



前言

新时代的职业教育应该坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，切实增强“四个意识”，坚定“四个自信”，不忘初心，牢记使命，以理想信念强基固本，以工匠精神启智润心，以高尚道德砥砺品格。根据教育部修订的《高星级饭店运营与管理专业教学标准》的具体要求，我们编写了《客房服务与管理》一书。本书以项目教学为主体，以任务驱动为主线，编写素材多源于实际工作环境，紧扣饭店行业的特征，体现了整个星级饭店运营的工作流程。在编写过程中，我们遵循了将中职学生的学习规律与行业工作程序标准相结合的原则，旨在培养实用型的高星级饭店行业人才。因此，本书既可作为中等职业学校饭店管理类专业的教材，也可作为饭店从业人员的职业培训教材。

本书共分为三个模块、四个项目，从认识饭店客房开始，直到饭店客房部管理基本常识，内容紧扣饭店客房服务与管理工作程序的主要环节，以案例导入的形式对饭店客房服务中可能出现的情境进行了阐述。同时，为了提高中职学生的学习兴趣，本书在编排上充分体现了以学生为主体的教育理念，让学生多做、多说、多想，在活动中学得知识、锻炼技能。

“十三五”期间，本书编写团队进一步完善教材，为本书配备



了教学课件，实现数字资源与纸质教材相结合，形成立体化教学资源。学生、教师可以登录资源下载网址（<http://www.esph.com.cn/uploadFiles/qrcode/20220221/客房服务与管理.pptx>），下载教学课件。

本书建议 72 学时完成，具体安排如下。

模 块	项 目	建议学时
模块一 客房概述	项目一 认识客房——走进旅途中的家	8
模块二 客房服务	项目二 客房清洁保养——给客人一个干净的家	38
	项目三 客房服务的基本常识——给客人贴心的楼层服务	16
模块三 客房管理	项目四 客房部管理基本常识——让客人住得安心	6
机 动		4
总学时		72

本书由张雪英（贵阳市女子职业学校）、李春桃（长阳土家族自治县职业教育中心）担任主编，由黄饶宇（贵阳市女子职业学校）、唐绪龙（重庆市南川隆化职业中学校）担任副主编。本书具体编写分工如下：项目一，张雪英；项目二，黄饶宇；项目三，李春桃；项目四，李春桃、唐绪龙、赵澧（重庆市南川隆化职业中学校）；张雪英负责全书体例并统稿。

特别感谢贵阳市女子职业学校的徐灏老师、王宗宇老师提供多媒体技术支持。贵州饭店、贵州百灵国际公寓等饭店为本书的编写提供了大量图片，在此深表感谢。

由于时间紧迫，编者水平有限，书中若有不足之处，敬请批评指正。

编 者



目录

模块一 客房概述

项目一 认识客房——走进旅途中的家 / 2

任务 1-1 缤纷多彩的客房 / 3

- 1-1-1 实用标准间 / 3
- 1-1-2 个性单人间 / 5
- 1-1-3 华丽套房 / 6
- 1-1-4 知性商务房（行政房）/ 8
- 1-1-5 其他类型房 / 10

任务 1-2 客房的功能区域 / 15

- 1-2-1 温馨睡眠空间 / 16
- 1-2-2 明亮盥洗空间 / 17
- 1-2-3 浪漫起居空间 / 19



1-2-4 实用书写和梳妆空间 / 19

1-2-5 隐秘储存空间 / 21

任务 1-3 客房客用品的配置 / 23

1-3-1 实用便利——低值易耗品 / 23

1-3-2 卫生舒适——客用布草 / 24

1-3-3 个性特色——其他客用品 / 27

1-3-4 现代环保——绿色客房 / 28

模块二 客房服务

项目二 客房清洁保养——给客人一个干净的家 / 32

任务 2-1 客房清扫的准备工作 / 32

2-1-1 服务员岗前准备 / 33

2-1-2 物品准备 / 34

2-1-3 清扫顺序的确定 / 38

任务 2-2 客房清扫的基本操作 / 41

2-2-1 客房清扫的基本知识 / 41

2-2-2 走客房的清扫操作 / 44

2-2-3 不同状态客房的清扫操作 / 53

任务 2-3 夜间小整理服务 / 55

2-3-1 卧室整理 / 56

2-3-2 卫生间整理 / 58

任务 2-4 客房计划卫生 / 59

- 2-4-1 客房短期计划卫生 / 61
- 2-4-2 客房季度、年度计划卫生 / 61

任务 2-5 公共区域卫生 / 62

- 2-5-1 大堂的清洁卫生 / 63
- 2-5-2 公共区域卫生间的清洁卫生 / 64
- 2-5-3 电梯的清洁保养 / 65
- 2-5-4 地毯的清洁、维护和保养 / 66

