



中等职业教育特色精品课程规划教材
中等职业教育课程改革项目研究成果

客房服务与管理

kefang fuwu yu guanli

主编 王英哲



 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

21世纪中等职业教育特色精品课程规划教材
中等职业教育课程改革项目研究成果

客房服务与管理

主 编	王英哲		
主 审	杨朝晖	韩 鹏	
编 委	吴晓春	刘 洋	刘德海
	匡宝红	王晖晖	

内 容 提 要

根据教育部职业教育与成人教育司编写的全国中职教学指导方案中的要求,我们认真进行了本书的缩写工作。全书共有 10 章内容,讲述了客房产品、清洁保养、对客服务工作、客房服务用语以及相关的管理工作,篇章分配合理,层次清晰。

本书突出的几大特色有:实用性、形象性、通俗性和包容性。可作为中等职业院校旅游专业、技工学校饭店服务与管理专业教材,也可作为饭店岗位培训教材和饭店服务员等级考试用书。

版权专用 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

客房服务与管理 / 王英哲主编. —北京:北京理工大学出版社, 2010. 7
ISBN 978 - 7 - 5640 - 3403 - 0

I. ①客… II. ①王… III. ①饭店-商业服务-专业学校-教材②饭店-商业管理-专业学校-教材 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 138820 号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(办公室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京通县华龙印刷厂

开 本 / 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张 / 13

字 数 / 333 千字

版 次 / 2010 年 7 月第 1 版 2010 年 7 月月第 1 次印刷

定 价 / 23.00 元

责任校对 / 张沁萍

责任印制 / 母长新

图书出现印装质量问题,本社负责调换

前言

根据教育部职业教育与成人教育司组织编写的全国中等职业学校（三年制）教学指导方案中的要求，本教材编写组本着紧贴大纲、注重理论、结合实践的原则，认真进行了本书的编写工作。

本书共10章，内容包括客房产品概述、清洁器具和清洁剂、客房的清洁保养、饭店公共区域及面层材料的清洁保养、洗衣房工作和布件的洗熨、对客服务工作、客户服务用语、客房部的机构设置及人员管理、客房的物资管理和客房部的质量管理。

本书注重实用性。以就业为导向，定位准确，注重学以致用，体现了我国饭店业就业趋向及劳动结构的重要变化；突出形象性。本教材适应现代社会的高效率、快节奏，内容设定模块化，并辅以简约明了、可视性较强的相关插图，力求形象生动。可达到一看就懂，一学就会的目的；体现通俗性。本书着重于服务技能的训练和强化，注重实际操作，内容简明，并在编排体例和难易程度等方面充分兼顾初学者的特点；讲求包容性。该书不以饭店的星级、档次为界限，而是抓住初学者必须掌握的基本服务技能和相关知识这个培训核心，归纳和综合了不同星级饭店在服务技能上的共同特点，扩大了从业人员的适应范围。

本书可作为中等职业院校专业、技工学校饭店服务与管理专业教材，也可作为饭店岗位培训教材和饭店服务员等级考试用书。

由于编者水平所限，时间仓促，难免有疏漏或不妥之处，敬请专家和读者批评指正。

编者

目 录

第1章 客房产品概述.....	1
第一节 客房产品的概念、特点及类型.....	1
第二节 客房的设计及设备用品配置.....	8
第2章 清洁器具和清洁剂	22
第一节 清洁器具	22
第二节 清洁剂	29
第3章 客房的清洁保养	36
第一节 客房清扫的准备	36
第二节 客房的清洁整理	42
第三节 客房的消毒及虫害控制	53
第四节 客房的计划卫生	54
第4章 饭店公共区域及面层材料的清洁保养	59
第一节 饭店公共区域的清洁保养	59
第二节 地面材料的清洁保养	64
第三节 墙面材料的清洁保养	68
第四节 特殊器具的清洁保养	70

第5章 洗衣房工作和布件的洗熨	72
第一节 洗衣房洗涤设备及洗涤剂	72
第二节 布件的洗涤与熨烫	76
第6章 对客服务工作	88
第一节 对客服务理念概述	88
第二节 对客服务的两种模式	96
第三节 客房服务和超常服务	102
第四节 客人投诉的处理	115
第7章 客户服务用语	120
第一节 客户服务的语言规范	120
第二节 客房服务常用语	123
第8章 客房部的机构设置及人员管理	134
第一节 客房部的组织机构及岗位设置	134
第二节 客房部的人员管理	140
第三节 客房部员工的培训和考核	144
第9章 客房的物资管理	152
第一节 客房部的预算	152
第二节 客房家具设备的管理	156
第三节 客用物品的管理	160
第四节 客房布件管理	162
第五节 创建“绿色客房”	170
第10章 客房部的质量管理	174
第一节 客房清洁保养的质量管理与控制	174
第二节 客房部对客服务的质量控制	187
第三节 客房部的安全质量管理	191
第四节 客房部紧急预案	198

