



高职高专旅游专业“十二五”规划教材



客房 服务与管理

主编 黄莉

副主编 高苹伶 周媛 商旭



河南大学出版社



高职高专旅游专业“十二五”规划教材

客房 服务与管理

主编 黄莉

副主编 高苹伶 周媛 商旭

审定委员会

郑焱 钟永德 许春晓 彭蝶飞

编委会主任

陈芳 李晓东 周志宏 伏六明

编委会委员（按姓氏笔画排序）

王检新 孙耘 伍海琳 江波

刘剑飞 刘列夫 刘孝利 陈晓斌

杨文斌 张为民 何丽萍 欧阳莉 尚军辉

禹明华 胡海涛 郭定芹 郭时明 聂建波

谢敏 彭晓玲 覃业银 曾庆安 雷晚蓉

湖南大学出版社



内 容 简 介

本书内容分为认识客房产品、了解客房部、客房清洁保养、公共区域清洁保养、洗衣房业务、客房对客服务与质量管理、客房安全管理、客房设备用品管理八个部分,系统地介绍了与客房部职业能力相关联的知识要点,侧重实际工作流程、管理与服务的应用。

可作为高职高专院校旅游管理类各专业的教材,也可作为饭店客房部岗位培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

客房服务与管理/黄莉主编. —长沙: 湖南大学出版社, 2014. 2
(高职高专旅游专业“十二五”规划教材)

ISBN 978 - 7 - 5667 - 0601 - 0

I. ①客… II. ①黄… 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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 021448 号

客房服务与管理

KEFANG FUWU YU GUANLI

主 编: 黄 莉

策 划: 严小涛

责任编辑: 贾志萍 严小涛 责任校对: 全 健 责任印制: 陈 燕

印 装: 长沙超峰印刷有限公司

开 本: 710×1000 16 开 印张: 12.5 字数: 218 千

版 次: 2014 年 2 月第 1 版 印次: 2014 年 2 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5667 - 0601 - 0/F · 360

定 价: 32.00 元

出 版 人: 雷 鸣

出版发行: 湖南大学出版社

社 址: 湖南·长沙·岳麓山 邮 编: 410082

电 话: 0731 - 88822559(发行部), 88821251(编辑室), 88821006(出版部)

传 真: 0731 - 88649312(发行部), 88822264(总编室)

网 址: <http://www.hnupress.com>

电子邮箱: pressjzp@163.com

版权所有, 盗版必究

湖南大学出版社凡有印装差错, 请与发行部联系

前言

随着经济和社会的发展,在世界范围内旅游正逐渐成为现代社会人们重要的生活方式和社会经济活动之一。尤其是 20 世纪 90 年代以来,全球旅游业取得了快速发展,成为继石油业、汽车业、房地产业之后世界经济中的重要支柱产业,显示出令人鼓舞的光明前景。

中国旅游业在改革开放的旗帜下,迅速转变职能,取得了辉煌的成就,充分显示出优势产业的勃勃生机与无限活力,成为国民经济新的增长点。进入 21 世纪,中国旅游业仍然保持着高速发展的态势。虽然曾受到 SARS 和金融危机等的巨大冲击,但并没有动摇中国旅游业发展的市场基础和产业基础。相反,经过危机的洗礼,中国旅游业的产业素质和抗风险能力得到进一步增强,必将焕发出更大的生机与活力,中国旅游经济必将进入新一轮持续增长期。

近年来,高等职业教育在中国迅速发展,特别是随着 100 所国家示范性高等职业院校和 100 所国家骨干高等职业院校的立项和建设,高职旅游教育课程改革的力度不断加大,思路不断明晰,成果不断涌现。在这个进程中,开发适用于高职学生的教材成为一个不断探索的课题。职业教育的主要目的就是直接为社会培养一线实用技能型人才,突出实用技能培养,追求“零距离就岗”,即用最短的时间和最有效的方法,使学生熟练掌握某项技能。职业教育强调学以致用,具有以下特征:

