

楼层领班的主要职责是检查、督导下属的工作,确保为宾客提供清洁、舒适、高效的客房服务,使楼层各项工作均符合标准。在很多酒店里,为了减少组织机构的层次,甚至不设领班或主管。楼层领班的具体职责如下。

- (1)检查下属的仪表仪容与行为规范。
- (2)检查客房、楼层公共区域的清扫质量。
- (3)督导下属按规定的标准和工作程序提供各项客房服务。
- (4)掌握楼层的住客状况,及时收取房况表,送交客房中心。
- (5)督导下属管理好楼层物资。
- (6)督促、检查客房的卫生工作。
- (7)巡视检查所负责楼层的工作状况。
- (8)负责下属的培训,并参与考核下属的工作。
- (9)接受并处理一般性的宾客投诉。
- (10)及时收取客房小酒吧的消费账单送交总台(供结账使用)及客房中心。

(四) 楼层服务员的岗位职责

楼层服务员的主要职责是负责客房和楼层公共区域的清洁保养及对客服务,为住客提供清洁、舒适、安全、美观的住宿环境。

1. 岗位职责

- (1)为住店宾客提供冷热水供应、擦鞋、物品租借、访客接待等各项服务,并为贵宾、伤残客人和患病客人提供有针对性的服务。
- (2)负责客房及楼层公共区域的清洁保养,承担楼层的卫生工作。
- (3)掌握楼层住客状况,填写房况表。
- (4)负责客人结账时房间的检查工作。
- (5)做好客人进店前的准备工作,根据要求布置贵宾房和有特殊要求的客房。
- (6)根据总台通知,提供加床服务。
- (7)负责杯具的更换、清洗、消毒工作。
- (8)负责与洗衣场的棉织品交接工作,协助完成客人衣服的收、送工作。

(9)管理工作钥匙及楼层物资,合理控制客用消耗品,租借用品及清洁用品等,承担工作车及工作间的清洁、整理工作。

(10)协助安全部做好楼层的安全工作。

2. 素质要求

(1)具有高中文化程度或同等学力。

(2)有一定的外语会话能力。

(3)掌握楼层清扫和服务操作规程;熟悉酒店的服务设施和服务项目,营业时间;懂得安全保卫工作常识;掌握各种清洁设备、器具、用品的性能、特点、使用方法和维修保养知识。

(4)具有较强的应变能力。

(5)善于掌握客人的心理。

(6)具有1年以上客房清扫工作经历。

(7)最佳年龄为20~30周岁。

(五) 楼层清扫员

1. 岗位职责

(1)按程序清扫整理客房,并保证效率和质量。

(2)检查客房内的设备用品,发现损坏、遗失等情况立即报告。

(3)负责楼层公共区域的有关清洁工作。

(4)正确使用和保养清洁设备、器具,正确使用清洁剂。

(5)完成楼层领班或主管安排的其他工作。

2. 素质要求

(1)具有初中以上文化程度或同等学力。

(2)品行端正。

(3)熟练掌握客房的清扫整理程序和方法。

(4)会简单的外语会话。

(5)接受过岗前培训并经考核合格。

(6)最佳年龄为18~40周岁。

(六) 楼层勤杂工

1. 岗位职责

(1)负责楼层走道、电梯厅、楼梯等的清洁工作,搬运布件、垃圾、家具设备等。

(2)领取、补充楼层用品。

(3)协助楼层服务员、清扫员做好有关清洁保养和对客服务工作。

(4)完成领班、主管安排的其他工作。

2. 素质要求

(1)男性,且身体强壮。

- (2)初中文化程度或同等学力。
- (3)略懂外语。
- (4)懂得客房的清扫要求、程序和方法。
- (5)会使用有关清洁设备、器具和用品。

(七)客房中心服务员的岗位职责

客房中心服务员的主要任务是接听客人电话,及时反馈来自客人的服务要求,并督促及时满足客人的要求,确保为客人提供高效率的客房服务,准确、迅速传递部门间及部门内的各种信息,为部门工作正常运转创造良好的条件。

