



第一单元

认知酒店客房部

模块一 认知客房部的结构及职能

客房是酒店为住店客人提供的暂时居留场所,是客人在酒店逗留时间最长的地方,也是客人在旅途中的“家”。

酒店设有客房部,英文名称为 Housekeeping Department,又称管家部、房口部或房务部。它是为酒店生产客房产品,为住店客人提供洗衣、擦鞋等多样化服务,为酒店其他部门提供布草洗涤、保管等服务,并负责酒店公共区域清洁保养的综合性部门。

客房部管理的重点是正确地分布客房的睡眠空间、起居空间、书写空间、健身娱乐空间、储存空间和洗漱空间,为客人提供清洁、舒适、宁静、隐私的住宿环境。

一、客房部的组织结构

组织管理系统的创始人巴克斯先生曾说:“领导的职责就在于成功地设计一种组织并委派最恰当的人选,力求按照组织原则促使大家去达到目标。”酒店客房管理要履行管理职能、完成酒店下达的计划任务、保证客房部正常有序地运转,必须设计科学合理的组织机构,它应根据不同酒店的规模、等级、客源、服务要求、岗位职责要求、授权范围、管理系统、酒店文化等多重因素而定,没有固定不变的模式,而且应随着酒店经营管理遇到的情况变化而变化。

客房部组织机构之间的关系有的是平行的,部门间需分工协作;有的是垂直的,是领导和隶属关系。它们构成了一个有机统一体,共同为酒店客房管理的总目标服务。

目前常见的大、中、小型酒店的客房组织结构如图 1-1 和图 1-2 所示。

二、客房部下属各组织机构的基本职能

客房部除了负责酒店所有客房的清洁和保养工作,供应和配置各种用品,为客人提供安全、舒适、清洁、便利的理想住宿环境和热情周到的服务外,还负责整个酒店公共区域的清洁保养与环境管理及许多对内服务工作,以保障酒店各部门工作的顺利开展。

