



☐ 旅游中等职业学校教材  
(根据教育部最新大纲编写)

# 客房服务与管理

叶秀霜 编著  
董颖蓉



A1007201

旅游教育出版社

·北京·

责任编辑:单丽平

**图书在版编目(CIP)数据**

客房服务与管理/叶秀霜,董颖蓉编著. - 北京:旅游教育出版社, 2002. 1

ISBN 7-5637-1016-7

I. 客… II. ①叶… ②董… III. ①饭店—商业服务—专业学校—教材 ②饭店—经济管理—专业学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 076592 号

旅游中等职业学校教材(根据教育部最新大纲编写)

**客房服务与管理**

叶秀霜 董颖蓉 编著

|        |                                     |
|--------|-------------------------------------|
| 出版单位   | 旅游教育出版社                             |
| 地 址    | 北京市朝阳区定福庄南里 1 号                     |
| 邮 编    | 100024                              |
| 发行电话   | (010)65778403 65728372 65767462(传真) |
| E-mail | tepfx @ fm 365.com                  |
| 印刷单位   | 河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂                    |
| 经销单位   | 新华书店                                |
| 开 本    | 850×1168 1/32                       |
| 印 张    | 12.5                                |
| 字 数    | 284 千字                              |
| 版 次    | 2002 年 1 月 第 1 版                    |
| 印 次    | 2002 年 1 月 第 1 次印刷                  |
| 定 价    | 19.00 元                             |

(图书如有装订差错请与发行部联系)

## 出版说明

为了进一步贯彻教育部与国家旅游局的教育改革方案,满足旅游中等职业学校教学的新需要,我社组织专家学者编写了中等职业学校饭店服务与管理专业最新教材。

这套教材以教育部职业教育与成人教育司 2001 年颁布的最新“中等职业学校饭店服务与管理专业教学大纲”为依据编写,总结了我社多年出版旅游中等职业学校教材的经验,密切结合旅游中专教学实践,注意理论联系实际,在保证教材体系完整的前提下,注重学生实践能力、操作能力的培养;吸纳了国内外最新研究与实践成果,面向新世纪,保证具有一定的前瞻性。

首批出版《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》、《康乐服务与管理》、《形体训练》等五本。

为保证教材质量,我社曾邀请有关专家对大纲和书稿进行了审定,在教材的编写过程中,也曾得到许多单位和部门的支持,在此一并表示感谢。

由于时间与作者水平的局限,书中会存在很多疏漏之处,诚恳地希望广大师生提出宝贵意见和建议,以便我们再版时修订。

**旅游教育出版社**

2001 年 12 月

# 前 言

为了满足旅游中等职业教育的需要,提高教学质量,根据旅游中等职业学校饭店服务与管理专业教学计划和教学大纲,我们编写了《客房服务与管理》一书。本教材可作为旅游中等职业学校饭店服务与管理专业使用,其他学校的相应专业也可参考使用,同时也可作为饭店员工的培训教材或饭店从业人员的自学读物。

客房的服务与管理是现代饭店运行与管理的重要组成部分。本书在编写过程中,坚持全面系统、先进实用的原则,既注重阐述饭店客房服务与管理的基础知识,又力求理论联系实际,具有较强的可操作性。专业教师在教授过程中,可根据具体内容和教学实际,结合图片资料、实物样品、参观考察、操作练习等方法,使学生在掌握基础理论和基础知识的基础上,熟悉饭店客房部的运行与管理的基本程序和方法,具备服务与管理的基本技能。

参加本书编写的人员有:叶秀霜(第二章、第三章、第四章、第六章、第七章、第八章、第九章、第十章)、董颖蓉(第一章、第五章),全书由叶秀霜修改定稿。

本书在编写过程中,参阅了国内外同行的有关教材和资料,并得到一些单位和有关同志的支持和帮助。特别是北京饭店培训部张杰同志和杭州香格里拉饭店祝一鸣同志提出不少宝贵意见,在此一并表示感谢。

