

辽宁省职业教育“十四五”规划教材

活页式
教材

客房服务与管理

主 编 佟安娜 吴素君 丛 悦
副主编 任 淼 唐丽娟 孟 醒
马 宾 宋 旻



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

中国·成都

辽宁省职业教育“十四五”规划教材

客房服务与管理

主 编 佟安娜 吴素君 丛 悦
副主编 任 淼 唐丽娟 孟 醒
马 宾 宋 旻



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

中国·成都

图书在版编目(CIP)数据

客房服务与管理 / 佟安娜, 吴素君, 丛悦主编; 任森等副主编. — 成都: 西南财经大学出版社, 2023. 5 (2024. 4 重印)
ISBN 978-7-5504-5790-4

I. ①客… II. ①佟…②吴…③丛…④任… III. ①客房—商业服务—高等职业教育—教材②客房—商业管理—高等职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国国家版本馆 CIP 数据核字(2023)第 086951 号

客房服务与管理

KEFANG FUWU YU GUANLI

主 编 佟安娜 吴素君 丛 悦
副主编 任 森 唐丽娟 孟 醒 马 宾 宋 旻

策划编辑: 冯 梅 张明星
责任编辑: 冯 梅
责任校对: 乔 雷
装帧设计: 刘文东
责任印制: 朱曼丽

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址	http://cbs.swufe.edu.cn
电子邮件	bookcj@swufe.edu.cn
邮政编码	610074
电 话	028-87353785
印 刷	三河市骏杰印刷有限公司
成品尺寸	185mm×260mm
印 张	14
字 数	306 千字
版 次	2023 年 5 月第 1 版
印 次	2024 年 4 月第 2 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5504-5790-4
定 价	49.80 元

版权所有,翻印必究。

为深入贯彻和落实党的二十大精神，结合职业教育发展的实际情况，牢牢把握“立德树人 德技兼修”根本任务，培养高素质应用型人才的要求，及时反映新时代课程教学改革的成果，满足高等职业院校旅游管理类专业教学需要及相关人员在岗培训的需要，特编写了本教材。本教材以课程建设为依托，以培养职业能力为主线，将探究学习、团队合作、解决问题、创新能力的培养融入其中，全面反映新时代产教融合、校企合作、创新创业教育、工作室教学、现代学徒制和教育信息化等方面的教学改革成果。

一、编写思路

本教材按照“以学生为中心、学习成果为导向、促进自主学习”的思路进行开发设计。“客房服务与管理”作为高等职业教育旅游管理类专业核心课程教材，针对饭店客房部客房服务岗位的调研和分析，总结出客房服务的典型工作任务及工作过程，以岗位情景为载体，以任务驱动为导向，以饭店企业人才需求为基础，以学生职业能力培养为目标，为高职学生量身设计，是基于工作过程的理实一体化教材。本教材贴合基于工作过程的教学模式，以“典型工作任务”为主线，通过引导学生完成工作任务，旨在达到教学过程人人参与、深度参与的教学效果，体现“教学做合一”的理念。

二、主要特色

本教材结构层次清晰，内容丰富，案例多样，具有适用面广、操作性强的特点。本教材系统地介绍了饭店客房服务与管理的专业知识，并通过大量案例分析和相关技能训练使学生在短时间内掌握客房服务的基本技能、技巧并具备基层管理能力。本教材挖掘课程思政教育的融入点，进行了德育渗透的教学设计与实践，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，培养学生的创新能力和正确的职业观。本教材强调在理解与掌握知识的基础上进行实践和应用，加强教材和学生之间的深层次互动。本教材的编写将“教学过程”改造成“工作过程”，将“学科体系”转变为“行动体系”，使师生在完成“工作任务”的同时达到教授与学习的目的，实现学生“为了行动而学习”和“通过行动来学习”的学习模式，使学生在完成工作任务的过程中形成直接经验，并以此种形式来掌握融合于各项实践行动中的知识、技能和技巧。

三、内容组织

本教材将理论与实践相结合，采用“知识+实训+案例”的模式组织教材内容，有效改进教学效果，有利于培养学生的学习兴趣。每个项目都由案例引入，首先介绍相关理论知识；其次进行技能训练，以提升专业课程的教学效果；最后分析对应的真实案例，并增

加了拓展阅读。本教材的结构设计符合学生的认知规律，采用模块化，以“任务”为驱动，强调“理实一体、学做合一”，更加突出实践性，力求实现情景化教学。学生通过完成所给任务总结经验，循序渐进，实现知识的积累和动手能力及分析问题能力的提高。

本教材紧跟产业发展趋势和行业人才需求，及时将产业发展的新技术、新工艺、新规范纳入教材内容，反映典型岗位（群）职业能力要求，并吸纳行业企业技术人员、能工巧匠等深度参与教材编写，由校企合作开发教材，实现校企协同“双元”育人。

本教材由辽宁现代服务职业技术学院佟安娜、吴素君、丛悦任主编；辽宁现代服务职业技术学院任森，辽宁经济职业技术学院唐丽娟，辽宁现代服务职业技术学院孟醒，沈阳香格里拉大酒店马宾、宋旻任副主编；由辽宁经济职业技术学院刘艳主审。其中，佟安娜负责编写项目二，吴素君负责编写项目一，丛悦负责编写项目五，唐丽娟负责编写项目四，任森、孟醒负责编写项目三，马宾、宋旻负责与主编共同设计教材结构框架和提供素材，全书由佟安娜负责策划、组织、统稿工作。在编写教材过程中，编者参阅和选用了国内有关知名专家、学者在饭店客房服务与管理方面的理念和成果，在此对相关作者深表感谢。

由于编者水平有限，书中难免存在不足之处，敬请广大读者批评指正。

编 者

项目一 饭店客房部基础认知

01

学习目标	01
案例导读	02
课前知识学习	02
任务一 客房部的地位与作用、工作任务和特点	02
任务二 客房部的组织机构及其岗位职责	06
任务三 客房产品	11
课中技能训练	27
实训 1-1 客房清理	27
实训 1-2 酒店基础客房的发展变化	28
实训 1-3 饭店客房的推介	31
课后巩固提升	32
思考与练习	34
思政园地	35

项目二 客房的清洁与整理

37

学习目标	37
案例导读	38
课前知识学习	38
任务一 客房清洁与整理的基本方法和准备工作	38
任务二 床面整理与布置工作	51
任务三 不同类型客房的日常清理工作	59
任务四 客房计划卫生工作	71
任务五 公共区域的清洁和保养工作	75



课中技能训练	79
实训 2-1 确定客房清扫顺序	79
实训 2-2 布置房务工作车	80
实训 2-3 清扫客房	81
实训 2-4 实操中式铺床步骤	82
实训 2-5 走客房的清洁与整理	83
课后巩固提升	84
思考与练习	89
思政园地	89

项目三 客房对客服务

91

学习目标	91
案例导读	92
课前知识学习	93
任务一 客房服务的组织模式	93
任务二 客房常规服务	96
任务三 住客超常服务	108
任务四 特殊宾客服务	122
课中技能训练	130
实训 3-1 迎客前的准备工作	130
实训 3-2 客人到店时的迎接工作	131
实训 3-3 客人离店的服务工作	132
实训 3-4 迎客准备工作不到位	133
实训 3-5 客房小景设计	134
实训 3-6 床面设计	135
实训 3-7 卫生间创意布置设计	136
实训 3-8 浴巾创意折叠	137
课后巩固提升	138
思考与练习	143
思政园地	143