客房管理是酒店管理的重要组成部分,明确客房部下属各组织机构的职能,是客房部进行有效管理的前提条件。

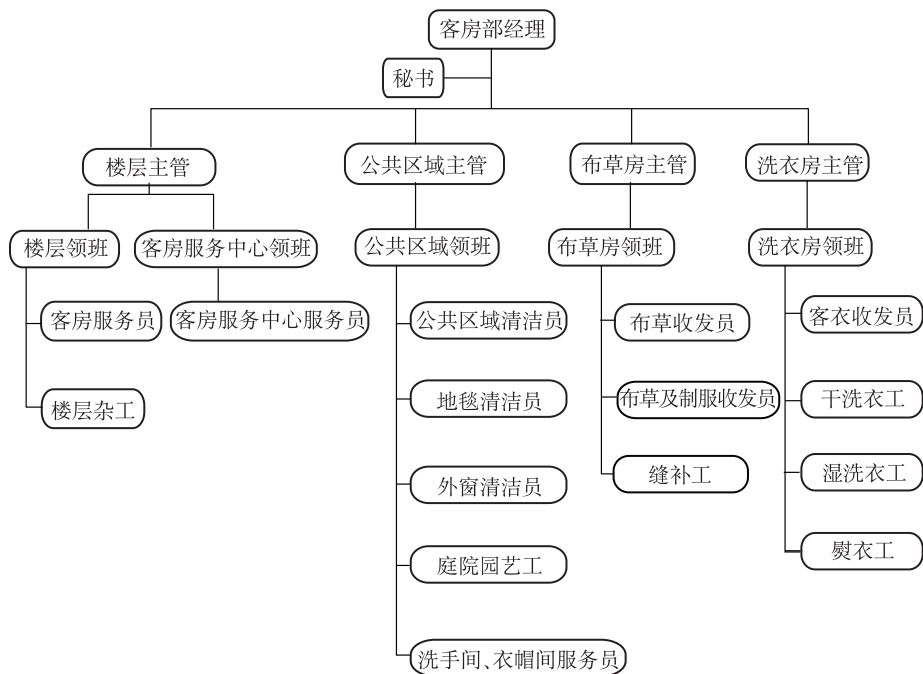


图 1-1 大、中型酒店客房部组织结构

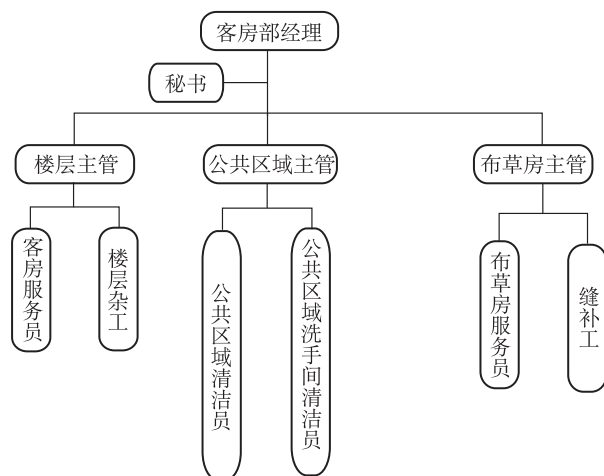


图 1-2 小型酒店客房部组织结构

(一) 经理办公室

经理办公室的基本职能如下。

1. 处理日常事务

经理办公室是客房部的行政中心,负责处理客房部日常运转中出现的各种事务;负责保管文件和档案管理。

2. 进行部门间的协调沟通

与酒店各有关部门保持密切的沟通联系,使客房部门的工作得以顺畅进行,保证客房商



品具有客人满意的质量。

（二）客房服务中心

中外合资酒店及由外方管理的酒店通常采取设置客房服务中心,而不设楼层服务台的服务模式。设置客房服务中心,符合客房服务以“暗”的服务为主的特点,保持楼面的安静,可以尽量减少对客人的干扰和降低酒店的经营成本。

客房服务中心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。

客房服务中心的具体职能如下。

1. 收集和传递信息

客房服务中心是客房部的神经中枢,负责收集客情和内部工作信息,并在第一时间传递给相关协作部门,统一调控对客服务工作。

2. 调度协调工作

客房服务中心通常代表客房部经理协调客房部各部门的工作,并与相关部门联系,协助有关管理人员进行人力和物资的调配。

3. 控制员工出勤

客房部所有员工都在客房服务中心考勤,中心负责对该工作的监督,并对出勤情况进行统计和整理。

4. 管理工作钥匙

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。

5. 管理客人遗留物品

通常酒店所有区域内客人遗留的物品归客房部管理。

6. 管理文件资料

客房部的大部分资料由客房服务中心整理归档。

（三）客房楼层

客房楼层由各种类型的客房组成,是客房部的主体。我国的大部分酒店,特别是国有酒店,一般都设有 24h 专职服务员值台。服务台后面是供客房服务员使用的工作间,配备专职的楼层服务员,对客人提供面对面的服务,不过设有客房服务中心的酒店可不设楼层服务台。其具体职能如下。

1. 为前厅部总服务台驻楼面办事处

客房楼层负责为前厅部及时提供符合酒店标准的客房。

2. 负责客房及楼层走廊的清洁保养

客房楼层负责所有住客楼层的客房、楼道、电梯口的清洁卫生。

3. 管理设施、设备

客房及客房楼层设施、设备的简易维修和保养都由客房楼层负责。

4. 为宾客提供必要的服务

客房楼层负责客房内用品的更换,为住客和来访客人提供周到的服务。



（四）公共区域

公共区域通常被称为 Public Area 组, 在一些酒店又称厅堂组。其职能如下。

- (1) 负责除楼层与厨房外所有区域的清洁与保养。
- (2) 负责楼层的地毯及软面家具的定期清洁和保养。
- (3) 负责酒店公共区域的绿化美化工作。
- (4) 为宾客提供公用卫生间的服务。

（五）布草房

布草房又称布件房或棉织品房。其职能如下。

- (1) 负责全酒店布草及制服的收发、送洗、保管和修补。
- (2) 负责全酒店布草的定期盘点。定期盘点布草和制服, 确保布草和制服达到酒店定额标准, 以供各部门周转使用。
- (3) 负责废旧物品的更新和回收工作, 负责布草报废工作。对于报废的布草, 可以根据情况进行改制, 以充分利用其残值。

（六）洗衣房

洗衣房的归属, 在不同的酒店有不同的管理模式。大部分酒店都归客房部管理, 但有的大酒店, 洗衣房则独立成为一个部门, 并且对外服务; 有些小酒店可不设洗衣房, 而是将酒店的洗涤业务外包给社会上的洗衣公司。其职能如下。