由于时间仓促,水平有限,本教材一定还存在一些缺陷,恳请同行专家和读者批评指正。

编者

2001年5月

# 目 录

## 客房服务篇

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 第一章 客房的种类与布局 .....       | ( 3 ) |
| 第一节 客房的种类 .....          | ( 3 ) |
| 第二节 客房的装饰与布局 .....       | (10)  |
| 第三节 各类客房的特点、布局和配备 .....  | (32)  |
| 第二章 清洁剂和清洁器具 .....       | (43)  |
| 第一节 清洁剂 .....            | (43)  |
| 第二节 清洁器具 .....           | (49)  |
| 第三章 客房清洁保养 .....         | (57)  |
| 第一节 客房清洁保养质量标准 .....     | (57)  |
| 第二节 客房清洁保养程序 .....       | (73)  |
| 第三节 客房消毒和灭虫害工作 .....     | (92)  |
| 第四章 公共区域的清洁保养 .....      | (101) |
| 第一节 公共区域概述 .....         | (101) |
| 第二节 公共区域清洁保养质量标准 .....   | (103) |
| 第三节 公共区域清洁保养的任务与要求 ..... | (113) |
| 第四节 面层材料的清洁保养 .....      | (121) |
| 第五章 客房服务 .....           | (134) |
| 第一节 客房服务内容及质量标准 .....    | (134) |
| 第二节 客房常规服务 .....         | (151) |
| 第三节 客房超常服务 .....         | (165) |
| 第四节 会议服务 .....           | (177) |
| 第五节 客房服务用语 .....         | (185) |

## 客房管理篇

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 第六章 客房管理概述·····           | (209) |
| 第一节 客房部组织机构·····          | (209) |
| 第二节 岗位职责及素质要求·····        | (215) |
| 第三节 客房部与其他部门的业务关系·····    | (227) |
| 第七章 客房安全管理·····           | (231) |
| 第一节 防火·····               | (231) |
| 第二节 防盗窃·····              | (240) |
| 第三节 预防工伤事故·····           | (247) |
| 第四节 防其他事故·····            | (250) |
| 第八章 客房物资管理·····           | (257) |
| 第一节 客房物资的分类·····          | (257) |
| 第二节 客房设备管理·····           | (259) |
| 第三节 客房布件管理·····           | (267) |
| 第四节 客房用品管理·····           | (274) |
| 第九章 客房服务质量控制·····         | (283) |
| 第一节 客房服务质量概述·····         | (283) |
| 第二节 饭店清洁保养质量控制·····       | (287) |
| 第三节 客房对客服务质量控制·····       | (296) |
| 第四节 客房质量管理制度·····         | (306) |
| 第十章 客房部人力资源管理·····        | (324) |
| 第一节 劳动力的配备与调节·····        | (324) |
| 第二节 员工培训·····             | (337) |
| 第三节 员工考评与激励·····          | (344) |
| 附录 1:客房英语·····            | (354) |
| 附录 2:星级饭店客房用品质量与配备要求····· | (365) |
| 附录 3:国内外客房服务质量检查标准汇总····· | (387) |

客房



服务篇



# 第一章 客房的种类与布局

## 第一节 客房的种类

客房是饭店最基本、最主要的产品。不同类型、不同档次的饭店,为了满足客人用房的不同需求,设置不同种类的客房。一般说来,大型饭店客房种类多,设备齐全;反之,小型饭店客房种类少,且设备比较简单。

### 一、客房的种类

根据不同的房间数量,客房的基本种类只有两种:一是单间客房,二是套间客房。由于房内配备不同种类和数量的床,加上不同的装潢布置等又形成各种类型的客房。

#### (一) 单间客房

只有一个房间的客房就是单间客房。根据房内床的种类和数量的不同配备,又有以下三种:

##### 1. 单人间(Single room)

指的是只放一张床的单人用房间。比较适合不愿与别人分享一间客房的单身客人住用。由于这种客房的隐私性强,近年来颇受独自旅行者的青睐,在不少饭店中,此类客房正渐渐增多。

另外,还有放进沙发床的沙发单间(Single with sofa),设有工作间的工作室单间(Studio single)等单人房间。在这些房间内设

置卫生间(Bathroom)就成了带卫生间的单间(Single with bath)。如果卫生间只有淋浴(Shower)就叫做带淋浴单间(Single with shower)。如果既无卫生间又无淋浴间,则称之为无浴室单间(Single without bathroom)。在有些新式酒店或青年旅馆(自助旅馆)基本上没有沐浴用卫生间。

## 2. 双人间(Twin room)

(1)大床间(Double room)。大床间是指房内配备一张双人床的客房。

原来主要是为夫妻旅行者设计,随着客人日渐追求客房的舒适感,许多单身客人尤其是商务客人也喜欢此类客房。

(2)标准间(Standard room)。房内配备两张单人床供两人使用,并配有卫生间的单间客房叫标准间,也称标间。这种房间供两位客人同住,同样也可以出租给一位客人住用。这类客房在酒店里占绝大多数,较受团体客人的欢迎。如果房内设备讲究、装饰别致、面积较大,便称为高级客房或豪华客房(见图1-1);还可将两张床相连,合并为大床标准间(见图1-2)。

