



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

客房服务与管理

KEFANG FUWU YU GUANLI

梁海兰◎主编



东北师范大学出版社
NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS

客房服务与管理

主 编 梁海兰

参 编 董大远 黄伟娴 赵 聪

东北师范大学出版社

长 春

图书在版编目 (CIP) 数据

客房服务与管理/梁海兰主编. —长春: 东北师范大学出版社, 2015. 6

ISBN 978 - 7 - 5681 - 0257 - 5

I. ①客… II. ①梁… III. ①客房—商业服务②客房—商业管理 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 128275 号

☐责任编辑: 贾 音 ☐封面设计: 创智设计

☐责任校对: 黄小凤 ☐责任印制: 刘兆辉

东北师范大学出版社出版发行

长春净月经济开发区金宝街 118 号 (邮政编码: 130117)

电话: 0431-82687213 010-82893125

传真: 0431-85691969 010-82896571

网址: <http://www.nenup.com>

东北师范大学出版社激光照排中心制版

北京市彩虹印刷有限责任公司印装

北京市顺义区顺平路南彩段 5 号 (邮政编码: 101300)

2015 年 6 月第 1 版 2015 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

幅面尺寸: 185 mm×260 mm 印张: 11.25 字数: 212 千

定价: 26.00 元

前言

目录

随着旅游业的飞速发展,作为其核心支柱产业的酒店业也日益成长壮大起来。酒店的客房部是酒店经营的一个重要部分,其收入在酒店总体经营收入中占有较大的比重,而24小时不间断营业的工作特点更是其他部门不可比拟的,在某种程度上可以说是关系到饭店经营成败的关键。

《客房服务与管理》是酒店管理专业主干教材之一。本书在编写过程中,摒弃了原来旅游大类课程教材的编写思路 and 习惯,根据饭店客房部门运行管理的特点,坚持“为用而学、能力为本、够用适用”的原则,注重阐述客房服务与管理的基础理论知识,更注重理论知识与实际技能操作相结合的新理念。按照客房部门职业岗位的需求,全书将客房服务工作分成了认知客房部、客房清扫服务、公共区域清洁服务、客房对客服务、洗衣房和布草房的运行管理、客房安全及突发事件管理六个模块,以“模块—项目—任务”的模式进行编写。各模块以学习目标(包括知识目标和技能目标)开篇,以简单的思考与练习做结束;每个项目由案例导入引出,中间穿插知识链接、他山之石等小板块,使全书内容丰富、知识面广,增加了教材的可读性、趣味性和直观性;任务部分以任务要求指导学生进行技能训练,再以工作任务单、任务考核表来测评学生技能训练的掌握程度,体现出“工学结合”的新理念和“教学做合一”的新特色,引导学生与行业有效连接。

理论知识的掌握对职业院校学生来说是必不可少的。因此,课堂理论讲授法仍是最基本的方法之一,它所强调的是“理论知识的讲授不是为了考试,而是为了指导职业技能的训练”。在具体实施过程中,应不同于传统的理论教学。专业教师在授课过程中,可以根据具体内容和教学实际,结合图片资料、实物样品、参考观察、操作练习等方法,使学生在掌握基础理论知识的同时,熟悉饭店客房部运行的基本流程,掌握运行规程,具备基本的服务技能与管理理念。学生在学习过程中应在专业教师的引导下,开放思维,加强与行业接轨,培养自己的创新精神。因此,本书既可作为职业院校酒店管理及相关专业学生的教材,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。