- (1) 按照定额和质量要求完成全酒店棉织品及制服的洗涤任务。
- (2) 为住店客人提供洗衣服务。
- (3) 做好洗涤设备的使用与保养工作。
- (4) 建立严格的现金和衣物及布草的保管制度。

三、客房部主要部门的岗位设置



小贴士

客房部的每个岗位设置应层次分明, 既各有所司, 又互相配合, 环环相扣, 各得其所, 做到人尽其才, 提高管理工作效率。

（一）经理办公室

客房部经理办公室通常设经理、经理助理各一名, 另有秘书一名, 早晚班工作人员若干名; 如果经理室与客房服务中心设在一起, 经理室的一些日常事务就可以由客房服务中心的人员来承担, 从而无须再设置专职内勤或秘书岗位。

（二）客房服务中心

客房服务中心通常设主管或领班一名, 值班员若干, 下设早、中、晚三个班次。另外, 是否设置客房服务中心和其行政归属, 要根据酒店的具体经营情况而定。通常在服务模式上设客房服务中心就不用再设楼层服务台, 有的酒店虽然服务模式是客房服务中心, 但负责人的岗位称呼却是客房主管。



（三）客房楼层

楼层服务组设主管一名,早、中、晚班领班若干名,大型酒店往往分设卫生班、台班和服务班。

（四）公共区域

公共区域设主管一名,早、中、晚班领班若干名,下设早班、晚班和通宵班三个卫生班及早班、晚班两个衣帽间服务组,另有地毯、外窗清洁员若干名。

（五）布草房

布草房设主管、领班各一名,另有缝补工、布草及制服服务员若干名。

（六）洗衣房

洗衣房通常设主管一名,早、中领班若干名,下设布草收发组、湿洗组、干洗组、熨衣组。

四、客房部主要工作岗位职责

工作岗位职责对部门各岗位职责进行了明确划分,对组织关系、岗位职责进行了具体说明,它可使客房部各岗位员工明确自己在组织中的位置、工作范围、工作职责和权限。

不同规模和不同类型的酒店,各个工种的岗位职责往往是有差异的,制定岗位职责必须根据本酒店工作的具体需要,并随着工作任务的改变而及时修改。

客房部每一岗位都有本岗位的职责说明书,它是部门对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,以使其在接受这一岗位时能适应岗位的要求。

下面参照大、中型客房部组织机构,有选择地介绍一些主要岗位的基本职责。

（一）客房部经理的岗位职责

（1）直接上级:酒店分管副总经理或房务总监。

（2）管理对象:客房部副经理、各区域主管。

（3）职责提要:在分管副总经理或房务总监的领导下,全面负责客房部的运营与管理工
作。制订并督导实施本部门的工作计划,确保实现客房部的经营目标,达到酒店质量标准。
协调好各部门间的关系,保证满足客房接待服务的需要,提高客房的利用率。

（4）具体职责如下。

① 根据酒店的经营目标,编制本部门的年度工作计划,组织、指挥及控制客房部所有事宜,确保客房部的正常运转和各项计划指标的完成。

② 负责制定本部门各岗位职责、工作操作流程、服务质量标准、管理规章制度、安全保障措施;设计运转表格;核定员工工作量,定期评估客房部组织机构,并提出相应的修改方案。

