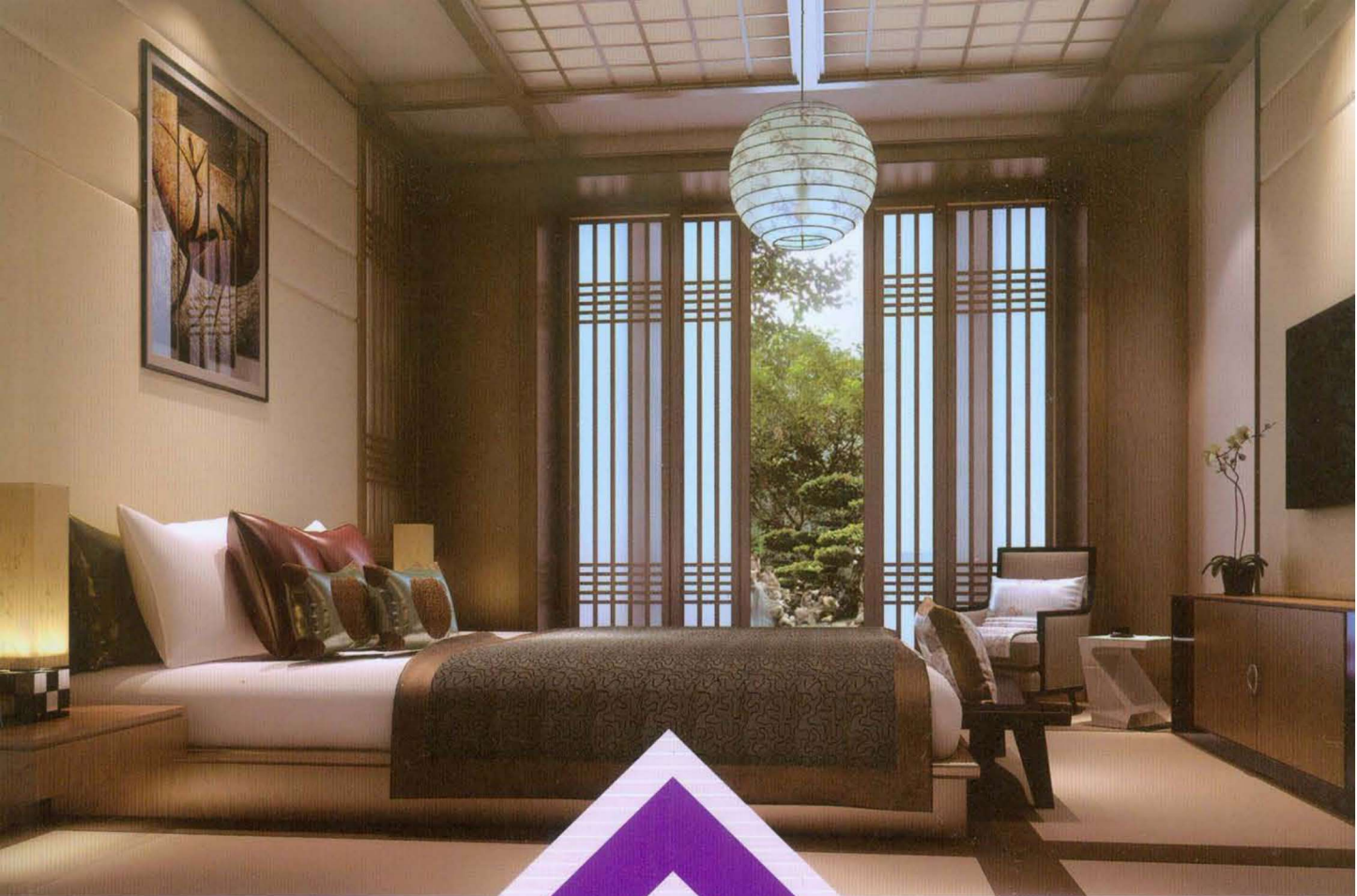




教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会规划教材

酒店客房管理

JIUDIAN KEFANG GUANLI

◎ 刘 伟 著



重庆大学出版社

内 容 提 要

《酒店客房管理》是一部全面介绍酒店客房运营与管理的大学教材,内容包括客房设计与装修、客房部人力资源管理、客房服务质量控制、个性化服务与客房贴身管家、客房卫生管理、客房部成本控制、客房预算与经营分析管理、客房部安全管理、客房服务与经营管理的发展趋势、手机移动端客房管家系统等。

