

高职高专旅游及餐饮管理类专业规划教材

客房服务与管理

陈平 主编

- ◎根据五星级酒店客房部的主要工作任务和饭店从业人员职业资格标准要求,以客房服务与管理职业能力培养为核心。
- ◎通过对饭店客房服务与管理所涵盖的岗位群的工作任务和职业能力的系统分析,按照学生的认知规律,结合职业资格证书中的客房服务与管理技能要求进行编写。
- ◎让学生能够尽快了解和掌握客房服务与管理基本技能,熟悉饭店客房服务与管理的程序与方法,热爱并能胜任饭店客房服务与管理工作的。



电子课件



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

高职高专旅游及餐饮管理类专业规划教材

客房服务与管理

主 编 陈 平

副主编 宋传敏 魏 来

参 编 胡 源 高鹏飞



机 械 工 业 出 版 社

本书以五星级以上饭店客房服务与管理职业能力培养为核心,结合行业前沿性、拓展性知识要点和管理技能,按照学生的认知规律,精心编排各部分内容。全书分为知识篇和技能篇,共9个项目。知识篇包括认识客房、了解客房部、了解客房服务质量管理、了解客房成本控制与管理、了解客房安全管理5个项目;技能篇包括宾客抵店前的准备、宾客抵店时的迎接、宾客住店期间的日常服务、宾客离店服务4个项目。每个项目都设计了“知识目标”、“能力目标”、“课堂讨论”、“能力实训”和“复习思考”;在每个项目的若干任务中,都根据其核心内容设计了“情景展示”,并引用国内外先进饭店实际工作的相关图表及典型案例进行训练和评析,使全书各项目的整体结构和体例都非常新颖,知识脉络更加清晰,实践性、应用性、针对性更强。

本书可作为高职高专和应用型本科院校酒店管理、旅游管理及相关专业的教学用书,也可作为饭店客房部员工岗位培训及国家职业技能鉴定培训的参考用书。

为方便教学,本书配备电子课件等教学资源,凡选用本书作为教材的教师均可登录机械工业出版社教材服务网 www.cmpedu.com 注册后免费下载。如有问题请致信 cmpgaozhi@sina.com,或致电 010-88379375 联系营销人员。

图书在版编目(CIP)数据

客房服务与管理/陈平主编. —北京:机械工业出版社, 2011.2

高职高专旅游及餐饮管理类专业规划教材

ISBN 978-7-111-33128-5

I. ①客… II. ①陈… III. ①饭店—商业服务—高等学校:技术学校—教材

②饭店—商业管理—高等学校:技术学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第010857号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:徐春涛

责任编辑:徐春涛

责任印制:杨 曦

保定市中华美凯印刷有限公司印刷

2011年2月第1版第1次印刷

184mm×260mm·12.25印张·303千字

0 001—4 000册

标准书号:ISBN 978-7-111-33128-5

定价:23.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010) 88361066

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010) 68326294

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010) 88379649

读者服务部:(010) 68993821

封面无防伪标均为盗版

前 言

“客房服务与管理”是旅游（酒店）管理专业的核心技能课程。广州城市职业学院在“工学结合”教学改革和迎评创示范过程中，与台山碧桂园凤凰酒店合作成立了酒店管理学院，借此平台，旅游管理专业的骨干教师根据高职教育人才培养的目标和要求，在总结台山碧桂园凤凰酒店实际运作经验的基础上组织编写了本书。

本书的特点体现在“三个注重”：

1. 注重教材体系设计的实用性和可操作性

本书根据台山碧桂园凤凰酒店（五星级）客房部的主要工作任务和饭店从业人员职业资格标准要求，以客房服务与管理职业能力培养为核心，通过对五星级饭店客房服务与管理所涵盖的岗位群的工作任务和职业能力的系统分析，按照学生的认知规律，结合职业资格证书中的客房服务与管理技能要求，将全书分为知识篇和技能篇，每篇又分为若干个项目，每个项目由若干个任务来完成，在完成每一个任务之后，引用台山碧桂园凤凰酒店及相关饭店的典型案例进行训练和评析，使学生能够尽快了解和掌握客房服务与管理的基本技能，熟悉饭店客房服务与管理的程序与方法，热爱并能胜任饭店客房服务与管理的工作。

