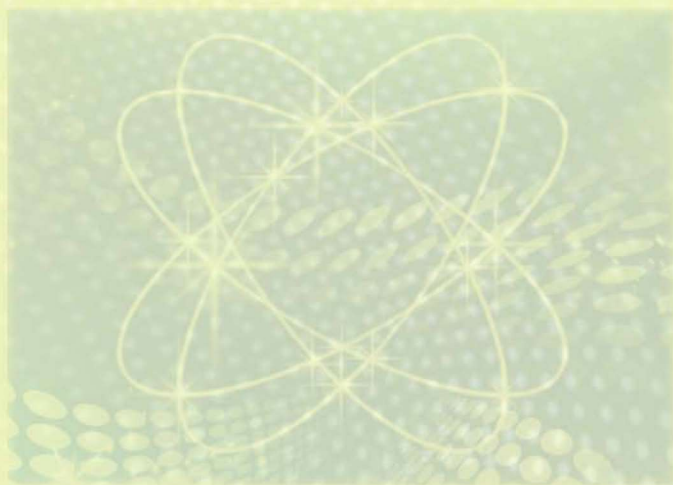


客房服务与管理

刘乐华 编



江西高校出版社

图书在版编目(CIP)数据

客房服务与管理/刘乐华编. —南昌: 江西高校出版社,
2014. 4

ISBN 978 - 7 - 5493 - 2438 - 5

I. ①客... II. ①刘... III. ①客房 - 商业服务 -
职业培训 - 教材 ②客房 - 商业管理 - 职业培训 - 教材
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014) 第 056834 号

出版发行	江西高校出版社
社 址	江西省南昌市洪都北大道 96 号
邮 政 编 码	330046
总编室电话	(0791) 88504319
销 售 电 话	(0791) 88500223
网 址	www.juacp.com
印 刷	南昌市光华印刷有限责任公司
照 排	江西太元科技有限公司照排部
经 销	各地新华书店
开 本	787mm × 1092mm 1/16
印 张	7.75
字 数	180 千字
版 次	2014 年 5 月第 1 版第 1 次印刷
书 号	ISBN 978 - 7 - 5493 - 2438 - 5
定 价	15.50 元

赣版权登字 - 07 - 2014 - 137

版权所有 侵权必究

序

重构课程和教材建设是发展职业教育、深化教学改革、提高教学质量、完善人才培养模式的重要举措。中等职业教育的目的是培养面向生产、面向社会和管理一线职业岗位的技能型、实用型专门人才。目前,中等职业教育教学改革已经从专业建设、课程建设延伸到教材建设层面。中职学校学生使用的部分专业教材与企业工作岗位、技能标准的实际要求相距甚远,教材重理论、轻实践,重原则、轻案例,文字多、难理解,缺乏对真实职业岗位、工作任务和职业素养的学习情境描述。为了培养具有良好职业技能和职业素养的技能型人才,实现中职生毕业与就业上岗的零距离,我们从中职学校人才培养目标和实际需求出发,以就业为导向,编写了系列专业教材和德育读本。编写符合本校情况的专业教材和德育读本其实酝酿已久,但真正将这系列教材与德育读本送到大家面前的助推器则是此次国家改革发展示范校的建设。

根据教育部关于要求发展中等职业技术教育,培养职业技术人才的大纲要求,我们组织编写了《餐饮服务与管理》《客房服务与管理》《茶艺服务》《前厅服务与管理》《酒水知识与调酒技艺》《服装缝制工艺》《服装结构制版》《服装设计基础》《计算机组装与维修》《Flash 动画设计》《计算机网络基础》《Adobe Photoshop CS 平面设计与制作基础教程》《3D Max 基础制作与设计》《机械制图》《机械加工工艺》《Auto CAD 实用教材》《车间管理》《数控加工编程及操作》《酒店服务英语》《中职生礼仪教程》系列专业教材和《法律伴我行——法纪篇》《阳光雨露——心理篇》《诚行天下——诚信篇》《扬帆启航——职业篇》《学生管理手册》《百篇经典诗文颂读》系列德育教育读本。该系列教材的出版,是我校改革发展示范校课程改革项目建设的研究成果。为了贯彻和落实培养学生以能力为本,以就业为导向,以服务为宗旨的人才培养目标,完善工学交替、产学结合的人才培养模式,该系列教材在编写时,注重了中职生的能力培养和案例教学激活课堂,注重了“做中学,学中练,练中教”的实践性环节,推进了本校教材教学与实际工作岗位的对接。