本书内容全面系统,管理理念和管理方法先进、科学;理论和实践密切结合,案例丰富新颖;体例创新,编写形式生动活泼。针对酒店管理中的热点问题,每章都设有“经理的困惑”板块,并针对这些困惑向国内外酒店及酒店集团总经理等职业经理人征集答案,将这些业界经理的答复以文字、视频的形式,通过二维码呈现给读者,使读者可以零距离地与业界经理们接触,聆听他们在管理中的困惑以及对这些困惑的解答,从而使本书通过“互联网+”变得更加生动,实现立体化教材的编写目标,增强教学效果。

本书还有已经在业界和旅游院校产生广泛影响的配套教学资源——刘伟酒店网,以及微信公众号——旅游饭店内参。其中,“刘伟酒店网”聘请国内外顶级酒店管理专家担任网站顾问,随时回答大家的专业问题和困惑(要求实名登录,并注明自己的学校和单位)。

图书在版编目(CIP)数据

酒店客房管理/刘伟著.--重庆:重庆大学出版社,2018.1

教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会规划教材

ISBN 978-7-5689-0646-3

I. ①酒… II. ①刘… III. ①饭店—客房—商业管理—高等学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 161766 号

教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会规划教材

酒店客房管理

刘 伟 著

策划编辑:范 莹

责任编辑:杨 敬 杨育彪 版式设计:范 莹

责任校对:郭小梅 责任印制:赵 晨

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:易树平

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编:401331

电话:(023) 88617190 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆俊蒲印务有限公司印刷

*

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:23.5 字数:545千

2018 年 1 月第 1 版 2018 年 1 月第 1 次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5689-0646-3 定价:59.50 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究



编委会

主 任 田 里

副主任 马 勇 高 峻 易树平

委 员 (以姓氏笔画为序)

王天星	王承云	瓦哈甫·哈力克	
卢 晓	任国岩	光映炯	刘 伟
江金波	江燕玲	吴国清	何建民
张广海	张玉均	张河清	张健康
张朝枝	李云鹏	李伟清	李勇平
李 海	李 雯	林德荣	周 杰
周 毅	赵书虹	钟永德	梁增贤
黄立萍	程瑞芳	舒伯阳	蔡清毅



一、出版背景

教材出版肩负着吸纳时代精神、传承知识体系、展望发展趋势的重任。本套旅游教材出版依托当今发展的时代背景。

一是坚持立德树人,着力培养德智体美全面发展的中国特色社会主义事业合格建设者和可靠接班人。深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想,以理想信念教育为核心,以社会主义核心价值观为引领,以全面提高学生综合能力为关键,努力提升教材思想性、科学性、时代性,让教材体现国家意志。

二是世界旅游产业发展强劲。旅游业已经发展成为全球经济中产业规模最大、发展势头最强劲的产业,其产业的关联带动作用受到全球众多国家或地区的高度重视,促使众多国家或地区将旅游业作为当地经济的支柱产业、先导产业、龙头产业,展示出充满活力的发展前景。

三是我国旅游教育日趋成熟。2012年教育部将旅游管理类本科专业列为独立一级专业目录,下设旅游管理、酒店管理、会展经济与管理、旅游管理与服务教育4个二级专业。截至2016年年底,全国开设旅游管理类本科的院校已达604所,其中,旅游管理专业526所,酒店管理专业229所,会展经济与管理专业106所,旅游管理与服务教育31所。旅游管理类教育的蓬勃发展,对旅游教材提出了新要求。

四是创新创业成为时代的主旋律。创新创业成为当今社会经济发展的新动力,以思想观念更新、制度体制优化、技术方法创新、管理模式变革、资源重组整合、内外兼收并蓄等为特征的时代发展,需要旅游教材不断体现社会经济发展的轨迹,不断吸纳时代进步的智慧精华。