③ 主持部门例会,参加酒店例会,及时传达各项信息并认真贯彻执行总经理指示。

④ 负责与前厅部、工程部密切联系并合作,以便使客房部工作进行顺利,确保酒店处于最好的清洁状态并提供最佳服务。

⑤ 制订和落实客房销售计划,制定客房价格政策,监督客房价格执行情况。

⑥ 制订部门经营预算,在不降低服务标准的前提下,努力控制房务开支,审查各项工作



报表及重要档案资料的填报、分析与归档。

⑦ 负责本部门物资及设备的控制、申领,并定期清查,按时向财务部报告并主动接受监督。

⑧ 参与本部门员工的招聘,负责本部门员工的培训、工作考评和激励,制订部门培训、考核计划,并监督计划的实施。

⑨ 巡查客房部各管区的工作并做好记录,发现问题及时解决,不断完善各项操作规程。

⑩ 评价员工的工作态度及工作表现,发现和培养优秀员工,选拔管理人才。

⑪ 参与重要接待任务,探访病客及常住客人,随时征求客人的意见和建议。

⑫ 负责协调与客人之间的关系,处理客人投诉及意外事件,督导失物处理。

⑬ 参与客房的设计与装修,选购制服和布巾质料等。

⑭ 抽查客房,检查 VIP(Very Important Person,贵宾)房间的卫生、物品和设备情况。

⑮ 检查各项安全工作,保证宾客及员工的人身及财产安全。

⑯ 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,不断改进工作。

⑰ 学习先进经验,了解市场,保持与同行良好的合作关系。负责客房新产品、新信息的收集工作,提出改造客房设施、改善服务质量的合理化建议。

(二) 楼层主管的岗位职责

(1) 直接上级:客房部副经理。

(2) 管理对象:楼层领班。

(3) 职责提要:协助客房部经理管理楼层的日常工作,保证对客服务工作的每一个步骤和程序的完整。确保为住店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。

(4) 具体职责如下。

① 主持班前例会,根据客情变化,及时做好人员、物资方面的调整。

② 领取楼层钥匙及上一班次主管工作日志,了解上一班次工作状况,完成交办事宜。

③ 掌握当日客房房态,召开领班例会,通报当日工作情况,分发客房房态资料。

④ 检查当日所有预订 VIP 房间,安排人员参加接待工作,做好客人抵达和离开时在楼层的迎送工作;检查所有贵宾房和长住房的情况,记录贵宾和长住客合理的特别要求和生活忌讳,并安排好相关的服务。

⑤ 与前厅部保持联系,随时确认客房房态,保证房态准确,保证客房能被及时出售。

⑥ 与楼层领班保持密切联系,核对房间状态,保证所有客房资料准确无误;监督 DND(Do No Disturb,请勿打扰)房间,做好该房态的管理工作。

⑦ 查看房间的维修保养,保持与工程部的联络、沟通,严格控制坏房、维修房的数量,并将修理好的房间及时恢复到可出租状态。

⑧ 抽查房间(每日不少于总房间数的 20%)的清洁质量,并做记录,确保客房的清洁和物品摆放标准及设备运转正常。

⑨ 加强日常巡视检查工作,及时处理客人投诉和其他突发事件处理,凡重要事宜应及时向上级汇报。

⑩ 做好楼层防火、防盗等安全工作,消除安全隐患,确保楼层安全。



- ⑪ 合理制订、实施卫生计划并检查客房和楼层区域的卫生情况。
- ⑫ 协助库房管理控制客用物品和清洁用品的领用和消耗。
- ⑬ 协助客房部经理制订下属的培训计划并负责实施。
- ⑭ 督导楼层领班和员工的工作,并考评记录,奖罚分明;负责安排员工班次及休假。
- ⑮ 参加部门例会,根据楼层实际情况,提出合理化建议,写好交接班工作记录。

(三) 楼层领班

- (1) 直接上级:楼层主管。
- (2) 管理对象:客房服务员。
- (3) 职责提要:负责所辖客房的清洁保养和对客服务工作,督导、检查下属按既定工作程序和标准,保质、保量、按时完成客房的清洁服务工作。
- (4) 具体职责如下。
 - ① 参加主管主持的工作例会,及时沟通客房工作事宜,准确掌握客房房态。
 - ② 阅读上一班次的领班日志,做好交接工作,立即处理上一班次交办的事宜。
 - ③ 检查下属的仪容仪表和行为规范。
 - ④ 掌握楼层的住客状况,及时收取房况表,送交客房中心;根据房态变化,合理安排和调配楼层员工的工作。
 - ⑤ 检查所有管辖区已打扫的客房,关注 DND 房,及时转换房态。
 - ⑥ 巡视客房、楼层、公共区域的卫生工作,督导下属按规定的标准和工作程序提供各项客房服务。
 - ⑦ 安排当日的大清洁计划,并负责检查清洁质量。
 - ⑧ 留意客人的动态并处理一般性的宾客投诉。
 - ⑨ 熟练掌握操作程序与服务技能,能够亲自示范和培训服务员;定期考核下属的工作。
 - ⑩ 检查客房的维修保养,负责保修工作并建立工程维修档案,保证客房维修及时有效。
 - ⑪ 巡视所辖楼层各类物品的储存及消耗量,及时补充,督导下属管理好楼层物资。
 - ⑫ 及时收拾客房小酒吧的消费账单,送交总台(供结账使用)及客房服务中心。
 - ⑬ 定期召开班组会,传达酒店、部门内的决议和工作指示。
 - ⑭ 填写领班日志,记录特殊事项及交接工作。