教材的编写是一项探索性工作,我们参考了大量国内外同行的有关教材和资料,得到了重庆JW万豪酒店和重庆融汇丽笙酒店的大力支持,在此一并表示感谢。

由于时间紧迫,编者水平有限,不足之处在所难免,敬请读者批评指正。

编者

目 录

模块一 认知客房部	1
项目一 了解客房部	1
项目二 客房的布局与功能	9
模块二 客房清扫服务	22
项目一 客房常用清洁剂与清洁器具	22
项目二 客房日常卫生清洁	28
项目三 客房清洁卫生质量管理	46
模块三 公共区域清洁服务	58
项目一 公共区域的清洁卫生	58
项目二 计划卫生工作	62
模块四 客房对客服务	80
项目一 客房服务的组织模式	80
项目二 住客常规服务	83
项目三 住客超常服务	97
项目四 特殊情况处理	100
模块五 洗衣房和布草房的运行管理	114
项目一 洗衣房的设置及设备用品配置	114
项目二 洗衣房运行流程	119
项目三 布草房的布局及设备用品的配置	134
项目四 布草房的运行流程	137
模块六 客房安全及突发事件管理	147
附录 客房楼层服务常用管理表格	167
参考文献	173

模块一 认知客房部

学习目标

知识目标：了解客房部的地位与作用；掌握客房部的工作内容；了解客房部与其他部门之间的关系。

技能目标：能够正确处理客房部与其他部门的工作关系；能够正确使用客房产品；能够设计酒店客房的功能布局图。

项目一 了解客房部



案例导入

一日，服务员小郑在打扫 1122 房间时，客人的鞋跟掉了，客人向小郑询问附近哪里可以买到皮鞋。小郑见客人的鞋已坏，心想即使告诉客人，客人也无法出去购买，便主动帮助客人想办法。经小郑联系，工程部王师傅很快来到客人房间，仅用了一个小螺丝便将客人的鞋修好了。客人十分高兴，本来认为很麻烦的一件事，通过服务员周到的服务便轻易地解决了，为自己节省了许多时间和精力，感谢之余客人对饭店的服务给予了高度的评价。

分析：几乎所有企业都把服务和有形产品的质量视为企业开展市场营销、参与市场竞争的关键。服务与有形产品相比较，企业更应注重前者，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砝码。颇具影响力的《西方企业的服务革命》一书作者、法国著名的企业管理专家菲利普·布洛克在该书的前言中写道：“……今天的服务是无处不在的！而且服务质量的优劣就能决定一个企业在竞争中的成败……今天我们出售的不仅是产品，而是伴随着产品的服务综合……无论我们感兴趣的是什么企业，其成功的唯一钥匙恰好都是优质服务。”修鞋事情虽然很小，但它关系到如何为宾客提供优质服务的大问题。在客房部的工作中，时时处处都会遇到一些超出服务范围的、需要其他部门配合支持的工作。如何提供惊喜一刻的服务，如何创造饭店品牌，是我们应该共同思考的问题。

服务员观察客人需求与完成服务所达成的质量效果，是创造完美服务的一个



过程,这个过程是实现精品饭店的最终目标。小郑作为一名楼层服务员,不仅为客人提供分内的清洁保养服务,而且能细心观察、判断客人的需求,想客人所想,甚至是客人所未想,在处理这件事情上,方法灵活,以客人要求为重,通过工程部门的协作,为客人提供尽善尽美的服务,值得所有客房部员工学习。

客房部(Housekeeping Department)又称房务部或管家部,是酒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保养,并承担着客房和酒店公共区域的清洁卫生工作。

那么,客房部有什么样的地位和作用?做哪些工作?这是本课所要解决的主要问题。



学习内容

一、客房部的地位与作用

1. 客房部是饭店收入的主要来源

客房部和餐饮部是饭店业务经营的主要创收部门。在国内,客房收入一般要占饭店收入的40%~60%,而在欧美,该比例还要更高一些。随着我国饭店业产业结构的调整,低星级酒店的经济型饭店数量必将大幅度增加,而经济型饭店的经营则主要以客房为主,因而客房收入的高低对饭店经营将起到至关重要的作用。虽然对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,其经营的费用要远低于其他部门。可以说,客房部是饭店收入的生命线。

2. 客房工作是体现饭店水准的一个重要窗口

调查表明:客人最为关心的就是饭店设施的清洁状况,尤其是客房的清洁状况。一间清洁大方、优雅舒适的房间,代表了整个饭店的档次、格调及其服务水平。若再有合理的价格,客房将成为吸引游客再次光临饭店的重要因素。