二、知识体系

本套旅游教材作为教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会(以下简称“教指委”)的规划教材,体现并反映了本届“教指委”的责任和使命。

一是反映旅游管理知识体系渐趋独立的趋势。经过近30年来的发展积累,旅游管理学科在依托地理学、经济学、管理学、历史学、文化学等学科发展基础上,其知识的宽度与厚度在不断增加,旅游管理知识逐渐摆脱早期依附其他学科而不断显示其知识体系成长的独

立性。

二是构筑旅游管理核心知识体系。旅游活动无论其作为空间上的运行体系,还是经济上的产业体系,抑或是社会生活的组成部分,其本质都是旅游者、旅游目的地、旅游接待业三者的交互活动,旅游知识体系应该而且必须反映这种活动的性质与特征,这是建立旅游知识体系的根基。

三是构建旅游管理类专业核心课程。作为高等院校的一个专业类别,旅游管理类专业需要有自身的核心课程,以旅游学概论、旅游目的地管理、旅游消费者行为、旅游接待业作为旅游管理类专业核心课程,旅游管理、酒店管理、会展经济与管理、旅游管理与服务教育4个专业再确立3门核心课程,由此构成旅游管理类专业“4+3”的核心课程体系。确定专业核心课程,既是其他管理类专业成功且可行的做法,也是旅游管理类专业走向成熟的标志。

三、教材特点

本套教材由教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会组织策划和编写出版,自2015年启动至今历时3年,汇聚了全国一批知名旅游院校的专家教授。本套教材体现出以下特点:

一是准确反映国家教学质量标准的要求。《旅游管理类专业本科教学质量国家标准》既是旅游管理类专业本科专业的设置标准,也是旅游管理类专业本科专业的建设标准,还是旅游管理类专业本科专业的评估标准,其重点内容是确立了旅游管理类专业“4+3”核心课程体系。“4”即旅游学概论、旅游目的地管理、旅游消费者行为、旅游接待业;“3”即旅游管理专业(旅游经济学、旅游规划与开发、旅游法)、酒店管理专业(酒店管理概论、酒店运营管理、酒店客户管理)、会展经济与管理专业(会展概论、会展策划与管理、会展营销)的核心课程。

二是汇聚全国知名旅游院校的专家教授。本套教材作者由“教指委”近20名委员牵头,全国旅游教育界知名专家和教授,以及旅游业界专业人士合力编写。作者队伍专业背景深厚,教学经验丰富,研究成果丰硕,教材编写质量可靠,通过邀请优秀知名专家和教授担纲编写,以保证教材的水平和质量。

三是“互联网+”的技术支撑。本套教材依托“互联网+”,采用线上线下两个层面,在内容中广泛应用二维码技术关联扩展教学资源,如导入知识拓展、听力音频、视频、案例等内容,以弥补教材固化的缺陷。同时也启动了将各门课程搬到数字资源教学平台的工作,实现网上备课与教学、在线即测即评,以及配套老师上课所需的教学计划书、教学PPT、案例、试题、实训实践题,以及教学串讲视频等,以增强教材的生动性和立体性。

本套教材在组织策划和编写出版过程中,得到了教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会各位委员、业内专家、业界精英以及重庆大学出版社的广泛支持与积极参与,在此一并表示衷心的感谢!希望本套教材能够满足旅游管理教育发展新形势下的新要求,能够为中国旅游教育及教材建设开拓创新贡献力量。

教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会

2017年11月



一、酒店前厅管理与酒店客房管理:酒店管理专业的核心课程

《酒店前厅管理》和《酒店客房管理》两本教材是应教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会的委托而编写的。在此首先感谢教指委主任委员田里教授、副主任委员马勇教授等领导的信任。

笔者一直认为,酒店前厅管理与酒店客房管理是酒店管理专业的核心课程。根据经营的需要,酒店可以不设餐饮部,但不可以没有前厅部和客房部。前厅和客房,一个被誉为酒店的“大脑”,一个被称为酒店的“身躯”,前厅是整个酒店的指挥中心,而客房则是酒店的利润中心,是满足客人需求核心的部门。