2. 注重教材体例与方法的新颖性和先进性

本书按“易学、会操作”来设计新的教材体例和编写方法。每个项目都设计了“知识目标”、“能力目标”、“课堂讨论”、“能力实训”和“复习思考”，在每个项目的若干任务中，都根据核心内容设计了“情景展示”，使全书各项目的整体结构和体例都比较新颖。同时，本书作者在编写过程中，结合现代饭店的发展趋势，较多地引入客房服务与管理的新技术、新设备、新工艺等内容，大量引用国内外先进饭店实际工作的相关图表，使知识的脉络更加清晰，实践性、应用性、针对性更强。

3. 注重教材内容的科学性和创新性

本书按照与客房部职业能力相关联的知识要点、管理技能，以及行业前沿性、拓展性知识，结合学生的认知规律，在编写技能篇时，基于台山碧桂园凤凰酒店客房部岗位工作任务，将客房服务工作分成了宾客抵店前的准备、宾客抵店时的迎接、宾客住店期间的日常服务、宾客离店服务四个项目，实现课堂教学内容与实际工作过程的无缝对接，同时还将在知识篇划分为认识客房、了解客房部、了解客房服务质量管理、了解客房成本控制与管理、客房安全管理五个项目。各项目内容来源于国内外先进饭店客房部的实际工作，按“管用、够用、适用”进行总结提炼，增强了相关内容的实用性、可操作性和创新性。

本书由广州城市职业学院陈平副教授担任主编，负责全书的整体框架设计、修改总纂和定稿，由宋传敏、魏来担任副主编。具体分工如下：陈平编写项目一至项目四；魏来编写项目五；宋传敏编写项目六至项目九。此外，台山碧桂园凤凰酒店的胡源、高鹏飞也参与了本书的部分编写工作。

本书在编写过程中，得到了学校有关领导、台山碧桂园凤凰酒店、广东高职高专酒店管理教学指导委员会理事林红梅副教授及机械工业出版社徐春涛编辑等有关工作人员的大力支持和帮助，同时，本书还参考和借鉴了国内外同行的有关论著和研究成果，在此一并表示诚挚的谢意。

本书可作为高职高专酒店管理与旅游管理专业的教学用书，也可作为饭店客房部员工岗位培训及国家职业技能鉴定培训的参考用书。由于时间匆忙，加之编者水平有限以及高职教育的不断发展变化，书中难免有不当或疏漏之处，恳请同行和读者提出宝贵意见，我们将不胜感激。

编 者

目 录

前言

知 识 篇

项目一 认识客房	2
任务一 清晰客房概念	2
任务二 了解客房的类型	4
任务三 了解客房设计	7
任务四 绿色客房	19
练习与思考	21
项目二 了解客房部	23
任务一 了解客房部的主要作用	23
任务二 明确客房部的机构设置与 业务分工	24
任务三 了解客房部员工的岗位职责和 素质要求	28
任务四 明确客房部与其他部门的关系	38
练习与思考	42
项目三 了解客房服务质量管理	43
任务一 选择合适的客房服务模式	43
任务二 设立有效的客房服务项目	48
任务三 制定科学的服务规程及 质量标准	53
任务四 加强客房服务管理与质量控制	53
练习与思考	58
项目四 了解客房成本控制与管理	59
任务一 客房人力资源成本控制与管理	59
练习与思考	80
任务二 客房设施设备成本控制与管理	82
练习与思考	91
任务三 客房用品成本控制与管理	92

练习与思考	101
任务四 客房部预算的管理	102
练习与思考	110

项目五 了解客房安全管理	112
任务一 认识客房部安全系统	113
任务二 客房部钥匙管理	115
任务三 火灾的预防与处理	116
任务四 防止盗窃	119
练习与思考	121