项目四 客房运行管理

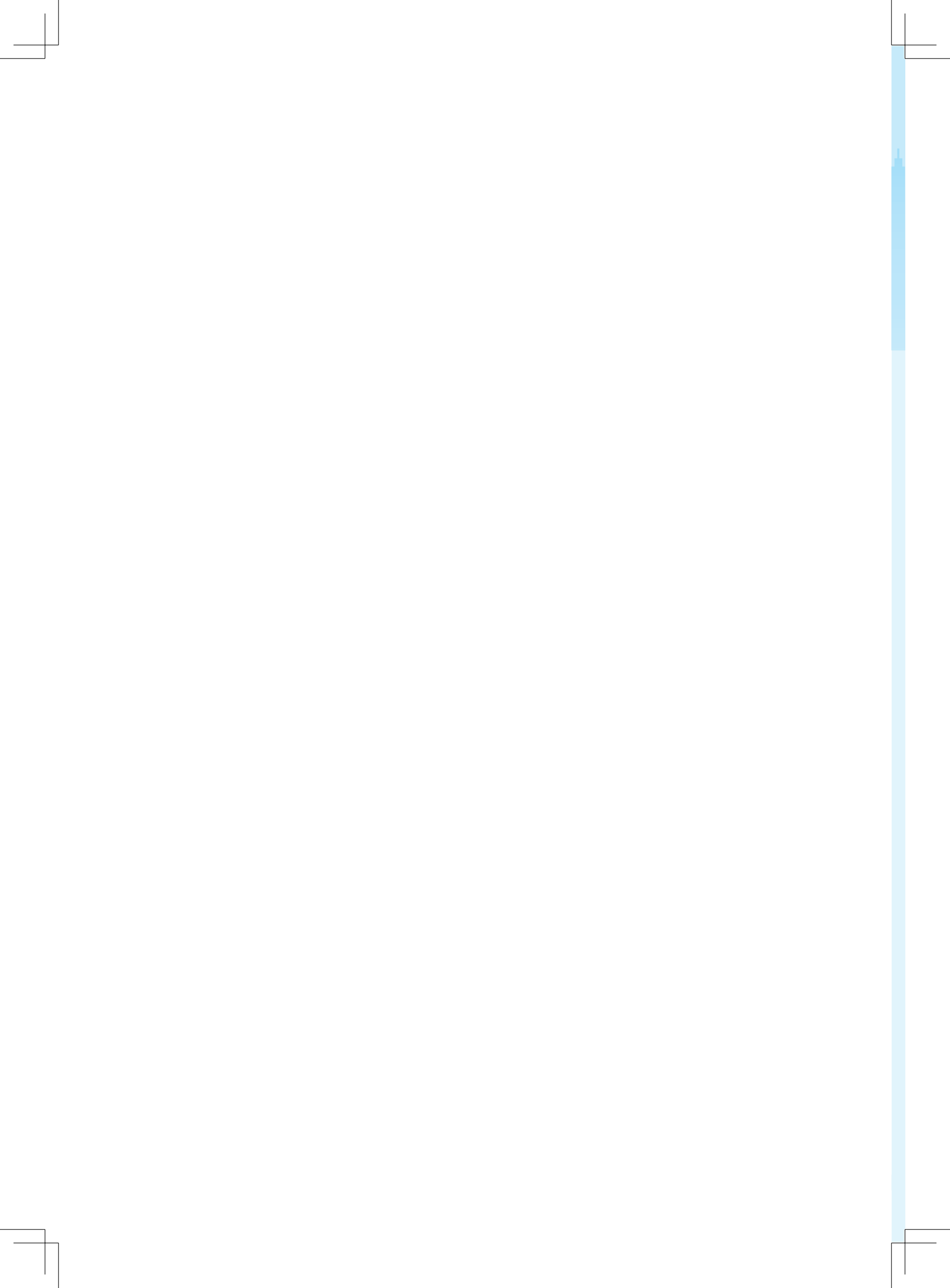
145

学习目标	145
案例导读	146
课前知识学习	147
任务一 客房部的物资管理	147
任务二 客房部的质量管理	159
任务三 客房部的人力资源管理	170
课中技能训练	180
实训 4-1 编制定员	180
实训 4-2 编制培训计划	181
课后巩固提升	182
思考与练习	183
思政园地	184

项目五 客房安全管理

187

学习目标	187
案例导读	188
课前知识学习	188
任务一 客房安全与安全管理概述	188
任务二 客房安全设施设备	192
任务三 客房的安全保卫工作	195
课中技能训练	205
实训 5-1 客房安全设施设备培训	205
实训 5-2 客房钥匙管理培训	206
实训 5-3 灭火器的使用	207
实训 5-4 客人财物丢失的处理	208
实训 5-5 设计饭店客房部消防应急演练方案	209
课后巩固提升	210
思考与练习	212
思政园地	213
参考文献	215



项目一

饭店客房部基础认知

学习目标



知识目标

- ◎了解客房部的地位与作用、客房部的组织机构及其与其他部门的关系。
- ◎熟悉客房的空间及功能、客房产品的特点。
- ◎掌握客房部的工作内容和客房的类型。

技能目标

- ◎能够正确处理客房部与其他部门的关系。
- ◎能够正确使用客房产品。
- ◎能够正确介绍客房类型及客房设施的功能。

素质目标

- ◎具备在客房服务中沟通协调与解决问题的能力。
- ◎培养学生的职业意识和职业素养。

思政目标

- ◎激发学生对酒店行业的热爱之情。
- ◎激发学生树立“四个自信”意识和人文酒店、绿色酒店、智能酒店的意识。
- ◎营造识美、知美、享美氛围，提升学生的审美情趣。

案例导读 

温暖的冬日

在寒冷的冬日，1208房的李先生拖着疲惫不堪的身躯回到酒店。打开房门，迎面扑来一股热气，他走进房间发现房内一尘不染，写字台上的文件整整齐齐，茶几上放着一壶热茶、一盘干果和一张卡片。李先生拿起卡片读了起来：“李先生您好！考虑到您是南方人，北方的冬日比较寒冷，所以房间里的空调提前为您打开了，并为您的房间加了一台加湿器。您写字台上的文件按照原来从左到右的顺序现在从上到下为您做了整理。注意到您昨晚泡了一杯红茶，今天特意为您泡了一壶红茶，配了一盘干果，希望您能喜欢！在为您打扫床铺的时候发现您的枕头压得比较实，今天特意为您换了一个乳胶枕，希望有助于您的睡眠！”李先生看着床头摆放的矿泉水、地上摆好的拖鞋……想着这两天的入住体验，一切都是那么的温暖，随即决定将今年公司的产品推介会安排在该酒店。

案例分析

酒店客房是客人临时的家，客人对于这个“家”的评价相当于对整个酒店的评价。因此，客房服务质量直接关系到客人对酒店整体服务质量的评价，对酒店的声誉是至关重要的。市场竞争的残酷性使人们越来越懂得优良的服务质量是企业赢得竞争的重要筹码。案例中的客房服务员不仅为客人提供分内的清洁保养服务，而且细心观察、判断客人的潜在需求，想客人所想，甚至是客人所未想，给客人提供了“满意+惊喜”的优质服务，让客人有一种宾至如归的感觉，提升了酒店的整体服务质量和竞争力，进而增加了酒店的经济效益，值得我们学习和推广。

课前知识学习



任务一 客房部的地位与作用、工作任务和特点

客房部又称房务部或管家部，是饭店向客人提供住宿服务的部门，为住店客人提供各种客房服务项目，负责客房设施设备的维修和保养，并承担客房和饭店公共区域的清洁卫生工作。



一、客房部的地位与作用

（一）客房是饭店的基本设施和主体部分

客房是游客在外出旅行投宿过程中的物质承担者，是饭店最基本的设施。客房是客人在饭店里生活的主要场所，客房的数量决定饭店的规模。国际上通常将饭店划分为小型饭店、中型饭店和大型饭店三类：拥有 300 间以下客房的为小型饭店，拥有 300 ~ 600 间客房的为中型饭店，拥有 600 间以上客房的为大型饭店。饭店综合服务设施的数量一般由客房数量决定，若盲目配置综合服务设施则会造成闲置而浪费。从建筑面积看，客房面积一般占饭店总面积的 70% 左右。如果加上客房商品营销活动所必需的前厅、洗衣房、库房等部门，客房面积将占饭店总面积的 80% 左右。客房及内部配备的设备物资无论是种类、数量还是价值都在饭店物资总量中占有较高比重，所以说客房是饭店设施的主体。

（二）客房部是饭店取得营业收入的主要部门

饭店的经济收入主要源于客房收入、饮食收入和综合服务收入。客房部的营业收入一般占饭店全部收入的 40% ~ 60%，功能少的饭店客房部的营业收入一般占全部收入的 70% 以上。从利润的角度来分析，虽然客房的一次性投资较大，但在饭店的经营部门中，客房部的创利率高，其经营成本远低于饮食部、商场部等其他部门，所以其利润是饭店利润的主要部分，通常占饭店总利润的 60% ~ 70%。另外，客人入住饭店会对饭店其他部门的设施设备进行消费，从而带动饭店其他部门的经济效益。

（三）客房服务质量是衡量饭店服务质量的重要标志

客房是客人在旅游途中的“家”，客房商品的质量直接关系到客人对饭店的总体评价和印象。

饭店公共区域也是游客旅途中“家”的重要组成部分，也影响客人对饭店的总体评价和印象；客人同样希望这些场所清洁、舒适、优雅，并能获得很好的服务。非住客对于饭店的印象主要来自公共区域的设施与服务，所以客房商品的质量及其外延部分是客人和非住客评价饭店质量的重要依据。

（四）客房部的管理直接影响饭店的运营管理

如前所述，客房部能为饭店的总体形象和其他部门的正常运行创造良好的环境与物质条件，加上客房部员工占饭店员工总数的比例较大，其培训管理水平对饭店员工队伍整体素质的提高和服务质量的改善有重要意义；另外，客房部的物资设备较多，对饭店成本控制计划的实现有直接作用。因此，客房部的管理对于饭店的总体管理关系重大，是影响整个饭店运营管理的关键因素之一。

二、客房部的工作任务

（一）生产客房产品

完整的客房产品应包括房间、设施设备、用品和客房服务。客房布置美观，设施设备

舒适, 日用品齐全, 服务让客人满意, 为客人提供清洁、美观、舒适和安全的暂住空间, 是客房部工作的重要内容。

（二）为饭店营造清洁、美观、温馨和舒适的环境

搞好客房的清洁卫生是饭店赢得客人信赖的重要因素。清洁卫生是保证客房服务质量和客房价值的重要组成部分。饭店的良好气氛, 舒适、美观、清洁的住宿环境, 都靠客房部员工的辛勤劳动来实现。所以, 搞好清洁卫生, 提供舒适的住宿环境, 是客房部工作的首要任务。同时, 客房部还负责饭店公共区域的卫生及设施设备的维护和保养工作。清洁卫生在饭店的经营管理中具有特殊意义, 是饭店商品使用价值和服务质量的重要标志。饭店的清洁工作归客房部, 这符合专业化管理的原则, 有利于提高工作效率, 可以减少清洁设施设备的投资, 并有利于加强对设施设备的维护和保养。

（三）做好客房接待服务, 满足客人的各种需要

客房部还要做好住客接待服务工作, 包括从迎接客人到送别客人这样一个完整的服务过程。住客在饭店生活的主要场所和停留时间最长的地方是客房。除了在客房休息外, 客人还需要饭店提供其他各种服务, 如洗衣服务、租借用品服务、小酒吧服务等。客房部能否做好宾客接待工作, 提供热情、礼貌、周到、细致的服务, 使客人在住宿期间的各种需求得到满足, 体现客房产品的价值, 直接关系到饭店声誉的好坏。

（四）保障住店客人的安全

安全是客人最基本的需求之一, 是饭店一切工作的保障。客房是为客人提供休息的地方, 所以饭店必须时刻保障楼层的安全, 防止不法分子进入客房, 保证客人生命安全和财产安全, 为客人提供一个安宁的私密空间, 使客人有安全感。