2012年,旅游管理类专业与工商管理类专业并列进入一级专业目录,酒店管理随之也从旅游管理专业的一个方向升级为专业。在这种背景下,原有的旅游管理课程体系需要作重大的调整,酒店管理专业需要有自己独立的、能够适应教学改革和人才培养目标的课程体系,因此,本人建议将原有的很多院校开设的酒店前厅与客房管理课程细化为酒店前厅管理及酒店客房管理两门课程,以适应专业化人才培养的需要。

二、本书写作的“指导思想”和“特色”

多年来,本人一直从事旅游与酒店管理的教学和科研工作,先后在高等教育出版社、中国旅游出版社、中国人民大学出版社以及商务印书馆等出版专著、教材40余部,发行量50多万册,受到业界和旅游院校的好评,其间也去五星级酒店担任副总经理,积累了酒店管理的实践经验,这些都为编写本教材打下了良好基础。

新版《酒店客房管理》写作的指导思想是:坚持立德树人,定位国内旅游院校酒店管理专业精品教材,着眼于旅游与酒店管理专业人才培养目标,扎根行业,以先进的理念、实用的方法、丰富的内容、创新的形式、精美的印刷,力争成为本专业的精品教材。

总体而言,《酒店客房管理》具有下述特点。

1. 图文并茂:为了增强内容的丰富性、可读性以及拉近读者与现代化酒店的距离,书中

每章都有开章导读。书中部分图片也由本人拍摄,以期为读者提供更多身临其境之感。

2.理念先进:把握国内外未来酒店管理的发展趋势,引入先进的酒店管理理念。先进的酒店房务管理理念和方法,决定了本套书将成为酒店经营管理潮流的引导者。

3.内容科学:本书增加了很多计算机管理的内容,以充分体现内容的先进性和科学性。

4.形式鲜活:在每章“经理的困惑”板块,师生们不仅可以以文字的形式读到酒店行业的经理人对当前酒店行业经营管理的热点问题的看法和答复,还可以通过扫描二维码,以视频的形式观看这些经理的风采,面对面聆听他们对酒店管理热点问题的观点和认识。这是本教材一大亮点。

5.方法实用:书中很多管理方法和理论为世界著名酒店管理集团所采用,对其他酒店具有较强的指导意义。

6.“困惑”导入:为了增强可读性,每章都以酒店客房管理人员在实际工作中遇到的困惑,以“经理的困惑”的形式,引入本章内容。并在该章末尾附上国内其他酒店经理人对此困惑的答复。

7.案例搭桥:书中引入大量客房管理的案例,以加深学生对教材内容的理解,通过案例,搭起理论与实践之间的桥梁。

8.信息丰富:除了书中正文丰富的内容以外,还在附录中为读者提供了管理表格、程序 and 标准(SOP)等大量实用的资料。

9.突出管理:本书既不同于一般只强调理论而忽视实践的空洞教科书,也不同于只有实操而没有理论的枯燥的培训资料,而是在两者之间找到了一个最佳平衡点,主要研究酒店房务的运营与管理问题,既有理论高度和前瞻性,又有很强的实操性。

10.突出中国特色:中国酒店业经过40年的高速发展以及对于国际酒店业的学习、消化、吸收等几个阶段,现在已经进入创新发展和弯道超越阶段。在借鉴美国的制度化管理、欧洲酒店业的文化特色以外,逐步形成了自身以亲情化为特色、以广州从化碧水湾度假村为代表的“中国服务”和中国式管理理念和管理模式,并取得了巨大成功。

本书作者在浙江大学饭店管理研究所、浙江大学旅游学院、广州市旅游局以及广东省旅游局等单位的支持下,已连续成功举办9期“碧水湾现象研讨会”,在国内酒店业界以及旅游院校受到广泛好评。本书突出了碧水湾温泉度假村以及众多国内成功的酒店和度假村企业的经验,选取了他们的大量服务和管理案例,并组织碧水湾度假村等先进旅游酒店和度假村企业拍摄了酒店管理视频,供旅游院校的师生们学习和研究。