项目三 客房服务的基本常识——给客人贴心的楼层服务 / 68

任务 3-1 客房的标准化服务 / 68

- 3-1-1 梯口的迎宾服务 / 69
- 3-1-2 洗衣服务 / 71
- 3-1-3 会议服务 / 75
- 3-1-4 客房小酒吧服务 / 78
- 3-1-5 擦鞋服务 / 82
- 3-1-6 托婴服务 / 83
- 3-1-7 物品租借服务 / 84
- 3-1-8 访客接待服务 / 86
- 3-1-9 叫醒服务 / 88
- 3-1-10 送客服务 / 91

任务 3-2 客房的个性化服务 / 93

- 3-2-1 私人管家服务 / 93
- 3-2-2 贵宾服务 / 98
- 3-2-3 网络服务 / 99



模块三 客房管理

项目四 客房部管理基本常识——让客人住得安心 / 102

任务 4-1 客人投诉的处理 / 102

4-1-1 处理客人投诉的程序 / 103

4-1-2 处理客人投诉的方法 / 108

4-1-3 常见的投诉处理 / 110

任务 4-2 客房安全问题的处理 / 116

4-2-1 客房发生火灾的处理 / 117

4-2-2 客人物品被盗的处理 / 121

4-2-3 客房其他安全事故的处理 / 125

4-2-4 客房服务员自身安全的保护 / 127

任务 4-3 较为常见的特殊情况的处理 / 129

4-3-1 客人突发疾病的处理 / 130

4-3-2 客人醉酒的处理 / 131

任务 4-4 客房部的其他管理 / 132

4-4-1 客房部人员管理 / 132

4-4-2 客房部物资管理 / 145

4-4-3 客房部信息管理 / 153

4-4-4 客房服务质量管理 / 154

附录一 客房部常用表格 / 161

附录二 客房服务常用英语 / 167



模块一

客房概述

- ◆ 项目一 认识客房——走进旅途中的家
 - 任务1-1 缤纷多彩的客房
 - 任务1-2 客房的功能区域
 - 任务1-3 客房客用品的配置



项目一

认识客房——走进旅途中的家

素养目标 增强使命感、责任感，培养热情服务、真诚待客的优质服务意识，提高职业素养。

知识目标 熟悉客房产品的要求和特点；掌握饭店客房的类型。

能力目标 熟知客房的功能区域的划分；合理配置客用品。

饭店的基本功能就是向游客提供食宿，满足其基本生活需要，而饭店的客房则是游客在旅游投宿中的物质基础，也是饭店经济收入的主要来源之一。在我国旅游饭店的建筑结构中，客房的建筑面积一般占饭店总面积的 60% 以上，甚至有些经济型饭店的客房面积达到 90% 以上。客房是饭店的基本设施和存在基础，同时也是饭店档次和服务质量的重要标志。



想一想

如果你是一名旅游者，对所入住的饭店客房会有些什么要求呢？



知识链接

旅游者对客房的基本要求

客房是饭店的重要产品之一。“清洁、舒适、方便、安全”八个字是现代饭店经营者追求的目标。至今，这八个字已成为旅游者选择、衡量饭店的最基本的要求。

拓展阅读



精品酒店



任务 1-1 缤纷多彩的客房

客房是饭店的重要设施。饭店要适应不同类型和层次客人的需要，同时还要考虑饭店的类型和所处的地理位置，设计和布置相应类型和档次的客房。



1-1-1 实用标准间（如图1-1所示）



图1-1 实用标准间

实用标准间是饭店的主要房型。在房内放两张单人床（1.2 米宽、2 米长），有独立的卫生间，可同时入住两位客人。当然，也可供一人使用。一般用来安排旅游团队或会议客人。此外，根据客人的要求，客房内可以加床，通常做加床用的是可折叠的活动单人床。标准间根据饭店的规模档次，面积从 10 多平方米到 40 多平方米的均有。一般规律：低端饭店的面积在 20 平方米左右；中端的在 30 ~ 40 平方米；高端的在 40 平方米以上。



做一做

分小组画出心目中的饭店标准间的布局。

要求：所设计的标准间必须门窗布局合理，床的摆放位置合适，有相关配套设施，要含有卫生间且布局合理，要有新颖的创意；要方便客人使用，真正做到舒适、方便、安全。



评一评

组别_____ 内容_____ 时间_____

序号	项目	分值	小组互评	教师评价	建议
1	房间有门窗设计，位置合理	20			
2	床的摆放合理	20			
3	有配套设施	20			
4	卫生间布局合理	20			
5	有新颖创意	10			
6	方便客人使用，舒适、安全	10			
总成绩		100			
学生小组成绩		100			
备注	学生小组成绩为小组互评与教师评价之和的平均值 一般（50～60分） 较好（61～74分） 良好（75～84分） 优秀（85分以上）				