技 能 篇

项目六 宾客抵店前的准备	124
任务一 走客房及空房的卫生清洁	124
练习与思考	134
任务二 房间设施的清洁与保养	135
练习与思考	142
任务三 公共区域的卫生清洁与保养	142
练习与思考	150
项目七 宾客抵店时的迎接	151
任务一 宾客入住前的检查与准备	151
练习与思考	152
任务二 普通客人的入住迎接	153
练习与思考	153
任务三 VIP 客人的入住迎接	154
练习与思考	158
任务四 入住接待过程中的质量控制	159
项目八 宾客住店期间的日常服务	160
任务一 对客房服务进行质量管理	161
练习与思考	166

任务二 住客房的卫生清洁	167	任务五 宾客投诉的处理	181
练习与思考	173	练习与思考	183
任务三 日常接待服务	173	项目九 宾客离店服务	185
练习与思考	178	练习与思考	189
任务四 特殊接待服务	179	参考文献	190
练习与思考	181		

知 识 篇

本篇结合技能训练的要求,重点介绍与客房部职业能力相关联的知识要点、管理技能,以及行业前沿性、拓展性知识,主要介绍了客房基本概念、客房部的组织结构与员工管理、客房部的业务协调、客房部的设备用品管理、客房安全管理等内容,注重服务理念及管理意识的培养,旨在使学生了解与客房部职业能力相关联的知识要点及应具备的管理基本技能,以期能胜任客房部基层管理工作。

项目一

认识客房



知识目标

1. 了解客房基本概念，明确客房在饭店运行中的主要作用 and 特点。
2. 了解客房的类型及设计，树立科学的设计理念并清晰客房设施设备及用品配置。
3. 了解绿色客房的含义及客房经营管理发展新动态。

能力目标

1. 能够正确区分各种客房类型。
2. 初步树立客房服务的基本理念。
3. 理解客房服务与管理的主要职责与要求。
4. 掌握一般客房布置标准。

客房是饭店的主要产品之一，也是宾客在饭店的主要活动场所，更是享受旅途乐趣的场所。客房收入在饭店经营中占有绝对比重，其运行好坏直接关系到客人对饭店舒适度的评价以及回客率的高低等，它的功能和地位在饭店运行管理中起着举足轻重的作用。

任务一 清晰客房概念

情景展示

客房个性化服务

台山某饭店在第一次星评时接待有关领导的检查，主要成员有市委领导、旅游局长及饭店集团高管等，饭店在接待时给每位领导布置的房间都不一样，各有特点，原因是每位领导的习惯、对房间的要求各不相同。例如：集团高管不习惯饭店的标准枕头，而要用较为平坦的荞麦枕，在开夜床的时候，不许洒驱蚊水等。

【思考】客房提供个性化服务重要吗？

【分析】饭店服务中的客房服务作为一种与顾客最为接近的服务，其质量直接关系到饭店的声誉与经济效益，因此，重视住宿环境，为客人提供个性化服务是客房管理的重要环节。

一、什么是客房

客房是客人入住饭店时的投宿场所，是饭店以出租和提供劳务的方式获得经济收入的特殊商品。客房是饭店的重要组成部分，它为客人提供客房产品。客房产品是为旅客在饭店住宿消费期间提供的实用价值的总和。它是服务产品与实物产品的有机结合，其中以服务为主，实物产品为辅。不同客人由于其生活习惯、消费层次、个人爱好不同，对饭店客房产品的评价也不同。

从饭店角度来讲，客房产品是饭店有形设施与无形服务的总和。良好的饭店位置、便利的交通、诱人的风景、良好的饭店客房设施、优秀的饭店服务，以及饭店气氛、饭店形象、饭店信誉等，都是客人选择饭店的重要原因。

与其他实物产品的重要区别是饭店员工的精神面貌和素质。它们是构成饭店客房产品的重要组成部分。对于实物产品来说，社会 and 消费者主要关心实物产品本身的实用价值和质量；对于服务产品来说，由于生产过程和消费过程是同时进行的，客人的整个消费过程，也是饭店服务人员直接进行面对面服务的过程，服务人员的精神面貌和素质对客房服务质量的影响很大。