第一,以学生为中心,贯彻高等教育新理念

当代教育理念告诉我们:学校(教师)应该牢固树立“以学生为中心”的服务观念;解放思维,以学生为中心组织教学,发挥其学习主体的主观能动作用。

第二,以就业为导向,突出职业能力培养

职业教育以实用技能为核心内容,围绕主题拓展,把专业理论和操作技



能有机地、系统地结合在一起，形成内容体系；同时，注重教学内容的实用性，强化学生的技能训练，促进学生动手能力的提高，循序渐进，边学边练，弥补了传统教材讲练分离的不足，能收到事半功倍的效果。

为更好地服务旅游产业，促进旅游专业高等职业教育的发展，适应高等职业旅游教育教材建设的迫切需要，湖南大学出版社经精心策划、组织，汇集了重点高等院校旅游专业的专家、学者，组织编写了这套旅游管理系列教材，包括导游实务、旅行社经营管理实务、旅游市场营销、中国旅游地理、旅游服务礼仪、中国旅游主要客源国概况、海南旅游英语、国际邮轮与邮轮服务、海洋与岛屿旅游、海南旅游景点讲解、旅游电子商务、旅游法规实务、国际旅游岛新业态发展与探析、旅游法规案例选编、酒店公共关系原理与实务、客房实训教程、茶艺学、酒水服务与酒吧管理、酒店英语、餐饮服务与管理、前厅服务与管理、西餐服务、客房服务与管理、高尔夫导论、高尔夫英语规则选读、高尔夫球童管理等。

本套教材在选题上，涵盖了旅游管理理论研究领域的前沿和重点内容，具有广泛性，同时也充分关注了高尔夫、海洋旅游、岛屿旅游等旅游业发展中的新现象；在内容上，既揭示了旅游专业的基本原理，又进行了实务和方法的研究，具有较强的可操作性，很适合培养旅游管理复合型、实用型人才；在体例上，采取了目前高职教育较为流行的项目教学、任务驱动、基于工作过程等新思想和新理念。本套教材既可以作为高职院校旅游管理专业教材，也可以作为政府旅游管理机构及旅游企业中高级管理人员的参考用书，还可以为其他专业人员培训提供参考。

编 者
2013 年 7 月



目次

第一章 认识客房产品

第一节	了解客房产品	001
第二节	客房的类型	005
第三节	客房设计规划	010
第四节	了解生态客房	015
第五节	客房舒适度管理	020
▶▶▶	思考与习题	026

第二章 了解客房部

第一节	客房部的地位及作用	027
第二节	客房部的机构设置及岗位职责	030
第三节	客房部与其他部门的沟通与协调	038
▶▶▶	思考与习题	042

第三章 客房清洁保养

第一节	客房清洁卫生基本知识	043
第二节	客房清洁前的准备工作	047
第三节	宾客到店前的客房卫生清洁	052
第四节	宾客在店期间的客房卫生清洁	063
第五节	客房计划卫生	070
第六节	客房清洁卫生质量控制	075
▶▶▶	思考与习题	080

第四章 公共区域清洁保养

第一节	公共区域清洁保养的相关知识	081
第二节	认识客房部清洁器具与清洁剂	085



第三节	公共区域常规清洁保养项目	093
▶▶▶	思考与习题	097

第五章 洗衣房业务

第一节	洗衣房业务基本知识	098
第二节	客衣服务	103
▶▶▶	思考与习题	110

第六章 客房对客服务与质量管理

第一节	客房接待服务模式比较分析	111
第二节	宾客抵店时的迎客服务	115
第三节	宾客在店期间的各项服务	117
第四节	宾客离店时的送客服务	127
第五节	特殊接待服务	129
第六节	客房对客服务质量管理	139
▶▶▶	思考与习题	144