此次系列校本教材的编写,只是一次探索性尝试,因经验、知识水平和阅历等方面的局限,可能书中会出现一些欠缺和不足,但我们愿以此作为引玉之砖,与有关专家学者和教育同仁商榷,最终开发出适合学生、学校,适合企业、社会的中职教材。

编者

2014 年 3 月

前 言

随着经济的发展,酒店业也迅速发展起来。星级宾馆、经济型酒店、商务型酒店等犹如雨后春笋般地不断涌现,酒店专业人才愈加紧缺。我校针对市场要求,本着“以就业为导向,以能力为本位,以学生为主体”的教学指导思想,在全体专业老师的共同努力下,收集大量素材,并根据本校学生的自身特点,编写了这本校本教材——《客房服务与管理》。

本教材突出对学生四个方面的能力培养,即:专业知识能力——具体体现在酒店的起源与发展等相关章节;动手能力——具体体现在清洁保养工作和对客服务等有关章节;应变创新能力——具体体现在对客人超常服务、异常情况的处理等章节;基层管理能力——具体体现在客房管理者基本素质及管理方法等章节。教材内容充分体现了中职学校饭店服务与管理专业培养目标的要求和客房服务与管理课程教学的基本要求,可为培养饭店高素质的客房服务人员和专门人才服务。

本教材共有五章,总学时为 52 学时。

章 名	课 程 内 容	学 时
第一章	客房产品概述	6
第二章	客房楼层清洁服务	20
第三章	饭店公共区域的清洁保养	6
第四章	对客服务	14
第五章	客房管理者基本素质及管理方法	6

《客房服务与管理》的第一章、第五章由江西旅游商贸学院葛麟老师编写,第二章、第四章由刘乐华老师编写,第三章由万蔚宏老师编写。

在本书的编写过程中,我们得到了江西旅游商贸学院、南昌饭店业协会的有关领导和专家的指导和帮助,学校领导和同事也给予了热情的帮助,在此一并表示感谢。

由于编者水平所限,书中的问题和不足在所难免,敬请批评指正。

编者
2013 年 3 月

目 录

第一章 客房产品概述	1
第一节 酒店的起缘与发展	1
第二节 客房产品的概述	7
第三节 客房设计	13
思考与练习	14
第二章 客房楼层清洁服务	15
第一节 日常清洁	15
第二节 计划卫生	35
思考与练习	38
第三章 饭店公共区域的清洁保养	39
第一节 饭店公共区域的清洁任务	39
第二节 面层材料清洁保养	44
第三节 清洁设备和清洁剂	49
思考与练习	54
第四章 对客服务	55
第一节 酒店服务	55
第二节 客房服务中心	59
第三节 楼层常规服务	67
第四节 客房特殊服务和安全事件处理	86
第五节 客人的特点及服务的要求	98
第六节 酒店客人常见问题处理投诉及处理	100

思考与练习	105
第五章 客房管理者基本素质及管理方法	106
第一节 客房管理者基本素质及管理方法	106
第二节 基层管理方法	109
思考与练习	114
主要参考书目	115

第一章 客房产品概述

【学习目标】

1. 掌握消费者对饭店产品的基本要求。
2. 掌握客房产品的固有特性及满足客人住宿要求能力的内涵。
3. 熟悉客房功能设计的基本原则。

第一节 酒店的起缘与发展

【情景导入】

九月份小红将成为一名酒店管理专业的中职学生,她想在开学之前对自己所选的专业有所了解。

中国饭店业的起源应从商代中期的驿站开始,至今已有三千多年历史。其发展过程是伴随着中国经济发展而发展的。

一、中国饭店业的发展史

(一) 中国古代饭店的形式与发展

1. 古老的旅馆——驿站

据历史记载,驿站是中国最古老的一种官方住宿设施,专门接待信使、公务人员和民间的旅行者。从商代中期到清光绪二十二年止,驿站竟长存三千多年,这是中国最古老的旅馆。

2. 中国早期的迎宾馆

我国很早就有了设在都城,用于招待宾客的迎宾馆。春秋时期的“诸侯馆”和战国时期的“传舍”,可说是迎宾馆在先秦时期的表现形式。以后几乎历朝历代都分别建有不同规模的迎宾馆,并冠以各种不同的称谓。清末时,此类馆舍正式得名为“迎宾馆”。