1. 岗位职责

(1)接听电话并做记录,将客人的要求或进店、离店、结账等信息准确、迅速地通知到相应人员。

(2)负责保存、发放、收取客房部的工作钥匙。

(3)核对房态。

(4)熟悉客情,熟记当日进店、离店团队及贵宾的抵离时间、接待要求和规格,并督促有关人员提前准备。

(5)整理、传送通知、报告及客情资料。

(6)接收、登记、保管酒店内的遗留物品。

(7)将客房维修要求通知工程部值班室,并做好当日客房维修的统计工作。

(8)负责客房部员工的考勤记录。

2. 素质要求

(1)具有中专学历或同等文化程度。

(2)有较强的口头表达能力,语言流畅、清晰、准确,具有两种以上外语听、说能力。

(3)熟悉重要(长住)客人的姓名、身份、房号、服务要求、接待规格和生活习惯等。

(4)十分熟悉酒店的服务设施、服务项目、服务时间、电话号码,能解答客人的询问。

(5)反应敏捷、工作踏实、细致,遇到问题能冷静对待、灵活处理。

(6)能适应各种班次的排班要求。

(7)最佳年龄为22~35周岁。

(8)具有2年以上酒店客房部的工作经验。

(八)公共区域主管的岗位职责

公共区域主管的主要职责是协助客房部经理进行公共区域和花房的日常管理工作,确保为客人提供符合标准的清洁、美观、舒适、安全的公共环境。

1. 岗位职责

(1)制订公共区域清洁保养计划和花卉等植物的养护方案,并负责实施。

(2)巡视检查和督导下属按制度、标准和程序工作。

- (3) 根据需要,做好人员、物资等方面的调整,在不降低标准的前提下,努力控制成本开支。
- (4) 负责下属的排班及考核工作。
- (5) 制订对下属的培训计划并负责实施。
- (6) 了解先进的清洁技术及最新的清洁产品,不断提高清洁保养质量。
- (7) 负责公共区域的虫害防治工作。
- (8) 负责所辖范围的清洁剂、清洁器具及插花用具等物资管理与控制工作。
- (9) 负责清洁用品及鲜花的申购,确保物资的正常供应。
- (10) 负责按酒店规定的标准安排鲜花、绿色植物的装饰布置工作。

2. 素质要求

- (1) 具有中专学历或同等文化程度。
- (2) 熟悉所管区域的清洁工作的内容及清洁范围。
- (3) 掌握各种专项清洁技术。
- (4) 掌握酒店的清洁卫生标准。
- (5) 熟悉公共区域有关设备和器材的性能、操作方法以及保养要求,并能进行简单的修理。
- (6) 善于协调。
- (7) 熟悉各种清洁剂的用途和使用方法。
- (8) 能妥善处理各种突发事件。
- (9) 最佳年龄 25~50 周岁。

(九) 循环清洁工

1. 岗位职责

- (1) 负责所管区域的清洁。
- (2) 做好有关对客服务工作。
- (3) 检查所管区域的设备是否完好,如有问题及时报告。
- (4) 按清扫规程工作。
- (5) 完成主管安排的其他工作。

2. 素质要求

- (1) 具有初中以上文化程度或同等学力。
- (2) 熟悉有关清洁设备器材和清洁剂的性能及使用方法。
- (3) 熟悉工作范围和具体清洁工作的内容。
- (4) 工作认真细致、自觉性高,不怕苦、不怕脏。
- (5) 掌握各种多项清洁技术。
- (6) 最佳年龄为 20~45 周岁。
- (7) 受过专门培训,并经考核合格。

(十) 洗衣场主管的岗位职责

洗衣场主管的主要职责是负责洗衣场的日常管理工作,确保为宾客提供优质的服务,为其他部门和员工提供符合酒店要求的棉织品和制服服务。

1. 岗位职责

- (1) 协助客房部经理制定洗衣场的各岗位职责、工作程序、规章制度、设计运转表格。
- (2) 督导下属按程序进行操作,负责下属的排班、考评。
- (3) 合理安排人力。根据客情变化,及时做好人员、物资等方面的调整。
- (4) 制订洗衣场员工培训计划并确保其实施。
- (5) 负责洗衣场物资的管理与控制。
- (6) 控制棉织品的报废量,制定废旧棉织品的处理方案。
- (7) 计划、落实棉织品和制服的盘存工作,合理控制库存,严格控制流失。
- (8) 负责机器设备的日常使用及维修保养的管理工作,保证机器设备正常运转。
- (9) 掌握洗涤技术和了解洗涤新产品,不断提高洗涤质量。
- (10) 在不降低标准的前提下,严格控制物品消耗,努力降低成本。
- (11) 负责洗衣场机器设备、棉织品、制服的档案管理。
- (12) 接受并及时处理客人和员工的投诉。
- (13) 负责洗衣场的安全工作。
- (14) 研究市场新出现的棉织物,提出棉织品和制服的采购建议。