第七章 客房安全管理

第一节	客房安全管理	145
第二节	客房部工作安全提示	151
第三节	火灾防范	153
第四节	失窃事故的防范	156
第五节	其他意外事故的防范	160
▶▶▶	思考与习题	165

第八章 客房设备用品管理

第一节	客房设备用品管理基本知识	166
第二节	客房设备的管理	170
第三节	客用物品的管理	178
第四节	客房布草管理	182
▶▶▶	思考与习题	191

参考文献	192
后 记	193



第一章 认识客房产品



- **教学目标** 知识目标：了解客房产品的概念、特点；了解客房类型；掌握客房设施的功能布局；了解影响客房舒适度的因素。
能力目标：能够识别不同类型的饭店客房设施的特点；能够正确介绍客房类型及客房设施的功能布局。
- **教学情境** 由教师带领学生到校外饭店和校内实训基地，通过饭店客房部管理人员和教师的讲解，学生实地参观和考察，了解客房产品的概念、特点，掌握客房类型、功能布局设计等知识，加强对客房的形象认识。
- **教学内容** 了解客房产品 客房的类型 客房设计规划 了解生态客房 客房舒适度管理

认识客房产品是客房服务人员做好客房服务工作的前提之一，是客房部所有岗位员工都必须具备的基本知识。客房产品不仅包括客房的设施设备，还包括相关服务。

第一节 了解客房产品

客房是饭店的主要产品之一，其基本的使用价值是满足客人的住宿及相关活动的需要。2010年版的《旅游饭店星级的划分与评定》标准将客房作为饭店的核心产品，而舒适度又是客房的核心。在这一评价体系硬件表的分值设置上，客房部分的分值为191分，占总分600分的31.8%；客房舒适度的分值为35分，占舒适度总分值的71.4%，远远高于2003年版标准的38.5%。客房舒适度涵盖了布草规格、床垫枕头、温度湿度、隔音遮光、照明效果、方便使用、和谐匹配、音画良好八个方面，全面保证了客人在客房内的触觉、听觉、视觉等多种感官的舒适度要求。从这个评价体系我们总结出：客房产品是饭店产品最大的构成部分，是最核心的产品。

一 客房产品的概念

产品是指能引起人们注意并收藏、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。客房是饭店出售的用于满足客人休息、睡眠需要的产品。客房产品是指饭店出售的主要满足客人休息、睡眠需要的客房使用权及其附加功能的总和，它不仅包括为客人提供的客房及设施设备，还包括一系列对客服务。

二 客房产品的基本要求

客房是饭店的重要产品之一。客人对饭店产品的基本要求，同时也是对客房这一产品的基本要求。

1. 消费者对饭店产品的基本要求

在现代饭店创立之时，清洁、舒适、方便、安全这四个元素就已成为饭店经营者追求的目标。至今，这四个方面已成为消费者衡量、选择饭店的最基本要求。

(1) 清洁。清洁是现代文明的标志。它不仅对人类具有生理上的意义，关系到人的身体健康，更具有精神、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，满足旅游者的基本要求和社会文明建设的需要。

清洁，是每一个饭店消费者十分关切和重视的基本需求。美国康奈尔大学饭店管理学院通过对三万名旅游者的调查获悉，60%的人把清洁列为第一需求。有些饭店环境不洁，有虫鼠骚扰，用具脏，使客人产生厌恶、愤怒的情绪，严重损害了饭店的声誉。客人要求清洁，不只是对中高档饭店的要求，而是对所有饭店的基本要求，主要体现在以下几个方面：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；饭店食品卫生，操作间清洁干净；饭店装饰、天花板、墙壁、地面洁净；无虫鼠。

(2) 舒适。本章第五节将详细讲述客房舒适度的管理，这里就不再展开阐述。

(3) 方便。客人选择饭店时考虑的一个重要因素就是方便。如饭店的地理位置是否便利，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，如洗手台的数量、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的感觉，从而消除种种不安和烦躁情绪。饭店应对客人的需求变化加以预测，以便为客人提供更多的便利服务。