迎宾馆主要是用来接待古代中华各族的代表和外国使者,它也就成为了古代民族交往和中外往来的窗口。人们从“迎宾馆”这个小小的窗口,可以看到当时政治、经济和文化交流的盛况。我国早期的迎宾馆在宾客的接待规格上,是以来宾的地位和官阶的高低

及贡物数量的多少来区分的。为了便于主宾对话,宾馆里有道事(翻译),为了料理好宾客的食宿生活,宾馆里有厨师和服务人员。此外,宾馆还有华丽的卧榻以及其他用具和设备。宾客到达建于都城的迎宾馆之前,为便于热情接待,在宾客到达的地方和通向都城的途中均设有地方馆舍,以供歇息。宾客到达迎宾馆后,更是受到隆重接待:如使团抵达时,还受到有关官员和士兵的列队欢迎。为了尊重宾客的风俗习惯,使他们的食宿生活愉快,迎宾馆在馆舍的建制上还实行一国一馆的制度。

3. 民间旅店和早期城市客店的出现与发展

(1) 民间旅店的出现。古人对旅途中休憩食宿处所的泛称是“客栈”,又称为“逆旅”。最早是出现于西周时期,到了战国时期,民间旅店在发达的商业交通的推动下,进一步发展为遍布各地的大规模的旅店业。

(2) 早期城市客店的出现与发展。中国古代民间旅店在隋唐时虽然较多地在城市里面出现了,但是,却由于受封建政府坊市管理制度的约束而不能自由发展。在这种制度下开办的城市客店,不但使投宿者感到极大的不便,而且也束缚了客店业务的开展。到了北宋时期,随着商品经济的高涨,自古相沿的坊市制度终于被取消,于是,包括客店在内的各种店铺,争先朝着街面开放,并散布于城郭各繁华地区。

4. 早期旅馆的管理

在我国长期的封建社会中,一切都在王制或帝制的统治和干涉下,旅店和旅店业当然也不例外。旅店的税收在历朝历代的财政收入中都是必不可少的一笔款项,因此中国古代历代当权者都很重视对旅店的管理。

(1) 住宿制度。远在战国时期,旅客住店就要按照政府颁布的住宿制度办理住宿手续。商鞅变法中提出的有关旅店在接待客人时要查验旅行凭证,否则店主连坐的律令,是中国最早的旅店住宿制度。在坚持查验旅客旅行凭证的同时,还有住宿登记制度。到元代时,客来登记、客走销簿的住宿制度在当时各地都已普遍实施。

(2) 纳税制度。封建政府从很早的时候起,就颁布了向旅店征税的制度。到南北朝时,向旅店征税已是封建政府财政收入的一个来源,并且是以商业税的形式向旅店征收的。当时已实行店舍分等课税的办法,如有的将店舍分为五等,收税有差。但历代真正纳税的,主要还是没有门路的中小旅店商,而拥有大量财物和旅店的王公贵族,则享有免税权。

5. 早期旅馆的特点

我国早期旅馆在漫长的发展过程中,受政治、经济、文化等诸多因素的制约,以及来自域外的各种文化的影响,逐渐形成了自己的特点。

(1) 建筑特点。“便于旅馆投宿”是我国早期旅馆重要的建馆思想。除了坐落在城市的一定地区以外,还坐落在交通要道和商旅往来的码头附近。旅馆的建筑式样和布局因地制宜,具有浓厚的地方色彩。

(2) 经营特点。我国早期旅店的经营者,十分注重商店招牌(以下简称商招)在开展业务中的宣传作用,旅店门前多挂有灯笼幌子以为商招,使行路人从很远的地方便可知

道前面有下榻的旅店。在字号上,北宋以前,民间旅店多以姓氏或地名冠其店名。宋代,旅店开始出现富于文学色彩的店名。在客房的经营上,宋元时代的旅店已分等经营。至明代,民营客店的客房已分为三等。在房金的收取上,当时有的旅店还允许赊欠。在经营范围上,食宿合一是中国古代旅店的一个经营传统。旅店除了向客人提供住宿设施外,还向旅客出售饮食。在经营作为上,以貌取人、唯利是图是封建时代旅店经营的明显特点。

