



中国旅游业普通高等教育应用型规划教材



现代饭店房务部运行与管理

主 编 徐松华

副主编 鲁婉婷 康 芬

- ◆ 体例新颖，配套齐全。
- ◆ 有电子教案等相关教学资源。
- ◆ 电子教案等相关教学资源免费下载网址<http://cttp.net.cn>。
- ◆ 专家审定，品质保证。

中国旅游出版社



中国旅游业普通高等教育应用型规划教材

现代饭店房务部运行与管理

主 编 徐松华

副主编 鲁婉婷 康 芬

中国旅游出版社

策划编辑：段向民
责任编辑：谷轶波
责任印制：冯冬青
封面设计：何 杰

图书在版编目 (CIP) 数据

现代饭店房务部运行与管理 / 徐松华主编. --北京:
中国旅游出版社, 2016. 2
中国旅游业普通高等教育应用型规划教材
ISBN 978 - 7 - 5032 - 5454 - 3

I. ①现… II. ①徐… III. ①饭店—商业服务—高等
学校—教材 IV. ①F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 268101 号

书 名：现代饭店房务部运行与管理

主 编：徐松华

副 主 编：鲁婉婷 康 芬

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cnta.gov.cn

发行部电话：010 - 85166503

排 版：北京旅教文化传播有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2016 年 2 月第 1 版 2016 年 2 月第 1 次印刷

开 本：787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张：18

字 数：400 千

定 价：39.50 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 5454 - 3

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

前 言

随着饭店业的深入发展以及现代信息技术和人本管理理念在饭店行业的广泛应用,饭店房务部在服务内容、服务方式、人员配备、客人来源等方面均发生了很大的变化,对饭店房务部的运营与管理也提出了新的要求。与此相适应,饭店房务管理的教学设计也应与时俱进,跟上行业发展的步伐,适应行业发展的新要求。教材作为教学的重要载体,也要有新的理念作指导。

本教材针对我国当前高校应用型本科酒店管理教学模式及饭店行业发展的需要,强调对学生饭店职业意识、饭店管理理念以及运用知识解决问题能力的培养。编写中,既根据行业最新发展情况合理选取教材内容,又以房务部对客服务过程这条主线科学编排教材内容,既注重理论与方法的阐述,又配备了较为丰富的案例加以说明。总之,本教材在编写中对传统的知识结构进行了大胆的整理和组合,尝试探求一条新的知识逻辑主线,并以此统贯全教材。

本教材得到了武汉商学院鲁婉婷、湖北经济学院康芬老师的大力支持,在此表示衷心的感谢!本教材分工如下:武汉商学院徐松华老师进行了教材编写的总体框架设计,编写了第1章至第8章和第11章,并负责全书的统稿工作;鲁婉婷老师编写了第9章、第10章;康芬老师编写了第12章,并承担了全书的审稿工作。编者在编写过程中查阅了大量的相关著作及资料,吸收并采纳了其中部分观点和研究成果,谨向原作者及相关人士表示感谢!作者水平有限,疏漏和欠妥之处在所难免,恳请各位专家和读者批评指正!

编者

2015年12月于武汉后官湖畔

目 录

CONTENTS

第一章 现代饭店房务部概述	1
第一节 饭店房务部的功能与地位	2
第二节 饭店房务部的空间布局	6
第三节 饭店房务部的组织机构	13
第二章 住宿客人和客房产品	23
第一节 住宿客人的类型及需求	24
第二节 客房的基本类型	31
第三节 客房的特征	34
第四节 客房价格	38
第三章 客房预订及管理	48
第一节 客房预订概述	49
第二节 客房预订操作	55
第三节 客房预订管理	58
第四章 前厅接待管理	68
第一节 迎送客人	69
第二节 行李操作	74
第三节 总台登记入住	79
第五章 前厅住店客人服务及管理	99
第一节 问讯与留言操作	100
第二节 委托代办操作	104
第三节 总机	111
第四节 其他对客操作	115