服务人员的作业行为也直接影响饭店客房产品质量。在客房产品的生产过程中，由于服务人员直接面对客人，所以人们常把饭店行业称为礼貌行业，可见礼貌、礼节对饭店的影响之大。客房管理人员要经常对服务人员进行礼貌、礼节的训练，使饭店真正做到“宾客至上，礼貌待人”。

二、客房产品的特点

客房产品作为特殊商品，具有自身的特点：

(1) 所有权相对稳定性 饭店出租客房产品，客人所取得的只是客房和设施用品的使用权，所有权仍归饭店所有。通过使用权的不断出售，饭店收回投资，产生经济效益。

(2) 生存因素、享受因素、发展因素的共同性 客房最基本的功能是为客人提供休息空间，但现代化的客房功能已经大大超越于此。现代饭店客房不仅是客人的投宿之所，而且已经成为设备舒适、装饰精美、用品齐全、环境典雅、以享受因素为主的高级消费品，并不断地随着经济的发展和社交的需要，探索和发展出更多的服务内容和项目。

(3) 生产过程和消费过程的统一性 客房产品的生产过程实际上也是客人的消费过程，表现在生产过程和消费过程的时间是统一的、地点是统一的，并通过服务人员的追加劳动与用品的不断补充，使客房产品新的价值不断地得到实现。

(4) 客房产品的不可储存性 客房产品是世界上最难储存的商品之一，它的储存时间只有 24 小时。如果无人购买，房间的价值将会失去，新的时间产生的只是新的价值。要实现良好的经济效益，必须及时地将客房产品销售出去。

任务二 了解客房的类型

饭店的客房，大致分为单间客房、套房和特殊客房三种类型。

一、单间客房

由一间客房所构成的“客房出租单元”，简称单间客房。根据房内的配置情况，可细分为下列几种：

1. 单人间

单人间（Single Room，见图 1-1）配置一张床，是饭店中面积最小、最经济的客房。饭店床的规格一般有单人床（90~120cm×200cm）、双人床（140cm×200cm）、豪华床（160cm×200cm）、特大豪华床（200cm×200cm）四种，都会在单人间中出现，特别是近年随着我国人均收入的提高及国内外商务往来的频繁，饭店客人对饭店的舒适度要求不断提高，越来越多的饭店选择大床，尤其是豪华饭店单人间的床常选择特大豪华床，使得单人间的定义得到了扩充。

单人间非常适合短期出差、旅游者居住，在国外尤其是日本饭店中比例较高，目前我国饭店的客房设计中并不常见。

2. 大床间

配置一张双人床的单人间就是大床间（Double Room）。这种客房较适合夫妇旅行者居住，也适合商务旅行者单人居住。

3. 双人间

双人间（Twin Room，见图 1-2）又称双床间，配置两张单人床，这类客房在饭店中占极大部分，也称为饭店的国际标准间，较受团队客人的欢迎。也可在双床间配置两张双人床，以显示高规格客房设计和独特的经营方式。



图 1-1 高级单人间



图 1-2 高级双人间

4. 三人间

三人间（Triple Room）配置三张单人床，房间中日用品也配备三份。一般在经济型饭店里配置这样的房间，此类客房较适合喜欢物美价廉的客人享用。

二、套房

由两间或两间以上客房构成的“客房出租单元”称为套房，根据其使用功能和室内装修标准又可细分为下列几种：

1. 普通套房

普通套房（Junior Room）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。

2. 商务套房

商务套房（Business Room，见图 1-3）是专为从事商务活动的客人而设计布置的。一间为起居与办公室，另一间为卧室。

3. 跃层套房

跃层套房（Duplex Room）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

连接套房（Connecting Room）也称组合套房、连通房，是一种根据经营需要专门设计的房间形式，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，既可以作为两间单独的客房出租，也可作为套房出租，灵活性较大。