(3) 接待服务特点。中国自古以来就流传“在家千日好,出门一日难”,“金窝银窝,不如自家的草窝”等谚语。因此,让“宾至如归”是旅馆传统的服务宗旨,也是客人衡量旅馆接待服务水平的准绳。在礼貌待客上,要求店主和店小二不但要眼好、手勤、嘴勤、腿勤、头脑灵活、动作麻利,而且要“眼观六路、耳听八方、平时心细、遇事不慌”,既要照顾周全,还要具备一定的风土知识和地理知识,能圆满地回答客人可能提出的问题,不使客人失望。

(二) 中国近代饭店的兴起与发展

1. 外资经营的西式饭店

(1) 西式饭店在中国的出现(第一次鸦片战争后)。1840年第一次鸦片战争以后,随着一系列不平等条约的签订,西方列强纷纷侵入中国,设立租界地、划分势力范围,并在租界地和势力范围兴办银行、邮政、铁路和各种工矿企业,从而导致了西式饭店的出现。至1939年,在北京、上海、广州等23个城市中,已有外国资本建造和经营的西式饭店近80家。

(2) 西式饭店的建造与经营方式。

特点:规模大,装饰华丽、设备趋向豪华和舒适,服务日趋讲究文明礼貌、规范化、标准化。客房分等经营,按质论价,这是这些西式饭店客房出租上的一大特色。

2. 中西结合式饭店

中西式饭店不仅在建筑上趋于西化,而且在设备设施、服务项目,经营体制和经营方式上亦受到西式饭店影响。饭店内高级套间、卫生间、电灯、电话等现代设备,餐厅、舞厅、高档菜肴等应有尽有。饮食上对内除了中餐以外,还以供应西餐为时尚。

3. 中国早期和近代饭店业中的从业人员

在达官贵人和封建士大夫的眼里,旅馆的从业人员是“下等人”,被称作“店小二”、“茶房”、“糟房”,外国人称华人服务员是“包艾”(Boy)。在日常的迎来送往中,店员对前来投宿的客人分别冠以“官人”、“长官”、“老爷”等尊称,辛勤地为其服务,而得到的却是缺乏起码的尊重和极不公平的待遇。在近代中国的西式饭店中工作的华人服务员,境遇亦很差。《北京饭店话旧》一文中,记载了这样一件事:当时北京饭店的一位华人服务员给饭店董事长、法籍犹太人拉费勒送电报,叫门时拉费勒大发雷霆,说“我正在上厕所,你来叫门,罚款”。服务员为了保住饭碗,只好忍气吞声认罚。

(三) 中国现代饭店

1. 饭店建设投资多样化

投资方式包括国家资金,集体资金和引进外资。

2. 饭店经营管理日趋先进

我国现代饭店业在发展过程中吸取了其他行业和国外饭店的先进理论的经验,逐步走上了科学管理的道路,使饭店经济效益有了很大的改善,形成了独特的企业风格。同时,一批引进外资建造或聘请外方管理的涉外饭店相继开张营业。现代化的饭店经营管理经验和高标准的饭店服务,为我国饭店业的发展起到了一定的推动作用,带动了我国饭店业向新的台阶迈进。

3. 由事业型向企业型转变,经验管理向科学管理转变,饭店设施和服务日趋完善

改革开放以来,我国的一部分饭店为适应经济领域内深刻变革和市场经济的需要,由原来的高级招待所(具有的以政治接待为主,以完成接待任务为目标,不搞经济核算,不讲经济效果,实行传统的经验管理的特征)逐步开始转变:由事业单位管理向企业管理、从经验管理向科学管理进行大转变,以新的姿态和面貌进入国际市场。

我国现代饭店的发展虽然有了十分可喜的进步和成就,但以国际标准要求,尚存在不少问题。这主要突出反映在服务质量上:“重硬件、轻软件”,对服务质量采取得过且过的态度,没有真正给予重视和下大力气去抓,这应该引起我们的高度重视。

二、现代酒店的发展

酒店业最希望世界和平,经济发展,这对我们经营管理好酒店非常重要。同时按顾客的实际要求,进行产品与服务组合,提供有针对性的个性化的服务,成为争夺顾客,争夺市场的焦点。这也是现代酒店业发展的焦点。

现代酒店业有以下八大特点:

1. 世界经济、地区经济和旅游业、酒店业关系密切,具有相互促进、相互制约的特点

第二次世界大战以后,世界经济得到飞速发展,旅游业、酒店业也得到了迅速发展。但是当世界经济、地区经济遇到麻烦出现经济或金融危机时,旅游业、酒店业跟着受到严重影响。所以,我们酒店业最希望世界地区和平,经济发展,希望社会政治稳定,社会经济发展。这对我们经营管理好酒店十分重要。