（五）维护和保养客房里的设施设备

客房部在日常清洁卫生和接待服务的过程中还担负着维护与保养客房和公共区域里的设施设备的任务, 以使它们常见常新, 完好无损; 并与工程部密切合作, 保持设施设备有效运行, 提高它们的使用效率, 为客人构筑一个舒适的住宿环境。

（六）改善内部管理, 控制经营成本

客房部是饭店中人员最多的部门之一, 业务接待量也是最大的。所以, 对客房部人工成本和物品消耗的控制关系到客房部的盈利水平与整个饭店的经营效益。客房部管理者一定要加强内部管理, 通过定岗定编、制定并执行制度和标准、落实责任、强化培训、编制预算等管理手段合理调配各种资源, 在保证服务质量的前提下努力控制消耗, 减少浪费, 降低成本费用, 提高经济效益。

（七）为饭店其他部门提供服务

为保证饭店整体的有效运行, 各部门需要通力合作。客房部的运行需要得到其他部门的支持和帮助, 同时客房部需要为其他部门提供服务。例如, 客房部的管家部为其他部门



提供工作场所的清洁与相关设施设备的保养，客房部的布件房和洗衣房为整个饭店提供布件与员工制服的洗涤、保管和发放服务等。这些服务水准直接影响饭店的服务质量，反映饭店的管理水平。

三、客房部的特点

（一）以时间为单位出售客房使用权

客房商品的销售属于以无形的时间为单位的商品销售形态，客房商品与其他商品最大的区别在于只出售使用权，但商品的所有权不发生转移。客房部员工一方面应尊重客人对客房的使用权，向客人提供各类服务；另一方面应保护饭店对客房的所有权，做好客房的设施设备、物资用品的保管和维护工作。

客房商品是以时间为单位出售的，所以其价值实现的机会一旦在规定的时间内丧失就无法弥补，因此，饭店的客房被称为世界上最易失去价值的商品之一。客房部应确立科学的客房清扫程序，加快客房的周转速度，及时为前厅销售提供合格的产品。

（二）接触面广，情况复杂

客房部的工作范围广，涉及内容复杂，除了要保持客房清洁和确保安全外，还要对整个饭店的环境卫生、装饰绿化、设备保养，以及布件制服的洗涤、保管和样式设计负责。客房部拥有的员工数量、管理的设备物资数量、开支的费用与饭店内其他部门相比都较多，因此管理起来相当复杂。即使看起来简简单单的清洁工作，也并不简单。例如，擦洗大型枝型吊灯上的数以千计的水晶玻璃饰物需要有专业的知识和技巧；对室内装修、物资采购提出有见地的方案更非易事；客房服务的对象是来自世界各地的千差万别的客人，要使他们在或长或短的居留期间保持满意的状态更是难上加难。所以，客房部做好客房服务与管理工作的确不是简单的事。

（三）随机性强

客房部工作繁杂且含有许多不可预知的因素。例如，有时对于同一间房，客人退房的时间与另一客人租房的时间相差无几，如果不能将客房及时清扫出来，结果会很麻烦；有的客人也会提出一些服务要求，只要其要求正当且合理，有条件满足的都应当满足。这样就给服务人员增加了计划外的工作量，提高了工作难度。客房部员工必须有强烈的责任心和服务意识，能主动、自觉地服务，为客人排忧解难。这需要他们有包括心理学知识在内的多学科知识，善于揣摩客人的心理，同时有独立判断、解决问题的勇气和能力。

（四）私密性与安全性要求高

客房是客人在饭店的私人领域，对私密性与安全性的要求很高。服务人员未经客人同意不能随意进入客房，要做到尽量少打扰客人，而且在客房内不能随意移动、翻看客人的物品，必须绝对尊重客人的隐私。

安全是客人进行商务、旅游活动的前提条件，是客人最基本的需求。作为客人在旅途中的投宿场所，每个饭店都必须确保客房安全，为客人提供一个安全、舒适的私密空间。

（五）业务面广，协助性强

客房部管辖人、物、财，工作岗位多。从管理角度来说，客房部工作比前厅工作难度更大。首先，楼层员工工作独立性强，不利于管理人员督察；其次，客房物资用品都是生活性用品，也是员工日常生活需要的，若管理不善则容易流失，加大客房费用开支；最后，对设施的清洁和保养在很大程度上靠员工的责任心，若员工不按规定程序对其做清洁和保养，就会加速其老化，使之提前报废。所以，客房部加强对服务质量的控制管理和开展职业道德教育培训尤为重要。



任务二 客房部的组织机构及其岗位职责

客房部是饭店的生产部门、服务部门，同时也是一个消耗部门。科学、合理的组织机构是客房部顺利开展各项工作、提高管理工作效率的保证。客房部的组织机构应是分工明确、统一指挥、沟通顺畅的有机整体。现代管理理念要求饭店的组织机构以饭店管理系统及运行模式为基础，遵循组织管理的基本原理，适应饭店现代化经营管理的需要，力求科学合理。

一、客房部组织机构设置的基本要求

根据饭店业的现状和发展趋势，饭店客房部的组织机构及岗位设置应尽量压缩、精简，以扁平化和小型化最有效率与活力。

（一）扁平化

扁平化要求组织机构层次少，其主要优点是减少流通环节，提高效率。现代化饭店要求统一指挥，不得越级，因此组织机构层次越少，沟通效率越高。随着饭店管理技术含量的加大，组织机构扁平化是完全可以做到的。

（二）小型化

小型化要求组织机构规模小，分支机构和岗位设置尽量少。其优点是有利于强化管理，提高效率和减轻负担。

二、客房部组织机构的形式

客房部的组织机构没有统一的模式和固定的形态，饭店要根据自身的类型与规模等客



观条件和经营指导思想等主观因素进行设计，还要随着饭店的发展变化及时做出调整。根据我国旅游饭店的普遍做法，一般把客房部的组织机构形态综合分为大中型饭店的客房部组织机构和小型饭店的客房部组织机构两类。

（一）大中型饭店的客房部组织机构

在大中型饭店里，客房部的责任范围较大，管辖的区域往往也较多，因此这类饭店的客房部组织机构规模比较大，其分支机构和机构层次较多，工种齐全，分工细致，职责明确。大中型饭店的客房部一般分为客房服务中心、公共区域和洗衣房三个基本部分，有的饭店还将楼层和布件房单列，从而分为五个部分，如图 1-1 所示。在层次上，客房部通常有经理、主管、领班和普通员工四个层次，有些饭店在客房部只设经理、主管和普通员工三个层次。

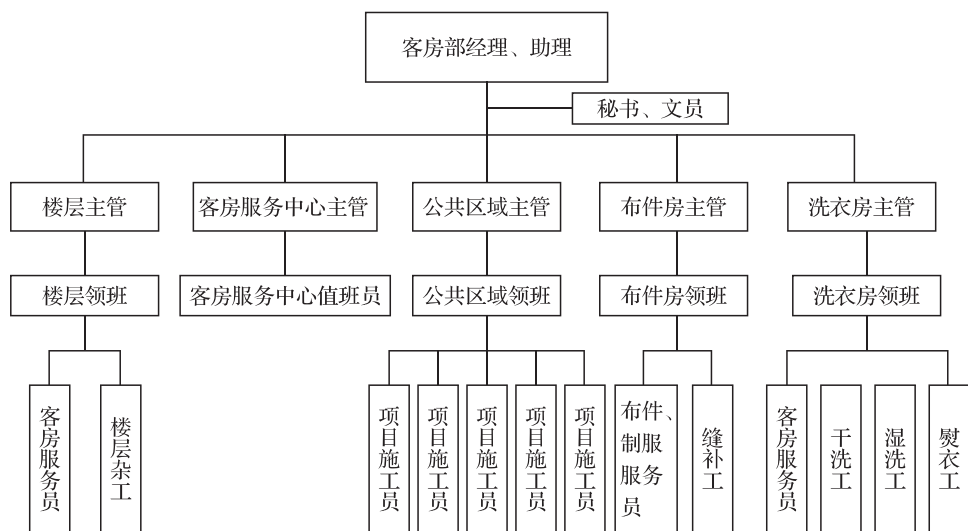


图 1-1 大中型饭店的客房部组织机构

（二）小型饭店的客房部组织机构

与大、中型饭店相比，小型饭店规模小，配套的附属设施设备较少，其客房部机构设置也比较精简，如图 1-2 所示。一些小型饭店往往不单设客房部，而是将客房部与前厅合并为房务部，即将客房部作为房务部的一部分。即使客房部单设，其分支机构、工种岗位和机构层次也比较少。因为小型饭店业务量不大，只要做好部门内部和部门之间的分工与协调，与外部相关单位或行业建立并保持良好的协作关系，就能够保证饭店的正常运行与管理。例如，小型饭店的客房部一般不设客房服务中心和洗衣房，客房对客房服务电话的接转可由总体接待人员负责，饭店的布件洗涤与供应可由协作饭店或社会上的专业公司承接。另外，客房部内部的相关岗位之间可以分工不分家，一专多能，便于统一调配。