## 3. 三人间(Triple room)

放置三张床,可供三个人入住,此类房间二星级以下的饭店设立较多,属经济房,在高星级饭店一般不设三人间,如果客人要求三人合住一个房间,通常在标准间内加一张折叠床,并在标准间的价格基础上增收加床费用。

### (二)套间客房

由两个或两个以上房间、卫生间和其他设施组成的客房就是套间客房。目前饭店套房的种类主要有:

#### 1. 标准套房(Standard suite)

标准套房又称普通套房(Junior suite),是由中间有门连通的两间单间客房组成,一间为起居室(Living room)即会客室,另一间为卧室。卧室内通常配备一张双人床,也有配备两张单人床的,配有卫生间。还有的饭店在起居室也配一个不设浴缸的洗手间,供

访客使用(见图 1-3)。

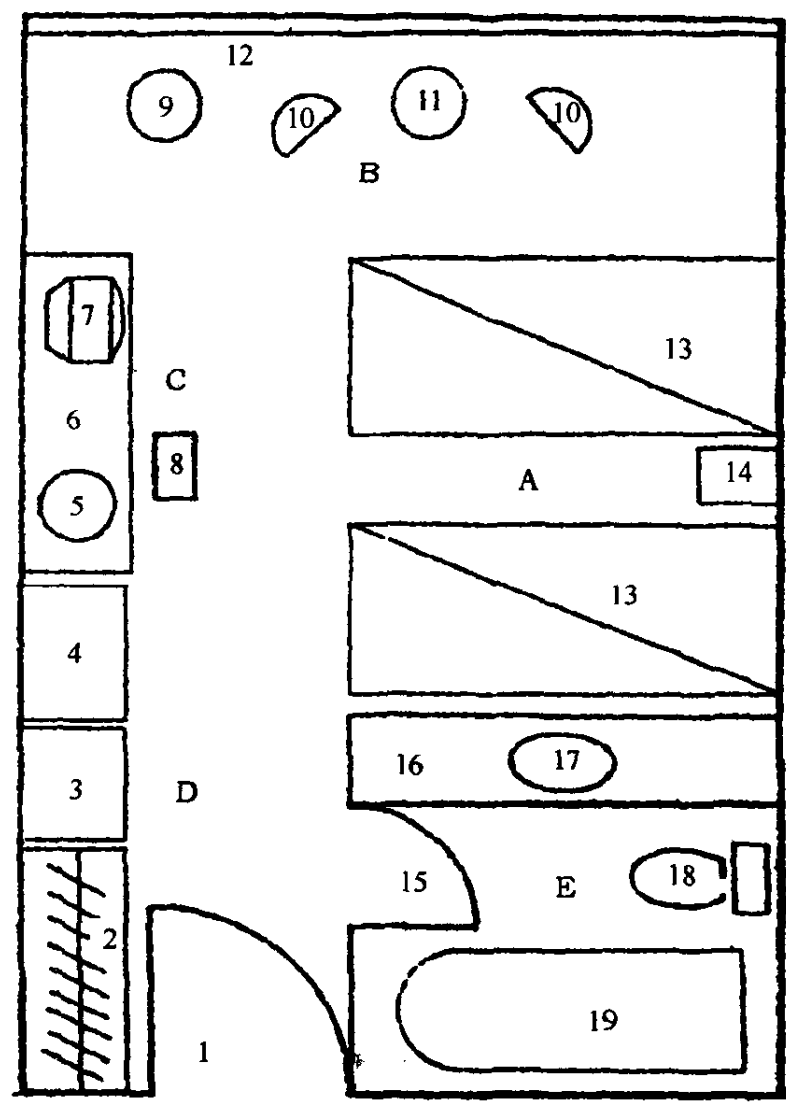


图 1-1 客房设备及布局

注:1 房门 2.衣柜 3 小酒吧与小冰箱 4.行李架 5 台灯 6 写字台  
7 电视机 8 软坐椅 9 落地灯 10 扶手椅 11.小圆桌 12 窗帘  
13 单人床 14 床头柜 15 卫生间门 16 云石台 17 洗脸盆  
18 恭桶 19 浴缸  
A:睡眠休息区 B:起居活动区  
C:书写整理区 D:贮物区 E:洗漱区