在此,要特别感谢广州从化碧水湾温泉度假村、广州南沙大酒店、西安古都文化大酒店,它们专门组织力量,为这套教材拍摄了专业的二维码,同时,还要感谢来自洲际酒店集团、香格里拉酒店集团、恒大酒店集团、华美达酒店集团、凯莱酒店集团、美豪酒店集团等酒店及酒店集团的房务经理和总经理们,他们将自己的知识和经验无私地奉献给各位读者。

三、丰富的教学配套资源

本书配套有教学 PPT、教学案例、教学图片、知识拓展视频、测试卷等电子教学资源。选用本教材的老师如有需要,请向作者或出版社索取,也可以登录课程教学网站“刘伟酒店网”获取。

四、一点期望

借此机会,我还想对广大学习酒店管理专业的大学生说几句话。

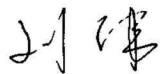
很多人认为,学酒店管理专业没有前途,工作辛苦、待遇低。是的,作为一线服务人员,薪酬也许不高,工作确实辛苦,但大学酒店管理专业的人才培养目标是酒店高级管理者。而酒店服务的经历和经验又是作为管理者必不可少的,是走向目标不可逾越的起点。当代中国酒店业急速发展,不仅需要服务人员,更需要大量既掌握现代酒店管理知识,又具有酒店实践经验的高水平管理人才,所以你们未来从事酒店管理工作,成为高级酒店职业经理人这一过程比在世界上任何国家、任何时候都要快、要短!就从事酒店工作的薪酬而言,到总监、总经理层次,年薪数十万,甚至上百万,是一般企业白领阶层难以企及的。有报告显示:酒店本科毕业 3 年薪酬增长 110% 以上,高职高专毕业生薪酬增长 90% 以上。

因此,学习酒店管理专业,一定要沉得住气,要有长远的职业生涯规划,具有企业家精神和战略思维,目光往前看、往上看!

五、鸣谢

感谢广东金融学院葛朝蕾老师和温嘉颖同学,她们为本教材准备了电子教案、PPT 及配套试题。另外,以下人士参与了本书资料搜集工作:张谦、刘方际远、郭淑梅、陈浩、许雁醒、刘江、刘浩、梁峻峰、段晓、刘蓉娜、胡伟国、卢合洪、曾晓峰、冯郑凭、苏英、吴南、陈木丰、曹艳爱、石飞、章寇球、周成、宋健等。

最后,还要特别感谢深圳市捷信达电子有限公司,他们为本书的编写特别提供了行业领先的酒店管理信息系统(PMS):“捷信达 GSHIS-PMS 酒店管理软件”,从而使本书更加先进、科学,实用性更强(如需要这套教学软件和教材配套教学资源,请发邮件至:1821942859@qq.com)。



广东金融学院教授

2017 年 11 月 9 日于广州



第 1 章 客房部概述	1
1.1 客房部的地位、作用及主要任务	2
1.2 客房类型与客房设备	3
本章小结	8
复习思考题	9
第 2 章 客房设计与装修	12
2.1 客房设计与装修的一般原则	13
2.2 客房设计与装修的发展趋势	18
2.3 智能技术在酒店设计与装修中的应用	25
2.4 特色客房	26
本章小结	31
复习思考题	32
第 3 章 客房组织管理	35
3.1 客房部组织架构	36
3.2 客房定员	39
3.3 客房部经理	42
3.4 楼层主管	45
3.5 楼层领班	47
3.6 酒店试运营期间的客房部管理	52
本章小结	55
复习思考题	55
第 4 章 客房部人力资源管理	61
4.1 客房员工的素质要求	62