(4) 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。客人的安全不仅包括人身、财产安全，还包括健康安



全。为保障客人的人身、财产安全,饭店应有严格的防火、防盗措施和相关设施设备,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,以防发生人身意外事故。为保障客人的健康安全,饭店应有严格的食品卫生监控措施和高质量、高标准的饮食卫生环境,让客人看着舒心,吃得放心。

2. 客房产品的基本要求

(1) 客房空间。客房空间是客房的基础。我国 2010 年版的《旅游饭店星级的划分与评定》标准规定:四星级饭店 70%客房的面积(不含卫生间)应不小于 20 m^2 ;五星级饭店 70%客房的面积(不含卫生间和门廊)应不小于 20 m^2 。

(2) 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。

(3) 供应物品。客房的供应物品包括客用消耗用品、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,哪怕一张纸、一个信封都应符合要求,缺一不可,否则会给客人的生活和起居带来不便。供应物品也是构成客房实用性的必要条件之一。

(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,那么必然引起客人的不快。客房部必须执行严格的岗位责任制,协调与其他部门的关系,组织员工共同劳动,使客房保持清洁高雅、温度适中、美观有序、设施设备齐全完好的状态,为客人提供规范性和针对性相结合的优质服务。只有这样,客房产品的价值才能得以实现。

(5) 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。客房档次不同、价格不同,但对清洁卫生的要求却有着共同之处。即使客房陈设很简朴,卫生间也必须保持洁净;即使饭店档次低,卫生质量的基本标准也不能降低。一家饭店的客房是否整洁,已成为客人是否选择住宿的首要条件。

(6) 客房安全。客人外出,考虑的主要问题是安全。入住饭店的客人也常会有一种身处陌生地的不安全感。因此,要在饭店的客房区域营造一种安全的气氛,如配备完好的设施设备,以便防火、防盗、防疾病;保护客人的隐私,尊重客人对房间的使用权,避免客人受到骚扰和侵犯等。客房的安全状况是客房产品的重要组成部分。



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,客人才会得到最低限度的满足。

三 客房产品的特点

随着现代旅游业的迅猛发展,旅游饭店市场竞争更加激烈。到饭店的客人已不仅仅满足于能有一个栖身之地,而对客房环境、设施设备、清洁卫生质量和服务质量等都提出了更高的要求;同时,客房业务又必须在保证客房规格和满足客人需要的前提下,加强客房费用的控制,这就给客房服务与管理提出了新的课题。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,而且还必须研究客房产品在新形势下的特点。

1. 价值不能贮存

一般产品都是可以贮存的,如一部照相机、一台电视机,今天没有卖出,可以贮存起来待来日再出售。客房产品却是不可贮存的,没有客人的消费,客房的使用价值和其他价值就无法实现。客房产品的时间性很强,以每晚租金 180 元的饭店房间为例,如果此房间全天都租不出去,那么,这 180 元的使用价值就无法实现。也就是说,它的价值具有不可贮存性。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饭店设施设备闲置的根本原因。

2. 所有权不发生转移

客房产品的特殊性,主要表现在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。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;另一方面又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。

3. 以“暗”的服务为主

在饭店里,客人看得见的服务为“明”的服务,看不见的服务为“暗”的服务。

客房作为客人休息、睡眠的区域,必须由饭店为客人营造一个安静的环境;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,出于无奈才会求助于饭店的服务员。因此,客房服务不能像餐饮服务那样注重场面的渲染,如服务于



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”。客房部服务人员应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，却又看不见服务的场面（即“暗”的服务），使客人如同在自己家里一样方便、称心。

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、物品补充、设备维修到客人的进店、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，风俗习惯和兴趣爱好不一，从而使客房业务增大了复杂性。客房工作存在随机性与复杂性，因而客房部职工既要主动，又要善于揣摩客人心理，从而进行规范性和个性化相结合的服务。客房服务的好坏，取决于服务人员是否具有良好的素质和丰富的经验。