2. 满足特殊需求、提供特殊(个性化)服务的特点

人们的需求越来越多样化,顾客已不满意千篇一律、公式化的服务。酒店为了生存和发展,让顾客满意,所以在市场经济的竞争中按顾客的实际需求,进行产品与服务组合,提供特殊的有针对性的个性化服务,成为争夺顾客,争夺市场的焦点。

3. 现代科学技术广泛用于酒店业的特点

酒店业为了提高服务质量、工作效率、降低成本、提高安全性,更好地开拓地区和国际市场,必须广泛采用现代科学技术。

4. 竞争激烈促进了酒店业与相关行业相互合作发展的特点

由于规模经营优势,使得生产国际化与资本的国际化进一步促进了经营的集团化与国际化。这是世界经济发展的一个重要趋势。它起源于一些经济发达国家的大型企业集团,并将进一步向世界扩展。规模经济的优势不仅使它们的业务遍布世界,而且这些集团本身也逐渐发展成一些规模庞大、资产雄厚的跨国公司或多国公司。酒店业更是如此。近年来,世界联号酒店之间竞争激烈,相互兼并、联合、重组,其结果是酒店联号的平均规模在扩大,出现了一些特大的国际联号酒店。

5. 面临竞争的新形势

在酒店业迅速发展,传统的酒店之间相互竞争的同时,酒店业又面临着来自非传统住宿设施的挑战。这就是近年来在欧、美等国日益兴起的第二住宅与定时分享住或度假住宅设施。

所谓“第二住宅”是指专为度假使用的住宿设施,又称私人别墅或公寓。虽然这种设施很早就存在,但以往只是富豪之辈、社会特殊人士才可享用。但是随着经济的发展,特别是在欧美等一些经济发达的国家,一些中产阶级也开始拥有自己的第二住宅。有的在本国旅游度假地,有的在国外,这已经成了一种新的时尚。

6. 亚太地区酒店业生意兴隆的良好势头

在世界旅游业呈三足鼎立(西欧、北美及亚太地区)之势的情况下,亚太地区旅游业、酒店业生意将有好的势头,比北美、西欧年增长速度要快。20世纪80年代,西欧、北美接待国际旅客人次平均年增长速度为4%左右,而亚太地区超过了10%。这一地区接待国际旅游者所赢得的外汇收入占世界总量份额的13.5%。这当然与这一地区的经济繁荣增长有关。因此,亚太地区引起了世界各大主要国际联号酒店的广泛重视。它们以各种方式涉足这一地区的酒店业,把东盟诸国及中国当成发展的重点。

几年之内,假日酒店、喜来登、希尔顿等著名国际联号酒店相继建起了上百家各种酒店。与此同时,亚太地区国家,尤其是新兴的旅游国家纷纷采取措施,发展自己的酒店业务系统,出现了一些像丽晶、半岛、新世界、全日空、南太平洋、新大谷、文化国际等著名的酒店集团与联号。更值得一提的是:亚太地区酒店以良好的声誉、独特的经营、东方人的文明和殷实的财力开始向传统的酒店业发源地进行挑战。亚洲的酒店业无论在地区的发展,还是在世界上的份额,都有长足发展的之势。

7. 产品的多样化与综合性的经营

现代旅游者们的需求越来越多样化,因此,世界酒店业为了与需求相适应,也尽力提供多样化的产品,以满足客人需求。一些大的酒店联号不断调整其产品结构,改变产品形象,以寻找新的市场机会。

在美国,由于家庭旅游者与商务旅游者对大型城市酒店来说,变得越来越重要,许多酒店将传统的单人间、双人间改造成带会客室的套房,套房里配有家庭常用炊具。现在,不仅套房在酒店房部量中的比例在增加,还出现了一些全套房酒店。这些新型的套房比以往的为数甚少的高级套房更加实用,而且不过分奢侈,因此房价适中,比一般客房更加

方便,颇受欢迎。

同时,考虑到大众市场的日益扩大,一些以经营传统的全服务高档酒店为主的联号,又开始开辟经济型的住宿设施,提供有限的服务项目与设备。由于这些新廉价酒店或系统的服务标准化,使之有力量取代那些独立的由某些家庭经营的“夫妻店”。上述两种趋势将会继续下去。