(四) 楼层服务员

- (1) 直接上级:楼层领班。
- (2) 职责提要:按照工作程序、工作标准和质量要求进行客房、公共区域的清洁保养和服务工作,并保质、保量、按时完成所承担的工作,为住客提供清洁、舒适、安全、美观的住宿环境。
- (3) 具体职责如下。
 - ① 服从领班分配,按工作程序和标准清扫与整理客房,填写客房清洁工作报表,并补充客房供应品。
 - ② 迅速为住客提供各项服务。
 - ③ 随时掌握房态,填写房态表,准确及时地输入计算机,并与前台保持密切联系。
 - ④ 检查及报告客房设备、物品损坏及遗失情况,发现问题及时填写报修单。



⑤ 及时通知楼层领班即将抵店或离店的贵宾、旅行团的房号,并根据要求提前布置好贵宾房和有特殊要求的客房。

⑥ 清点布草,记录棉织品使用情况;及时收取客人送洗的衣服并按程序检查。

⑦ 负责开启房门,让有关部门的员工进房工作。

⑧ 负责客人结账退房时检查房间的工作,报告客人遗留物品情况。

⑨ 负责楼道、防火梯、工作车、工作间、清洁工具及设备的清洁保养。

⑩ 做好楼层安全防火工作,确保工作区域内的客人、财产安全。

⑪ 及时接听电话,并准确无误地做详细记录。

⑫ 根据总台通知,提供加床服务;为住客提供客房小整理和夜床服务。

⑬ 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。

(五) 客房服务中心领班

(1) 直接上级:客房部经理或客房部楼层主管。

(2) 管理对象:客房服务中心服务员。

(3) 职责提要:协助上级统一调度对客服务工作,与其他部门联络协调,保证及时传递客房部的信息给相关部门,确保酒店客房的安全、清洁、舒适、便利和宁静,为客人提供热情、周到的服务,最大限度地满足客人的住宿要求。

(4) 具体职责如下。

① 负责编制本部门员工排班表,记录考勤;检查所属服务员的仪容仪表、行为规范、劳动态度及工作效率。

② 建立失物招领档案,保管客人的遗留物品,监督遗留物品的处理程序。

③ 根据房间出租率控制楼层客用品及清洁用品的领用、发放,保管好布草。

④ 统计、核实并上报客房酒吧酒水的消耗量。

⑤ 填写服务中心物品需求领货单,并到库房领取;对服务中心的物品、设备进行编号建档,定期核对;检查为客人提供特殊服务的物品数量和完好率。

⑥ 随时掌握房态的变化,向前厅部、财务部提供准确的房态资料。

⑦ 协助主管做好培训员工的工作,定期进行业务考核,督导员工为住店客人提供各项服务。

⑧ 联系工程部,跟催客房维修事项,建立工程维修档案;向客房楼层主管和工程部提供每日维修房的房号。

⑨ 在贵宾到达之前,检查所有贵宾房的准备情况和贵宾用品的布置情况,并向楼层主管报告贵宾房号、到店时间及要求。

⑩ 严格执行客房“万能钥匙”的管理制度,监督“万能钥匙”的收发工作。

⑪ 定期召开班组会,传达酒店及部门内的指示和文件。

⑫ 填写工作表单和交班日志,记录特殊事项,办理物品外借手续。

⑬ 楼层经理与主管不在时,遇紧急事件和客人投诉,与大堂副理联系以求帮助。

(六) 客房服务中心服务员

(1) 直接上级:客房服务中心领班。

(2) 职责提要:负责接听客人电话,及时反馈来自客人的服务要求,督促相关人员及时



满足客人的要求,确保为客人提供高效率的客房服务;准确传递客房部相关信息,保证部门的正常运转;协助领班完成客房管理的各项统计工作,保证对客服务工作及各项工作的质量。