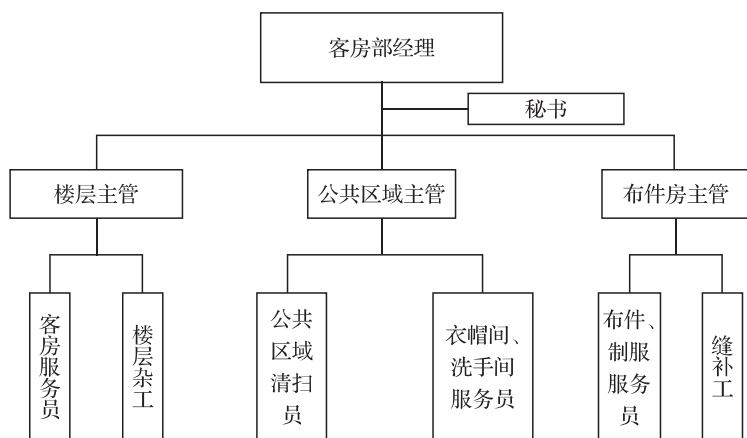


图 1-2 小型饭店的客房部组织机构

三、客房部分支机构的职能

（一）客房部经理室的职能

客房部经理室主要负责处理客房部的日常事务及与其他部门之间的联络协调等事宜。经理室通常设正、副经理各 1 名，配备秘书 1 名、文员若干。在大多数饭店里，客房部经理室与客房服务中心设在一起，其优点是便于管理、节约场地。在这种情况下，客房部经理室的部分事务可以由客房服务中心的人员来承担。

（二）客房服务中心的职能

客房服务中心是客房部的信息中心和联络协调中心，其基本职能是统一调控客房对客房服务工作，搜集和处理客情信息，保管和处理客人的遗留物品，领取和分发客房部所需物资并统计其消耗情况，协助有关管理人员进行人力调配，与其他部门及店外有关单位进行沟通 and 协调。客房服务中心通常设主管 1 名、值班员若干，下设早、中、夜三个班次。

（三）客房楼层的职能

客房楼层是客房部的主体，其主要职能是负责客房及楼层公共区域的服务与管理，为客人提供优质的客房产品。客房楼层主要由各类客房组成，每个楼层都设有工作间，便于服务员工作，通常设主管 1 名，早、中、夜班领班若干名。客房楼层人员负责全部客房、楼层走廊和电梯口的清洁，同时负责房间内备品的替换、设备的简易维修与保养，以及为客人提供其他必要的服务。

（四）饭店公共区域管理机构的职能

饭店公共区域管理机构是大多数饭店的必设组织机构。其基本职能是负责本饭店前、后台公共场所及行政办公室、库房等区域的清洁和设施设备的保养，饭店的一些专业性和技术性较强的清洁和保养工作通常也由它负责。在部分饭店里，饭店公共区域管理机构还负责饭店的园林绿化工作。随着人们经营意识的增强，很多有条件的饭店，其公共区域管理机构在保证满足饭店内部需要的前提下开展对外清洁和保养业务，为饭店创收。饭店公



共区域管理机构通常设主管 1 名，早、中、夜班领班各 1 名。

（五）布件房的职能

布件房又称布草房，它的主要职能是负责饭店内所有人员的制服及餐厅和客房所有布件的收发、分类和保管，对有损坏的布件和制服及时进行修补，并储备足够的制服和布件以备周转使用。布件房通常设主管、领班各 1 名，下设布件、制服服务员和缝补工若干。

（六）洗衣房的职能

饭店洗衣房的职能是负责本饭店布件和员工制服的洗涤，并为住店客人提供洗衣服务，有条件的还可以对外承接洗涤业务。随着洗涤业社会化程度的提高和饭店投资者效益意识的增强，加上其他因素的影响，越来越多的饭店，特别是一些中小型饭店已不再配置店属洗衣房，而将洗衣业务委托给洗衣公司。洗衣房通常设主管 1 名，早、中班领班若干，下设客衣组、湿洗组、干洗组和熨衣组。

四、客房部与其他部门之间的关系

饭店是由多个部门组成的一个有机整体，其运行与管理的整体性、系统性和协调性很强。饭店经营管理目标的实现有赖于所有部门及全体员工的通力协作和共同努力。各个部门都是饭店的组成部分，虽然各有任务和目标，但都不是独立的。要完成任务，实现目标，各部门之间就必须相互支持、密切配合。因此，客房部在运行管理过程中必须高度重视与各部门的关系，一方面，要利用自身条件，像对待客人一样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，争取它们的理解、支持和协助。在处理部际关系的过程中，客房部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。

（一）客房部与前厅部的关系

客房部和前厅部是两个业务联系最多、关系最密切的部门。从经营角度来说，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。两个部门之间应及时、准确地相互传递有关客房产品生产、销售及消费方面的信息。例如，前厅部应及时提供客房销售和住客资料等信息给客房部，以便客房部做好有针对性的服务；客房部在客人入住期间应及时将客人的消费信息传递给前厅部，在客人离店后应及时整理并将客房生产情况及时告知前厅部，以供前厅部出租，提高客房的出租率。

两个部门之间能否密切配合，将直接影响饭店客房产品能否有效生产与销售。一些规模不太大的饭店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，以便于统一管理，减少矛盾。

（二）客房部与工程部的关系

客房部与工程部作为两个职能部门，它们的目标是相同的，两者只有保持良好的工作关系，才能取得最佳工作效果。在为接待客人做准备工作中，客房服务员是一线工作人员，

如果客房设施设备有问题则容易引起客人的不满和批评，而客房部服务员同时是防止与杜绝此类事情发生的第一道防线，客房中的小问题主要是靠他们在清洁房间的过程中发现的。

客房部与工程部沟通与协调的主要内容有：客房部负责客房设施设备的日常保养工作，而工程部主要负责客房设施设备的维修事宜；客房部要及时向维修部提供客房设施设备的维修信息，并为维修人员进入客房工作提供一切方便；客房部向工程部提供客情预报，以便工程部对客房进行大修理；在工程部维修客房时，客房部应做好各项配合工作，如在维修后及时清洁房间等。

（三）客房部与餐饮部的关系

客房部与餐饮部在业务内容及范围上有很大差异，但两个部门之间也有很多业务联系。客房部的主要工作有为餐饮部的经营场所提供清洁和保养服务，为餐饮部洗熨、修补布件及员工制服。此外，两部门还要配合做好相互监督和服务工作，如一些大型活动的接待服务、贵宾房的布置、房内送餐服务等。

（四）客房部与采购部的关系

客房部针对所需的设施设备和用品提出采购计划，明确采购物品的规格、数量、质量要求、价格范围、到货时间等，经核准后，由采购部负责具体采购事宜。采购部和客房部之间要相互提供信息，密切配合，以保证选购的物品物美价廉。

（五）客房部与财务部的关系

客房部应协助财务部做好客房有关账单的收结、固定资产的清点及员工薪金的支付工作。财务部应配合客房部做好物料用品的盘点和资金预算工作。

（六）客房部与公关营销部的关系

现代饭店都提倡全员公关和全员推销，要求所有部门、全体员工都参与公关营销活动。因此，客房部协助公关营销部在客房内放置广告宣传卡，以利于宣传与推销饭店的各种设施和服务；公关营销部则应利用各种机会与场合积极宣传客房的设施和服务。

（七）客房部与人力资源部的关系

客房部要对其员工的录用和培训等向人力资源部提出明确的计划与要求，并协助人事培训部做好员工的培训工作。

（八）客房部与保安部的关系

安全是饭店工作的生命线，它不仅影响饭店客人的生命和财产安全，还直接影响饭店的财产安全与员工的生命和财产安全，所以客房部的安全工作是很重要的。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，要加强对新员工的安全教育、消防教育和防盗防骗教育，并经常请专职安全员对客房部员工进行各种形式的安全教育，包括通报本地区或全国范围内发生的一些案例，以提高员工的警惕性，防止坏人作案给饭店和宾客造成恶劣的影响，一旦发现可疑情况应及



时通报保安部。同时,客房部应积极协助保安部对饭店公共区域及客房楼层进行检查,做好防火、防盗等安全工作,并向保安部提供必要的住客资料和信息。

总而言之,客房部要做好各项服务工作,就必须与其他部门进行沟通协调,而且客房部员工与其他部门员工之间应该相互体谅,要明白部门之间是合作关系,而非竞争关系。



任务三 客房产品

产品是指能引起人们注意、收藏、使用或消费,即能满足人们需要并能在市场上出售的任何东西。客房是饭店的重要产品之一,是饭店出售的主要满足客人休息、睡眠需要的产品。

一、客房产品的基本要求

(一) 客房空间

客房空间是客房的基础。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,标准间层高不能低于2.7米。

(二) 客房设备

客房设备包括床、地毯、电视机、电话机、空调及家具等,是构成客房实用性的重要条件之一。因此,它必须保质保量,而且要方便客人使用和服务人员操作。

(三) 供应物品

房间的供应物品包括客用消耗品、客用租借用品等。不同星级和档次的饭店对此有不同的要求。但只要是该饭店等级规格要求的,即使一张纸、一个信封也应符合要求,缺一不可,否则会给客人的生活和起居带来不便。供应物品是构成客房实用性的必要条件。

(四) 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。如果设施设备的维修和保养差,那么必然引起客人的不悦。客房部必须严格执行岗位责任制,协调好与其他部门的关系,组织本部门员工共同劳动,使客房保持清洁高雅、温度适中、美观有序、设施设备处于齐全完好的状态,为客人提供规范性与针对性相结合的优质服务。只有这样,客房商品的价值才能得以实现。

(五) 客房卫生

饭店,特别是星级饭店都应按照国际标准来接待客人。虽然客房档次不同、价格不同,但是客人对清洁卫生的要求有共同之处。即使客房陈设特别简朴,也要保持其所有陈设和用品洁净;饭店的卫生质量必须符合客人的需要。饭店客房整洁已成为中外客人选择饭店住宿的首要条件。

（六）客房安全

客房的安全状况是客房产品的重要组成部分。客人外出，考虑最多的就是安全问题。居住饭店的客人常会产生一种身处陌生地的不安全感。因此，饭店要在客房区域创造一种安全的氛围，如配备完好的设施设备，以便防火、防盗、防意外；保护客人的隐私，尊重客人对房间的使用权，让客人避免受到骚扰和侵犯等。