1-1-2 个性单人间（如图1-2所示）



图1-2 个性单人间

单人间也称为单间，一般只有一张床，床的规格可以根据饭店的档次及客人需求情况进行个性化的调整。星级饭店的单人间有独立的卫生间，设施设备齐全，充分满足现代旅游者保护隐私的心理需求。如果是一般的旅馆，可能就只有公共的卫生间了。单人间的面积宜为12~18平方米。



做一做

分小组画出心目中的饭店单人间的布局。

要求：所设计的单人间必须门窗布局合理，床的摆放位置合适，有相关配套设施，要含有卫生间且布局合理，要有新颖的创意；要方便客人使用，真正做到舒适、方便、安全。



评一评

组别_____		内容_____	时间_____		
序号	项目	分值	小组互评	教师评价	建议
1	房间有门窗设计, 位置合理	20			
2	床的摆放合理	20			
3	有配套设施	20			
4	卫生间布局合理	20			
5	有新颖创意	10			
6	方便客人使用, 舒适、安全	10			
总成绩		100			
学生小组成绩		100			
备注	学生小组成绩为小组互评与教师评价之和的平均值 一般 (50~60分) 较好 (61~74分) 良好 (75~84分) 优秀 (85分以上)				



1-1-3 华丽套房 (如图1-3所示)



图1-3 华丽套房

套房根据其组成的房间数量及所在饭店的档次, 可划分为以下几种类型。

1. 普通套房 (标准套房)

普通套房通常是由卧室 (含主卫生间)、起居室 (含次卫生间)

2个房间组成，按标准配置设备与用品。

2. 豪华套房

豪华套房通常由卧室、起居室、书房3个以上房间组成，设备与用品的配置比普通套房高级些。

3. 商务套房

商务套房属豪华套房中的一种主题房，区别在于其中的设备与用品的配置注重满足商务客人的需要，如配备各种文具用品、电脑、宽带上网、传真机等。

4. 总统套房

总统套房是饭店中最高级的房间（不适合在三星级及以下的饭店中出现），通常由9~10间房组成，如主宾卧室、夫人卧室、起居室、书房、餐室、健身房、厨房等，有的还有贴身侍卫房等，以上都配有相应的独立卫生间，当然，设备与用品的配置是最全最高档的，还有名贵的装饰品。

5. 相通的房间

两间并列的标准房内有一门可打开互通，不需经走廊过，能够满足不同消费者的需求。

6. 双套房

双套房一般位于走廊的尽头或转弯处，由两套普通套房组成，套房外设置专门的门连通，使该两套套房能相对独立，满足不同消费者的需求。



分小组画出心目中的饭店套间布局。

要求：就上述套间类型任选一种进行设计，所设计的套间必须门窗布局合理，床的摆放位置合适，有相关配套设施，要含有卫生间且



布局合理，要有新颖的创意；要方便客人使用，真正做到舒适、方便、安全。



评一评

组别_____		内容_____	时间_____		
序号	项目	分值	小组互评	教师评价	建议
1	房间有门窗设计，位置合理	20			
2	床的摆放合理	20			
3	有配套设施	20			
4	卫生间布局合理	20			
5	有新颖创意	10			
6	方便客人使用，舒适、安全	10			
总成绩		100			
学生小组成绩		100			
备注	学生小组成绩为小组互评与教师评价之和的平均值 一般（50~60分） 较好（61~74分） 良好（75~84分） 优秀（85分以上）				



1-1-4 知性商务房（行政房）（如图1-4所示）



图1-4 知性商务房

商务房原意是面对商务客人推出的主题概念房，现泛指具有商务客人所需设施的客房。房内设两张单人床或一张双人床，房内可以上网，满足商务客人的需要。一般此类客房内的设施设备侧重在商务面谈和网络使用方面，比如，会客区域的茶几和写字台上商务用的传真机、路由器等。为方便商务活动，有时内设的杂志也会与其他类型的客房有所不同。

行政房，其实是一种高档次的商务房，多为一张双人床，最少由2间以上的房间组成，并配有专用的商务中心、咖啡厅等。一般在高星级酒店会设置专门的行政楼层，主要面对的房客群体是各大公司高级管理人员及政府官员。此类房间在面积上考虑宽敞舒适和气魄；在功能布局上侧重会客区域的沙发椅；在办公区域上文具较多，写字台较大；在服务软环境方面，可能会设立私人管家进行专门服务；等等。在有些饭店，行政房的客人享有不需在大堂总服务台登记直接入住的权利。



做一做

分小组画出心目中的行政房或商务房的布局。

要求：所设计的行政房或商务房必须门窗布局合理，床的摆放位置合适，有相关配套设施，要含有卫生间且布局合理，要有新颖的创意；要方便客人使用，真正做到舒适、方便、安全。



评一评

组别_____		内容_____		时间_____	
序号	项目	分值	小组互评	教师评价	建议
1	房间有门窗设计，位置合理	20			
2	床的摆放合理	20			
3	有配套设施	20			
4	卫生间布局合理	20			