第 1 章

客房产品概述



本章概述

饭店是为宾客提供住宿、餐饮服务的场所，随着经济社会的不断发展，旅游业作为朝阳产业发展迅猛，给现代饭店带来了生机，但满足客人的住宿要求，仍是饭店最基本、最重要的功能。因此，客房这一特殊商品成了饭店不可缺少的基本设施，客房部成为最容易显示饭店服务水平和经营管理水平的一个重要部门。



教学目标

1. 客房产品的概念及特点。
2. 了解客房的种类及各星级饭店的客房要求。
3. 掌握客房功能设计的基本原则、要求、艺术技巧及相关用品设备的配置。

* * * * *

第一节 客房产品的概念、特点及类型

一、认识客房产品

客房是饭店的主体部门，是饭店向客人提供住宿、休息、工作和进行社交活动的基本设施，是以出租和劳务获得经济收入的特殊产品。

1. 消费者对饭店产品的基本要求

在现代饭店创立之前，饭店经营者就将清洁、舒适、安全和方便四个方面作为追求目标。当今，这四个方面已成为消费者选择、衡量饭店的最基本要求。

(1) 清洁 美国康奈尔大学饭店管理学院对三万名旅游者的调查获悉，60%的人把清洁列为第一需求。清洁是每一个饭店消费者十分关切和重视的基本需求，它是现代文明的标

志。清洁、卫生不仅对人类具有生理上的意义,而且关系到人的身体健康,进一步具有精神、审美的意义。饭店作为一种服务于公众的社会设施,更需要从清洁卫生入手,满足旅游者和社会文明建设的需要。消费者要求清洁,不仅仅是对中高档饭店的要求,而是对所有饭店的基本要求。主要体现在:

- 环境整洁。
- 设施设备清洁卫生,无破损。
- 用品、用具清洁卫生,无污渍,无破损。
- 饭店食品清洁卫生,操作间清洁卫生。
- 饭店装饰、地面洁净。
- 无虫鼠等。

(2) 舒适 作为旅游者的家外之“家”的饭店,是一个休息场所,应创造舒适、安静的环境和条件。舒适,并不是高档,而是满足客人休息和心理上消费的需要。因此,饭店应注意店址的选择、隔音设施的采用、装饰材料色彩的协调以及服务工作的轻声化。

(3) 安全 保障客人的安全是饭店一项非常重要的任务,也是客人对饭店的最基本要求之一。客人的安全要求体现在人身、财产安全,还体现在健康安全上。为保障客人的人身、财产安全,饭店应有严格的防火、防盗措施和设施设备,有一批训练有素的消防、保安人员,还应有一批技术精湛的工程人员和必要的监控设备,以防发生意外人身事故。

(4) 方便 方便是客人选择饭店时考虑的一个重要因素。如饭店的地理位置是否便利活动,饭店的设施设备是否适合自己的需要,饭店的服务项目是否能满足生活和工作需要,等等。当然,随着社会的发展,客人对“方便”的要求会越来越多,涉及的面也会越来越广。比如,预订的程度、结算的速度、特殊要求的满足程度和现代化的服务手段,等等。客人在饭店内生活方便,心理上就会产生舒适和愉快感觉,从而消除种种不安和烦躁情绪。

饭店应不断预测客人的需求变化,为客人提供更多的便利服务。

2. 客房产品应具备的基本条件

客房产品必须符合一定的标准,才能拥有与客人进行产品交换的基本条件,客人才能得到最低限度的满足,客房产品价值才能实现。客房作为产品出售,应具备以下几个方面的基本条件。

(1) 客房空间 客房必须具备一定的空间。不同类型和不同档次的客房,其空间面积差别较大。



客房空间的国际标准与国内涉外饭店标准

按国际标准,中低档饭店每个标准间建筑面积为25平方米;中档偏上的等级饭店,每个标准间建筑面积为36平方米;豪华饭店,每个标准间建筑面积为48平方米。我国旅游涉外饭店星级标准规定:标准间客房净面积(不含卫生间)不能小于12平方米,卫生间面积不能小于4平方米;标准间的高度不能低于2.7米。