第六章 客房楼层对客服务及管理	123
第一节 客房楼层清洁整理	124
第二节 客房楼层对客服务	134
第七章 总台客账管理	151
第一节 客账管理基础	152
第二节 客人离店结账	162
第三节 总台收银管理	170
第八章 宾客关系管理	177
第一节 对客沟通技巧	178
第二节 饭店投诉处理	190
第三节 客史档案管理	199
第九章 客房物品管理	206
第一节 客房物品的选择与配置	207
第二节 客房用品日常管理	210
第三节 客房布件日常管理	214
第四节 中国绿色客房	220
第十章 客房安全管理	227
第一节 客房安全管理概述	229
第二节 火灾的预防和处理	232
第三节 盗窃的预防和处理	235
第四节 其他事故的预防和处理	238
第十一章 客房销售及收益管理	245
第一节 客房销售管理	246
第二节 饭店收益管理	257
第十二章 现代饭店房务管理的发展趋势	266
第一节 房务部服务与管理的发展趋势	267
第二节 现代科技在饭店房务部中的应用	274
参考文献	278
附 录	279

第

一

章

现代饭店房务部概述



课前导读

饭店是旅行者出门在外临时的家。对旅行者而言,饭店的各类服务设施中,客房住宿是其首要的需求。对饭店而言,客房是其必不可少的基本设施,而像餐饮、娱乐、健身等其他服务设施,则可以根据饭店的类型、规模等因素进行调整。虽然在现代饭店中,各种设施日趋多样、丰富,饭店的功能随之增加,然而满足客人住宿的需求仍是现代饭店最基本、最重要的功能。饭店房务部是为客人提供住宿服务的综合业务部门,是整个饭店服务工作的基础和核心,也是饭店管理的关键部位,其运行的好坏直接影响酒店的整体服务质量、管理水平、经济效益和市场形象。



【学习目标】

1. 了解房务部的功能、对客工作过程,以及在现代饭店经营中的地位 and 作用。
2. 熟悉房务部的工作环境,包括空间布局及主要设施设备。
3. 掌握房务部的组织机构和重要岗位的工作职责。
4. 能够根据饭店客房的规模和类型,设计饭店房务部的组织架构。



【导入案例】

从问候到贺礼

夏日,南京某饭店大堂,两位外国客人向大堂副理值班台走来。大堂郑副理立即起身,微笑地用英语问候:“感谢两位先生光临我店,这座历史悠久的都市同样欢迎两位先生的光临。”熟练的英语问候一下子拉近了彼此的距离,气氛变得活跃起来。外宾中

一位马斯先生还兴致勃勃地谈道：“早就听说中国的生肖十分有趣，我是1938年8月4日出生的，经历过第二次世界大战，大难不死，一定是命中属相相助佑。”

说者无心，听者有意，两天之后就是8月4日，谈话结束之后，郑副理立即在备忘录上做记录。8月4日那天一早，郑副理就买了鲜花，并代表饭店在早就预备好的生日卡上填好英语贺词，请服务员将鲜花和生日贺卡送到马斯先生的房间。马斯先生收到了意外的惊喜，激动不已。

分析：本案例中，大堂郑副理对待两位客人的做法，是站在客人的立场上，把客人当作亲人的出色范例。其一，大堂郑副理设身处地，仔细揣摩客人的心理状态，并充分发挥他的英语专长，及时、准确抓住了外国客人对乡音的心理需求。其二，郑副理富有职业敏感，善于抓住客人的关键信息，其为客人赠送生日贺卡和鲜花的优质服务和公关活动，把与外国客人的感情交流推向了更深的层次。

第一节 饭店房务部的功能与地位

饭店房务部是为客人提供完整住宿服务的饭店业务部门的总称，它包括饭店前厅部和客房部两个业务部门。其核心工作是为客人提供清洁、卫生、舒适的客房，主要涉及饭店客房的生产、销售及相应的综合服务等事务。

客房的生产是指为客人创造一个卫生、美观、舒适、安全的住宿环境，其内容包括在客房中配备能满足现代生活所需的各种设备、设施、用品，对客房进行清洁和整理，并且提供多样的综合服务，以方便住店客人。客房的销售是指通过开展订房业务，为客人提供迎送、行李、登记和结账等综合服务，以最大限度地销售客房产品，获得最佳的客房效益。