4.2	员工服务意识的培养与职业道德教育	65
4.3	客房部员工的培训	70
4.4	客房部员工激励	85
4.5	客房管理人员的管理艺术	94
4.6	对客房部员工的考核与工作评估	101
	本章小结	106
	复习思考题	107
第 5 章	房务中心管理	112
5.1	房务中心	113
5.2	房态的控制与统计	120
5.3	客房消费与在住客人查询	122
5.4	遗留物品与租借物品管理	124
	本章小结	126
	复习思考题	126
第 6 章	客房服务质量控制	130
6.1	客房服务项目及其服务规程	131
6.2	客人类型和服务方法	140
6.3	影响客房服务质量的常见问题	147
6.4	提高客房服务质量的途径	151
6.5	客房部常见问题与对策	162
6.6	客房服务创新	168
	本章小结	173
	复习思考题	173
第 7 章	个性化服务与客房贴身管家	178
7.1	客房部个性化服务的实施	179
7.2	客房贴身管家	186
	本章小结	193
	复习思考题	193
第 8 章	客房卫生管理	198
8.1	客房清扫作业管理	199
8.2	客房计划卫生	206
8.3	客房清洁质量的控制	209
8.4	免检房的实施	215

8.5	公共区域的清洁保养	217
	本章小结	222
	复习思考题	222
第 9 章	棉织品与洗衣房管理	225
9.1	棉织品管理	226
9.2	洗衣房管理	231
	本章小结	241
	复习思考题	242
第 10 章	客房部成本控制	245
10.1	客房物品与设备管理	246
10.2	客房设施设备的清洁保养	249
10.3	客用品的管理	254
	本章小结	263
	复习思考题	263
第 11 章	客房预算与经营分析	268
11.1	客房部预算管理	269
11.2	客房经营分析	273
	本章小结	277
	复习思考题	277
第 12 章	客房部安全管理	281
12.1	客房部主要安全问题及其防范	282
12.2	偷盗及其他刑事案件	284
12.3	火灾的预防、通报及扑救	291
	本章小结	299
	复习思考题	300
第 13 章	客房服务与经营管理的发展趋势	304
13.1	客房服务的发展趋势	305
13.2	客房经营管理的发展趋势	307
	本章小结	312
	复习思考题	312

第 14 章	手机移动端客房管家系统	317
14.1	房态管理	318
14.2	服务通知系统	320
14.3	房务查询系统	322
	本章小结	324
	复习思考题	324
附录		330
附录 1	客房部常用英语	330
附录 2	客房部常用管理表格	338
附录 3	酒店客房部年终工作总结及下年度工作计划(范例)	353
附录 4	2016 年度全球饭店集团排行榜(按房间数)	361
参考文献		362

第1章

客房部概述



珠海长隆企鹅酒店客房

本章将重点介绍客房部的地位和作用,以及主要任务、客房类型与客房设备。

通过本章学习,读者应该能够:

- 了解客房部在酒店经营中的地位、作用及客房部的主要任务。
- 了解客房的类型和客房的主要设备。

关键词:客房类型;客房设备;客房状态;客房消费;遗留物品

Keywords: Room Types, Room Equipment, Room Status, Consumption, Lost & Found

经理的困惑

——是睁一只眼,闭一只眼呢,还是要严格管理?



酒店一般都要求客房服务员在做房时,要用不同的抹布擦拭不同的部位(浴缸、洗脸盆、马桶等),并禁止员工把刚从房间撤下的脏布草当抹布用。可实践中,据我所知,很多酒店(包括国外的酒店)的很多员工在做房间卫生时,为了图方便、省事,抹布并没有分开,而且总是喜欢用撤下的床单等来擦浴缸,甚至擦马桶,对此,总是屡禁不止。作为客房管理者,应该加以理解,是睁一只眼,闭一只眼呢,还是要严格管理?如何才能有效地防止这种情况的发生?