(2) 客房设备 客房设备是满足客人在客房中生活需要的物质基础,又是提高客房对客服务,达到饭店质量标准的重要依托。客房设备要达到应有的规格和质量要求,保证运转正常。设备有了故障,如家具损坏、马桶漏水、电视机无法使用等,要及时修理,使客房处于完好的状态。

(3) 客房供应物品 客房供应物品是指满足客人消费要求的各种消耗物品。饭店等级

不同,客房种类不同,客房供应物品是有差别的,要根据饭店的等级、规格进行配备摆设。否则影响客人的生活起居,客房商品就无法实现。

(4) 绿色客房 绿色、整洁的客房是其使用价值的重要标志,无论何种档次的饭店,客房的卫生标准不能降低。一家饭店的客房是否整洁,环保、无污染已成为中、外客人选择住宿的首要条件。

二、客房产品的特点

正确认识客房产品的特点,对搞好客房服务、加强客房管理有着重要意义。客房是饭店出售的特殊产品,其特点主要表现在以下几个方面。

1. 所有权的相对稳定性

客房是以出租和提高劳务来获得经济收入的商品,这是客房商品最突出的特点。客房商品与一般商品不同,一般商品随着买卖双方商品交换实现,所有权即发生转让,商品完成了自己的历史使命,即退出流通领域。客房商品却不同,饭店将客房出租给客人,它并不出卖所有权,客人付出房租买到的仅仅是房间暂时的使用权和居住权。商品交换不发生实物转移,房间的所有权仍然归饭店,因此,客房商品的所有权是相对稳定的。

2. 客房商品价值的不可储藏性

一般商品的价值具有储藏性,一时卖不出去,可以储存起来以后再销售。客房商品则不同,只有当客人住进饭店,客房商品的价值才能实现。如果某间客房当天出租不出去,绝对不能储存起来,凡是未租出的客房,那一天的客房商品的价值就无法实现。因此饭店业的行家将客房比喻为易坏性最大的商品,是只有24小时寿命的商品。某些饭店在经营时,有时甚至以低于成本的价格销售客房,而不愿意让客房闲置,就是由客房商品价值的不可储存性所决定的。

3. 生存因素、享受因素和发展因素的共存性

现代饭店客房商品是一种高级消费品,它具有同时满足客人绿色、生存、享受和发展需求的功能。客人到异国他乡进行商务贸易或旅游参观,客房是客人外出期间的栖身之地,这是生存的最基本条件。客人住宿期间,客房设施清洁、舒适、安全,服务主动、热情、周到,这对客人是一种物质和精神上的享受。客人在客房进行业务洽谈、学术交流、访朋会友活动,客房又是发展才能必不可少的条件,同时又指出,客房享受因素和发展因素先于生存因素是现代饭店发展的必要结果,是旅游饭店客房的特殊性所在。

4. 随机性与复杂性

客房业务工作的内容是零星琐碎的,从客房的整理、设备设施维修到客人的进店、离店,都是一些具体琐碎的事务性工作,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,从而使客房业务增加了复杂性。客房工作的随机性与复杂性,需要客房职工既要主动,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素质和经验。



客房服务的“明”和“暗”

在饭店里，客人看得见的服务为“明”，看不见的服务为“暗”。

客房作为客人休息、睡眠的区域，饭店必须为客人创造一个安静的环境；同时客房作为客人的私人领域，客人们是不愿让别人干扰自己的私生活的。客人住店期间，喜欢按自己的习惯安排起居，出于无奈才求助饭店的服务员。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的“三轻”（说话轻、走路轻、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见服务（即“暗”的服务）的场面，如同在自己家里一样方便、称心。

三、客房的种类

客房是饭店的重要设施。饭店要适应不同类型和档次客人的需求，同时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。随着市场需求的变化，客房的种类也日趋多样化。

1. 单人房

在这种客房中，放置一张单人床，这是宾馆酒店中最小的客房。酒店通常在单人房中配置两用沙发床，以此来增加白天起居活动的面积。

由于这种客房的隐私性强，近年来颇受青睐，在不少宾馆酒店中此类房间的数量逐步增加，在装饰布置及用品配备上也逐渐讲究。

2. 双人房

这种房间配备一张双人床，是许多饭店中主要房型。

3. 标准间

这类房间配备两张单人床，称为“标准间”。一般用来安排旅游团体或会议客人，可供二人居住。当然，也可供一人居住。如配备单双两便床，则出租时更灵便。在大床间供不应求时，可将两床合为大床，作为大床间出租。

4. 三人间

三人间是指可以供3位客人同时住宿的房间。房内放3张单人床，属经济型房间。这类客房在饭店，特别是高档饭店很少见。当客人需要3人同住一个房间时，往往采用在双人间中加1张折叠床的方式来解决。