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，客人才会得到最低限度的满足。

二、客房产品的特点

（一）价值不能储存

一般产品都是可以储存的，如一瓶矿泉水、一台电视机等，今天没有销售出去，可以储存起来待来日再出售。但客房产品却是不可储存的，没有客人的消费，客房的使用价值和价值就无法实现。客房产品的时间性很强，以每晚租金 260 元的饭店房间为例，如果全天此房间租不出去，那么这 260 元的价值就无法实现。也就是说，它的价值具有不可储存性。实现价值的机会如果在规定的时间内丧失，便一去不复返。所以，业内人士把客房比喻为“易坏性最大的商品”“只有 24 小时寿命的商品”。这就是饭店业普遍以“顾客第一”为经营信条，并在经营时，有时甚至以低于成本的价格销售饭店商品而不愿其闲置的根本原因。

（二）所有权不发生转移

客房产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，而房间的所有权仍然归饭店。在客房的运转过程中，服务人员一方面要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；另一方面要做好对客房物资用品的保管和使用过程的控制，以达到增收节支的目的。

（三）以“暗”服务为主

在饭店里，称客人看得见的服务为“明”，称客人看不见的服务为“暗”。作为客人休息、睡眠的区域，饭店必须为客人创造一个安静的客房环境；同时，作为客人的私人领域，客人是不愿意让别人来客房干扰自己的私生活的，客人在住店期间喜欢按自己的习惯安排起居，只有出于无奈才求助饭店的服务员。因此，客房服务人员不能像餐饮服务一样，注重场面的渲染，服务于客人眼前，忙碌于客人左右，而应该注意服务过程的“三轻”，即说话轻、走路轻、操作轻。饭店应将服务工作做在客人到来之前或客人不在房内期间，让客人感到饭店处处都在为自己服务，却又看不见服务的场面（“暗”服务），如同在自己家里一样方便、称心。

（四）具有随机性与复杂性

从客房的整理、物品的补充、设施设备的维修到客人的进店、离店，客房业务工作都



是一些具体而琐碎的事务性工作，具有很强的随机性。饭店对客人在何时何地、在什么情况下、需要哪些服务等事先都难以掌握，再加上客人来自世界各地，他们的习俗和兴趣爱好不一，这些都加大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部职工既要主动，又要善于揣摩客人的心理，提供规范化与个性化相结合的服务。客房服务的质量取决于服务人员的素质和经验。

三、客房的类型

客房是饭店最基本、最主要的产品。不同类型、档次的饭店为了满足客人的住宿需要设置了不同类型的客房。随着市场经济的变化和饭店之间竞争的加剧，饭店的客房种类、内部设施设备的配备趋向多样化，以适应不同类型客人的需要。

客房的分类方法很多，可以按房间配备床的种类和数量划分，也可以按房间所处的位置划分。客房只有类型多样，价格高低有别，才能满足不同客人的需求，尤其是适应客人不同的消费能力。

（一）客房的基本分类

客房的基本分类是指按房间的数量与床的数量和大小进行分类，客房通常可分为单人间、大床间、双床间、三人间和套间。

1. 单人间

单人间（图 1-3）是放一张单人床的客房。单人间又称为单人房，适于从事商务旅游的单身客人住用，是饭店中最小的客房。为了使客人获得更好的享受，有的饭店在单人房中放置了一张小双人床。饭店单人间数量一般不多，且常常把面积较小或位置偏僻的房间作为单人间。但这种客房隐私性强，近年来颇受单身旅游者的青睐。不少饭店增加了此类房间的数量，而且在面积和装饰布置的档次上也有所提高，摆脱了传统的单人间仅仅是经济房间的概念。



图 1-3 单人间

根据卫生间的设备条件，单人间又可分为无浴室单人间、带淋浴单人间和带浴室单人间。

2. 大床间

大床间（图 1-4）是在房中放一张双人床的客房，主要适用于夫妻居住。为新婚夫妇布置的大床间称作蜜月客房。

目前，高星级饭店布置的商务单人间一般也会配备大床并增设先进办公通信设备。在以接待商务客人为主的饭店，大床间的比例逐渐增加，多者可占客房总数的 50% ~ 60%。



图 1-4 大床间

3. 双床间

双床间种类很多，可以满足不同层次客人的需要。

如果房间里配备两张单人床，中间用床头柜隔开，可供两位客人居住，这样的房间通常称为标准间，如图 1-5 所示。这类客房占饭店客房数的绝大部分，适合旅游团队和参加各种会议的客人。



图 1-5 标准间

有的客房中配备了两张双人床（图 1-6），可供两位单身旅行者居住，也可供夫妇或家庭旅行客人居住，这种客房的面积比普通标准间大。



图 1-6 两张双人床的客房

有的客房中配备了单双两便床（图 1-7），出租时可灵活调配。在大床间供不应求时，饭店便可将两张床合为一张大床，作为大床间出租。



图 1-7 单双两便床的客房

有的客房中配备一张双人床、一张单人床（图 1-8），或配备一张大号双人床、一张普通双人床（图 1-9），这类房间能满足家庭旅行客人的需求。



图 1-8 一张双人床、一张单人床的客房

图 1-9 一张大号双人床、一张普通双人床的客房

4. 三人间

配备三张单人床的单间客房叫作三人间（图 1-10），属于经济档客房，这种类型的客房在中、高档饭店中数量极少，有的甚至不设。在客人要三人同住一间时，饭店往往采用在标准间加一张折叠床的办法。



图 1-10 三人间

5. 套间

根据构成套房的房间数量及内部的装潢布置, 我们可将套间细分为普通套间、豪华套间和总统套间。

(1) 普通套间。普通套间(图 1-11)一般是连通的两个房间, 又称双套间、双连客房。其中, 一间做卧室, 另一间做起居室, 即会客室。卧室中放置一张大床或两张单人床, 并带有卫生间。起居室设有供访客使用的盥洗室, 内有恭桶与洗面盆。这种套间可用固定的分室隔墙隔断, 也可用活动隔墙隔离。



图 1-11 普通套间



普通套间又可分为不同的形式。例如,连接套房是由两个独立的双床间构成的,当中间的双扇门相通时,将其中一间布置成卧室,另一间布置成起居室,可作为套间出租。需要时,关上中间的门,仍可作为两间独立的双床间出租。这种连接套房中间的双扇门均需安装门锁,关上时应具有良好的隔音性能。复式套间是一种两层楼套间,由楼上、楼下两层组成,楼上一一般为卧室,楼下为起居室。

(2) 豪华套间。豪华套间(图 1-12)可以是双套间,也可以是三套间,分为卧室、起居室、餐室或会议室。卧室中配备大号双人床或特大号双人床。室内注重装饰布置和设备用品的华丽、高雅。此外,豪华套间还有由三至五间或更多房间组成的多套间。此类豪华套间有两个各带卫生间的卧室及会客室、餐厅、书房及厨房等,卧室内设特大号双人床。



图 1-12 豪华套间

(3) 总统套间。总统套间(图 1-13)通常由 5 间以上的房间构成,多者达 20 间。总统套间内男女主人卧室分开,男女卫生间分用,还设有客厅、书房、娱乐室、会议室、随员室、警卫室、餐室或酒吧及厨房等,有的总统套间还设室内花园。房间内部的装饰布置极为讲究,设备用品富丽、豪华。因为总统套间价格昂贵、出租率低,所以一般四星级以上的饭店才设。总统套间并非总统才能住,只是标志该饭店已具备接待总统的条件和档次。



图 1-13 总统套间

（二）按客房位置分类

按客房位置进行分类，客房通常可分为外景房、内景房、角房、连通房和相邻房。

- （1）外景房。外景房是窗户朝向店外，住客可在房内观赏饭店外景色的客房。
- （2）内景房。内景房是窗户朝向饭店的内院，住客可在房内观赏饭店内景色的客房。
- （3）角房。角房是位于走廊过道尽头的客房。
- （4）连通房。连通房是隔墙有门连接的客房。
- （5）相邻房。相邻房是室外两门毗连而室内无门相通的客房。

（三）按客房主题分类

以客人的年龄、性别和职业为主题，客房可分为老人客房、女子客房、蜜月客房、儿童客房等；以某种时尚、兴趣爱好为主题，客房可分为汽车客房、足球客房、邮票客房、电影客房等；以某种特定环境为主题（图 1-14），客房可分为梦幻客房、海底世界客房、太空客房等。

例如，残疾人客房（图 1-15）的门应达到 900 毫米宽，以便轮椅进出和搀扶人同行进出。其门锁锁把应采用摇臂执手，而不宜选用球形执手。卫生间应有较大空间，方便轮椅回旋。在墙壁、浴缸、洗脸盆、便桶边应设牢固的扶手，扶手应具备水平段与垂直段的功能，以方便残疾人随处扶靠。房内及卫生间内均应设呼唤按钮，特别是卫生间内呼唤按钮的位置应方便使用。客房内也应具备轮椅回旋的空间，通常设单人床，床尺寸为 1.37 米 × 1.88 米，比正常单人床宽、短。窗帘、空调、电视等均应为遥控式。写字台下面的空间应使坐轮椅的人感到舒适。衣橱内的衣架杆应可以自由升降到合适的位置。壁橱采用推拉门。房内所有设施，如面盆、窥镜、晾衣绳、门钩、疏散图等的高度均应降低到乘坐轮椅的人使用方便的程度。