2. 素质要求

- (1) 具有高中毕业文化程度或同等学力。
- (2) 精通洗涤业务。
- (3) 受过洗涤设备的操作及维修、电工基础知识、纺织品性能的专业培训。
- (4) 具有督导、培训能力。
- (5) 工作负责、吃苦耐劳。
- (6) 从事洗涤、熨烫工作 2 年以上。

(十一) 棉织品房领班的岗位职责

棉织品房领班的主要职责是协助洗衣场主管进行棉织品房的日常管理工作,确保为酒店各部门提供优质的棉织品和制服收发服务。

1. 岗位职责

- (1) 负责棉织品房员工的排班和培训工作,并参与下属的考核工作,督导下属严格执行各项制度。
- (2) 负责棉织品的定期盘点及出库、入库工作。
- (3) 督导下属按程序进行棉织品和制服的收发、存放及报废工作。
- (4) 监督员工制服的穿戴情况。

- (5) 抽查棉织品与制服的洗烫、修补质量,确保质量合格。
- (6) 负责棉织品房的物品申领和消耗控制。
- (7) 提出废旧棉织品的处理建议。
- (8) 与洗衣房领班保持良好的沟通和合作关系。
- (9) 协助洗衣场主管建立棉织品和制服档案。

2. 素质要求

- (1) 具有高中文化程度或同等学力。
- (2) 了解酒店各工种制服的使用情况,熟悉各类棉织品的使用和储备情况。
- (3) 曾从事过布件、制服的收发工作。
- (4) 熟悉布件房的各项工作规程。
- (5) 工作认真。
- (6) 最佳年龄为 22~50 周岁。

(十二) 布件、制服收发员的岗位职责

1. 岗位职责

- (1) 按程序做好布件、制服的收发工作。
- (2) 负责布件房的清洁。
- (3) 编制有关报表。

2. 素质要求

- (1) 具有初中文化程度或同等学力。
- (2) 熟悉各部门制服的编号及特别要求。
- (3) 熟悉布件的分类、发放程序,做到账物相符。
- (4) 工作认真、细致。
- (5) 最佳年龄为 20~50 周岁。

第四节 客房部与其他部门的业务关系

客房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,将无法保证客房产品让客人满意。因此,客房部必须与酒店各有关部门保持密切的沟通和联系,使客房工作得以顺畅进行。一方面,客房部要利用自身条件,像对待宾客一样地为其他部门提供优质服务;另一方面,要与其他部门保持良好的沟通,争取他们的理解、支持和协助。在处理部门间关系的过程中,要有全局观念和服务意识,发扬团队精神,加强沟通、相互理解、主动配合。

只有协作,方能成就
卓越。

——约翰·里维德

一、客房部与前厅部的业务关系

客房部与前厅部是两个业务联系最多、关系最密切的部门。从经营角度讲,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,两个部门之间能否密切配合,直接影响酒店客房的生产与销售。在很多酒店里,已不再分设客房部和前厅部,而是由这两个部门组成房务部,便于统一管理,减少矛盾。客房部与前厅部之间的业务关系主要包括以下内容。

1. 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

客房部在安排客房的清扫整理工作时,应尽量照顾前厅客房销售和为入住客人安排客房的需要。在入住率较高时,要优先清扫整理空房、预订房和控制房,从而加速客房的周转,避免让准备入住的客人等候太久。这样既能提高客房的出租率,又能提高客人的满意度。

2. 相互通报和核对客房状况,保证客房状况的一致性和准确性

对于前厅部来说,要销售客房,并能快速、准确、合理地为入住客人安排客房,就必须准确地显示和了解每一间客房当时的实际状况,否则就会出现差错。对于客房部来说,要合理安排客房清扫整理工作、保证对客服务的质量,也必须准确地了解每间客房的状况。为此,前厅部和客房部要适时地通报和核对客房状况。

3. 相互通报客情信息

由于前厅部在客房销售和接待服务过程中,所了解和掌握的有关客房及客人的信息比较及时、全面,因此,前厅部应将这些信息及时通报给各有关部门。前厅部向客房部通报的信息主要包括当日客房出租率、次日及未来某一时期的客房预订情况、酒店重大接待活动及重要接待任务、客人进离店的情况、客人的个人资料及对客房的特殊要求等。客房部可根据这些信息合理安排人力、物力,设计和调整对客服务方案,以加强工作的计划性和服务的针对性,有效控制人力、物力消耗,保证服务质量。