一、功能

（一）生产客房（清洁整理客房）

客房是饭店出售的最重要的商品。客房作为商品应包括可出租的房间、客房设备设施、客房供应品、客房卫生和客房有效运转（有效服务），其中最重要的是客房有效运转（有效服务）。房务部要为客人提供清洁、美观、舒适、安全的住宿空间。

（二）销售客房

客房是饭店销售中最大、最主要的产品，客房收入是饭店经济收入的主要来源。目前，世界上大多数饭店客房的利润占整个饭店利润总和的50%以上。因此，客房的销售直接影响着饭店总体的经济效益。饭店的客房销售工作主要通过客房预订、接待客人、办理登记入住等关键环节实施，从而发挥房务部销售客房的功能。

（三）提供各种前厅服务

房务部下属的前厅是饭店对客服务的中心，可以为客人提供各种前厅服务，如总台、商务、行李、邮件、迎送、留言、问讯、物品转交等。这些工作构成了前厅对客服务的主要内容。

（四）提供各种客房服务

房务部下属的客房楼层不仅为客人提供清洁卫生的客房住宿环境，还可以提供各种对客服务，如洗衣、小酒吧、物品遗留、租借、查房等。这些工作构成了客房对客服务的主要内容。

二、对客工作过程

饭店房务部为客人提供一个完整的住宿体验服务，其过程在空间上表现为客人由远及近地从异地抵达饭店，再从近到远地由饭店离开；在时间上表现为具有先后承接关系的“五大”过程。饭店对客工作过程如图 1-1 所示。

（一）宾客抵店前

在此过程中，客人虽远离饭店，但可通过网络、电话、传真等方式，获取饭店的产品和销售等信息服务，并可接受饭店提供的预订服务；当客人抵达饭店所在的城市时，饭店也可提供在飞机场、火车站等店外迎客等服务。

（二）宾客抵店时

在此过程中，客人已抵达饭店大门前，饭店此时应向客房提供礼宾服务（包括开车门、手拉门和行李等服务），并引导客人来到饭店总台接待处，为客人提供登记等服务；登记结束后，行李员引领客人进入客房，并在引领中根据客人情况有选择地介绍饭店服务设施；引领客人进入客房后，再为客人介绍客房服务设施及使用注意事项。

（三）宾客住店中

在此过程中，客人已入住客房，客人可能接受饭店提供的账务、换房、留言、电话接转、叫醒，以及每天的楼层客房清扫等服务。

（四）宾客离店时

在此过程中，客人即将结束在饭店的住宿过程，准备结账退房，饭店会提供退房服务，并提供行李、店门送客等服务。有的饭店还会提供店外送客等服务，如将客人送到飞机场或火车站等。