1.1 客房部的地位、作用及主要任务

1.1.1 客房部的地位与作用

首先,客房部是酒店为客人提供服务的主要部门。酒店是以建筑物为凭借,通过为顾客提供住宿和饮食等服务而取得经营收入的旅游企业,其中客房部所提供的住宿服务是酒店

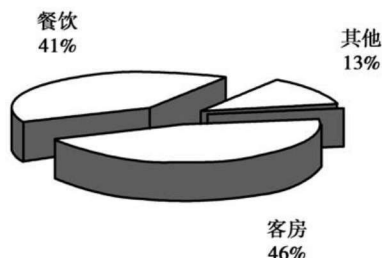


图 1.1 中国 5 星级酒店客房收入在饭店总收入中的比重^①

服务的一个重要组成部分。由于客人在酒店的大部分时间是在客房里度过的,因此,客房服务质量的高低(设施是否完善;房间是否清洁;服务是否热情、周到、快捷等)在很大程度上反映了整个酒店的服务质量。客人对酒店的投诉与表扬也大多集中在这一部门。

此外,客房部还是酒店取得营业收入的主要部门。酒店通过为顾客提供住宿、饮食、娱乐(游泳池、健身房、保龄球、网球、桑拿、舞厅……)以及交通、洗衣、购物等服务而取得经济收入。其中,客房租金收入是酒店营业收入的主要组成部分(图 1.1),它反映了客房部在整个酒店经营中的重要地位。

1.1.2 客房部的主要任务

简单地说,客房部的主要任务就是“生产”干净、整洁的客房,为客人提供热情周到的服务。具体而言,有以下几点:

^① 资料来源:《2016 年全国星级饭店统计公报》(国家旅游局)。

1) 保持房间干净、整洁、舒适

客房是客人休息的地方,也是客人在酒店停留时间最长的场所,因此,必须经常保持干净、整洁的状态。这就要求客房服务员每天检查、清扫和整理客房,为客人创造良好的住宿环境。

由于客房员工具有清洁卫生的专业知识和技能,因此,客房部除了保持客房的清洁外,通常还要负责酒店公共场所的清洁卫生工作。

2) 提供热情、周到而有礼貌的服务

除了保持客房及酒店公共区域的清洁卫生外,客房部还要为客人提供洗衣、缝纫、房餐(Room Service)以及提供满足客人需求的各种服务,在提供这些服务时,服务员必须要礼貌、迅速。

3) 确保客房设施设备时刻处于良好的工作状态

必须做好客房设施设备的日常保养工作,一旦设施设备出现故障,应立即通知酒店工程部维修,尽快恢复其使用价值,以便提高客房出租率,同时确保客人的权益。

4) 保障酒店及客人的生命和财产安全

安全需求是客人基本的需求之一,也是客人投宿酒店的前提条件。酒店的安全事故大都发生在客房。因此,客房员工必须具有强烈的安全意识,平常应保管好客房钥匙,作好钥匙的交接记录。一旦发现走廊或客房有可疑的人或事,或有异样的声音,应立即向上级报告,及时处理,消除安全隐患。

5) 负责酒店所有布草及员工制服的保管和洗涤工作

除了负责客房床单、各类毛巾等的洗涤工作外,客房部通常还要负责客衣及餐厅台布、餐巾等的洗涤工作。此外,酒店所有员工制服的保管和洗涤工作也由客房部统一负责。

1.2 客房类型与客房设备

1.2.1 客房类型

1) 客房类型

总体上说,酒店客房一般有三种类型,即单人房(Single Room)、双人房(Double Room)和套房(Suite)。此外,有些酒店还设有三人房(Triple Room)和可以灵活使用的多功能房间(Multi-function Room)。

(1) 单人房(Single Room)

单人房,单人床(Single Room, Single Bed)。

单人房,大床(Single Room, Double Bed)。

(2) 双人房 (Double Room)

双人房,大床 (Double Room, Double Bed)。这种房间在一些酒店又称为“鸳鸯房”或“夫妻房”(图 1.2)。

双人房,单人床两张 (Double Room, Twin Beds)。即在双人房里设两张单人床。这种房间通常被称为酒店的“标准间”(Standard Room),我国酒店(特别是中、低档酒店)的大部分客房都属于这种类型(图 1.3)。

(3) 三人房 (Triple Room)

这种房间在一些低档酒店较为常见。

(4) 套房 (Suite)

普通套房 (Suite):将同一楼层相邻 2~3 间客房串通,分别用作卧室、会客室。



图 1.2 “鸳鸯房”(“夫妻房”)