四 客房服务

客房服务也属于客房产品，而且是重要的客房产品。客房服务形式多样，各家饭店应根据客房产品的定位、目标市场客源和饭店自身的硬件条件、人员情况，选择相应的对客服务模式。目前，常用的客房服务模式有楼层服务台模式和客房服务中心模式。有关客房服务模式的内容将在第六章中描述。

第二节 客房的类型

一 饭店类型及其客房设施

主要饭店类型及其客房设施如下：

1. 城市商务饭店的客房设施

设有网络设施是城市商务饭店的最基本要求。这类饭店的客房设施既要照顾商务客人的各种商务需要，如会客需要、阅读需要、办公设施需要，又要给商务客人提供舒适的睡眠环境和沐浴环境。

2. 度假饭店的客房设施

度假饭店的入住者基本上以家庭单位为主，这就要求饭店应在一定比例上增加大床房和家庭房的数量，房间设施豪华舒适，并讲求房间设计与周围度假环境的融合。

3. 会议饭店的客房设施

基本上以标准间居多，因为接待的客人多是参加会议的商务客人，须配



套相应的商务设施。

4. 经济型饭店的客房设施

经济型饭店基本上以标准间和单人间居多，非常强调客房设施的舒适性和服务的标准化。提高床和浴室的舒适度是经济型饭店追求的目标。

二 客房类型配置的原则

1. 以功能需要为原则

饭店自身类型的定位（如旅游饭店、商务饭店等）决定了饭店的功能，而不同功能的饭店其客房的使用功能也有很大差别。在配置饭店客房的功能时，应以饭店整体的功能为首要原则，从顾客的需要出发，针对性地设计饭店客房的类型。

2. 以优化资源配置为原则

客房类型配置除考虑前面的以功能需要为首要原则，还应考虑市场的竞争状况，即同类客房在同一地区供求是否饱和，以避免资源的浪费。另外在设置时应避免追求高档次的客房，以免造成不必要的浪费，如五星级饭店常设有数间总统套房，一般饭店则不必要设置豪华套房。

三 客房类型

1. 按结构和床划分

按结构和床划分，客房可以划分为单人间、大床间、双床间、三人床间、套房五种。

（1）单人间（single room）。是较早出现的一种客房类型，目前我国高星级饭店中这种类型的客房比较少。

房间配置：一张单人床，一份客用物品。

消费群体：从事商务旅游的单身客人。

客房特点：舒适度有所欠缺，但不受其他客人的影响。

（2）大床间（double room）。这种类型的客房越来越受到客人的欢迎，成为饭店客房类型中增长速度最快的一种房型。

房间配置：一张双人床，两份客用物品。

消费群体：夫妇、单身商务客人。

客房特点：舒适度较高。

（3）双床间（twin room）。是在我国大多数饭店客房类型中所占比例最高的房型，也称为标准间。

房间配置：两张单人床，两份客用物品。



消费群体：旅游团队、会议团队。

客房特点：价格比较公道，但会受到同房其他客人的影响。

(4) 三人床间 (triple room)。也是出现较早的一种房型，这种房型发展呈下降趋势，一般经济型饭店才设有。

房间配置：三张单人床，三份客用物品。

消费群体：较低档次的旅游团队、会议团队。

客房特点：价格便宜，但会受到同房其他客人的影响。

(5) 套房 (suite)。由两间或两间以上的客房构成的“客房出租单元”。根据其使用功能和室内装饰标准不同，套房又可细分为以下几种：

① 普通套房 (junior suite)。普通套房一般为两套间：一间为卧室，配有一张大床，并与卫生间相连；另一间为起居室，设有不带沐浴设备的盥洗室。

房间配置：一张双人床，两份客用物品。

消费群体：夫妇、消费能力相对较低的商务客人。

客房特点：具有休息和会客功能。

② 商务套房 (business suite)。随着商务活动的日益频繁，商务套房应运而生。这是一种专门为高级商务客人所设计的房型，房间内配备实用的商务设备和办公用品。