此外，还有同时供3人以上居住的房间，房内放置多张单人床。此类房间多见于一般的旅馆或招待所，我国旅游涉外饭店不设置这类客房。

5. 普通套间

普通套间通常为两房套间，一间为卧室，另一间为起居室。卧室中配备一张大床，与卫生间相连。起居室也设有盥洗室，内有便器与洗面盆，可不设浴缸。

双套间可用固定的隔墙隔离，也可用活动隔墙隔离。双层楼套间，是起居室在下，卧室在上，两者用小楼连接。连接套房是指两个独立的双床间，中间的双扇门相通时，一间布置为卧室，另一间布置为起居室，可作为套间出租。需要时，仍可作为两间独立的双床间出租。这样，连接套房中间的双扇门上均需安装门锁，关闭时应具有良好的隔音性能。

6. 豪华套间

这类套间十分注重装饰布置、房间气氛及用品配备，以呈现豪华的气派。豪华套间可以

是双套间，也可以是三套间。三套间中除卧室、起居室外，有一间餐室或会议室（也可兼作）。卧室中配备大号双人床或特大号双人床。

7. 总统套间

总统套间一般由五间以上的房间组成，设有男主人房、女主人房、书房、餐室、起居室等，有的还设有随从房。装饰布置极为讲究，造价昂贵，但出租率很低。三星级及其以下的宾馆酒店不必设置。

8. 特殊客房

特殊客房是为某一类人特别设计和布置的客房。如我国旅游涉外饭店规定的专为残疾人服务的客房，该房间内配置有能满足残疾人生活起居一般要求的特殊设备和用品。

四、不同星级饭店的客房设备设施基本条件

中华人民共和国国家标准《旅游星级饭店的划分与评定》（GB/T14308—2003）中的星级划分条件部分规定了各星级饭店客房必备的物质条件。

1. 一星级饭店客房

- (1) 至少有 15 间（套）可供出租的客房；
- (2) 门锁为暗锁，有防盗装置，显著位置张贴应急疏散图及相关说明；
- (3) 装修良好，有软垫床、桌、椅、床头柜等配套家具；
- (4) 至少 75% 的客房有卫生间，装有抽水马桶、面盆、淋浴或浴缸（配有浴帘）。客房中没有卫生间的楼层设有男女分设、间隔式公用卫生间以及专供客人使用的男女分设、间隔式公共浴室，配有浴帘。采取有效的防滑措施，24 小时供应冷水，16 小时供应热水；
- (5) 照明充足，有遮光窗帘；
- (6) 备有饭店服务指南、价目表、住宿须知；
- (7) 16 小时提供冷、热饮用水。

2. 二星级饭店客房

- (1) 至少有 20 间（套）可供出租的客房；
- (2) 门锁为暗锁，有防盗装置，显著位置张贴应急疏散图及相关说明；
- (3) 装修良好，有软垫床、桌、椅、床头柜等配套家具，照明良好；
- (4) 至少 75% 的客房有卫生间，装有抽水马桶、面盆、淋浴或浴缸（配有浴帘）。客房中没有卫生间的楼层设有男女分设、间隔式公用卫生间以及专供客人使用的男女分设、间隔式公共浴室，配有浴帘。采取有效的防滑措施，24 小时供应冷水，18 小时供应热水；
- (5) 照明充足，有遮光窗帘；
- (6) 有方便使用的电话机，可以拨通或使用预付费电信卡拨打国际、国内长途电话，并配有使用说明；
- (7) 有彩色电视机，画面音质清晰；
- (8) 具备防噪声及隔音措施；
- (9) 备有饭店服务指南、价目表、住宿须知；
- (10) 设有至少两种规格的电源插座；
- (11) 24 小时提供冷、热饮用水。

3. 三星级饭店客房

- (1) 至少有 30 间（套）可供出租的客房；
- (2) 有门窥镜和防盗装置，在显著位置张贴应急疏散图及相关说明；

(3) 装修良好、美观,有软垫床、梳妆台或写字台、衣橱及衣架、座椅或简易沙发、床头柜、床头灯及行李架等配套家具。室内满铺地毯、木地板或其他较高档材料。室内采用区域照明且目的物照明度良好;

(4) 有卫生间,装有抽水马桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品)、浴缸或淋浴间。浴缸配有浴帘、淋浴喷头(另有单独淋浴间的可以不带淋浴喷头)。采取有效的防滑措施。采用较高级建筑材料装修地面、墙面和天花板,色调柔和,目的物照明度良好。有良好的排风系统或排风器,温、湿度与客房适宜。有 110/220V 不间断电源插座。24 小时供应冷、热水;