（五）宾客离店后

在此过程中，客人已离开酒店，饭店可与客人及时联系，了解客人的反馈意见，不

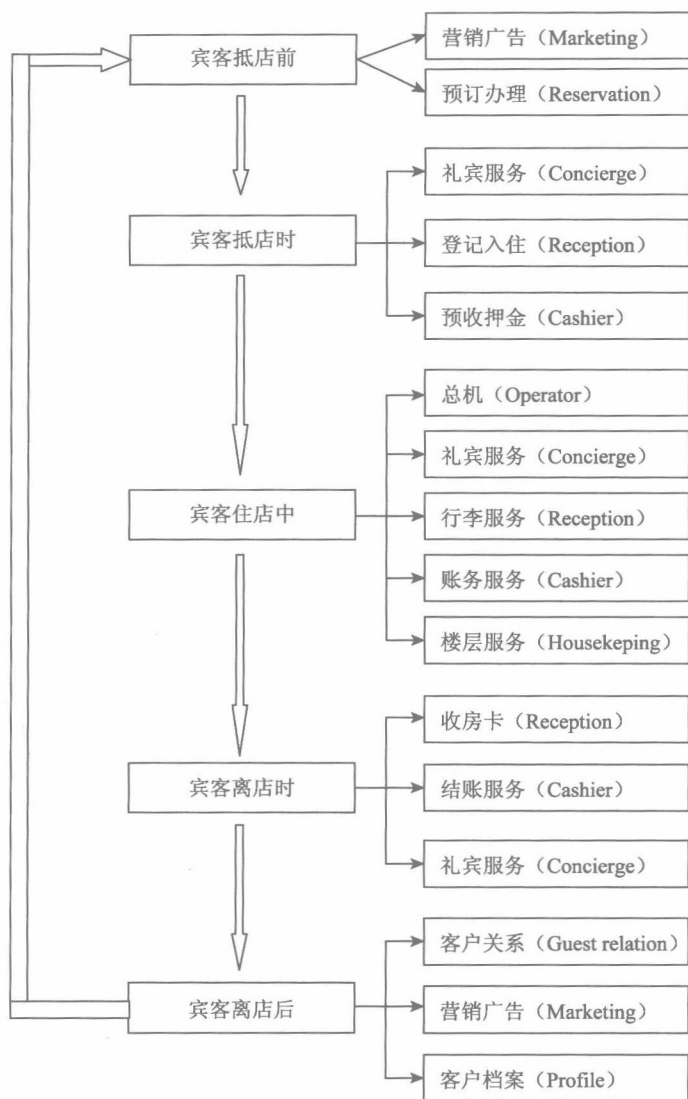


图 1-1 饭店对客工作过程

断充实和完善客人的档案信息；饭店还可以定期向客人邮寄资料，或向客人寄送贺卡，或向客人传递新产品和促销信息，与客人保持联系的畅通，以巩固与提升客户关系。

饭店房务系统的对客工作流程是一个完整、循环的过程。第五个过程既是对客服服务的结束，又是下次对客服服务的开始，它对周而复始的对客户服务全过程起着承上启下的作用。

三、在饭店中的地位和作用

一家饭店，最主要的产品就是客房和餐饮。房务部作为饭店客房产品的生产、管理和销售的职能部门，在饭店经营中起着举足轻重的作用。房务部门营业收入占全饭店总营业收入的比重、房务部门的服务质量、房务部门的管理与全饭店的运行与管理的关系

等,不管从哪个方面来看,房务部在饭店经营中始终处于重要的地位,其在饭店中的地位,可从以下几个方面加以阐述。

(一) 房务部的营业收入是饭店经营收入的主要来源

客房产品是饭店最主要的产品形式,通常情况下,一家饭店客房的营业收入一般要占到饭店全部营业收入的48%~60%。而且在房务部的运行过程中,运营费用相对较低,产品的毛利率较高,单一客房产品的毛利率可达80%左右。也就是说,一间500元/晚的客房可以净赚400元左右。

(二) 房务部提供的住宿服务是现代饭店经营的必备项目

现代饭店是指以建筑物及其设施、设备为凭借,为顾客提供以住宿为主,并兼营餐饮、娱乐、休闲、健身等服务的综合性经济组织。在饭店诸多的服务项目中,住宿服务是必不可少的,无论是商务客人,还是观光游客,当他们经过长途跋涉来到异地,首先要解决住宿的问题,否则商务活动、观光旅游活动都不可能进行。房务部就是为客人提供住宿服务的业务部门。在《旅游饭店星级的划分与评定》中,饭店被划分为“有限服务饭店”和“完全服务饭店”。其中“有限服务饭店”在服务提供方面强调社会化与专业化,突出“小而专”,饭店并不提供客人所需的所有服务,餐饮、娱乐等服务项目则由社会提供,但住宿是其经营的绝对重点,必不可少。

(三) 房务设施是饭店的主要服务设施

从建筑面积来看,客房面积通常占酒店总面积的70%。从酒店规模来看,客房数量决定了酒店规模大小。客房数小于300间,属小型酒店;客房数大于600间,属大型酒店;介于两者之间的,属中型酒店。从历年全球酒店集团和品牌排名来看,客房数量是其第一考核要素。此外,《旅游饭店星级的划分与评定》对饭店设施设备的评价中,分别对共用系统、前厅、客房、餐饮、安全设施等方面进行评分,总评分为600分。其中,前厅和客房评分值分别为62分和191分,两者之和占到总评分的42.17%。由此可见,房务设施是饭店建筑的主体和主要服务设施。