5. 豪华套房



图 1-3 商务套房

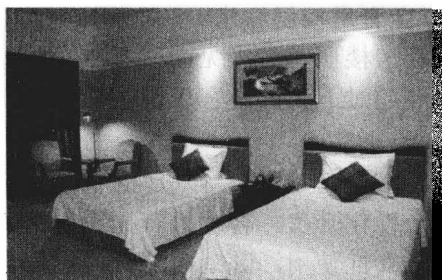


图 1-4 豪华套房

豪华套房（Deluxe Room，见图 1-4）的特点在于注重客房装饰布置、房间气氛及用品配备，以呈现豪华气派，该套房可以分为两套房布置、三套房布置，三套间中除起居室、卧室外，还有一间餐室或会议室，卧室中配备特大豪华床。

6. 蜜月套房

蜜月套房（Double Room，见图 1-5）的房间配置蜜月大床，充满喜庆气氛，一般适合新婚夫妇使用。

7. 总统套房

总统套房（Presidential Room，见图 1-6）一般由五间以上的房间组成，包括男女主人房、女主人房、会客室、书房、餐室、起居室、随从房等。装饰布置极为讲究，造价昂贵，通常在豪华饭店才设置此类套房。

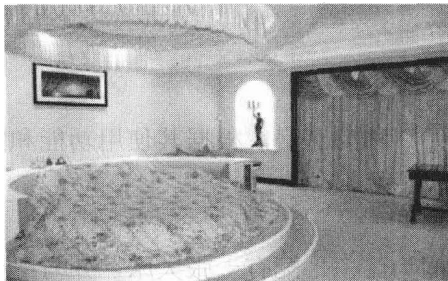


图 1-5 蜜月套房



图 1-6 总统套房

三、特殊客房

饭店客源市场的多元化需求,使饭店除了配备各种基本类型的客房外,还必须设计各种特殊客房产品来满足不同客人的需要。这些特殊客房通常包括行政楼层客房、全套房楼层客房、女士客房、无烟楼层客房、无障碍化客房五种。

1. 行政楼层客房

行政楼层客房又称为商务楼层客房,是供大集团、大公司的高级商务客人住宿、办公和洽谈业务的套房,一般为两间一套,一间为卧室,一间为办公室。办公室配有小型谈判桌、椅子或沙发,还配有传真机、打印机、两条以上电话线、电话语音留言、电视点播系统、电视、计算机等,它以最优良的商务设施和最优质的服务,为商务客人高效率地投入紧张的工作提供一切方便。

2. 全套房楼层客房

全套房楼层客房(见图 1-7)是指一套带有客厅、卧室、厨房和卫生间的独立客房,是为入住超过五天的游客以及有能力长期住宿的客人提供的客房。

3. 女士客房

女士客房(见图 1-8)是指专为商务女士或女性旅游者提供的由客厅、卫生间、卧室组成的个性化套房。客厅里有挂连衣裙的高衣橱和衣架,浴室内有晾衣架,卫生间的洗浴用品适合女性使用,卧室内配有大梳妆台。客房布置有柔和、丰富、淡雅、热烈、奔放、现代等不同风格。



图 1-7 全套房楼层客房



图 1-8 女士客房

4. 无烟楼层客房

无烟楼层客房专为不吸烟的客人居住,并提供严格的无烟服务。房间里没有烟灰缸,

楼层有明显的无烟标志，住在楼层的其他客人都是非吸烟者。

5. 无障碍化客房

无障碍化客房是指专为老人或残疾人提供的客房。一切设备设施都是为方便客人出入、休息和洗浴而设置的。值得注意的是，在星级饭店评定标准中就已经要求三星以上的饭店具备无障碍设施和设备。