作为单独的酒店,尤其是城市酒店,综合性经营已变得十分普及,仅仅“单打一”、“卖床板”赚钱的时代已经过去。从总体上讲,各大酒店都十分重视餐饮服务,都想办法让住客在任何时候、任何地方均可以吃上好吃的东西:在客房里备有迷你酒吧(Mini Bar),饮料食品随时可取,想吃什么东西,打电话就可以送到房间;公共场所有自动售货机,可以自我服务;24小时服务的咖啡厅、酒吧,还有多种风格的餐厅、宴会厅,提供世界各地不同风味的菜肴。

另外,城市酒店还特别重视纪念品、礼品与其他高档日用品的销售。在大厅内设纪念品商店,或者专门开设高档商务或免税商店,服务于酒店住客与社会顾客。日本日航国际酒店联号在日本境内的31家酒店中,有19家开设有综合性的高档商店或免税商店,使在那里下榻的客人不用出门就可以买到他们所需要的任务商品。

而且,为了扩大业务,增加收入,各大酒店还特别注意酒店在当地社区的社会功能,打破以往的封闭式经营,对客人开放的公共设施也对当地人开放,这包括游泳与其他健身设施,各种餐饮设施,娱乐、消遣设施以及会议、展览等设施。日本的酒店特别注意承办庆典活动与宴会,日本大部分城市酒店都有专门的婚礼庆典厅与美容室,为在酒店里举行结婚典礼的新婚夫妇及其家庭服务。

酒店业也是一种易变的行业。由于它的产品不能贮存与运输,这个行业也存在着潜在的风险。特别是一些旨在接待海外客人的大酒店,更容易因某些政治、经济或其他因素的变化而受损。因此,酒店业中的一些大公司为了提高应变能力,开始向相关行业渗透,或向非传统的市场扩展。有的直接经营旅行社、旅游交通、航空食品、社团伙食,有的兼营房地产业等。美国马里厄特酒店公司与法国雅高酒店公司为老年人提供住宿、餐饮、保健与家务劳动的机构——继续关照退休者社区(Continuin - ff-care Retirement Community)。在美国,已有这样的老年人服务设施600多处,每年接待12万多人次。马里厄特酒店也先后在华盛顿特区、费城与加利福尼亚设有这样的社区。

8. 更加重视微小服务,更充分体现酒店服务的人性化特征

酒店声誉多取决于服务,而优良的服务又体现在细微处和是否富有人情味,是否做到了微笑服务。

了解和研究不同社会各阶层人士对酒店的需求,以便更好地为宾客服务成为当今酒店经营管理与服务操作过程极为热门的话题和实实在在要解决的问题。

在法国曾经进行过一次调查,题目是《法国人对酒店有怎样的需求?》从被调查者自己需求出发构思的理想酒店必须符合十四条标准,按其重要性程度排列为:①洁净;②舒适;③宁静;④优质接待;⑤方便良好的早餐;⑥景致;⑦周围环境;⑧餐桌;⑨服务到客

房; ⑩咨询; ⑪洗衣服务; ⑫旅游信息; ⑬秘书服务; ⑭委托代办。

法国雷恩管理学院对下榻于一星酒店的顾客状况进行了研究,归纳出顾客最主要的需求:客房绝对干净(93%的人都有此要求);热情微笑的接待(93%);所到之处都十分清洁(91%);有盥洗室(88%);防噪音性能好(86%);客房有卫生间(84%);其中,单身旅客对房间的安静隔音尤为重视。在法国进行的另一项调查中,当问到“如果您向朋友推荐一家酒店,您的标准是什么”时,被调查者回答如下:热情待客(38%);舒适(34%);价格便宜(15%);吃得顺口(13%)。可见不论哪类旅客,接待的水平与气氛永远是酒店最主要的问题。近年来,一种“家庭式的酒店”之所以受到客人的青睐,就是因为它的热情好客,服务细致,装潢别具一格,地方风味餐饮,舒适,价格公道。

注重微小服务,微笑服务,使宾客有良好的感受已经成为世界酒店经营管理与服务发展的重要趋势,也成为宾客取舍酒店的关键因素。

第二节 客房产品概述

【情景导入】

小李是一名中职学校旅游专业的毕业生,被分配在一家五星级酒店的客房部实习,上班第一天,客房部经理带他参观酒店客房。

饭店的基本功能是向客人提供食宿,满足其旅居生活的基本需要,客房是客人旅游投宿的物质承担者,也是饭店经济收入的主要来源之一。在我国旅游饭店的建筑物中,客房的建筑面积一般占总面积的60%以上,它既是饭店的基本设施和存在的基础,又是饭店档次和服务质量的重要标志。