(5) 有方便使用的电话机,可以直接拨通或使用预付费电信卡拨打国际、国内长途电话,并配有使用说明;

(6) 可以提供国际互联网接入服务,并有使用说明;

(7) 有彩色电视机,播放频道不少于 16 个,画面和音质清晰,备有频道指示说明。播放内容应符合中国政府规定;

(8) 具备有效的防噪声及隔音措施;

(9) 有至少两种规格的电源插座,并提供插座转换器;

(10) 有遮光窗帘;

(11) 有单人间;

(12) 有套房;

(13) 有与本星级相适应的文具用品。有服务指南、价目表、住宿须知、所在地旅游景点介绍和旅游交通图。应客人要求提供相应的报刊;

(14) 床上用棉织品(床单、枕芯、枕套、棉被及被衬等)及卫生间针织用品(浴衣、浴巾、毛巾等)材质良好、工艺讲究、柔软舒适;

(15) 24 小时提供冷、热饮用水,免费提供茶叶或咖啡;

(16) 70% 客房有小冰箱,提供适量酒和饮料,备有饮用器具和价目单。

4. 四星级饭店客房

(1) 至少有 40 间(套)可供出租的客房;

(2) 70% 客房的面积(不含卫生间)不小于 20 平方米;

(3) 装修豪华,有高档软垫床、写字台、衣橱及衣架、茶几、座椅或沙发、床头柜、床头灯、台灯、落地灯、全身镜、行李架等高级配套家具。室内满铺高级地毯,或优质木地板或其他高档地面材料。采用区域照明且目的物照明度良好;

(4) 客房门能自动闭合,有门窥镜、门铃及防盗装置。显著位置张贴应急疏散图及相关说明;

(5) 有卫生间,装有高级抽水马桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品)、浴缸并带淋浴喷头(另有单独淋浴间的可以不带淋浴喷头),配有浴帘。水龙头冷热标识清晰。采取有效的防滑措施。采用高档建筑材料装修地面、墙面和天花板,色调高雅柔和,采用分区照明且目的物照明度良好。有良好的低噪声排风系统,温湿度与客房适宜。有 110/220V 不间断电源插座、电话副机。配有吹风机。24 小时供应冷、热水;

(6) 有方便使用的电话机,可以直接拨通或使用预付费电信卡拨打国际、国内长途电话,并备有电话使用说明和所在地主要电话指南;

(7) 提供国际互联网接入服务,并有使用说明;

(8) 有彩色电视机,播放频道不少于 16 个,画面和音质良好。备有频道指示说明;播放内容应符合中国政府规定;

- (9) 有客人可以调控且音质良好的音响装置;
- (10) 有防噪声及隔音措施,效果良好;
- (11) 有至少两种规格的电源插座,方便客人使用,并提供插座转换器;
- (12) 有内窗帘及外层遮光窗帘;
- (13) 有单人间;
- (14) 有套房;
- (15) 有至少3个开间的豪华套房;

(16) 有与本星级相适应的文具用品。有服务指南、价目表、住宿须知、所在地旅游景点介绍和旅游交通图、与住店客人相适应的报刊;

(17) 床上用棉织品(床单、枕芯、枕套、棉被及被衬等)及卫生间针织用品(浴巾、浴衣、毛巾等)材质良好、工艺讲究、柔软舒适;

(18) 24小时提供冷、热饮用水及冰块,并免费提供茶叶或咖啡;

(19) 客房内设微型酒吧(包括小冰箱),提供适量酒和饮料,备有饮用器具和价目单。

5. 五星级饭店客房

(1) 至少有40间(套)可供出租的客房;

(2) 70%客房的面积(不含卫生间和门廊)不小于20平方米;

(3) 装修豪华,具有文化氛围,有舒适的床垫、写字台、衣橱及衣架、茶几、座椅或沙发、床头柜、床头灯、台灯、落地灯、全身镜、行李架等高级配套家具。室内满铺高级地毯,或用优质木地板或其他高档材料装饰;

(4) 客房门能自动闭合,有门窥镜、门铃及防盗装置。显著位置张贴应急疏散图及相关说明;

(5) 有面积宽敞的卫生间,装有高级抽水马桶、梳妆台(配备面盆、梳妆镜和必要的盥洗用品)、浴缸并带淋浴喷头(另有单独淋浴间的可以不带淋浴喷头),配有浴帘。采取有效的防滑措施。采用豪华建筑材料装修地面、墙面和天花板,色调高雅柔和,采用分区照明且目的物照明度良好。有良好的无明显噪声的排风系统,温度与客房无明显差异。有110/220V不间断电源插座、电话副机。配有吹风机。24小时供应冷、热水;