续表

序号	项目	分值	小组互评	教师评价	建议
5	有新颖创意	10			
6	方便客人使用, 舒适、安全	10			
总成绩		100			
学生小组成绩		100			
备注	学生小组成绩为小组互评与教师评价之和的平均值 一般(50~60分) 较好(61~74分) 良好(75~84分) 优秀(85分以上)				



1-1-5 其他类型房

其他类型房是指为了满足不同客人的需要而专门开辟的除上述类型外的其他类型房间。一般有三人间、残疾人客房、女士客房、智慧客房、亲子客房、主题客房等。

1. 三人间

三人间, 一般设立在低星级饭店或招待所、旅社等经济实惠型饭店内。这类房间一般没有专门的卫生间, 但是在楼层附近会设立公用卫生间。

2. 残疾人客房

残疾人客房, 一般设立在高星级饭店, 是专门为出行不方便人士提供的主题客房。房间所处的楼层和位置以及房内的设施设备都经过精心选择和专门设计, 以体现人文关怀为主。

3. 女士客房

女士客房, 顾名思义, 就是为女士尤其是单身女士专门打造的主题客房, 从房间的布局、装饰颜色到设施设备等都是完全按照女士的审美观点来进行设计的。此类客房一般出现在高星级饭店, 以体现个性化服务特色。

4. 智慧客房(如图 1-5 所示)

智慧客房和传统客房的最大区别在于二者控制系统的设计。

传统客房的控制系统一般包括客房控制系统、电子门牌、插卡取电、温控器、开关面板，实现基本的灯光场景控制、温控、取电等功能。



图1-5 智慧客房

智慧客房的控制系统融入了更多现代化的元素，让入住客人获得科技化、人性化的优质体验。一般智慧客房都可以用语言来对客房的空调、电视、灯光、窗帘等设施设备进行操控，让客人享受不一样的消费体验。有的智慧客房里还配有小小机器人，能够完成一些简单的服务工作，甚至能与客人进行简单的交流。当然，这些都是由预先开发好的客房控制系统来操作的。现在，智慧客房越来越受到年轻人的青睐和追捧。

5. 亲子客房（如图 1-6 所示）

随着现代旅游业的发展，酒店客房的功能划分也越来越细致，如果说智慧客房受到年轻人追捧的话，那么亲子客房就是年轻父母带孩子出游的首选。亲子客房主要面向孩子在 3 ~ 12 岁的家庭。很多星级酒店的亲子客房在设计中都会采用不同的主题，满足孩子喜欢探险、猎奇等期望。同时，亲子客房又不同于儿童房，亲子客房



空间设计中既要符合儿童需要，又要考虑成人休息、看护交流等的便利。



图1-6 亲子客房

6. 主题客房

主题客房一般是指通过空间、平面布局、光线、色彩、陈设与装饰等诸多要素，运用各种艺术手法来设计与烘托某种独特的文化氛围，突出某种主题的客房。根据主题内容和选材，主题客房可以划分为自然风光、历史文化、名人名景、艺术元素、民俗风情、动漫人物、高科技信息等各种不同类型的客房，以提供给不同需求的客人使用，满足客人求新求异、舒适享受等消费心理。

党的二十大报告指出，“推动经济社会发展绿色化、低碳化是实现高质量发展的关键环节。……发展绿色低碳产业，健全资源环境要素市场化配置体系，加快节能降碳先进技术研发和推广应用，倡导绿色消费，推动形成绿色低碳的生产方式和生活方式”，因此，高星级酒店在开发客房产品时，要遵守绿色健康原则，选用环保、无污染的建筑和装饰材料，更为重视客房装修中的细节。

拓展阅读



非标准住宿



知识链接

客房产品的基本要求和特点

1. 基本要求

客房作为产品出售，有六个方面的基本要求。

(1) 客房空间。客房空间是客房作为商品的基础。我国旅游饭店星级标准规定：标准间客房净面积（不含卫生间）不能小于 14 平方米；卫生间面积不能小于 4 平方米；标准间高度不能低于 2.7 米。

(2) 客房设备。客房设备，如床、地毯、电视机、电话机、空调及家具等，是构成客房商品实用性的一个重要条件之一，因此，必须做到质量有保证，方便客人使用和服务人员操作。

(3) 供应物品。房间的供应物品包括客用消耗用品、客用租借用品等。对此，不同星级和档次的饭店有不同的要求，但是必须符合饭店的等级规格，否则会给客人的生活和起居带来不便。供应物品也是构成客房商品实用性的必要条件。

(4) 客房运转。客房的设施、设备只有在正常运转状态下，才能为客人提供良好的服务。如果设施、设备维修保养差，例如，马桶漏水、空调失灵等，必然会引起客人的不悦。客房必须保持清洁高雅、温度适中、美观有序、设施设备齐全有效的状态，为客人提供规范性和针对性相结合的优质服务，客房商品的价值才能得以实现。