作为饭店的基本职能部门,客房部还肩负着其他重要的工作任务。

二、客房部的工作内容

1. 清洁保养

清除各种脏迹,保证环境及物品的清洁卫生是饭店的基本职能。客房部不仅要负责客房及楼层公共区域的清洁和保养,而且还要负责饭店其他公共区域的清洁和保养。饭店清洁工作归于客房部符合专业化管理的原则,有助于提高工作效率,可以减少清洁设备的投资,并有利于对设备的维护和保养。饭店的设计水准能否体现和保持,与客房清洁工作密切相关。好的管理可使饭店保持常新,而不善的管理则会使饭店过早老化,从而失去其设计的水准。

2. 对客服务

客房部为客人提供的服务,有迎送服务、房内小酒吧服务、托婴服务、擦鞋服务、夜床服务,等等。这些服务不仅是客人的需求,而且也是国家旅游局对星级酒店客房部提出

的明确要求。客房部管理人员的工作是按国家星级评定标准的要求,根据本饭店目标客源市场的特点,提供相应的服务,并根据客人需求的变化不断改进自己的服务,从而为客人创造一个良好的住宿环境。

3. 改善管理,提高效率,增收节支

随着饭店规模的不断扩大和竞争的日益加剧,对客房部人、财、物的管理已成为一项非常重要的工作。由于客房部是饭店中人员最多的部门之一,对其人员费用及物品消耗的控制成功与否,关系到饭店能否盈利。客房管理者的职责也从单一的清洁质量的管理扩展到定岗定编、参与招聘与培训、制定工作程序、选择设备和用品及对费用进行控制等。

4. 为其他部门提供服务

饭店是个整体,需要各部门的通力合作才能运转正常。客房部的运行需要得到其他部门的支持与帮助;同时,为其他部门服务方面,客房部也扮演着重要的角色。诸如,为其他部门提供工作场所的清洁与保养,布件的洗涤保管和缝补,制服的制作、洗涤与更新以及花束、场景的布置等。以上这些服务水准的高低,直接影响饭店的服务质量,反映饭店的管理水平。

三、客房部与其他部门的关系

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。对于各个部门而言,它们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。要完成其任务,实现其目标,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,争取他们的理解、支持和协助。在处理部际关系过程中,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。

1. 客房部与前厅部的关系

客房部和前厅部都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。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,当客人离店后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,直接影响饭店客房的生产与销售。在一些规模不太大的饭店里,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,以便于统一管理,减少矛盾。

2. 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,客房服务员是一线的工作人员,如果客房设施设备有问题容易引起客人的不满和批评;但是,客房部服务员同时又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，而工程部则主要负责客房设备的维修事宜；客房部要及时向维修部提供客房设备的维修信息，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。工程部维修时，客房部做好各项配合工作，如维修后及时清洁房间等。

客房与工程维修部的沟通主要采取填写“维修通知单”（如表 1-1 所示）的方式，这样做能够提高工作效率，易于落实责任，同时也便于考核。

表 1-1 维修通知单

安 排	电 话	日 期	部 门
	书 面		
收 到	日 期	时 间	文 书
批 准	总经理	成交商	工程师
负 责	工程部	组 长	小 组
工作地点/设备编号			
工作说明		例行维修	
		紧 急	
		停 止	
		预防性维修	
		房内有客	
联系人：			
联系电话：			
负责计算（财务部）			
工作完成	日 期	时 间	执行人
工作开始	日 期	时 间	执行人
工作检查	组 长	所用时间	发单日期
工作接受	日 期	时 间	接收人
在背面列出所有使用的零件及材料			

维修通知单是饭店工程部与其他部门业务上进行沟通的主要手段。如表 1-1 所示维修单一般包括日期、部门、维修地点、维修项目、报修时间及完成时间等内容。工程部接到维修通知单后应立即派人查修，并在尽可能短的时间内完成维修任务。