(6) 有方便使用的电话机,可以直接拨通或使用预付费电信卡拨打国际、国内长途电话,并备有电话使用说明和所在地主要电话指南;

(7) 提供互联网接入服务,并备有使用说明;

(8) 有彩色电视机,播放频道不少于16个,画面和音质优良。备有频道指示说明。播放内容应符合中国政府规定;

(9) 有可由客人调控且音质良好的音响装置;

(10) 有防噪声及隔音措施,效果良好;

(11) 有至少两种规格的电源插座,方便客人使用,并提供插座转换器;

(12) 有纱帘及遮光窗帘;

(13) 有单人间;

(14) 有套房;

(15) 有至少4个开间的豪华套房;

(16) 有与本星级相适应的文具用品。有服务指南、价目表、住宿须知、所在地旅游景区(点)介绍和旅游交通图、与住店客人相适应的报刊;

(17) 床上用棉织品(床单、枕芯、枕套、棉被及被衬等)及卫生间针织用品(浴巾、浴衣、毛巾等)材质良好、工艺讲究、柔软舒适;

- (18) 24 小时提供冷、热饮用水及冰块, 并免费提供茶叶或咖啡;
- (19) 客房内设微型酒吧 (包括小冰箱), 提供适量酒和饮料, 备有饮用器具和价目单。

第二节 客房的设计及设备用品配置

一、客房设计的基本原则

1. 实用性

客房设计首先考虑的是客房的功能, 客房功能的实用性就是最大限度地为客人提供方便、实用的休息环境。实用性就是在使用客房内的设施、用具、用品时方便、好用, 不出现蹩手蹩脚、不好使用甚至不能使用的设施、用具和用品。客房的实用性设计是为了方便客人, 但不能只讲实用性而忽视了其他方面。



饭店客房设计误区

饭店在设计装饰时, 客房不管装饰得如何富丽堂皇, 设施用品如何华贵高档, 如果某一环节因设计的失误而导致的如客房某处的通道过窄、设施家具边角锐利使客人通行不便或磕碰受伤; 灯光太强使客人在休息时感到灯光刺眼, 或灯光太弱在学习和工作时感到光源不够; 隔音设施不好导致客房的相互影响; 空调、冰箱、时钟、席梦思、床架、上下水管的声响导致的妨碍客人休息; 通风及卫生间湿气导致的空气不好、湿气太大; 用具用品不洁净或蚊虫的出现导致客人的心情不好; 被子太薄或太厚导致客人在休息时太冷或太热; 电视机、音响、电话机、充电插座、电水器、遥控板、卫生间内的设施不能使用或不好使用等各种因素引起的客人心情不好或无法休息, 都会使饭店信誉受损、经济受损。

2. 舒适耐用

客房是客人在饭店逗留期间的生活场所, 客房家具用品的尺寸、质量好坏会影响客人的生活。如家具尺寸的过大或过小、沙发床垫的过软或过硬、灯光过暗或过亮等都会直接影响客人的生活和休息。在设计制作或购买时这些家具用品一定要注重质量。

3. 环保、安全

(1) 环保 在客房中有两个方面: 一方面是指客房中所用的油漆、涂料、复合板材中的苯、甲醛是否超标, 墙砖、地砖中的放射性是否超标。客房中的塑料制品, 如牙刷、饮料瓶、矿泉水瓶是不是对人体无毒、无害。这些对客人的健康都很重要; 另一方面是指客房内的一次性用品是不是可回收、再生性用品。如洗衣袋、牙刷、饮料瓶、纸张等。这些关系到环境保护的问题, 也是衡量饭店管理水平的指标。另外, 还要设计一些节能卡, 提醒客人节水、节电、节能。

(2) 安全 指防火、防电、防盗、防碰撞、防滑等方面。

- 防火是指客房的装修材料、家具用品应有防火阻燃性, 客房内应安装有烟火报警器、灭火喷淋装置及其他灭火器材;

- 防电是指客房中所有电器应有自动断电保护装置, 防止客人触电, 电器的安装使用应按国家有关标准执行并有必要的使用说明和安全标志;

- 防盗是指楼层通道内应有防盗监视系统, 客房门锁应使用电子防盗锁, 使盗窃者无法配制门钥匙;