一、客房的概念、标准和分类

(一) 客房的概念和标准

客房是酒店为客人准备用于住宿以及休闲娱乐等服务的场所。家中通常会留有一两间空的房间,以备客人来家做客时留宿,也叫客房。本书中客房均指酒店提供的客房。

酒店会根据客人的不同需求和用途设置不同种类的客房。不同地区、不同级别、不同类型、不同品牌酒店的客房分类标准并不统一,有单人间、大床间、双人间、三人间、标准套间、豪华套间、总统套间、特殊客房。另外,一些酒店会有特色楼层,例如商务楼层、行政楼层、女士楼层等。

(二) 客房的分类

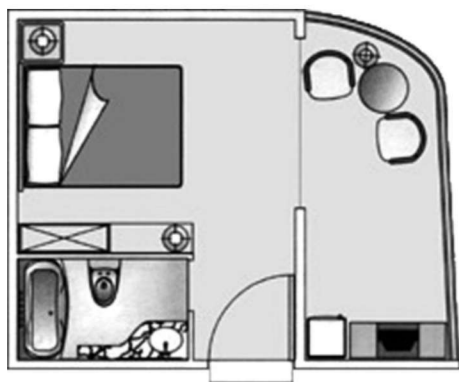
1. 单人间(Single Room)

单人间是放一张单人床的客房,单人间又叫单人房,适于从事商务旅游的单身客人

使用,是饭店中最小的客房,为了使客人得到更好的享受,有的饭店会在单人间放一张小双人床,饭店单人间一般不多,而且常常把面积较小或者位置偏僻的房间作为单人间,但由于这种客房的隐私性强,所以近年来也颇受青睐,不少饭店增加了此类房间的数量,而且在面积和装饰布置的档次上也有提高,摆脱了传统的单人间仅仅是经济房间的概念。

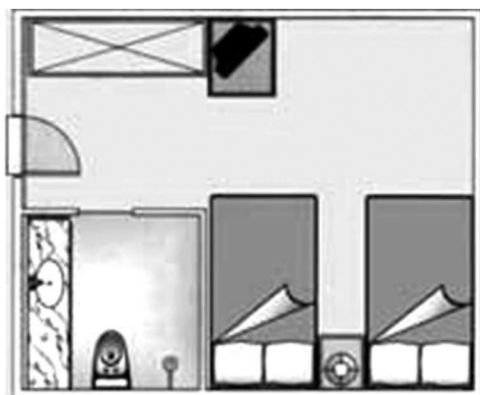
2. 大床间(Double Room)

大床间与标准间相似,只是床为双人床,这种房间适合夫妻居住,也适合单身客人居住。



3. 标准间(Twin Room)

标准间也叫双床间,在多种客房中,这种客房数量最多,适合住两位客人或夫妻同住,也适合旅游团体住。国外有些饭店为了显示其规格和经营方式,在双人间放置两张双人床,这种有两张双人床的客房称为“Double - double Room”。



4. 三人间(Triple Room)

三人间是指可以供三位客人同时住宿的房间,房间内放 3 张单人床,属于经济型房间,这类客房在饭店,特别是高档饭店很少见,当客人需要时,一般在双人间加一张折叠床。

5. 标准套间(Standard Suite)

标准套间又称普通套间,一般为连通的两个房间,一间是卧室,一间是起居室,也就

是会客室,卧室中放一张大床或者两张单人床,配有卫生间,起居室也可设盥洗室,可以不用浴缸,供拜访者使用。

6. 豪华套间(Deluxe Suite)

豪华套间可以是双套间,也可以是三套间,分为卧室,起居室,餐室或会议室,卧室中配备大号双人床或者特大号双人床,室内注重装饰布置和设备用品的华丽堂皇。此外,还有由三至五间或更多房间组成的多套间。

7. 总统套间(Presidential Suite)

总统套间简称总统房,一般由七或八个房间组成,套间内总统与夫人的卧室分开,男女卫生间分用,总统套间内有客厅、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,设备用品非常豪华,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有总统套间,它标志着该饭店已经具备了接待总统的档次和条件。

8. 特殊客房(Special Room)