微课
特色客房知识



图 1-14 主题客房



图 1-15 残疾人客房

（四）特色楼层

在高星级饭店，为同类消费客人，利用某些楼层的全部或一部分客房集中进行设置的楼层叫作特色楼层，如商务楼层、行政楼层、女士楼层等。

1. 商务楼层

商务楼层是为接待商务客人而设置的楼层。楼层上设有专门的商务中心、商务洽谈室、自助餐厅、咖啡厅等，直接在楼层上为客人提供入住至离店等一系列服务，有的饭店还为客人配有秘书，提供翻译服务，有效提高了商务客人的办公效率，越来越为商务客人所喜爱。

2. 行政楼层

行政楼层客房的家具、日用品等都非常高档，室内装饰也极其豪华。住宿客人一般都是高级别的行政官员或其他社会名流。行政楼层一般处于饭店楼层的最上部，设有专用的大厅（内有休息室、洽谈室、餐厅等），入口处有接待吧台，为客人提供开房、退房、复印、打字、咨询等服务业务。每间客房的面积一般不小于 30 平方米，客房内一般都配备可供上网的计算机、传真机等。在一些饭店，人们若要到行政楼层，必须持有该层的房间钥匙。

3. 女士楼层

女士楼层是饭店为了方便女性客人而专门开放的楼层。随着单身女性宾客人数的快速增加，此类客房需求量越来越大。为了让女性客人住得更更有安全感，更加舒适，女士楼层尊重女性客人的隐私权；提供与女性相符的室内装饰、设计，满足女性需求的家具、日用品等，女性必需的化妆品、服装衣物、常用设备等，以及安全警卫服务。

四、客房的空间与功能

客房是宾客在饭店的主要活动空间，需要本着“以人为本”“创造个性特色”的设计理念，遵循功能与美感相统一原则、传统与现代相统一原则、装饰档次与客房档次规格相统一原则，合理运用多种材料、光线、色彩和艺术陈设品，在有限的空间里实现功能、气氛、格调和美感的高度统一，创造出适合客人生理和心理需求的良好居住环境，进而达到安全性、经济性和舒适性的客房设计基本要求。

（一）睡眠空间

1. 床

睡眠空间是客房中最基本的空间，其中最主要的家具是床，客房用床如图 1-16 所示。我国饭店所用的床都是由床架、床垫和床头板组合而成的。对床的质量要求是：床的质量要轻，牢度性能要好，造型优美；弹簧床垫软硬适宜；床架底部应有活动走轮和定向轮，移动方便。有的饭店为了增加床的美观还专门配置了床裙。



图 1-16 客房用床



2. 床头柜

床头柜是客房必不可少的家具之一。床头柜（图 1-17）可分为单人用床头柜和双人共用床头柜。传统的床头柜只作为客人摆放书籍及小物品的家具，而现代饭店的床头柜可满足客人就寝期间的各种基本需要。床头柜上都放有一部电话，以及便条纸和一支削好的铅笔，为客人进行通信联络提供便利。有的饭店还在床头柜上放有晚安卡和常用电话号码卡。



图 1-17 床头柜

（二）起居空间

起居空间应在标准间的窗前区，起居空间里放有软座椅、茶几（或小圆桌），以供客人休息、会客、观看电视之用。此外，起居空间还兼有供客人饮食的功能，客人可在此饮茶、吃水果及简餐等。

1. 行李架

所有客房都应设有行李架或行李台，如图 1-18 所示，它可以设计成写字台、化妆台的扩充部分或作为单独的一件家具。行李架的高为 45 厘米，宽为 65 厘米，长为 75～90 厘米，大房间的行李架可大于此规格，以方便客人放行李箱和拿取衣服。为了减少损坏，饭店一般将木条按一定间距固定在行李架的面层，以防止皮箱的金属饰钉损害行李架，同时不能有尖锐物品突出而损坏客人的皮箱。有的饭店还在行李架上附设软垫或靠背，当箱件放在行李架下层时，行李架上层便可以作为座位来使用。



图 1-18 行李架和行李台

2. 写字台和化妆台

客房使用的写字台和化妆台（图 1-19）一般为全木制品。标准间的写字台和化妆台一般为合用，并装有抽屉，抽屉里可放置文具。它的宽度应与其他家具统一，为 40 ~ 50 厘米，其高度为 70 ~ 75 厘米，相应的梳妆凳高度为 43 ~ 45 厘米，最小的膝上净空为 19 厘米。

写字台、化妆台所靠的墙面应设有梳妆镜，梳妆镜的高度以客人站在写字台、化妆台前照全人的头部为宜，其上方应装有照明灯以提高亮度。



图 1-19 写字台和化妆台

3. 电视机柜

电视机柜（图 1-20）是每个房间的必备物品，有木制、金属制和金属与木料混合结构三种类型。电视机柜上方放电视机，下方柜内往往是放置各种饮料的小冰箱，即迷你吧。电视机柜上配有可转动的小型圆台装置，其位于人体坐在沙发或椅子上的高度，其视线低于平视电视屏幕的高度，它可以减轻看电视时眼睛的疲劳程度，起到保护客人视力的作用。



图 1-20 电视机柜

（三）储存空间

储存空间主要是指设在房门进出小过道侧面的壁橱和紧靠壁橱的酒柜。

1. 壁橱

壁橱（图 1-21）设在客房入口的过道内，便于客人在离开饭店时检查橱内东西是否有遗漏。壁橱的长度应不小于 100 厘米，进深应不小于 50 厘米。为了方便挂衣，同时为了保证衣服不触地，挂衣棍高度应为 170 厘米，棍上部应留有 75 厘米的空间，以便移动衣架、挂取衣物。橱门可以用推拉门，也可用折叠门。壁橱内应有照明灯，采用随门开启而亮的照明灯是节约用电、方便客人的一种举措。有的壁橱内还设有鞋箱和保险箱。



图 1-21 壁橱

2. 酒柜

酒柜（图 1-22）上层摆放烈性酒、酒具、茶具及小吃食品，下层为储存饮料的小冰箱，以满足客人饮用；同时可在茶几上留出更多的面积，供客人摆放自己的物品。



图 1-22 酒柜

（四）盥洗空间

盥洗空间（图 1-23）即浴室，又称卫生间。客房的卫生间一般是背靠背设置的，目的是使相邻房间的两个卫生间可以共用一个排（供）水道。卫生间的墙壁起到了屏风的作用，可以遮挡摆放在浴室隔壁卧室的睡床。



图 1-23 盥洗空间



1. 浴缸

浴缸（图 1-24）一般设在靠床的一侧。这是由于长期使用喷头沐浴会弄湿外侧的壁纸，使壁纸发生霉变。当需要更换维修时，如果在走廊外侧，则会影响客人行走；如果在走廊里侧，则封闭此房即可。另外，有些房间隔音效果不好，浴缸靠近外侧墙壁，客人沐浴的流水声会清晰地传到走廊。

浴缸应带有冷水水龙头、热水水龙头，并装有淋浴喷头，既能固定也可用手拿。浴缸底部采用光面和毛面相间的防滑结构。浴帘杆固定在浴缸的上方两端，与缸的外沿垂直线齐，与缸的上沿平行；浴巾架固定在浴缸水龙头对面的墙上。另外，还有活动的晒衣绳供客人挂衣物。豪华房间的浴缸内可装上能产生旋涡的水疗装置，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。



图 1-24 浴缸

2. 恭桶

恭桶（图 1-25）是盥洗空间的另一重要设备，其大小、空间摆放位置都要从卫生间大小和使用人的生活习惯等方面进行综合考虑。



图 1-25 恭桶

3. 洗脸盆与云台

洗脸盆与云台（图 1-26）是卫生间造型设计的重点。这一空间由台面、洗脸盆、水龙头、墙面大玻璃镜、电源插座等组成。台面多用大理石或人造大理石等材料，表面光滑美

观。洗脸盆多为瓷质，其特点是美观、耐用、易清洁；同时，要注意洗脸盆上方的化妆镜、石英灯照明及镜面两侧或单侧的壁灯照明，以满足客人的需要，特别是女士化妆的需要。镜面要防雾且大，因为卫生间一般较小，镜面反射可使空间在视觉和心理上显得宽敞。卫生间巧用镜子会起到意想不到的效果。



图 1-26 洗脸盆与云台

（五）书写空间

标准间的书写空间（图 1-27）在床的对面，以写字台为主。写字台台面比较长，一侧可放置电视机。写字台也可兼做化妆台，所以在写字台上方的墙面上安装有大镜子。写字台上放有服务指南夹，服务指南夹里有一些简单的办公用品，如纸、笔、信封、明信片等，以及饭店服务设施的一些介绍。为满足客人上网需要，客房要布置有上网线路，其插座的位置要靠近写字台；否则，拖太长的连接线既不方便，也不美观。



图 1-27 书写空间

（六）其他

除了以上五个基本空间及其功能以外，客房内的主要设备还有房门安全装置和消防装置。

1. 房门安全装置

客房门上应装有窥视镜（警眼）和安全链（安全环）及双锁，如图 1-28 所示。门后张贴安全指示图（图 1-29），在其上标明客人现在所处的位置及安全通道的方向。



图 1-28 窥视镜（警眼）和安全链



图 1-29 安全指示图

2. 消防装置

房内天花板上应设有烟感报警器（烟感）和花洒器（温感喷淋头），供报警和自动灭火用。

课中技能训练



实训 1-1 客房清理

进入一间客房，房间的状态是这样的：有一台笔记本电脑和打印机放在咖啡桌上，书桌上有很多较凌乱的文件，书桌下有很多卷成团的面巾纸，没有开冷气，电视机上有客人的身份证，床头柜上有 4 瓶开了口但没喝完的啤酒和一份精美的礼品。房务员清理房间后让客人非常感动，那么她是如何清理的呢？

（1）咖啡桌上放打印机和笔记本电脑是否太挤？应如何摆放？

（2）书桌上很多凌乱的文件应如何处理？

(3) 书桌下有很多卷成团的面巾纸, 没有开冷气, 这些说明了什么? 应如何做?