维修通知单一般为一式三联，就客房部而言，第一联留给客房服务中心，第二联送交工程部，第三联交给修理技工。小修应立刻进行，花时间的修理则要封房几小时，甚至几天。修理工作结束后，要通知客房部相关人员检查验收，并在维修单上签字，如有必要，应立即派人重新打扫客房。

3. 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。主要的工作有:客房部为餐饮部的经营场所提供清洁保养服务,为餐饮部洗烫、修补布草及员工制服。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。

4. 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,明确采购设施用品的规格、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,以保证选购的物品价廉物美。

5. 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。

6. 客房部与公关营销部的关系

现代饭店都是提倡全员公关和全员推销,要求部门、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,以利宣传和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和场合,积极宣传客房的设施和服务。

7. 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和要求,并协助人事培训部做好员工的培训工作。

8. 客房部与保安部的关系

安全是饭店工作的生命线,没有安全就没有饭店,它不仅影响饭店客人的生命财产安全,还直接影响到饭店的财产安全与员工的生命财产安全,所以说客房部的安全工作是很重要的。作为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,对新员工要加强安全教育、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,提高员工警惕性,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,要做好对客房的各项服务工作,客房部必须与其他部门进行沟通协调,而且,客房部与其他部门的员工之间也应该相互体谅,要明白部门之间是合作关系,而非竞争关系。

四、客房的种类

1. 根据单位客房的房间数量多少分类

- (1) 单间房。有一间房间构成的单位客房叫单间房(如图1-1所示)。
- (2) 套房。有两个以上房间构成的单位客房叫套房(如图1-2所示)。

2. 根据客房内所配备的床的种类与数量分类

- (1) 单人间(Single room)。配备一张单人床的单间客房叫作单人间。通常单人间的

面积较小。为了增加白天的起居面积，单人间可用沙发床或隐壁床。这种客房隐蔽性强，适合于单个的客人使用（如图 1-3 所示）。

（2）大床间（Double room）。配备一张双人床的单间客房叫作大床间。这种房间既适合夫妇居住，也适合单个的客人使用（如图 1-4 所示）。



图 1-1 单人间



图 1-2 套房



图 1-3 单人间



图 1-4 大床间

（3）双床间（Two beds room），配备两张床的客房叫双床间。这种客房内所配备的两张床有以下几种情况。

① 两张单人床，用床头柜隔开（Twin room）。在一般饭店里这种客房占有的比例最大，适用面最广，尤其是团队、会议的客人大多使用这种客房（如图 1-5 所示）。



图 1-5 双床间

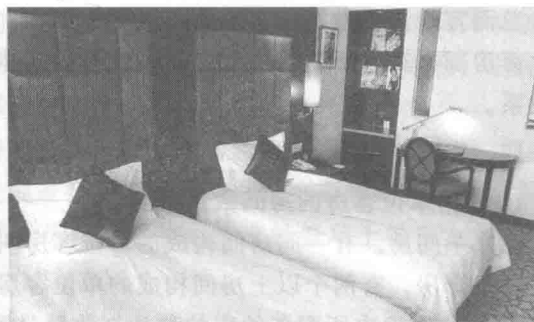


图 1-6 双床间

② 一张双人床、一张单人床 (Double-sing room)。这种客房适合家庭使用 (如图 1-6 所示)。

(4) 三人间 (Triple room)。配备三张单人床的单间客房叫作三人间。在高档饭店里, 这种客房已不多见。如果客人要求三人合住, 饭店可在双床间内另加一张折叠床 (如图 1-7 所示)。

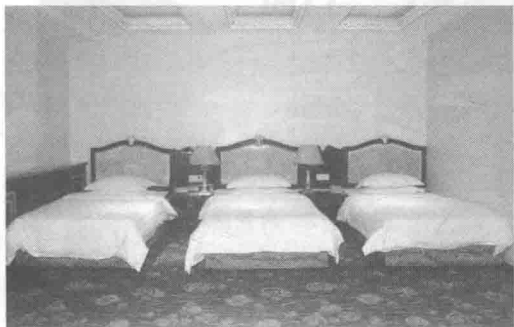


图 1-7 三人间



图 1-8 普通套房

3. 根据构成套房的房间数量及内部的装潢布置分类

(1) 普通套房。普通套房通常由两个房间构成, 一间为卧室, 另一间为起居室。卧室内通常配备一张双人床, 有的配备两张单人床或两张双人床, 也有配备一张双人床与一张单人床的 (如图 1-8 所示)。