(3) 具体职责如下。

- ① 接听电话,答复住客的咨询和要求,及时向有关方面传递相关信息并做好记录。
- ② 记录楼层服务员对住店客人酒水耗用量的报账并输入计算机,并随时与前台及财务部沟通信息。
- ③ 与其他部门沟通联系及传递信息,并将有关信息通报部门员工。
- ④ 负责与前台核对有关报表、房间状况;接受前台收银员报退房信息,立刻报楼层服务员查房。
- ⑤ 接到外线打来的员工私人电话只做记录,不能转接。
- ⑥ 负责对客人遗留的物品进行登记、保管、寄发、上缴等工作。
- ⑦ 负责楼层钥匙(包括“万能钥匙”)的点收、控制、保管,严格执行借出和归还登记制度,对因工作过失造成的遗失负责。
- ⑧ 负责填写和打印各种工作报表并为各班次准备各种所需报表。
- ⑨ 协助部门对员工上下班考勤情况进行检查及监督,发现员工不遵守考勤管理规定应及时向部门反映。
- ⑩ 负责保管、借出、回收专门提供给客人使用的服务设备(如熨斗、熨板、电器插座、变压器等),借出、归还均要有详细的记录。
- ⑪ 检查各楼层送交的报表,汇总后按时向相关部门分发。
- ⑫ 分派鲜花,负责报纸的派发和控制,并做好领发记录。
- ⑬ 根据楼层服务员的报告,负责填写、交送客房一般维修单及紧急维修单,监督维修工作的落实情况。
- ⑭ 负责安排客人要求的看护婴儿服务或其他特殊服务的落实工作。
- ⑮ 做好开门情况的记录,做好各种交接及一切工作记录。
- ⑯ 保管、维护本部门的计算机等有关设备,保持工作环境卫生清洁。
- ⑰ 及时通知楼层领班即将抵店或离店的贵宾、旅行团的房号。
- ⑱ 负责客用品、办公用品的申领、分发和保管工作。

(七) 公共区域主管

- (1) 直接上级:客房部经理或客房部副经理。
- (2) 管理对象:公共区域领班。
- (3) 职责提要:协助各部门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。
- (4) 具体职责如下。
 - ① 制订公共区域清洁保养计划,并安排实施大清扫。
 - ② 巡视检查各公共区域领班是否督导下属按制度、标准和程序工作,达到应有的清洁保养效果。
 - ③ 检查公共区域员工的仪容仪表及行为规范;负责下属的排班和考核工作。



④ 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。

⑤ 制订对下属的培训计划并负责实施。

⑥ 负责清洁用品及鲜花的申购,确保物资的正常供应。

⑦ 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。

⑧ 落实部门安全管理制度,带领员工认真做好各项安全工作,确保楼层内客人和酒店财产的安全。

⑨ 负责公共区域的虫害防治工作。

⑩ 巡查各区域花草树木及绿化设施,负责制订绿化期养护工作计划,掌握计划的执行情况,确保工作质量和进度,保证绿化系统的良好运作。

⑪ 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。

⑫ 了解先进的清洁技术及质量好的清洁产品,不断提高清洁保养质量。

⑬ 指导和检查地毯保养、外窗清洁等专业工作。

⑭ 填写交班记录,并检查交班事宜的落实情况。

(八) 公共区域领班

(1) 直接上级:公共区域主管。

(2) 管理对象:公共区域服务员。

(3) 职责提要:负责协助公共区域主管检查和监督公共区域的清洁保养工作与清洁质量。

(4) 具体职责如下。

① 检查员工签到记录,合理安排下属员工工作。

② 随时检查公共区域、衣帽间及洗手间的清洁卫生和服务状况。

③ 检查及报告公共区域内设施、设备、用品是否完好。

④ 指导和评估下属的工作质量。

⑤ 负责员工的业务培训,提高他们的清洁保养技术,控制清洁物料的消耗。

⑥ 填写领班工作日志。

(九) 公共区域清洁员

(1) 直接上级:公共区域领班。

(2) 职责提要:负责公共区域的清洁卫生。

(3) 具体职责如下。

① 负责领班所安排的区域范围内的清洁工作。

② 检查责任区域各种设备设施和家具的完好情况,及时报告和维修。

③ 做好清洁机械的保养和清洁用品的保管与使用。

④ 发现公共区域内丢失物品立刻上报。

⑤ 做好特殊情况的记录和交接班。

(十) 地毯工

(1) 直接上级:公共区域领班。

(2) 职责提要:负责酒店所有区域地毯的清洁、保养工作。