房间配置：一间为办公室，另一间为卧室，一张双人床，两份客用物品。

消费群体：消费能力较高的商务客人。

客房特点：具有休息和商务功能。

③ 双层套房 (duplex suite)。也称立体套间，其布置为起居室在下，卧室在上，两者用室内楼梯连接。

④ 连接套房 (connecting suite)。也称组合套间，是一种根据经营需要专门设计的房间形式，为两间相连的客房，用隔音性能好、均安装门锁的两扇门连接，并都配有卫生间。需要时，既可以作为两间独立的单间客房出租，也可作为套间出租，灵活性较大。

⑤ 豪华套房 (deluxe suite)。豪华套房的特点在于重视客房的装饰布置、房间氛围及用品配备，以呈现豪华气派。该套房可以为两套间布置，也可以为三套间布置。三套间卧室中配备大号双人床，除起居室、卧室外，还有一间餐室或会议室兼书房。

消费群体：高级客人。



客房特点：装饰豪华，配备用品高档，体现客人身份地位。

⑥总统套房 (presidential suite)。总统套房一般由七八个房间组成。套房内总统与夫人的卧室分开，男女卫生间分用。总统套房拥有客厅、写字室、娱乐室、会议室、随员室、警卫室、餐室或酒吧间以及厨房等，有的还有室内花园。整个房间装饰布置极为讲究，设备用品富丽豪华，常有名贵的字画、古董、珍玩装点其间。

一般三星级以上的饭店才设有总统套房，它标志着该饭店已具备了接待总统的条件和档次，但总统套房并非只有国家元首才能住。

2. 按客房档次划分

按客房档次划分，客房可分为普通房 (junior room)、行政房 (executive room, ER)、高级房 (superior room)、豪华房 (deluxe room)、普通套房 (junior suite)、豪华套房 (deluxe suite)、总统套房 (presidential suite) 七种。

3. 按客房位置

按客房位置划分，客房可分为外景房、内景房和角房三种。

(1) 外景房 (outside room)。即窗户朝向大海、湖泊、公园或景区景点的客房。

(2) 内景房 (inside room)。窗户朝向饭店内的房间。

(3) 角房 (corner room)。位于走廊过道尽头的客房。角房因形状比较特殊，装饰无法循规蹈矩而不太受客人喜欢；但因其打破了标准间的呆板感觉，反而受到某些客人的青睐。

四 特殊客房楼层的配置

旅游饭店客人的多元化需求使饭店除拥有各种基本房间类型以外，还必须配置各种特殊房间或楼层。而现代饭店各种特殊房型的出现，满足了客人的特殊要求，是饭店客房产品适应市场需求的体现。

1. 行政楼层

行政楼层又称为商务楼层，近年国内越来越多的三星级以上饭店相继改建并增设行政楼层，这既增加了饭店的经济收入，又提高了饭店的档次，改善了饭店的硬件设施，同时方便了商务客人，为客人提供了更快捷、更优质的服务。住在行政楼层的客人，不必在前台办理住宿登记手续，其住宿登记、结账等手续直接在行政楼层由专人负责办理，以方便客人。另外，在行政楼层通常还设有客人休息室、会客室、咖啡厅、报刊资料室、商务中心等。因此，行政楼层集饭店的前厅登记、结账、餐饮、商务中心于一身，为



商务客人提供更为温馨的环境和各种便利,让客人享受更加优质的服务。

行政楼层的特点如下:

(1) 特殊、快捷、方便的服务。

①直接在行政楼层办理入住手续。凡是准备入住行政楼层的客人,都由客人关系部直接在大厅迎送到行政楼层办理相关手续。这项服务缩短了客人办理入住和离店手续的时间,并使其享受贵宾待遇。