(2) 豪华套房。豪华套房内的设备以及用品高档, 功能齐全, 卧室内通常配备大号双人床或特大号双人床 (如图 1-9 所示)。

(3) 特套房, 通常又叫总统套房。特套房通常由五间以上的房间构成, 其中有男女主人卧室、书房、起居室、餐室等。特套房的装饰布置极为考究, 造价非常昂贵。一般四星等级以上的饭店才有这种套房 (如图 1-10 所示)。



图 1-9 豪华套房



图 1-10 总统套房

(4) 立体套房。组成套房的房间不在同一楼层, 房间内部有楼梯连接上下层。各房间的功能专一, 互不干扰。一般在别墅式建筑物里才有 (如图 1-11 所示)。

4. 根据客房的位置分类

(1) 内景房 (Inside room)。窗子朝向饭店的内院, 住客可在房内观赏饭店内景色的客房叫作内景房 (如图 1-12 所示)。



图 1-11 立体套房



图 1-12 内景房

(2) 外景房 (Outside room)。窗子朝向店外, 住客可在房内观赏饭店外景色的客房叫作外景房 (如图 1-13 所示)。

5. 其 他

(1) 连通房 (Connecting room)。相邻的房间, 内部有连通门连接 (如图 1-14 所示)。

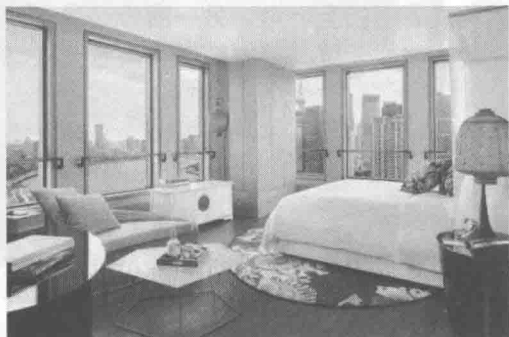


图 1-13 外景房

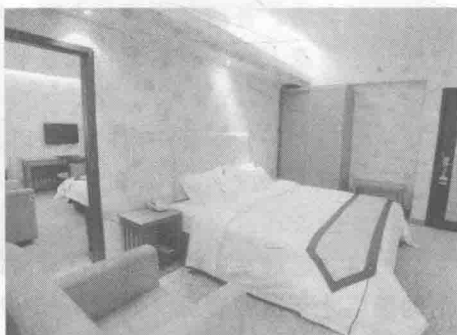


图 1-14 连通房

(2) 商务房 (Business room)。商务房是专门为商务客人设计布置的。客房内家具设备的配备与布置都充分照顾客人的办公需要。随着商务客人的增多, 饭店这类客房的比例也在不断地增加 (如图 1-15 所示)。



图 1-15 商务房

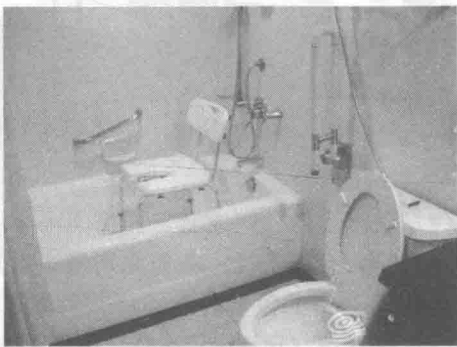


图 1-16 残疾人房卫生间

(3) 残疾人房。客房的设计与装饰应充分为残疾人考虑。例如,这种客房通常宽敞,无地面障碍,墙上装有扶手等,以保证残疾人车通行,使残疾人在客房内部活动休息舒适、方便、安全(如图1-16所示)。