(四) 房务部的服务质量是饭店服务质量的重要标志

饭店房务部的前厅是为客人服务的枢纽,是客人与饭店联络的纽带。在客人心目中,饭店前厅是饭店管理机构的代表。客人入住登记在前厅,离店结算在前厅,客人遇到困难寻求帮助时也找前厅,客人感到不满投诉时,同样还是找前厅。前厅工作人员的言谈举止将会给客人留下深刻的第一印象。如果前厅工作人员能以彬彬有礼的态度待客,以娴熟的技巧为客人提供服务,能妥善处理客人正当的投诉,能认真有效地帮助客人解决疑难问题,那么,客人对饭店的其他服务,也会感到放心和满意。反之,客人极可能对一切都会感到不满。可以说,前厅的工作直接反映了饭店的工作效率、服务质量和管理水平,直接影响客人对饭店的总体印象。

此外,住宿客人在饭店房务部逗留的时间最长。因此,客房楼层的清洁卫生程度,装饰布置是否美观怡人,设备物品是否齐全,服务人员的服务态度是否热情周到,服务项目是否周全丰富等,对客人有着直接的影响,是客人衡量“价”与“值”是否相符的主要依据。可以说,客房服务质量的高低,客人感受最敏锐、印象最深刻。

第二节 饭店房务部的空间布局

饭店房务部的主要空间包括前厅和客房楼层。其中,客房楼层是主体。一般来说,客房楼层面积占整个饭店建筑总面积的65%~85%。不同国家、地区以及不同等级、类型的饭店客房建筑面积占总建筑面积的比例是不同的,有的饭店因提供众多出租商场设备或社交活动场所而减少了客房部分面积的比例,有的饭店因服务设施简单而相对增加了客房部分的面积。

一、前厅空间

前厅是饭店在室内接待客人的第一空间,是饭店的门面;同时,前厅是客人办理入住登记、休闲会客和结账退房的地方,是饭店对客服务的枢纽。前厅必须以其宽敞的空间、华丽的装潢,创造出一种能有效感染客人的气氛,以便给客人留下美好的第一印象和难忘的最后印象。前厅是展示饭店文化特色的窗口。

前厅必须有足够的空间才能满足宾客进出饭店和前厅人员的工作需要,其面积大小应与饭店等级和接待规模相适应。前厅公共活动区域面积一般不少于(客房数 $\times 0.8$)平方米,最低要求不能小于(客房数 $\times 0.4$)平方米。面积适当才能使前厅各功能分区的布局科学合理,否则无法保证各分区功能的正常发挥,以及各类活动的不相互干扰。总体来说,前厅区域分隔要合理,总服务台、大堂副理台、宾客休息设施、大堂吧、公共卫生间、商务中心、公共电话等服务功能要完善。

(一) 交通区

前厅交通区包括门廊、正门出入口、楼梯、电梯、客人通道、紧急通道等,是客人出入饭店的主要通道,其功能是保证饭店客流的通畅。总体来说,应尽量避免服务流线、物品流线与客人流线交叉;宾客通往饭店各功能区域的通道和空间应减少障碍,保持通畅,且强化导向功能。其中,大门要气派,有吸引力,在建筑上有特色,具有迎接客人的气氛。

大堂主入口应置于饭店交通最便捷、最显著的位置,方便宾客进出(见图1-2)。正门外应有车道和门廊,门前台阶旁应设至少2.5米宽、坡度不超过12度的残疾人轮椅坡道。大门有玻璃拉门、旋转门或自动门,一般应为双层门,以便保持空调温度的稳定和大堂清洁与安静。从入口到饭店内各目的地的公共通道应以适当的装点(如铺设条形