(5) 客房卫生。尽管饭店星级有高低，客房价位也不同，但客人对于卫生的要求是相同的。一家饭店的客房是否干净整洁，已成为客人选择饭店住宿的首要条件。

(6) 客房安全。人们外出，考虑的主要问题是安全。因此，饭店要在客房区域创造一种安全的气氛，如保护客人的隐私，尊重客人对房间的使用权，让客人免受骚扰和侵犯等。客房的安全状况是客房商品的重要组成部分。



符合以上六个方面的基本要求,饭店的客房才具备了与客人进行商品交换的基本条件,客人的最基本的需求才能得到满足。

2. 特点

随着现代旅游业的迅猛发展,旅游饭店市场竞争更加激烈。到饭店消费的客人已不仅仅满足于能有一个栖身之地,而是对饭店客房的环境、设施设备、清洁卫生以及服务质量等都提出了更高的要求,因此,要搞好客房部的工作,不仅要了解客房作为商品的基本要求,而且必须研究客房经营在新形势下的特点。

(1) 价值不能贮存。一般产品都是可以贮存的,如一台电视机、一部手机,今天没有卖出,可以贮存起来待来日再售。客房产品却不具备这种属性,今天如果没有把这间客房销售出去,那么这间客房的价值和使用价值就无法实现。客房产品的价值是以时间作为单位来计算的。所以饭店业的行家把客房比喻成“饭店最易损坏的商品”,这也是为什么很多饭店会出现钟点房这种商品的最根本的原因。

(2) 所有权不发生转移。客房商品的特殊性,主要表现在它是出租客房和提供服务,而不发生实物转移。客人付出房租而获得的仅仅是房间暂时的使用权和居住权,房间的所有权仍然归饭店。客房的运转过程中,服务人员一方面尊重客人的使用权和居住权,以设备、供应物品为凭借,通过接待服务,不断地向客人提供使用价值和服务;另一方面又要做好对客用物资的保管和控制,以达到增收节支的目的。

(3) 服务具有隐形性。客房作为客人休息的区域,饭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领域,不应被随意干扰。客人在住店期间,喜欢按自己的习惯安排起居,出于无奈才求助饭店服务人员。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,而是应该注意服务过程中的“三轻”(走路轻、说话轻、操作轻),将服务工作做在客人到来之前或不在房内期间,让客

人感到饭店处处都在为自己服务却又看不到服务的场面，如同在自己家里一样方便、称心。

(4) 业务具有随机性和复杂性。客房业务工作的内容是零星琐碎的，从客房的整理、物品的补充、设备的维修到客人的进店、离店，都是一些琐碎的事务性工作，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，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，从而为客房业务增加了复杂性。客房工作的随机性和复杂性，要求客房服务人员在服务过程中既要主动，又要善于揣摩客人心理，进行规范性和个性化相结合的服务。客房服务的好坏，取决于服务人员的专业素质和工作经验。



任务1-2 客房的功能区域

客房是客人在饭店逗留期间的主要生活场所，这就要求饭店合理地设计客房的布局并配备相应的家具和设备，使客房具备能满足客人生活的各种功能。



想一想

如果你成为一家饭店的客房设计人员，会如何对客房进行布局呢？（以标准间为例）

小视频



客房的
功能区域



1-2-1 温馨睡眠空间（如图1-7所示）



图1-7 温馨睡眠空间

睡眠空间是客房最基本的空间，其中配备的最主要的家具是床和床头柜。

1. 床

床的质量要求：重量轻、牢度好，软硬度适宜；床架底部有活动走轮和定向轮，可以方便移动，并有优美的造型。现代饭店为了体现客房的特色，也会配有一些特殊类型的床，如圆形床、水床、按摩床、磁疗床、远红外床等。

2. 床头柜

床头柜是客房中必不可少的家具之一。床头柜可分为单人用床头柜和两人共用床头柜。现代饭店的床头柜与传统家居床头柜有所不同，功能更齐全，能满足客人在就寝期间各种基本需要，如床头柜配有音响设备，供客人收听有关节目及欣赏音乐；床头柜带有各种开关和按钮，可以躺在床上自如开关电视机、夜灯、床头灯、顶灯、中央空调、请勿打扰等按钮；床头柜上面一般会放置一部电话、少许便笺

纸和一支削好的铅笔，为客人通信联络提供便利；有的饭店还在床头柜上放有晚安卡和常用电话号码卡；等等。



做一做

分小组对标准间的睡眠空间进行设计和摆放。

要求：根据上述内容逐一摆放睡眠空间的物品，要求摆放位置合理，富有创意；方便客人使用，真正做到舒适、方便、安全。



1-2-2 明亮盥洗空间（如图1-8所示）



图1-8 明亮盥洗空间

盥洗空间即浴室，又称卫生间。卫生间的设计要注意宽敞、明亮、舒适、安全、方便、实用和通风。卫生间的主要卫生设备有浴缸（整体浴室）、便器、洗脸盆三大件。

1. 浴缸

浴缸应带有冷、热水龙头，并装有淋浴喷头——既能固定也可手



拿，有些饭店还带有花洒，更能让客人充分享受洗浴。豪华房间的浴缸内还可装上能产生旋涡的装置，也可在卫生间装上带有小型电动蒸汽发生器的桑拿浴和蒸汽浴装置。目前，有很多饭店从实用或卫生的角度考虑，正逐步减少客房浴缸的占地面积，改良成整体浴室，受到更多客人的欢迎。