(4) 床头柜上有 4 瓶开了口但没喝完的啤酒和一份精美的礼品, 这些说明了什么? 如何能验证你的猜想?

实训 1-2 酒店基础客房的发展变化

中国已经成为全球高端酒店开发的热点地区之一, 这些新酒店属于高水准酒店, 尤其是硬件方面。同时, 每家酒店都在竭力展现自身的特色, 甚至有意识地避免与其他酒店出现雷同。图 1-30 至图 1-33 为高级酒店的基础客房平面图, 请你从空间、功能、尺度方面谈一下各个时期的特点并分析其发展变化的原因。

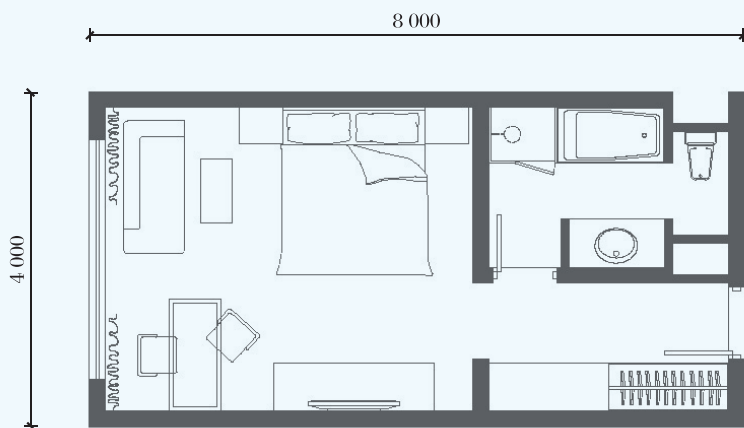


图 1-30 高级酒店客房平面图 (二十世纪八九十年代)

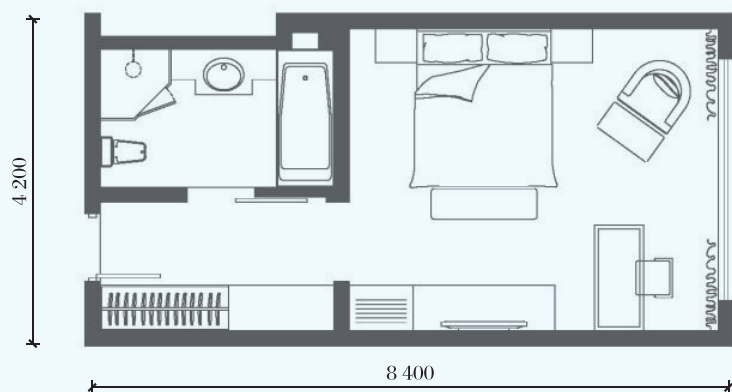
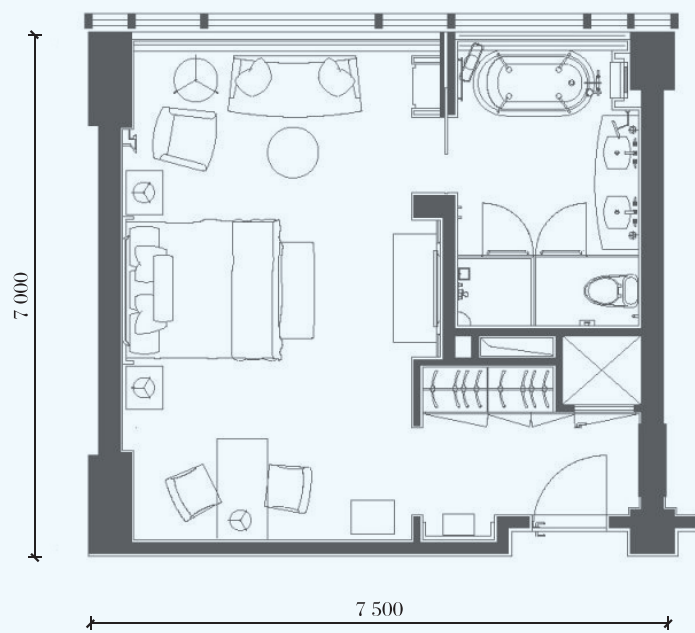
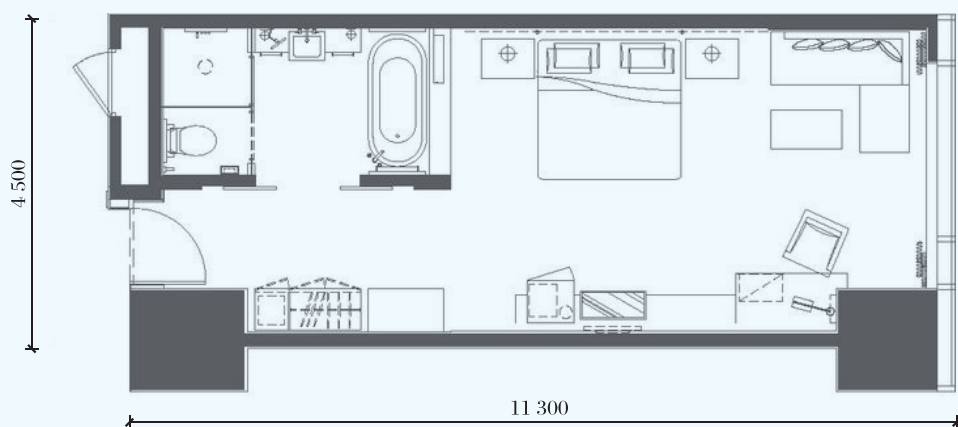


图 1-31 高级酒店客房平面图（2000 年前后）



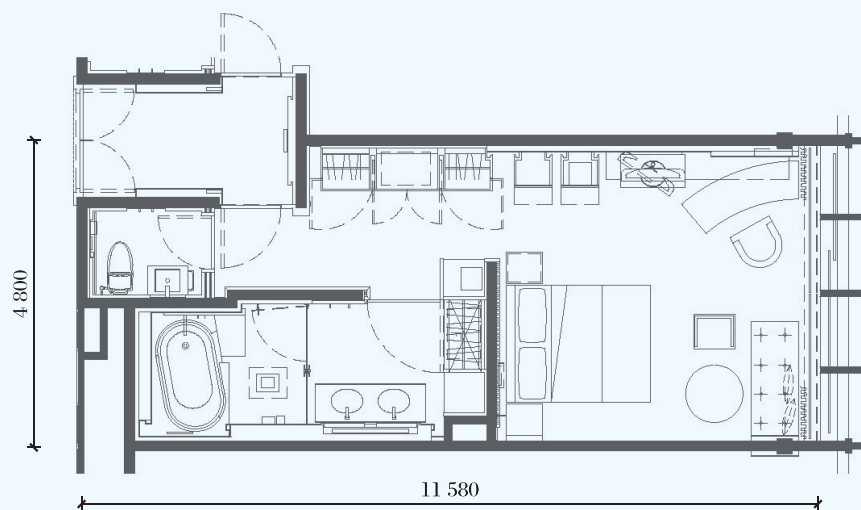


图 1-32 一线城市高级酒店客房平面图（2008 年前后）

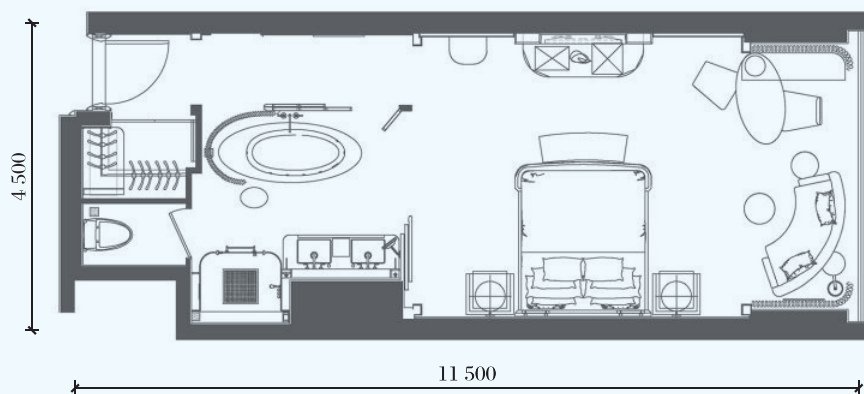
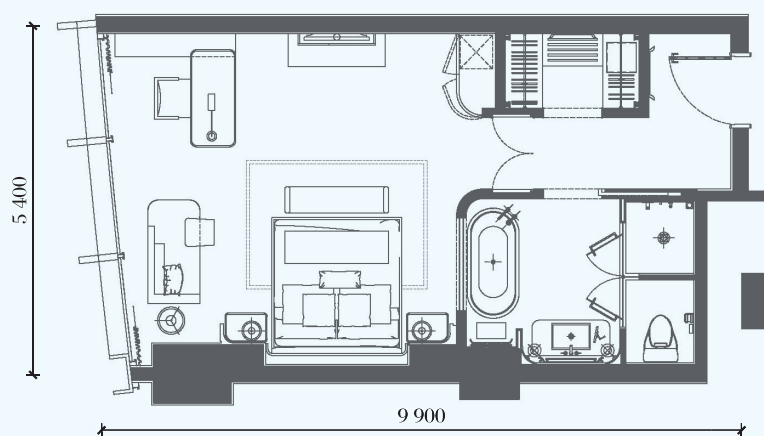


图 1-33 高级酒店客房平面图（2011 年前后）

表 1-1 饭店客房推介考核表

[illegible]