地毯或摆放盆景或其他装饰物)形成明显的客人通道走向,起引导和间隔作用。紧急通道应适应紧急疏散的需要,应根据人员数量达到一定的宽度,必须有明显的标志。



图 1-2 大堂主入口

(二) 服务区

前厅服务区主要包括总服务台、大堂副理工作区、礼宾台、总机室、行李房等。其中,总服务台是前厅的中心,主要为客人提供登记入住、结账、问讯、外汇兑换等服务,应设置在门厅正对面或侧面醒目位置,既方便总台人员对进出客人进行观察,又方便客人与总台接触。总服务台长度及区域空间大小应与饭店星级高低和客房数相匹配,两端不宜完全封闭,应有不少于一人出入的宽度,以便于总台人员随时为客人提供个性化的服务。此外,总服务台可采用柜式(立式)或桌台式(坐式)两种,柜式总台的长度应与酒店的类型、规模及目标客源有关,通常 50~80 间客房为一个单元,每个单元的长度可控制在 1.8 米左右。大堂副理工作区设于离总服务台和大门不远的视野开阔而安静的地方,有办公桌椅,供办公和接待客人。总机室既要提供服务,又不直接与客人打交道,因此设于总台后面联络方便又较为隐秘之处。行李房设在总台后边,既便于行李运送和保管,又不影响前厅的整洁美观。

(三) 休息区

前厅休息区是客人自由活动区,设沙发或休闲椅,配套茶几等。根据饭店规模和客人需要设置几组,以供宾客来往饭店时等候、休息或约见亲友。要求相对安静、便利,不受干扰。

(四) 营业区

前厅营业区主要包括大堂吧、商务中心等。其中,大堂吧为客人提供比较随意自由

的休闲餐饮空间,为前厅收费经营区。不设商场部的饭店在大堂一角设有小卖部,向客人出售日用小商品,以及一定数量、品种的旅游商品、工艺品和纪念品。

(五) 公共卫生间

前厅在大堂较为隐蔽处或附近设置供客人使用的男女公共卫生间。公共卫生间既要方便客人使用,又应避开人们的直接视线,其导向标志还要易于被发现。

二、客房楼层空间

客房楼层在空间上包括客房营业区、客房交通区和客房服务区。

(一) 客房营业区

客房营业区是客房楼层中一间间不同类型的客房单元,是饭店客房楼层的主体部分,多集中安排在饭店建筑的中上部,每个楼层的客房规模一般以 24~46 间客房数为宜,且不与饭店餐饮、娱乐等其他设施位于同一楼层(行政楼层专设的酒廊除外)。客房楼层如图 1-3 所示。



图 1-3 客房楼层

(二) 客房交通区

客房交通区由楼层走廊和电梯通道、消防通道组成。其中,楼层走廊的宽度,应满足停放房务工作车时人可通行的尺度要求,一般为 1.4~2.0 米,从电梯到最远的客房距离理想状况应小于 60 米。此外,低层饭店客房楼层走廊两边的客房门应错开,以利于隔声,减少干扰,并增加客房的私密性。电梯对于高层、超高层饭店来说是十分重要的垂直交通工具。客房楼层电梯是高层客房的交通枢纽,应配置在适当的位置。电梯的排列与宽度应以面积紧凑、使用方便为原则。疏散楼梯与消防楼梯的设计应符合我国现行

消防法律,疏散楼梯的位置应考虑人在火灾发生时可能疏散的方向。常见的位置有两种:一种是客人常用的交通路线,靠近交通枢纽;另一种是使客人有双向疏散的条件,布置在客房楼层的两端。疏散楼梯靠外墙布置将有利于排烟、防火。高层饭店的客房楼层还需设有消防电梯,以便消防人员在火灾发生、普通客梯停止运行后,可乘用消防电梯迅速抵达火灾现场施救。疏散楼梯均上通屋顶、下达首层,并且直接通至室外出口。超高层建筑设置避难层时,疏散楼梯可向避难层疏散。

(三) 客房服务区

我国饭店的客房楼层服务区一般设置客房服务中心、操作间、仓库、员工卫生间等。每个楼层要设置布草间、杯具消毒间、卫生间等。此外,客房服务中心以设置在所有客房楼层中部的位置为宜。