2. 便器

便器分为坐式和蹲式两种。在高星级饭店，以坐式便器为主；而在一些低星级或经济型饭店会以蹲式便器为主。

3. 洗脸盆与云台（洗脸台）

洗脸盆一般镶嵌在由大理石面、人造大理石面或塑料板面等铺设而成的云台里，上装冷、热水龙头。在墙面配一面大玻璃镜，大镜面侧装有放大镜，以供客人剃须或化妆使用。

云台上可放置各种梳洗、化妆及卫生用品。在云台侧面墙上，设有国际标准型的 110/220 伏不间断交流电的电源插座。有的饭店还装有吹风机和电话副机。



做一做

分小组对标准间的盥洗空间进行设计和摆放。

要求：根据上述内容逐一摆放盥洗空间的物品，要求摆放位置合理，并富有创意；方便客人使用，真正做到舒适、方便、安全。



1-2-3 浪漫起居空间（如图1-9所示）



图1-9 浪漫起居空间

起居空间一般放置圈椅、茶几（或小圆桌），供客人休息、会客、观看电视等。此外，还可以供客人在此饮茶、喝咖啡、吃水果及简便食物。



做一做

分小组对标准间的起居空间进行设计和摆放。

要求：根据上述内容逐一摆放起居空间的物品，要求摆放位置合理，并富有创意；方便客人使用，真正做到舒适、方便、安全。



1-2-4 实用书写和梳妆空间

标准间的书写和梳妆空间一般设置在床的对面，主要由行李架、



写字台和电视机柜构成。

1. 行李架

所有客房都应设有行李架或行李台。它可以设计成写字台、化妆台的扩充部分或者作为单独的一件家具。

行李架的表面一般都有木条，要按一定间距固定在面层，以防止皮箱的金属饰钉损害行李架，同时不能有任何尖锐东西突出以免损坏客人的皮箱。

2. 写字台、化妆台（如图1-10所示）

客房使用的写字台和化妆台一般为全木制品。标准间的写字台和化妆台可分开配置，也可兼作两用，配有抽屉，可放置文具。写字、化妆合用台所靠的墙面应设有梳妆镜，梳妆镜的高度应能使客人站在写字台前照全其头部。为了达到好的化妆效果，上方应装有照明灯，以提高亮度。



图1-10 写字台、化妆台

3. 电视机柜

电视机柜（架）是每个房间的必备物品，一般为木制品。电视机柜上放电视机，下方柜内可放置小冰箱，里面放置各种饮料。



分小组对标准间的书写和梳妆空间进行设计和摆放。

要求：根据上述内容逐一摆放书写和梳妆空间的物品，要求摆放位置合理，并富有创意，方便客人使用。



1-2-5 隐秘储存空间

储存空间主要是指设在房门进出过道侧面的壁橱和与其紧靠的小酒柜。

1. 壁橱

壁橱设在客房入口的过道内侧，便于客人放置衣物、鞋帽等。壁橱内应有照明灯，采用随门开启而亮的照明灯是现在最常见的一种举措，既节约用电，又方便客人。壁橱内在上方会放置备用枕头、棉被或毛毯等；挂衣棍上会放置适用于各类衣服的衣架少许；下方还设有鞋篮、私人保险箱等。

2. 酒柜

酒柜上层会摆放一些烈性酒、酒具、茶具以及小吃等，下层为储存饮料的小冰箱，以满足客人的需要。温馨提示：放置在酒柜内的各种物品都是需要另外收费的，没有含在房费内。



做一做

分小组对标准间的储存空间进行设计和摆放。

要求：根据上述内容逐一摆放储存空间的物品，要求摆放位置合理，并富有创意；方便客人使用，真正做到舒适、方便、安全。



评一评

组别_____		内容_____		时间_____	
序号	项目	分值	小组互评	教师评价	建议
1	睡眠空间的设计及摆放合理	15			
2	盥洗空间的设计及摆放合理	15			
3	起居空间的设计和摆放合理	15			
4	书写空间的设计及摆放合理	15			
5	储存空间的设计及摆放合理	15			
6	充分体现个性化服务优势	15			



续表

序号	项目	分值	小组互评	教师评价	建议
7	方便客人使用, 舒适、安全	10			
总成绩		100			
学生小组成绩		100			
备注	学生小组成绩为小组互评与教师评价之和的平均值 一般(50~60分) 较好(61~74分) 良好(75~84分) 优秀(85分以上)				