课后巩固提升

案例 1 阿里未来酒店“菲住布渴”：超智能的 AI 酒店

阿里巴巴打造的国内首家汇聚了互联网业界各类顶尖技术的未来酒店——菲住布渴落户杭州阿里巴巴西溪园区。菲住布渴是全球第一家支持全场景刷脸住宿的酒店，作为国内首家以未来科技为卖点的酒店，其主打 AI 智能服务和全场景身份识别，将阿里巴巴现有的大部分先进技术囊括其中。酒店共有 290 余间客房，同时包括健身房、餐厅等星级酒店的基本设施。

众所周知，在一家酒店的服务主体中，人工服务始终占据最主要的地位，而互联网虽然便捷，但是也只能一直扮演辅助角色。而在阿里巴巴的菲住布渴酒店里能看到的人工服务寥寥无几，几乎全部的工作都是由阿里巴巴人工智能控制的各类机器人完成的。客人进入酒店后，将由机器人前台进行接待服务，在通过人脸识别等识别技术完成验证后可以通过登记的面部信息完成酒店里几乎所有的自助服务。

作为控制酒店服务的“超级大脑”，阿里巴巴的 AI 智能中枢重要性不言而喻。在这颗阿里巴巴的“超级大脑”中，其最底层的大数据服务由阿里云提供，安全性与稳定性自然不用多说。除了“超级大脑”外，菲住布渴还拥有数字化运营平台及各类智能场景应用系统，这些都由淘宝技术团队提供。此外，还有阿里人工智能实验室提供的最新型智慧机器人及飞猪、钉钉等团队提供的各类生态资源。从整体来看，菲住布渴是一项汇聚了阿里巴巴各类 B2C 项目顶尖技术的优秀项目，称其为未来酒店绝对是名副其实。看到这里可能会有人问，菲住布渴酒店取消了大批人工服务项目而改用 AI 智能操控，会不会出现各类问题，由此带来的不便又该如何解决呢？对此，菲住布渴的 CEO 解释称，阿里未来酒店并不是无人酒店，酒店在大堂和楼层都配有专业的服务人员来帮助需要人工服务的客人。同时，如果客户在使用机器人服务时出现各类问题，也可以通过咨询服务人员寻求帮助，这对于部分不熟悉智能操作的老年客人来说也是贴心的服务。

当代传统酒店面临的最大问题便是服务效率问题，在酒店服务越来越全面的时代，每项服务如果都占用大量人力，那么对于酒店及客人来说都是一件低效率的事情。除了少部分追求极致服务的五星级酒店外，大部分酒店还是以效率为主要服务理念。而阿里未来酒店的智能化服务恰好能够在满足用户基本入住需求的前提下大幅减少人力支出并有效提高效率。

菲住布渴在酒店新风系统、中央空调系统中均全面安装了 IFD 防护级去 PM2.5、甲醛和广谱病毒（直径为 0.1 微米）净化装置，1 小时循环净化去除率达 99.9%，极大地提高了客人入住的安全性。在具体的服务流程中，AI 智能应用使很多必不可少的酒店服务实现无接触。例如，很多传统酒店的前厅部用热水给房卡消毒；而菲住布渴酒店的客人不仅可以在酒店大堂自助机上刷脸无接触完成入住流程，还可以在来菲住布渴酒店的路上使用手机



移动端支付宝小程序刷脸完成整个入住流程。客人抵达酒店后可直接刷脸乘电梯、开房门。

同时，客房内的语音管家——天猫精灵除了可以实时替客人无接触完成空调、灯光、电视机和窗帘四种硬件控制外，还可以满足客人的客房送餐、洗衣、外卖等服务诉求，并由菲住布渴机器人完成全链路无接触传送服务。客人离店时如果需开具增值税专用发票，菲住布渴大堂内全球首台自助增值税专用发票机将无接触为客人此次入住画上一个完美的句号。

站在酒店行业这样一个全景的层面来说，传统的酒店服务以人工为主，但它所自有的不稳定性容易对核心的消费者体验造成伤害，而未来酒店的智能无人服务有效地规避了这一问题的。

因此，比选择像开盲盒般伴随不确定性的人工服务来说，科技所酝酿的智能服务让消费者感到更舒适、自由。其实，科技的背后是人脑，也代表了菲住布渴酒店及其背后的阿里生态对待其用户的温度；在更大的层面上，则是服务主体怀揣着对消费者的真诚，借助科技使这种真诚灌注到每个点上，由点入线成面，最终形成繁荣的行业新景、和谐的消费环境。

请对以上案例做出分析。

案例 2 带着宠物住酒店

对于有宠物的人们来说，宠物是他们的家人，是他们生活中不可分割的一部分。在出门旅行时，宠物主人无论走到哪里都想带着自己的宠物，但遗憾的是现在大多数高品质酒店有宠物禁止入内的规定。

想出门旅行，可家里的宠物该怎么办，这是个困扰宠物主人的大难题。为此，重庆首

家可带宠物入住的豪华酒店——重庆渝融豪生酒店为爱宠人士提供了宠物入住服务。重庆渝融豪生酒店除了配置有典雅舒适的豪华客房外，还开设了宠物特色房间，房间内特别为宠物准备了宠物玩具、宠物床及宠物卫生间等，客人在入住期间只需额外支付 300 元的服务费即可。待客人离店后，酒店会对房间进行专业的清洁和消毒。酒店虽然允许客人携带宠物入住，但是是有一些条件和要求的，如只允许携带体重在 18 千克以下的中小型宠物入住，而且客人带去的宠物由自己负责照顾；如果宠物破坏了公共物品，宠物主人要赔偿等。

请对以上案例做出分析。

思考与练习



1. 简述客房部与前厅部的关系。
2. 阐述客房部对饭店的销售业绩有何重要贡献。
3. 客房部在饭店经营活动中的作用表现在哪些方面？
4. 登录网站或实地参观考察，了解当地星级饭店的组织机构、服务模式、客房类型等情况并加以分析，写出书面调研报告。



思政园地

**全球酒店 225 强榜单：锦江华住首旅如家格林东呈争霸，中国力量崛起**

美国 *HOTELS* 杂志公布了 2020 年度“全球酒店集团 225 强”（*HOTELS* 225）的排名。*HOTELS* 特别指出，2020 年入选榜单的酒店集团的客房数量门槛为 7 000 间，相较于前些年（4 000 间）提高了标准，因此榜单名称也从往年的“325 强”改为“225 强”，其中包括 200 家酒店集团和 25 家酒店营销集团。

HOTELS 杂志的主编寄语中特别提到：“正如过去十年的整体趋势，中国的酒店公司持续崛起，在全球榜单里奋力上升，我们通过中国这个沉睡巨人，持续发掘到了新入局者。”

根据出炉的榜单（数据截至 2020 年年底）：万豪的霸主地位依然稳固，凭借超过 142 万间客房排名全球第一。而锦江以超过 113 万间客房排名世界第二，同样比上一年多。如果从酒店数量计算，锦江比万豪多了 3 000 多家酒店。希尔顿客房数量突破了 100 万间，从上一年的第四名回到了第三名的位置。洲际、温德姆和雅高分别排在第四位、第五位和第六位。华住和首旅如家依然在前十。

锦江国际集团是中国规模最大的综合性酒店旅游企业集团之一，注册资本达 20 亿元，拥有酒店、旅游、客运三大核心业务和地产、实业、金融等相关产业。“锦江”是具有 80 多年历史的中国民族品牌，是中国驰名商标、上海市著名商标，获中国商标金奖，品牌价值超过 415 亿元。

锦江拥有悠久的历史，锦江饭店最早是由近代企业家、中国女权运动的先驱董竹君在 1951 年创建于上海的。酒店所在的原华懋公寓建于 1929 年。上海锦江饭店开业以后就成为接待中央领导和外宾的国宾馆，美国前总统尼克松 1972 年首次访华就下榻在上海锦江饭店。

1984 年，上海市政府将市政府接待办拥有的数十家涉外宾馆组建成锦江集团，并且通过输出管理的方式将业务拓展到北京、昆明等地。1993 年，上海新锦江大酒店股份有限公司（现在的锦江投资）在上海证券交易所（简称上交所）上市。1996 年，上海新亚（集团）股份有限公司（现在的锦江酒店）在上交所上市。同年，锦江之星旅馆有限公司成立。

2003 年 6 月，上海新锦江大酒店股份有限公司和上海新亚（集团）股份有限公司两大集团合并，重组成为锦江国际（集团）有限公司（简称锦江国际集团）。

2014 年，锦江国际集团全资收购喜达屋资本集团旗下的法国卢浮酒店集团，进一步拓展国际酒店市场。

2015 年，锦江国际集团战略投资铂涛集团，一跃成为首家跻身全球前五的中国酒店集团。



2016 年，锦江国际集团牵手维也纳酒店集团，这是继成功收购卢浮酒店集团、战略投资铂涛集团后，强化战略布局、完善品牌体系的又一重要举措。

2018 年，锦江国际集团以 20 亿美元从海航集团购买丽笙酒店管理集团控股 100% 的股权。在完成此次收购后，锦江国际集团成功跻身全球第二位，仅次于美国万豪国际集团。

截至 2020 年年底，锦江国际集团投资和管理的酒店超过 10 000 家、100 万间客房，拥有高中端及经济型品牌 40 余个，分布在中国和世界 120 多个国家与地区，会员超过 1.5 亿人，跻身全球酒店集团 300 强前三位，列亚洲第一。

资料来源：摘自锦江国际官方网站。（有改动）

免费提供

★★★ 精品教学资料包

服务热线: 400-615-1233
www.huatengzy.com

客房服务与管理

策划编辑: 冯 梅 张明星

责任编辑: 冯 梅

责任校对: 乔 雷

装帧设计: 刘文东

ISBN 978-7-5504-5790-4



9 787550 457904 >

定价: 49.80元

X-A