②免费早餐及下午茶服务。凡是住在行政楼层的客人,可在行政楼层的小餐厅享受饭店提供的免费早餐和下午茶服务。

③商务中心服务。凡是住在行政楼层的客人,可在行政楼层设立的独立的商务中心享受饭店为他们提供的打字、复印、翻译等多种商务服务。

④优雅安逸的会客休息空间。饭店在行政楼层为客人设立休息厅,客人可以在那里会客,读报,看电视。该休息空间还可为客人社交提供极好的场所。

⑤其他服务。各饭店视自身情况所提供的特殊服务而各异:有些饭店提供免费熨衣服务;还有些饭店,凡住行政楼层的客人都享受贵宾待遇,如客房摆放鲜花,送水果,在火柴盒上、信纸上、信封上印有客人的姓氏或为客人准备小礼物摆放在房间。

(2) 高房价。行政楼层的客房设施同普通楼层的客房设施原则上没有什么区别,但在商务设施上比普通客房齐全,例如增加传真机、直拨电话、留言电话、电脑等,所以房价要比普通楼层的房价高出10%~15%左右。行政楼层一般都选择饭店的最高几层,这些高楼层视野开阔,房间采光比较好,也更容易与普通楼层分隔开。

2. 女士客房

所谓女士客房,是指根据女士的生理、心理、审美观等专门为女士设计的客房。它有别于传统的客房,主要体现在使用者的性别限制上。女士客房产生的原因有很多,但最主要的是女士在现代社会中的地位越来越突出,而且经济地位也开始独立,导致价值观念的转变,甚至有的女性从家庭角色和社会角色中解脱出来,成为新新人类中的重要组成部分。传统客房的设计是从大众化角度考虑的,尤其是为饭店的主要住宿者男性考虑的。所以突破传统思想、建设完全满足女性客人要求的女士客房,就必须充分考虑女士的审美观、爱好等多方面因素。

女士客房从以下几点给女性客人以特别关注:

(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。

3. 无烟楼层

无烟楼层专供非吸烟客人入住,并为客人提供严格的无烟环境的客房。在无烟楼层的客房不仅房间里没有烟灰缸,楼层有明显的无烟标志,而且进入该楼层的工作人员和其他客人均是非吸烟者;对吸烟的房客而言,其在进入该楼层或房间时将被礼貌地劝阻吸烟,因为非吸烟人士对烟味的敏感程度是非常高的。可以预见,未来的饭店将朝着全店禁烟的方向发展,这已成为国际趋势。

喜达屋饭店集团的威斯汀品牌是首个实施无烟政策的饭店品牌,其推出的“呼吸威斯汀”产品力求“让客人自由畅快地呼吸清新洁净的纯净空气”。

4. 残疾人客房

设置残疾人客房是饭店人文精神的体现。残疾人客房应布置在便于轮椅进出、交通路线最短的地方,一般设在低层饭店的一层或高层饭店客房层的最低一层,可采用连通房的形式,便于陪护。我国的《旅游涉外饭店星级的划分与评定》标准中,对残疾人客房的设施设备配置与安装提供了参考指标。

在饭店的发展过程中,饭店管理者越来越重视客人的需要,应该说市场上有多少客房类型的需求,饭店就有多少类型的特殊客房。这是现代饭店在经营过程中提供个性化服务的一个重要手段,也是市场发展的必然规律。

第三节 客房设计规划

一 客房功能布局

1. 客房功能布局的原则

(1) 安全性。安全性是健康、舒适、效率的前提。饭店客房的安全主要表现在防火、治安和保持客房的私密性等方面。

(2) 健康性。饭店设计布局的另一条原则就是考虑健康性原则。健康越来越被现代顾客所追求,目前流行的绿色饭店的创建,在很大程度上也是以考虑顾客的健康为前提的。饭店里可能影响人体健康的因素有很多,如噪音、照明、空气质量等。所以,建造新型饭店首先要选址在环境良好的地区,并有合理的总体布局,通过选用合适的材料达到保证顾客健康的目的。