知识链接

客房设计的基本原则

客房是客人在饭店休息的主要场所,也是饭店重要的经济来源之一。温馨、舒适且功能强大的客房内环境有助于饭店在日趋激烈的市场竞争中立于不败之地。设计客房内环境的基本原则是安全、健康和舒适。

1. 安全

安全首先表现在对火灾的预防上。为此,客房设计时应考虑以下防火措施:设置烟感报警、温感报警与自动喷淋报警等当前常用的早期报警系统;减少火荷载(火荷载是指饭店内可燃烧的建筑材料、家具、陈设、布草等的总和),尽量采用难燃或不燃的建筑装饰材料;标明安全通道路径,放置逃生工具。

除了对火灾的预防以外,饭店客房设计时还应注意保护客人的隐私。

2. 健康

客房设计必须重视隔音、照明和空调设计,控制视觉、听觉和热感觉等环境对人的刺激。因为噪声公害威胁人的听觉健康;照明不足影响人的视觉健康;生活在全空调环境内,如新风不足、温湿度不当,都会损害人的身体健康。

3. 舒适

客房的设计一定要使客人有方便、舒适感。提高客房的舒适度可从空间尺寸、家具的摆设、装修风格和颜色搭配等方面考虑。



任务1-3 客房客用品的配置

客房客用品包括一次性消耗用品及多次性消耗用品。一次性消耗用品是指供客人一次性使用消耗或用作馈赠客人而供应的用品，如香皂、信封、针线包、洗衣袋、擦鞋纸等，也称低值易耗品。多次性消耗品是指可供多批客人使用，但不能让客人带走的客用品，如布草、烟灰缸、茶具、酒具、衣架等。



1-3-1 实用便利——低值易耗品（如图1-11所示）



图1-11 低值易耗品



想一想

如果你是一名客房部服务人员，如何对低值易耗品进行控制，以达到增收节支的目的？



1. 房间内的低值易耗品（以标准间为例）

（1）壁橱上：洗衣袋、环保购物袋、擦鞋纸（器）。

（2）梳妆台上：信封、明信片、便笺、铅笔（圆珠笔）、针线包、客人意见征询表。

（3）茶几上：茶叶（袋泡装，一般有绿茶、红茶各2包）、矿泉水2瓶、火柴。

（4）床头柜上：晚安卡、环保卡、晚安小礼物、便笺、铅笔、一次性拖鞋（2双）。

2. 卫生间内的低值易耗品（以标准间为例）

（1）洗脸台上：香皂、牙具（2套）、浴帽、梳子、沐浴液（2小瓶）、洗发液（2小瓶）、面巾纸。

（2）坐便器旁：卫生卷纸、女宾卫生专用袋。



议一议

结合所学内容分小组讨论，为了让客人更好地享受来自饭店的服务，饭店还可以给客人无偿提供哪些低值易耗品？



1-3-2 卫生舒适——客用布草

小视频



客房客用品的配置



想一想

为什么大部分饭店的客用布草都是白色的，而且必须要求是纯棉的呢？

1. 房间内的客用布草（如图 1-12 所示）



图1-12 房间内的客用布草

房间内的客用布草主要集中体现在床上用品方面，按一张床配用计量，具体表现为：

（1）保护垫（褥子）1条，以保护床垫为主，尺寸与床垫相符即可。

（2）床单两张或三张。为了操作方便，床单的尺寸应在床的长宽基础上进行增加，一般增加 50 厘米左右。

（3）被子一床（含被套）。现代饭店采用的被子均要求透气性能好，故大都采用羽绒或羽绒棉为原材料，既保暖又环保。

（4）羽绒枕芯、木棉枕芯各一个，枕套两个。一张床上备两个枕头（软、硬各一），主要是为了满足不同客人的需求和生活习惯。

（5）毛毯一床。一般放在壁柜内备用。有的饭店在壁柜内放置的依然是被子。

（6）床罩一床。采用中式铺床法进行客房整理的饭店一般很少使用，但是在一些高档豪华房间内仍在使使用，床罩的质地一般为锦缎



质，有些还是人工刺绣而成，极为昂贵。

2. 卫生间内的客用布草（以一位客人配用计量）（如图 1-13 所示）



图1-13 卫生间内的客用布草

- （1）小方巾：方便客人洗手后擦手用。
- （2）面巾：顾名思义，方便客人洗脸用。
- （3）浴巾：分为大浴巾、小浴巾，方便客人沐浴后擦拭头发和身体用。
- （4）地巾：又称脚巾，方便客人在沐浴后擦拭脚用。