三、客房单元空间

客人在饭店客房内的主要需求有睡眠、洗浴、会客、办公、休闲、通信、贮存及餐饮等。客房的室内空间设计,就是为了满足客人在客房中的基本活动和需求。以双人标准间为例,客房的基本功能空间可划分为睡眠空间、盥洗空间、起居空间、办公空间和贮存空间五个部分。客房内为不同的功能空间配置相应的设施、设备,以满足不同空间的功能需求。

(一) 睡眠空间

睡眠空间是客房最基本的空间,最主要的家具就是床和床头柜。其中,床要求有软垫(席梦思),我国四星级以上的饭店要求有豪华软垫。床的高度一般以床垫离地面 500 毫米~600 毫米为宜,有的饭店为了使客房看起来更宽阔,将床设计为离地面 400 毫米。床除了尺寸要符合规格外,还要注意床体的安全性和舒适性,有弹性、强度高,并且还要易于移动,以便服务员清扫和整理客房。

床头柜也是睡眠空间的重要家具,现代饭店床头柜的功能已远远超出床头柜本身的功能。床头柜可分为单人用和双人用,其长度一般为 600 毫米。单人用宽度一般为 370 毫米~450 毫米,双人用宽度一般为 600 毫米,高度一般为 500 毫米~700 毫米,要求人躺在床上,眼睛能平视床头柜上的平面。床头柜可以称为房间的控制中心,房内主要灯具的开关、广播选频及音量调节、电视开关、时钟、定时呼叫、直拨电话、请勿打扰开关、呼唤服务员按钮等都设在床头柜控制面板上,有的饭店连中央空调调节开关也设置其上。

(二) 盥洗空间

客房卫生间是客人的盥洗空间,客房卫生间的分布一般“背靠背”(back to back),目的是使相邻房间的两个卫生间可以共用一个供(排)水系统。卫生间的功能主要是供

客人洗浴、如厕、梳妆。卫生间的主要卫生设备有浴缸、便器和洗脸台三大件，高级饭店的卫生间还设有妇洗器。

浴缸一般置于靠近床的一面，须带有冷、热水龙头，并配有既可固定也可手拿的淋浴喷头。浴缸底部采用光面和毛面相间的防滑结构，浴帘杆固定在浴缸上方外侧两端，与浴缸外沿平行。浴巾架固定在浴缸水龙头对面的墙上，在浴巾架外侧装有可收缩的晾衣绳。一般饭店基本上采用的是“长 1500 毫米×宽 750 毫米×深 450 毫米”的中型浴缸，等级较低的（也有部分中等的）饭店采用“长 1200 毫米×宽 700 毫米×深 450 毫米”的小型浴缸，而高级饭店则多采用“长 1680 毫米×宽 800 毫米×深 450 毫米”的大型浴缸。豪华房间应配有冲浪浴缸，也可设蒸汽淋浴房。在经济型房间（低星级）也可不设浴缸，只设淋浴设备。

便器一般分为坐式和蹲式两种，一般房间只装坐便器，但豪华套房两种都装（通常客用的为蹲式），并在坐便器旁设有妇洗器。

洗脸台、洗面盆一般多使用瓷质的，镶嵌在由人造大理石铺设而成的云台里。洗面盆上装有冷、热水龙头。高级饭店还装有直接饮用凉水的饮水龙头。云台上方的墙面上装有大玻璃镜，其上装有镜前灯等，可供客人梳妆之用，有的饭店还在镜子的背面装有除水雾装置。在云台上搁置客用一次性洗浴用品，多用托盘或装饰盒摆放。此外，在云台侧面墙上设有国际标准（扁形或圆形）的 110V/220V 交流电源插座，有的饭店还配有吹风机。云台高度一般以 800 毫米为宜。

（三）起居空间

标准间的起居空间一般设在窗前区，此区配有软座椅、茶几（或小圆桌）。起居空间的功能主要是供客人会客、休息、饮茶等，套房有独立房间做起居室。图 1-4、图 1-5 分别展示了大床房的空间布局和双人房的空间布局。