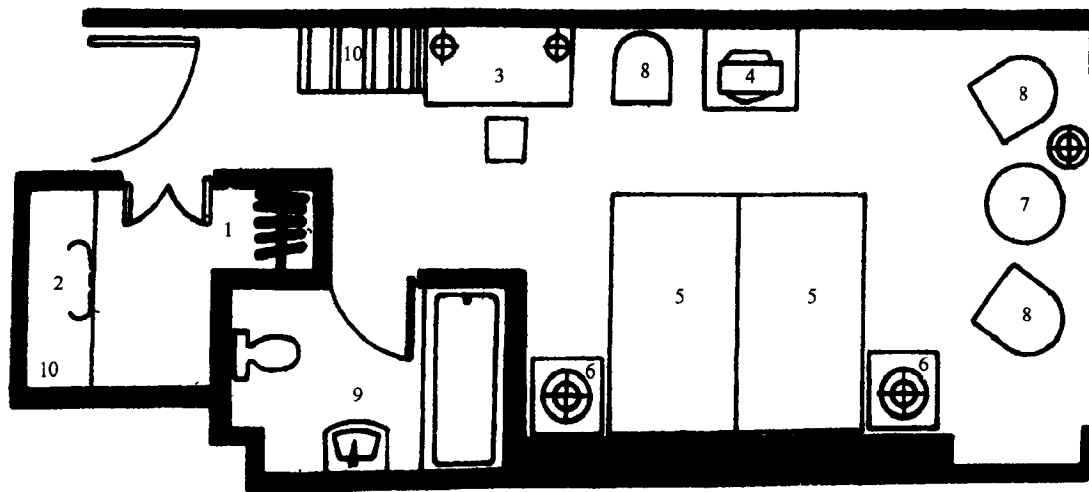


图 1-2 标准间客房平面图

- 1 衣柜 2 衣柜 3 写字台 4 电视机 5 床 6 床头柜  
7 茶几 8 沙发 9 卫生间 10 行李架

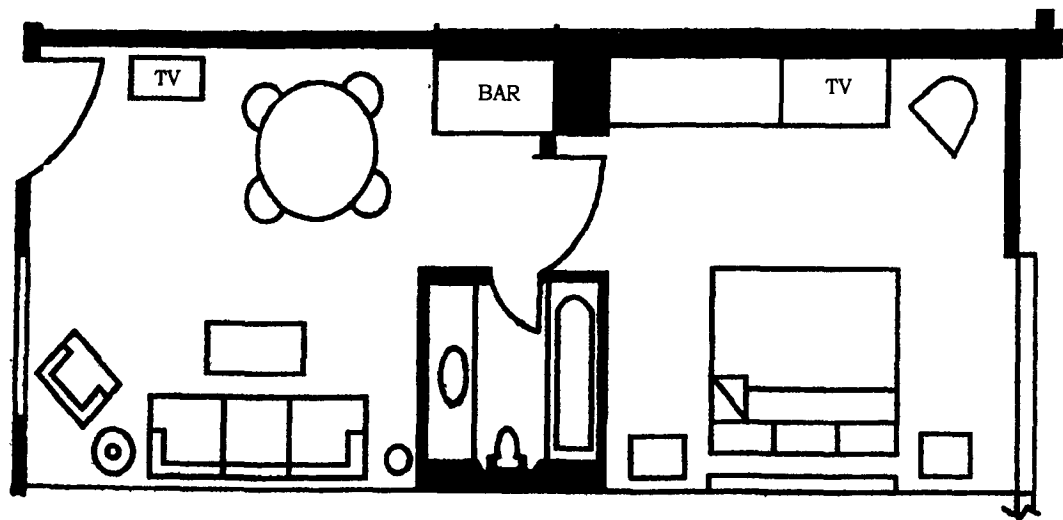


图 1-3 饭店套房设施布局图示

## 2. 连通套房(Connecting room)

相邻的两间房,中间用双重隔门(Connecting door)连接起来,形成一套。这类客房适合于家庭、集体住宿。如将中间的两扇隔门上锁,则又可以作为单间客房分开使用。

## 3. 商务套房(business suite)

商务套房是专为商务客人设计布置的套房。这类客房在办公设施、室内家具、用品的配备和布置等方面充分考虑到商务客人的需要。随着商务客人的增多,这类客房占客房总数的比例也在不断增加。