任务三 了解客房设计

客房设计包括客房类型的确定、客房功能空间划分、设备用品配备及装饰。

一、客房设计的理念与原则

客房设计具有完整、丰富、系统和细致的内容，这已经是世界上很多优秀饭店几十年经营管理经验的结晶；同时，随着时代与技术的进步，以及人类生活质量的提高，客人有着不断的、新的变革与新的需求。客房的设计越来越趋于人性化和个性化，无论对于设计师还是经营管理者来说，都是一种挑战。

1. 客房设计的理念

饭店的客房室内设计有三个主要内容：功能设计，风格设计，人性化设计。在设计的流程顺序上，功能第一，风格第二，人性化第三。在设计整体构思上，三项内容则要统一思考，统一安排，不分先后，不可或缺。功能服务于物质，风格服务于精神，而人性化设计是对物质与精神融合以后实际效果的检验与深加工。这三项工作的共同目的就是要为饭店赢得品牌和经营上的真正成功。

功能设计有缺陷，风格设计再突出也是“短命”的；功能设计很全面，但缺少风格上的魅力和特点也不好，因为这会降低客房的品位和价值；而功能和风格都不错的饭店客房，如果没有用人性化的标尺再仔细衡量一下，再补充些更细致更深入的设计，就会留下遗憾，就不那么完美，不那么精致。把握好这三个设计的尺度，充分发挥这三个设计的作用，客房设计的质量就有保证了。这就是现代饭店设计的精髓所在——不在华丽，在于个性与实用。

总之，饭店设计如果站在管理者的角度上去分析问题、理解问题，就能营造出为客人提供至尊服务的饭店客房。

2. 影响客房产品设计的因素

客房产品设计是一项完整的、系统的工作，涉及许多方面，也受到多种因素的制约。

(1) 饭店定位 饭店定位是影响客房产品设计的首要因素。饭店定位的内容包括饭店的类型、规模、档次和目标市场等方面。客房产品设计应针对饭店定位的需要，为顾客提供品质卓越的现代生活场所。例如，旅游度假型饭店，在客房产品设计上就要考虑到宾客的休闲娱乐需求；商务饭店一般应具有便利的商务办公条件，以满足客人的商务需要。

(2) 饭店的经营效益 饭店客房产品设计必须从经营管理的角度出发，充分考虑投入产出的关系问题，为消费者设计出“价有所值”、“价超所值”，为饭店经营者设计出富有效率、别具特色的客房产品，充分体现设计师与饭店管理者的共同智慧。

(3) 宾客需求 宾客需求是影响客房产品设计的关键因素。宾客入住饭店后,其在餐厅用餐的时间可能会有2小时,在康乐区域娱乐的时间可能会有4小时,而在客房内逗留的时间会远远超过在其他场所逗留的时间。所以,客房的室内装修、装饰会对客人产生深远的影响,是顾客选择再次入住的重要因素。

考虑到上述主要影响饭店客房产品设计的几个因素以后,优秀的客房产品设计就具有了先决条件。

3. 客房设计的原则

客房要体现出与众不同,是饭店的经营管理者追求的最高境界。饭店的与众不同并不代表就是随意发挥,只注重艺术性和个性,而放弃最根本的内容和内涵。因此,客房设计必须遵循以下原则:

(1) 安全、健康、舒适 安全需求是客人最基本和最重要的需求,因此客房安全性是健康性和舒适性的前提。客房的安全性主要表现为防火、防盗和保持客房私密性。客房设计中对防火措施、门锁控制及保证客人不受他人干扰等方面应给予充分的重视。客房的内外环境直接影响客人的健康,主要表现在噪声公害威胁人的听觉健康;照度不足影响人的视觉健康;而全空调的室内环境,由于新鲜空气不足、温湿度不当而损害人的健康等。因此,客房设计应重视隔音、照度及空调系统的选择,满足客人对健康的需求。

客房的舒适性是饭店客房设计追求的主要目标。舒适由无数主观评价合成,不像声、光、热那样有具体的测定数据。来自不同国家、地区的客人因生活习惯不同,对客房舒适性的主观评价也不同。因此,在客房空间反映的舒适感、家具与装修创造的舒适感、现代设备提供的舒适感等方面,均需要按客源目标客人的习惯进行设计。