议一议

饭店给客人提供的布草，尤其是卫生间布草，为什么有些客人不敢放心使用呢？



1-3-3 个性特色——其他客用品



想一想

客房要显示其舒适方便的特性，还应该配备哪些客用品呢？

1. 房间内其他客用品（以标准间为例）

（1）壁橱：① 衣架（印有店徽）各种型号备少许，一般在 4 种以上；② 衣服刷、鞋拔子各一个；③ 浴衣、睡衣各两套。

（2）小酒吧：① 水杯、茶具、咖啡具、酒具、冰桶、开瓶器等；② 糕点、调酒棒、饮料单；③ 各种饮料及小吃。

（3）写字台（梳妆台）：饭店介绍、服务指南、纸篓、客房送餐菜单、本市地图、客房价目表、烟灰缸、紧急事件应急设备等。

（4）茶几：烟灰缸、茶杯、烧水壶等。

（5）床头柜：电话等。

（6）窗帘：窗帘是美化室内环境、调和光线、遮蔽外来视线，增加客人心理上的安全感，御寒遮阳必不可缺的物品，在一定程度上还起到了隔音的作用。饭店客房一般配备三道窗帘，即纱窗帘、遮光窗帘和厚窗帘。

2. 卫生间内其他客用品

浴帘、洗手液、润肤露、护手霜、布草篓、垃圾桶、漱口杯、体重秤、防滑垫、晾衣绳等。



议一议

现代饭店客房服务人员如何利用有限的设备，提供无限的优质服务？



1-3-4 现代环保——绿色客房



想一想

在环境污染越来越严重的今天，饭店从业人员应如何真正做到节能减排呢？

现代社会，资源越来越稀缺，人们保护环境意识也越来越强，大家都在呼吁可持续发展，给子孙留下蓝天白云、青山绿水。饭店业的竞争也从最初的价格竞争转向了高层次的文化和品牌竞争。此时，许多有识之士提出了绿色饭店和绿色客房观点。

1. 绿色饭店与绿色客房的概念

绿色饭店就是以可持续发展为理念，坚持清洁生产、倡导绿色消费，保护生态环境和合理使用资源的饭店。

绿色客房就是指无建筑、装修、噪声污染，室内环境符合人体健康要求的客房。客房内所有物品、用具及对它们的使用都符合环保要求。

2. 绿色客房建设的“4R”原则

(1) 减量化(reduce)原则：饭店在不影响产品及服务质量的前提下，尽量用较少的原料和能源投入。通过减小产品体积、减轻产品重量、简化产品包装，以达到降低成本、减少垃圾的目的，从而实现既定的经济效益和环境效益目标。

(2) 再使用(reuse)原则：在确保不降低饭店的设施和服务标准的前提下，物品要尽可能地变一次性使用为多次使用或调剂使用，不要轻易丢弃，减少一次性用品的使用范围和用量。

(3) 再循环(recycle)原则：物品在使用后回收处理，使其成为

可利用的再生资源。

(4) 替代(replace)原则: 为节约资源, 减少污染, 饭店使用无污染的物品或再生物品, 作为某些物品的替代。



议一议

我们该如何行动起来, 让绿色客房的观念深入人心, 落到实处?



知识链接

客房用品配置的基本要求

客房用品大致分为两大类: 一类是客房在生活功能上所必需的家具、设备、日常用品; 另一类是单纯起装饰作用的, 如字画、工艺品、鲜花等。不管是什么档次的饭店, 在物品的配备上都需满足以下几个方面的要求。

1. 体现客房的礼遇规格

不同饭店的各类客房由于等级、规格、风格不同, 房间用品在配置上可根据各自的经营方针及实际需要而增减, 但不能违背经营原则和降低客房规定的标准。要从满足客人需要出发, 使客房用品的价与值相符。

2. 广告推销作用

客房用品不仅仅是供客人使用的, 而且是很好的宣传广告品。客人既是饭店服务的对象, 也是义务宣传员。饭店应在客用品上印制饭店的名称、标志及地址、电话等, 以加深客人对饭店的印象和了解, 起到广告宣传作用。

3. 客房设施的配套性

客房设施的配套性有两层含义: 一是设备用品的外观配套, 包括外观、色彩、造型、质地的统一; 二是某一用途的设备用品要自身配套, 例如, 使用全铺地毯的房间, 卫生间里一定要配置浴帘和地巾等物品。



4. 摆放的协调性

客房的服务设施和用品大多是可以移动和变更的，摆放的协调性是指各种设备和用品配套齐全后，应形成一个协调的整体，给客人以舒适感和方便感。

练一练

1. 动动脑

- (1) 旅游者对客房的基本要求是什么？
- (2) 客房产品有何特点？
- (3) 一个现代化饭店的客房该如何进行布局才能满足不同客人的需要？如何真正体现出精益求精的服务意识？

2. 动手、动嘴、动脚

- (1) 考察本地区的经济型饭店、三星级饭店、五星级饭店各一家，说说它们在客房的类型和分布上各有什么区别和联系。
- (2) 到本地区有行政房的饭店考察，列出其主要的设施设备及用品清单。
- (3) 考察本地区一家绿色饭店，看看其绿色客房有何特色，是否符合标准。