## 4. 豪华套房(Deluxe suite)

由两间以上的房间组成的套房叫豪华套房,有双套间、三套间和多套间,这类客房室内装饰华丽高雅,家具用品高档舒适,室内设施设备齐全,除卧室外,还有客厅、会议室、餐厅、厨房等。卧室内通常配备大号双人床或特大号双人床。有的饭店还设有立体套房(Duplex),由楼上楼下组成,楼上为卧室,楼下为客厅,较适合带小孩的家庭使用。

## 5. 总统套房(Presidential suite)

总统套房通常由 7~8 间或更多间组成,总统和夫人卧室分开,男女卫生间分用。卧室内分别设有帝王床(King size)和皇后床(Queen size)。房内设有一客厅、书房、会议室、随从室、警卫室、餐厅、厨房、娱乐室、酒吧等。室内装饰布置极尽奢华,设备用品极为精致考究。为了满足不同层次客人的需求,不仅五星级饭店设有总统套房,大多数四星级乃至三星级饭店也设置了世界一流的总统套房。它已成了一种档次的象征,标志该饭店已具备了接待总统的条件。但总统房并非总统才能住,根据各饭店的情况决定,一般来说只要付房租,谁都可以入住。

## (三) 特色房

特色房(Special room)是饭店根据本店情况、本地资源、客人需求而特别设计和布置的客房,它可以是单间,也可以是套间,如:民

族特色房、残疾人客房、蜜月客房、工作室单间(Studio single)、工作室双人间(Studio twin)、无烟客房(No smoking room)等新型客房。

#### (四)特色楼层

在大型高级饭店,为面向同类消费客人,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特色楼层(Special floor),如商务楼层、超豪华楼层、女士楼层等。

##### 1. 商务楼层(Business floor)

商务楼层是为接待商务客人而设置的楼层。楼层上设有专门的小前台、商务洽谈室、自助餐厅、咖啡厅等,直接在楼层上提供入住至离店等一系列服务,有的还为客人配有秘书服务,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. 超豪华楼层(Executive floor)

超豪华楼层客房的家具、日用品等都非常高档,室内装饰也极其豪华。住宿客人一般是高级别的行政官员、金融大亨、商业巨子或其他社会名流。超豪华楼层一般处于饭店最上部的层次,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、咨询等服务业务。另外,还向客人出租办公设备、收发传真、复制影印资料文件等。在一些饭店,要到超豪华楼层,必须持有该楼层的房间钥匙,在电梯里将房间钥匙插入确认口,电梯才能在超豪华楼层停下来。

##### 3. 女士楼层(Lady's floor)

女士楼层,是饭店为了方便女性客人,专门向女士开放的楼层。随着单身女性宾客的快速增长,此类客房需求也越来越大,为了让女性客人住得更有安全感,更加舒适,女士楼层在以下几点给客人以特别关注:

(1)尊重女性客人的隐私权;

(2)提供与女性感性相符的室内装饰、设计以及适宜女性需求的家具、日用品等;

(3)提供女性必需的化妆品、服装衣物用设备等;

(4)提供安全警卫服务。

## 二、床的种类

床(Bed)是饭店为客人提供休息和睡眠的主要设备。饭店使用的床通常为西式床,而床的类型通常有以下几种:

1. 单人床(Single bed) 长:200cm 宽:100~120cm
2. 双人床(Double bed) 长:200cm 宽:140~160cm
3. 大号双人床,也叫皇后床(Queen-size bed)  
长:200cm 宽:180cm
4. 特大号双人床,也叫帝王床(King-size bed)  
长:200cm 宽:200cm
5. 折叠床(Rollaway bed) 长:190~200cm 宽:80~100cm
6. 婴儿床(Baby cot) 长:120cm 宽:60cm

我国星级饭店客房用床的行业标准规定:

单人床一、二星级不低于 90cm×190cm;三星级不低于 100cm×200cm;四、五星级不低于 110cm×200cm。

饭店用床因没有统一的规定,各饭店可根据自己的客房空间面积来定,以上尺寸为常用尺寸,仅供参考。通常,床越宽,越舒适,档次也就越高。另外,床的高度,考虑到美观、协调及便于服务员操作等因素,一般应在 40~60cm 之间。

## 第二节 客房的装饰与布局

### 一、客房布局的基本原则

随着社会经济的繁荣和人民生活水平的提高,人们对生活质量的要求越来越高,饭店要想满足宾客的需要,就要不断完善服务与管理,不断适应社会的变化。而好的客房布置,可以提高客房商品质量,能让客人留下美好的印象,吸引其再次光顾,从而提高客