(2) 注重经济效益 客房设计应注重经济效益,要努力做到用较少的投资去达到客房设计的目标,以合理的布局方便今后的管理。在设计中必须考虑客房空间使用效率和实物使用效率。

1) 空间使用效率主要表现在客房空间的综合使用和可变换使用两方面。综合使用指饭店客房一个空间的多功能、高效率的使用,这在经济饭店更显重要。可变换使用指客房设计中,为适应消费者的不同需要,客房的空间与内部空间及布置应有一定的可变性。例如,饭店根据市场需求分析,已确定了单人间、双人间、套房等房种结构的比例,但随着市场变化,房种结构可进行灵活的重组,双人床的标准间可变为单人间;设计连通房,既可作为两个单独的单人间出租,也可打开作为二间套、三间套,甚至更大的套间供团体消费者使用。

2) 实物使用率是指客房内实物设计应做到“物尽其用”,不同使用部位、不同使用方式有不同的要求。例如,家具尽量减少不必要的抽屉;饰面材料宜采用不易损坏、易于清洁的材料;损耗较大的地面可选用块状耐磨的人造地毯等。

(3) 客房审美与客房功能相协调 从审美角度出发,客房审美与客房功能相协调是客房设计者的一贯做法,客房设计一定程度上就是艺术塑造的过程。审美角度能够给客人创造非常优美的环境,能够使客人感受到充分的美感。

审美与功能和谐统一往往能够使得客房的品位和等级升华。一个简单的按钮设计,不仅可以把客房点缀得更美,更方便了客人的使用。另外,两者的统一和谐是需要参照相关标准的,特别是星级饭店就要符合《旅游涉外饭店星级的划分及评定国家标准》。

(4) 突出文化品位和个性化 客人普遍追求客房的高品位,因此客房的设计就离不开文化。文化品位主要是通过房间的装饰来显露信息,个性化正是文化上升到一定高度后体现出来的。文化品位不能矫揉造作,应该以自然亲切作为特色。例如,在客房里的艺术画,挂上一副原创的国画或油画,不管水平高低,总比计算机打印的装饰画值得一挂,且从侧面体现饭店管理者的文化品位。

饭店客房在突出文化气息时,要强调本土的文化性,不应该盲目追求西洋文化。否则,客房的设计不单没有文化气息,更会落入不伦不类的境地,个性化的特色也就无从谈起。总之,文化的品位是客房设计的灵魂,突出品位就可以表现出一定的个性化。

(5) 细微之处显真情 客房的设计是体现饭店为客人提供硬件服务最重要的地方。客房的舒适与否直接关系到客人的感觉和心理意识,也就意味着是否会有“回头客”的问题。客房的设计要“细微之处显真情”,要在设计中充分考虑客人的感受和饭店管理者的感受,以小见大,处处注意细节。

从客人的感受出发,就是说客房的设计要符合人的情感和意志及客人特别的需求。例如,客房的走道营造一种安静、安全的气氛,走道的门可以凹入墙面,凹入的地方可以使客人开门驻留时而不影响其他客人的行走,但凹入不要太深,否则如果客人出门时,恰好别的客人由门前经过,反而会受到惊吓,失去安全感。灯光既不可太明亮,也不能昏暗,要柔和并且没有眩光,可以考虑采用壁光或墙边光反射照明。在门的上方最好设计一个开门灯,而使客人感觉服务的周到。饭店客房的人性化设计往往比服务更能让人印象深刻。因此,客房设计不能忽略客人的感受。

细微之处的设计,也要从管理者的角度出发。好的设计不一定是最省钱的设计,但一定是经得住时间考验的设计。例如,客房的走道、地面、墙面的材料要考虑易于维护和使用寿命,有的新饭店使用不到半年就旧了、脏了,除了管理清洁的原因,也有设计师选材不考虑其使用性的原因。客房的走道尽量不要选用浅色的地毯,而要选择耐脏、耐用的地毯;墙边的踢脚板可以适当地做高一些,以免行李推车的边撞到墙纸;有的饭店客房走道甚至还设计了防撞的护墙板,也起到扶手的作用。如此,既防止使用过程中的无意损坏,也为老年人提供了行走上的方便。这样不仅可以为管理维护提供方便,更重要的是显示出了饭店的“真情”。