●防碰撞是指门、通道各个地方的高度和宽度应适合人体工学，使用时人和行李与室内设施不会发生碰撞而受伤和损坏；

●防滑主要是指地面使用的材料在客人走动时不会产生滑倒的情况。客房地面如果使用石材或地砖应有防滑性能，卫生间一般均使用防滑地砖，浴缸底部也应具有防滑功能。

4. 美观、典雅、时尚

客房内的家具、床上用品及其他用品、装饰品应与客房的装修风格相互协调，相互呼应，如家具的造型、色彩，床上用品的色彩等大件的色彩应与客房装修的色彩协调或近似。小的用品如电水器（热水器）、茶具、台灯、装饰品（绘画、雕塑、手工艺品）等，可以用临近色、对比色，甚至互补色等一些色彩对比比较强烈的色彩来装饰和点缀房间，使统一的装饰有局部的对比，典雅中透着活跃。客房的装修与翻新应追随时代气息。每个时代，不同时期都会流行不同的审美观，除少数人会一直追求着自己的、或民族的、或宗教的、或古典的、或超现实的等审美观，一般大众的审美观都是与时代同步的。因此客房的装修、装饰应注重时尚，引导时尚。

5. 整体感和超前性

家具的设计、设置要根据建筑的形状来策划，要做到与建筑的统一协调。家具的放置要实用美观兼顾，不应为了实用而破坏了客房的整体感。另外，客房在装修时要有远见即超前性，要了解社会的发展趋势。在装修时要对预见得到的因素加以考虑。

二、客房的功能区域设计

由于客房空间的不同，设计家具时要因地制宜。摆放家具时要根据客人的活动规律，使客人在使用时实用、方便、安全。以标准间为例，通常根据客人的活动规律把标准间划分为五大功能区（图1-1）。

1. 起居活动区

客人在客房逗留期间起居活动的区域。客人可以在该区休息、喝茶、会客、看电视、饮食，到阳台或透过窗看外景。靠近窗前区，由沙发、茶几等家具组成。

2. 睡眠休息区

客人有三分之一时间或更多时间在此度过。洁净舒适的床可供客人睡眠，床头柜上的各个开关旋钮可供客人控制电视机、音响、空调和房内的各盏灯。

（1）床 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。我国旅游涉外饭店所用的床都是由床架、床垫和床头软板组合而成的。床的质量要求是质量轻、牢度好，弹簧床垫（席梦思）软硬度适宜；有优美的造型。有的饭店为增加床的美观还专门配置了床裙。

（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。传统的床头柜，只是作为客人摆放书籍及小物品的家具，而现代饭店的床头柜的功能则可满足客人在睡眠期间各种基本需要。一般在上面放有一部电话机、便纸条和一枝削好的铅笔，为客人通信联络提供便利。有的饭店还在床头柜上放上晚安卡和常用电话号码卡。

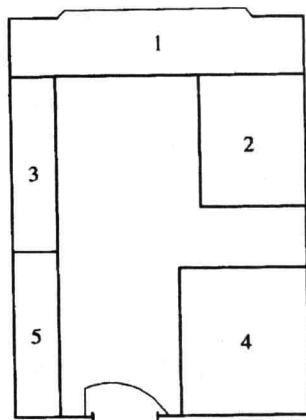


图1-1 标准间功能区

1. 起居活动区；2. 睡眠休息区；
3. 书写梳妆区；4. 盥洗区；5. 储存区



床头柜的合理设计

床头柜的长度为60厘米左右。过小,会使两床之间的距离过短,给客人的活动带来不便。床头柜的高度必须与床的高度相匹配,通常为50~70厘米,以便人躺在床上,眼睛能平视床头柜上的平面。床头柜的宽度,单人用的为37~45厘米,双床间两人共用的床头柜为60厘米。

3. 书写梳妆区

这里的书写梳妆台可供客人写作,也可供客人梳妆。客人工作学习、生活常在该区。

(1) 写字、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可分开配置或兼作两用,并装有抽屉,可放置文具。它的宽度应与其他家具宽度统一(40~50厘米),高度为70~75厘米。相应的梳妆凳高度为43~45厘米,最小的膝盖上净空为19厘米。

写字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台前照全头部。为了达到好的化妆效果,上方应装有照明灯以提高亮度。

(2) 电视机柜 电视机柜(架)是每个房间的必备物品,有木制、金属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Minibar。电视机台上配有可转动的47厘米或51厘米电视机的托盘,一般为圆形或方形,底托的质量越大,其稳定性越强。