客房部对客人的具体情况及要求了解得比较全面、准确,客房部要及时将这些情况反馈给前厅部,便于前厅部做好客史档案的记录工作。另外,客房部还应在日常工作中协助前厅部做好诸如行李服务、留言服务、邮件服务、叫醒服务等重要工作。

4. 与前厅部共同安排客房的维修保养工作

客房的维修保养工作往往会影响客房的销售和客房的安排,同时也会牵涉到前厅、客房、工程等各个部门。因此,这方面的工作最好由相关部门共同协商安排。

5. 部门员工之间的交叉培训

在前厅部和客房部之间进行的员工交叉培训,不但可以使员工之间相互了解和熟悉对方的业务,以达到加强沟通、增进理解、便于合作的目的,而且可以全面提高员工的业务能力,在营业旺季时,可在部门之间进行临时性人员的调配,从而为酒店的劳动力控制起到一定的推动作用。

二、客房部与餐饮部的业务关系

虽然客房部与餐饮部在业务内容及业务范围上有很大差异,但两个部门之间也有很多业务联系。

1. 客房部为餐饮部的经营场所提供清洁保养服务

酒店的餐饮场所也有大量的清洁保养工作。为了保证餐饮服务人员集中精力做好餐饮服务与推销工作,避免清洁设备及用品的分散配置等,餐饮场所的清洁保养工作通常由客房部统一负责。

2. 客房部为餐饮部洗烫、修补布件及员工制服

餐饮部在运营中,需要大量的布件和员工制服。这些布件通常都由客房部的洗衣房、布草房负责洗烫、修补、保管与收发。

3. 为酒店的大型接待活动做好配合工作

酒店的一些重要接待任务和大型活动须由多个部门共同参与并密切配合才能完成。其中,餐饮部和客房部常常作为主要部门而承担大部分接待服务工作。因此,两部门须密切配合,在事前、事中、事后全过程中相互支持。

4. 配合做好客房小酒吧的管理、贵宾房的布置、房内送餐服务等工作

(1) 客房小酒吧的管理

目前,国内大多数酒店的客房小酒吧都由客房部负责管理,这是从方便工作角度考虑的。其实,小酒吧经营应属餐饮部的业务范畴,如果纯粹从专业化的角度考虑,客房小酒吧也应由餐饮部经营,这种做法在国外酒店就很普遍。不过,客房小酒吧无论由哪个部门来经营管理,客房部与餐饮部两个部门都须相互配合,一般由客房部负责管理,而一些即将过期的饮料、食品,则须由餐饮部负责调换,这样,才不至于造成饮料、食品的浪费。如果由餐饮部管理客房小酒吧,那么客房部则须为有关人员检查小酒吧提供方便和帮助。

(2) 贵宾房的布置

按酒店的普遍做法,贵宾房大多配备水果,有的还会配一些点心,这些水果、点心通常由餐饮部负责提供,并按一定的标准在客房内布置摆放。因此,凡有这些要求的贵宾房,都须由餐饮部参与布置。