二、客房的功能分区

客房是客人在饭店逗留期间的生活场所,根据客人旅居生活的需要,客房应具备满足客人生活的各种功能。客房基本功能如下:

1. 睡眠功能

睡眠是人最基本的生理需求,睡眠功能是何等级别的饭店客房应该具备的基本功能。睡眠空间中最基本的家具是床,床的质量直接影响了客人睡眠的好坏。床的质量要求是床垫与底座有合适的弹性,牢度好,使用时不发出响声,可以方便移动及有优美的造型。

床头柜也是这个空间的重要家具。现代床头柜的功能已可满足客人的各种基本需要,例如,电视机开关、广播选频、电灯控制,可谓应有尽有,可以向客人提供极为方便的服务。

2. 起居功能

标准双人间客房的起居空间一般在窗前,这里放置安乐椅或沙发、小餐桌或茶几。

饭店的等级不同,客房的起居空间也不同。套房中有独立的起居室,沙发数量可适当增加以用于会客,见图 1-9。

3. 储存功能

储存空间多采用壁柜形式。壁柜一般设在卫生间对面,也有在卫生间侧面墙处设置的。壁柜可存放衣帽、箱子,壁柜深 550~600mm 时,衣服垂直墙面挂放,可挂数量较多,见图 1-10,有的单人客房或等级较低的客房的壁柜深度不够,以抚平性墙面挂放,可挂数量较少,显得局促。壁柜宽度应不少于 600mm。壁柜门宜做成拉门,外开门会有碍走道交通。随门开启而亮的壁柜灯光也是十分理想的设计。

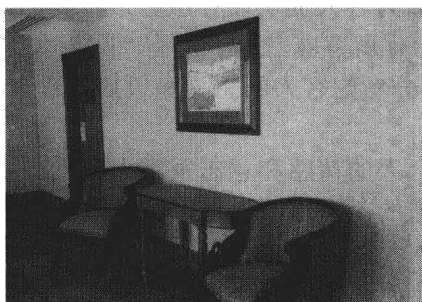


图 1-9 起居

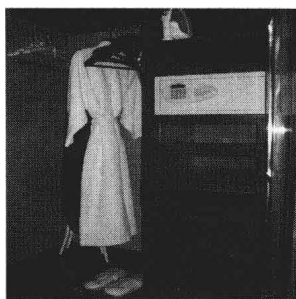


图 1-10 储存

4. 书写功能

标准双人间的书写空间多设在床的对面,也有设在窗前的,这个空间里,长条形的写字台宽 500~600mm。写字台也可兼做化妆台,墙面上悬挂镜子,镜子上沿离地面高度不小于 1700mm,见图 1-11。

5. 盥洗功能

客房卫生间是客人的盥洗空间。卫生间是客房不可缺少的部分,也是显示饭店等级的一个重要方面。客人在卫生间通过沐浴消除一天的旅游或工作的疲劳。饭店一般均设有浴缸(见图 1-12)、马桶与洗面盆三件设备。

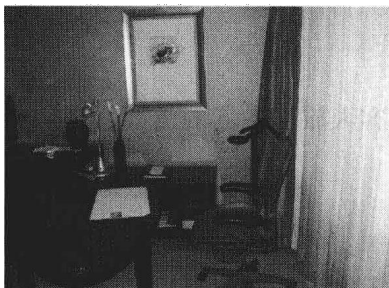


图 1-11 书写



图 1-12 盥洗

三、客房设施设备及用品配置

饭店客房的设备和用品是客房商品质量的重要组成部分,也是客房服务的物质凭证。客房设备用品的舒适和完好程度,直接影响到饭店的服务质量和声誉。因此,客房管理的