图 1.3 客房标准间

豪华套房 (Deluxe Suite):与普通套房相似,只是面积比普通套房大,房内设施、设备较普通套房先进(图 1.4)。

复式套房 (Duplex):一种两层楼套房,由楼上、楼下两层组成。楼上一一般为卧室,楼下为会客厅。

(5) 连通房 (Connected Rooms)

一种可根据需要变换用途的房间。如将相邻房间通过连接门转换为单人房、双人房、套房等,以满足客人的不同需要,提高客房利用率(图 1.5)。



图 1.4 广州香格里拉大酒店：豪华套房



图 1.5 连通房(在两个相邻房间之间以房门连通的多功能房间)

(6) 总统套房 (Presidential Suite)

通常由 5 个以上房间组成。总统和夫人卧室分开,卫生间分用。卧室内分别设有帝王床 (King Size) 和皇后床 (Queen Size)。此外,总统套房内还设有客厅、书房、会议室、随员室、

警卫室、餐厅、厨房等。一些中、高档旅游宾馆均设有这类“总统套房”,其主要用意在于提高酒店的档次和知名度,便于推销。这类房间除了用于接待“总统”等国内外党政要人外,平时也对普通客人开放。位于阿联酋迪拜的 Burj Al-Arab 酒店(burj 音译伯瓷,又称阿拉伯塔),被誉为世界上唯一一家“七星级”酒店,其总统套房面积达 780 m²,房价 18 000 美元/晚,家具是镀金的,设有一个电影院、两间卧室、两间起居室、一个餐厅,出入有专用电梯(图 1.6)。



图 1.6 伯瓷酒店总统套房

除了上述几种房间类型外,很多酒店还根据客房的朝向将房间分为向内房(Inside Room)和向外房(Outside Room)两种。前者一般位于阴面,光线不好,视野不开阔;后者则处于阳面,采光良好,视野开阔,是一种较为理想的客房。划分向内房和向外房的意义在于可以使酒店对这两种房间收取不同的房价,尤其是旅游旺季,在客房供给比较紧张的情况下,可适当提高向外房的价格。

另外,酒店的客房还可以按其是否带浴室或淋浴来划分。

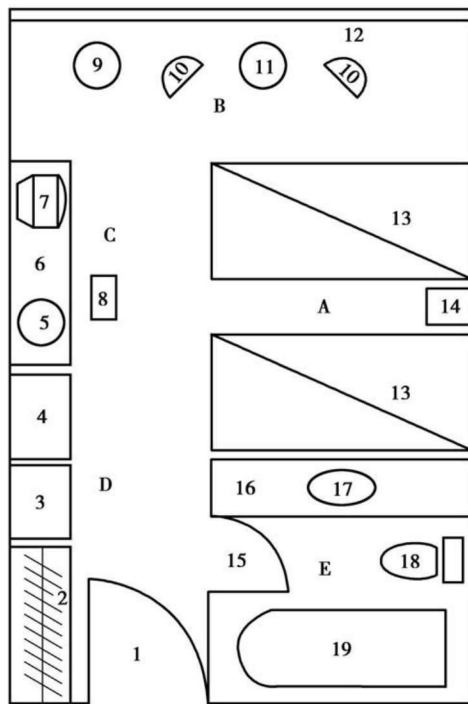


图 1.7 客房设备及布局

- 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—软座椅;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—马桶;19—浴缸

2) 客房类型的表示

为了工作方便,国际上酒店常用下列缩略语来表示不同的房间类型。

- SW/OB: 单人房,无盆浴(Single Without Bath)
- SW/Shower: 单人房,只有淋浴(Single Room With Shower)
- SWB: 单人房,有盆浴(Single Room With Bath)
- DW/OB: 双人房,无盆浴(Double Room Without Bath)
- DW/Shower: 双人房,只有淋浴(Double Room With Shower)
- DWB: 双人房,有盆浴(Double Room With Bath)

1.2.2 客房设备

酒店客房通常分为 5 个功能区域:睡眠空间、盥洗空间、起居空间、书写空间和储存空间,每个空间由不同的设施、设备组成(图 1.7 及表 1.1)。