(3) 房内送餐服务

房内送餐服务由餐饮部负责,但客房部也要做好协助配合工作,如在客房内摆放订餐牌和菜单、收拾餐具等。

5. 交叉培训

客房部和餐饮部之间也有必要进行人员的交叉培训,通过交叉培训可以达到以下目的。

(1) 增进相互了解。

(2) 增强员工的专业知识,便于酒店开展全员推销。

(3) 必要时为跨部门员工调配创造条件。

三、客房部与工程部的业务关系

客房部和工程部的关系十分密切,相互之间的矛盾也比较多。两部门能否很好地协调与配合,对于酒店的运行会产生很大的影响。客房部和工程部之间的业务关系主要包括以下内容。

1. 相互配合,共同做好有关维修保养工作

发生在客房部与工程部之间的有关维修保养方面的矛盾主要有责任不清、维修不及时、质量不过关、费用不合理等。为此,两部门应分别做好以下几点。

(1)客房部负责对其所辖区域和所管的设施、设备进行检查,发现问题尽可能自己解决,不能解决时,须及时按规定程序和方式向工程部报告。

(2)工程部接到客房部的报告后,须及时安排维修,并确保质量,严格控制费用。

(3)当工程维修人员进行维修时,客房部的有关人员应尽力协助和配合,并对质量进行检查验收。

(4)共同制定有关维修保养的制度和程序,明确规定双方的责任、权利和奖惩措施。

2. 交叉培训

(1)工程部对客房部员工进行维修保养方面的专门培训,使他们能够正确使用有关设施、设备,并能对设施设备进行检查和简单的保养与维修。

(2)客房部对工程部有关员工进行客房部运行与管理业务的培训,使他们对客房部的运行规律和基本业务有所了解,从而提高协作配合的自觉性和责任感。

3. 共同审核有关维修保养的费用

目前,很多酒店都实行内部核算和费用包干制度。维修保养必然要发生费用,这些费用由谁承担、是否合理,相关部门之间须共同审核。

四、客房部与财务部的业务关系

客房部与财务部的业务联系主要体现在以下方面。

(1)财务部指导和帮助客房部作出部门的预算,并监控客房部预算的执行情况。

(2)财务部指导、协助并监督客房部做好物资管理工作。

(3)客房部协助财务部做好客人账单的核对、客人结账服务和员工薪金支付等工作。

五、客房部与保安部的业务关系

保安部是负责酒店安全保卫的职能部门,但做好安全保卫工作是各部门和每个员工应尽的责任和义务。在安全保卫工作中,客房部与保安部必须通力协作。

(1)保安部对客房部员工进行安全保卫的专门培训,以增强客房部员工的安全保卫意识,提高客房部员工做好安全保卫工作的能力。

(2)保安部指导帮助客房部制订安全计划和安全保卫工作制度。

- (3) 客房部积极参与和配合保安部组织的消防演习等活动。
- (4) 客房部和保安部相互配合做好客房安全事故的预防与处理工作。

六、客房部与采购部的业务关系

通常,酒店各部门所需的物资都由采购部统一采购,因此,客房部与采购部的关系主要集中在物资的采购与供应方面。

- (1) 客房部提出申购报告。客房部要了解本部门所需各项物资的现存量,预测未来一段时期的需求量,以及目前酒店货物的盘存量,并根据这些情况制定未来某一时期的物资申购报告,然后将报告送财务等部门审核,再由酒店有关领导审批。
- (2) 采购部根据经审批的物资申购报告,经办落实具体的采购事宜。
- (3) 客房部参与对购进物资的检查验收,把好质量和价格关。
- (4) 两部门之间相互通报市场及产品信息。

七、客房部与人力资源部的业务关系

客房部与人力资源部的关系主要包括以下内容。

- (1) 人力资源部审核客房部的人员编制。
- (2) 相互配合做好客房部的员工招聘工作。
- (3) 人力资源部指导、帮助、监督客房部做好员工培训工作。
- (4) 人力资源部对客房部的劳动人事管理有监督权。
- (5) 人力资源部负责审核客房部的薪金发放方案。
- (6) 人力资源部协助客房部进行临时性人力调配。

八、客房部与公关营销部的业务关系

现代酒店都提倡全员公关和全员推销,要求各部门、全体员工都参与公关营销活动。因此,客房部也必然要与公关营销部发生很多业务联系。

- (1) 客房部配合公关营销部进行广告宣传。
- (2) 客房部参与市场调研及内外促销活动。
- (3) 公关营销部及时将有关信息反馈给客房部,为客房部提高客房产品及服务质量提供指导和帮助。
- (4) 公关营销部与客房部进行交叉培训。公关营销部对客房部员工进行酒店公关营销的专项培训,以提高其公关营销能力;客房部对公关营销部人员进行客房产品知识的培训,使其对客房设施、设备及客房服务有全面的了解。

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,为此,客房部的员工应该多了解其他部门的工作。在工作中,多理解对方,多支持对方,要明白客房部

与其他部门之间是合作的关系,而非竞争关系。



重点回顾

从性质上看,客房部既是一个服务性部门,也是一个生产性部门,同时还是一个消耗性部门。客房部的工作目标主要包括:保证客房产品质量;保证人员优质服务;控制客房消耗,节约成本费用;保证公共区域洁净;与其他部门协调合作,保证对客服服务的完美衔接。

客房产品的特点:所有权相对稳定;不可贮存性;生存因素、享受因素和发展因素共存;随机性与复杂性;以“暗”的服务为主。

客房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,将无法保证客房产品让客人满意。因此,客房部必须与酒店各有关部门保持密切的沟通和联系,使客房工作得以顺畅进行。一方面,客房部要利用自身条件,像对待宾客一样地为其他部门提供优质服务;另一方面,要与其他部门保持良好的沟通,争取他们的理解、支持和协助。在处理部门间关系的过程中,要有全局观念和服务意识,发扬团队精神,加强沟通,相互理解,主动配合。



巩固练习

1. 怎样理解客房部在酒店中的地位?
2. 试述客房部的业务特点。
3. 客房部经理的具体职责是什么?
4. 如何处理客房部与前厅部的业务关系?