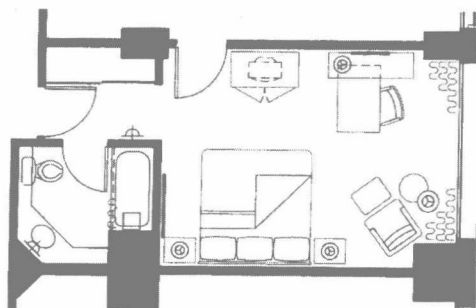


图 1-4 大床房的空间布局

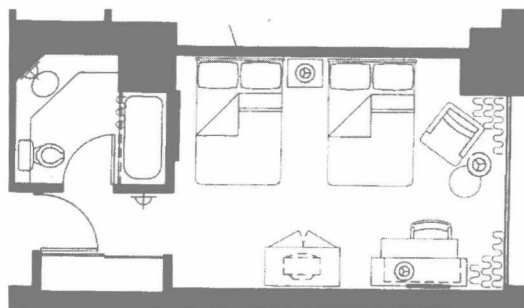


图 1-5 双人房的空间布局

（四）办公空间

标准间的办公空间一般设在床的对面，沿墙体设计成一长条形的多功能柜桌，包括行李架、写字台和电视柜。通常办公空间也可以作为梳妆空间使用。

写字台一般为全木制品，它的一边是行李架，另一边是电视柜。行李架一般设计成写字台的扩充部分，也可以单独设计摆放。行李架的表面一般都有按一定间距固定的木条或铜条，以防止被皮箱的金属饰钉或滚轮损伤。行李架的长度一般为 750 毫米~900 毫米，宽度为 650 毫米，高度为 450 毫米，有的饭店的行李架上还附设软垫和靠背，方便客人坐用。电视柜高度一般为 450 毫米~470 毫米，其台面应设有可旋转的托盘（电视机置于托盘上），有的饭店在电视机柜内下方搁置小冰箱。

（五）贮存空间

贮存空间主要是指设在房门进出小通道侧面的壁橱和小酒柜。其中，壁橱通常位于房门进出小通道侧面，长度应不小于 1000 毫米、深 550 毫米~600 毫米、高 170 毫米，柜内有照明设施等，有的饭店在壁橱下方设有鞋箱并摆放客用小型保险箱。壁橱主要功能是供客人贮存衣、鞋和其他物品。酒柜上方备有烈性酒、茶水、小吃和酒具，下层是小冰箱。

四、前厅主要服务设备

前厅对客服务的运作效率在很大程度上依赖于所配备的设备状况。随着计算机的应用及其功能的不断开发和完善，越来越多的饭店前厅配置了计算机设备，这样既节省了总台服务空间、扩充了服务信息，又加快了服务节奏、提高了运转效率，同时大大减轻了总台人员的工作量。目前，较先进的国外饭店计算机软件系统有 OPERA 系统和 FIDELIO 系统，国内有西软、中软好泰，以及泰能等系统。除此之外，前厅的对客服务也借助于手工操作，必要设备主要如下：

（一）计算机

前厅应配备多台计算机，可以随时显示客人的全部资料，包括客人预订、入住、押金、个人档案、离店及客人店内消费记账等。通常 100 间客房以内的饭店至少应设两台显示器；100~500 间客房的饭店应每增加 100 间客房加设一台显示器为宜；500 间以上客房的饭店，超过 500 间客房的部分应以每增加 200 间客房再加设一台显示器为宜。

（二）打印机和扫描仪

前厅应备有两台以上的打印机，在办理预订、入住及结账业务时可用来打印相关单据和表格。打印机的出纸速度要快些，分辨率要适当，要选用不容易夹纸及便于修理、保养的品牌。按公安部门的要求，前厅应配备专用的扫描仪，用于扫描住客的各类身份证件。使用扫描仪既可使入住登记工作更快捷、更准确，还可减少一联入住登记表，节约纸张。

（三）钥匙、邮件架

钥匙、邮件架是标有房号的多格子的木架，用于存放客用钥匙及客人邮件、留言单