项目二 客房的布局与功能



案例导入

于先生常年出差在外。有一次,他入住某三星级饭店。进入房间后,他往床上一躺,便习惯性地把手伸向床头柜,想拿电视机的遥控器。但他摸了半天也没有找到,偶一抬头,发现遥控器放在电视机上,于是,他就起身去拿,并躺回床上。当他拿起遥控器一按,发现电视机没有图像,于先生想当然地认为电视机的电源开关没开,便又起身去开,当他再按遥控器时,电视机还是没有图像。于先生记起床头控制板上还有一个电视机的电源开关,便弯腰打开电源。当又一次按下遥控器时,电视机仍然没有反应。他刚想抓起电话机机投诉,忽然记得刚才自己动过电视机的电源开关,便再起身去打开电视机的电源。等他回到床上再按遥控器时,久等的图像才终于显现,但于先生已没有了看电视的兴致。于先生索性下床,在整个客房转了一圈后,打电话找来客房部经理,开始诉说客房的种种不是:

1. 遥控器。来回三趟才能看上电视——遥控器放在电视机上。
2. 卫生间的烟灰缸。客人倒坐在恭桶上才能使用——烟灰缸放得离客人太远。
3. 电话副机。洗澡时光着身子出来才能接听电话——电话副机安装在恭桶与洗脸台之间。
4. 卷纸架。扭曲身子或瞎子摸象般乱抓才能找到——卷纸架安装在恭桶后面的墙上。

面对于先生的数落,客房部经理的脸涨得通红,并由衷地说:“于先生,您给我上了生动的一课,您是我遇见的最好的一位老师!”

分析:“客人是最高明的老师”。当客人投诉或抱怨时,所有饭店从业人员不能简单地认为是客人刁蛮或挑剔。他们可能不知道饭店服务与管理的原理和要求,但他们知道什么是令其方便与舒适的。本案例中于先生的一席话虽然有点尖酸刻薄,但他所诉说的均是目前不少饭店的通病。这类通病的确带给客人是种种不便,如沐浴液、洗发液远离浴缸,香皂远离脸盆,等等。这充分说明许多饭店在“隐舍服务”方面的欠缺,也说明饭店追求的只是设施的设备的拥有,但不在乎设施设备是否方便客人使用。这种没有充分考虑客人需要的服务肯定难以令客人满意。

那么,客房的设计原则是什么?客房空间该如何划分?不同空间的设施该如何安排?将在本项目介绍。



学习内容

一、客房的设计原则

客房是宾客在饭店的主要活动空间，有为住店客人创造一个良好的室内环境的功能，这就需要客房设计合理运用多种材料、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。现在，客房设计成为饭店设计中最具有挑战的环节之一，它有两个方面的内容：一是客房空间处理，二是客房装饰布置。

1. 客房设计的理念

(1) 以人为本

客房设计必须以宾客的需求为中心和出发点。现代客房设计不仅注重功能完善，而且更加注重人的感受和需求。以人为本，已成为现代饭店设计的理念。宾客至上是饭店的一个基本理念，这一理念应渗透到饭店经营的各个方面，包括客房设计。

(2) 创造个性特色

长久以来，客房，特别是标准客房的设计含量很低，从功能格局到家具款式的每一个细节都大同小异，变成了真正意义上的“标准”客房。这种陈旧模式给客人带来了诸多不便，既无人性化，又不具经济性。因此，在进行客房设计时，我们应转换概念，不要盲目从众，片面追求高标准、高规格，而应设计个性化客房，创造个性化特色，既达到吸引客人的目的，又提高饭店收益。

2. 客房设计的原则

(1) 功能与美感相统一原则

功能即用途，这里主要指客房室内空间、设施设备等的主要用途。客房空间可基本划分为睡眠、盥洗、起居、书写、储存等，这几大空间的分布要以有利于宾客的生活和休息为准则。客房的功能设计还涉及客房物品的摆设和配备，美观、实用、协调是其应遵循的原则，而且在客房的功能中，所有材料都要强调安全、有利于清洁保养和环保无污染，不得对人体造成伤害。

美感是指人对美的领悟和感受。客房设计中注重优美环境的塑造，会使客人在客房感受到充分的美感，这样不仅有利于客人休息，也可使客人的情操得到陶冶。

客房设计要以功能需要为基础，注重功能与美感的统一。有时功能和美感不能完全协调，这就需要我们精心设计，按上述原则妥善处理。

(2) 传统与现代相统一原则

任何设计都不能离开传统文化的积淀，客房设计亦是如此。作为旅游者，领略异域风土人情、探求异域历史文化是其主要目的。二者要达到完美结合，就需要了解历史、尊重当地历史，设计出具有地方特色的客房。

同时，我们又是现代人，有着对饭店客房的现代化要求。例如，宽敞明亮的房间，良好的通风条件，新颖的装饰材料，和谐的色调，齐备的卫生、电器设备，安全、隐秘等。无论地处何方的饭店，都要满足客人的这些需求。

(3) 装饰档次与客房档次规格相统一原则

客房在装饰设计时,要考虑饭店的规格等级,不要盲目攀比。也许任何一位客人都希望少付钱住高档房,但作为饭店,要考虑其成本、利润。一般情况下,普通饭店的普通客房可用一般材料和一般设备;高档饭店的客房须使用高档材料和高档设备。即使同一饭店,也要学会灵活应用,例如,同一间标准房,在接待重要客人时,可采取换下部分物品,换上高档日用品的方法。

二、客房的布局与功能

客房是客人在饭店逗留期间的主要活动场所,这就要求饭店应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。下面以标准间为例进行说明。

1. 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。我国饭店所用的床都是由床架、床垫和床头软板组合而成的。对床的质量要求是:床的重量轻,牢度性能好,造型优美,弹簧床垫(席梦思)软硬度适宜,床架底部有活动走轮和定向轮,可以方便移动。有的饭店为了增加床的美观还专门配置了床裙(如图1-17所示)。



图 1-17 床

(2) 床头柜

床头柜是客房必不可少的家具之一。床头柜可分为单人用床头柜和双人共用床头柜。传统的床头柜,只是作为客人摆放书籍及小物品的家具,而现代饭店床头柜的功能则可满足客人在就寝期间的各种基本需要。床头柜上放有一部电话,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。

床头柜配有音响设备,供客人收听有关节目及欣赏音乐,并带有各种开关。如电视机、地灯、床头灯、房间灯、中央空调、请勿打扰的开关,时钟以及呼唤服务员的按钮

等。不过有的西方客人，特别是老年人在晚间对床头柜繁多的开关和按钮感到识别困难。为解决这个问题，有的饭店在床头柜上放置一个可移动的，带有房内各种电器设备开关的电子触摸遥感器，既显示了客房的豪华程度，又给客人带来了方便。

床头柜的长度为 60 厘米左右，过小会使两床之间的距离缩短，给客人的活动带来不便。床头柜的高度必须与床的高度相配合，通常为 50~70 厘米，要求人躺在床上，眼睛能平视床头柜上的平面即可。床头柜的宽度，单人用的为 37~45 厘米，两床间双人用的床头柜为 60 厘米（如图 1-18 所示）。

2. 起居功能

起居空间应在标准间的窗前区，还放置着软座椅、茶几（或小圆桌），供客人休息、会客、观看电视等。此外还兼有供客人饮食的功能，客人在此饮茶、吃水果及简便食品。

（1）行李架

所有的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。行李架的高度为 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，以方便客人放下行李箱和拿取衣物。为了减少损坏，行李架的表面一般都有木条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，同时还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有软垫或靠背，当箱件放在行李架下层，上层便可以作为座位来使用（如图 1-19 所示）。



图 1-18 床头柜



图 1-19 行李架

（2）写字台、化妆台

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一般为合用，并装有抽屉，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，最小的膝盖净空为 19 厘米。

使用的写字台、化妆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