电视机架的高度一般为45~47厘米或65~70厘米,正好是人坐在沙发或椅子上时,视线低于或平视电视屏幕的高度,以减轻看电视时眼睛的疲劳,起到保护视力的作用。

(3) 行李架 所有客房都应设有行李架或行李台。可设计成写字、化妆台的延展部分或者作为单独的一件家具。行李架的高度为45厘米、宽度为65厘米、长度为75~90厘米。大房间的行李架可大于此,以方便客人放下行李箱和拿取衣物为准。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,同时不能有任何尖锐东西突出,以免损坏客人的皮箱。

4. 盥洗区

该区提供卫生间所有设备,有浴缸、淋浴喷头、马桶、云台(洗脸台)及各种清洁用品和化妆用品供客人个人卫生所用。

(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。浴缸底部彩光面和毛面相间的防滑结构。浴帘杆固定在浴缸上方两头,与浴缸外上沿平行。浴巾架固定在浴缸水龙头对面的墙上。

(2) 便器 便器分坐式和蹲式两种。一般房间只装坐便器,但高级套房两种都装,并在坐便器旁设有下身冲洗器。

(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、热水龙头各一个,还可装有专供客人冷饮的凉水龙头一个。在墙面配一面大玻璃镜,大镜面里或大镜面侧装有放大镜,以供客人剃须或化妆使用。

云台上可旋转各种梳洗、化妆及卫生用品。在云台侧面墙上,设有国际标准型(扁形和圆形)的110/220伏50赫兹交流电的电源插座(供客人使用电动剃须刀)。有的饭店还装有吹风机头和电话副机。云台的大小一般无统一的规格。但其高度一般为76厘米,这对

于标准身高的人来说为最佳高度。

此外,卫生间应有通风换气设备,地面还应有泄水的地漏口。

5. 储存区

该区提供衣柜给客人存放衣服,行李柜供客人放行李,小酒柜存放酒水、食品(饮水机一般设置在此),小冰箱供客人放食品和饮料。

(1) 壁橱 壁橱设在客房入口的小过道内侧,便于客人在离开饭店时检查橱内东西是否取完。壁橱的宽度应不小于100厘米,橱门至墙壁的距离不小于50厘米。为了方便挂衣,同时又保证长衣服不致触地,挂衣棍高度应为170厘米,棍上部应留有7.5厘米的空间,以便衣架的移动取挂。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。有的橱内还设有鞋箱、私人保险箱等。

(2) 酒柜 酒柜上层摆放烈性酒、酒具、茶具以及小吃食品,下层为储存饮料的小冰箱,以满足客人饮用;同时还可留出一定的面积,供客人摆放自己的物品。

客房的每个区域有不同的功能,相应地把起居活动区、睡眠休息区、书写梳妆区、储存区、盥洗区分开,合理配置设备及用品使客人在每个区域都方便舒适。在以上前提下要把家具用品放置在房间的最佳位置,尽量使家具用品与建筑融为一体,使建筑的每个空间都具有更好的实用功能,形成最佳的家具用品与建筑空间格局相互协调关系。

6. 客房内的其他设备

(1) 房门安全装置 客房门上装窥视镜(警眼)和安全链(安全扣)以及双锁。门后张贴安全指示图,标明客人现在所在的位置及安全通道的方向。

(2) 消防装置 房内天花板上设有烟感报警器(烟感)和温感喷淋头(花洒),供报警和自动灭火之用。

(3) 空调 中央空调系统或房间空调器,可调节房内的温度和湿度,并有提供新鲜空气的出风口。

饭店标准间客房必须具备以上功能区域,才能满足客人住宿的基本要求。而套房则是分别用专设的房间来各司其职,或具有某主要功能同时兼顾其他功能,如标准套间是一间为卧室,另一间为起居室。

三、客房设计的美学艺术

1. 体现主题——色彩与家具的设计

1) 色彩的运用 宾客进入客房,首先映入眼帘的是色彩,其次才是家具用品的设置,也就是说色彩是第一感觉。

(1) 色彩常识。客房的色彩设计,首先要掌握色彩的基本知识。

● 色彩的种类。色彩分为三大系列,一是冷色调,二是暖色调,三是中性色调。冷色调是指带有蓝、绿色的色彩系列,暖色调是指带有红、黄色的色彩系列,中性色是指金、银、黑、白和无冷暖色彩相貌的灰色系列。在冷暖色调相遇时,它们的色彩越纯,对比度会越强烈。但加入中性色和其他色彩后会减弱它们的对比度,加入其他色彩越多,它们的对比度会越弱,会更趋向协调。

● 色彩感情。色彩本身是不带感情的,但是,由于人们对事物的了解和感受,产生了联想,这种联想在人的思想感受中加入了浪漫因素,再把这种浪漫带入生活,将自然色彩人格化。这就是人的色彩感情。