为某一类人特别设计和布置的客房,如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的用品。

9. 特色楼层

在高星级饭店,为面向同类消费客人,利用某些楼层的全部或一部分客房,集中进行设置的楼层叫特色楼层(Special Floor),如商务楼层、行政楼层、女士楼层等。

(1) 商务楼层(Business Floor)。商务楼层是为接待商务客人而设置的楼层,楼层上设有专门的商务中心、商务洽谈室、自助餐厅、咖啡厅等,直接在楼层上提供入住至离店等一系列服务,有的还为客人配有秘书和翻译服务,有效提高了商务客人的办公效率,越来越为商务客人所喜爱。

(2) 行政楼层(Executive Floor)。行政楼层客房的家具、日用品等都非常高档,室内装饰也极其豪华。住宿客人一般是高级别的行政官员、金融大亨、商业巨子或其他社会名流。行政楼层一般处于饭店最上部的层次,设有专用的大厅,入口处有接待吧台,为客人提供开放、退房、复印、打字、咨询等服务业务。每间客房一般不小于 30 平方米,客房内有可供上网的计算机、传真机等。

(3) 女士楼层(Lady's Floor)。女士楼层是饭店为了方便女性客人,专门向女士开放的楼层。为了让女性客人住得更更有安全感,更加舒适,女士楼层在以下几点给客人特别关注:

- 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和设计。
- 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。

二、客房的功能划分和用品配备

(一) 睡眠空间

睡眠空间是客房的基本空间,其中配备的最主要的家具是床和床头柜。我国星级饭店所用的床都是由床架、床垫和床头软板组成,床头柜可分为单人用和两人共用两种。传统的床头柜只是让客人摆放物品的家具;而现代饭店的床头柜的功能则可满足客人在就寝期间的各种基本需要:上面放有一部电话、便笺纸和一支削好的铅笔,为客人通信联络提供便利。

(二) 盥洗空间

盥洗空间即浴室,又称卫生间。客房的卫生间一般是“背靠背”(Back to Back)设置,目的是使相邻房间的两个卫生间可以共用一个排(供)水道,卫生间的设计要注意宽敞、明亮、舒适、安全、方便、实用和通风。

卫生间的主要卫生设备有浴缸、便器、洗脸盆三大件。

1. 浴缸

浴缸应配置有标志的冷、热混水龙头,并装有淋浴喷头——能固定也可手拿,浴缸底部采用光面和毛面结合的防滑结构并配置防滑垫,浴帘杆固定在浴缸上方两头,与缸外沿垂直线齐,与缸上沿平行,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。

3. 洗脸盆

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的云台里,上装冷、热水龙头各一个,还可装有供客人冷饮的凉水龙头一个。墙面配一面大玻璃镜,大镜面里或大镜面侧装有放大镜,供客人剃须或者化妆使用。

云台上可放置各种梳洗、化妆及卫生用品。云台侧面墙上有国际标准型的110/220伏不间断交流电的电源插座,有的饭店还装有吹风机和电话副机。

云台大小没有统一规格,但高度一般是80厘米。此外,卫生间应有通风换气设备,地面应该有排水的地漏口。

(三) 起居空间

起居空间应在标准空间的窗前区。这里放置软座椅、茶几,供客人休息、会客等。此外还可供客人在此饮茶、吃水果及其他简便食品。

(四) 书写和梳妆空间

标准间的数学与梳妆空间在床的对面,沿墙设置一张长条形的多功能柜桌,一般包

括行李架、写字台和电视机柜。

1. 行李架

所有客房都应设有行李架或者行李台,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65厘米、长75~90厘米。大房间的行李架可以更大一些,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并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。

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统一,通常为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。

写字、化妆合用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其头部。为了达到好的化妆效果,上方应装有照明设备。

3. 电视机柜

电视机柜(架)是每个房间的必备用品,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,也就是迷你吧。

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,底托的重量越大,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其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。

(五) 贮存空间

贮存空间主要是指设在房门进出小过道侧面的壁橱和与其紧靠的小酒柜。

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,壁橱的长度应不小于100厘米,进深不少于50厘米,为了方便挂衣,同时又保证长衣服不至触地,挂衣棍高度应该为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,橱门可以用推拉门或折叠门,壁橱内应有照明灯,采用随门开启而亮的照明灯是一种比较节约用电又方便客人的举措。

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、茶水具以及小吃食品,下层为贮存饮料的小冰箱,以满足客人饮用酒水的需要;同时还可让茶几留出更多的面积摆放客人自己的物品。

酒柜和小冰箱的设计还有其他的形式。

此外,客房内的主要设备还有: