



第三章

酒店前厅及客房设施与设备的管理



学习目标

- (1) 了解和掌握酒店前厅部的设施设备的种类及其设置与管理;
- (2) 理解和掌握酒店客房部的主要设施设备的种类及其设置与管理。



技能要求

能够掌握前厅部、客房部主要设施设备的使用方法。



引导案例

多伦多希尔顿酒店大堂的改造

多伦多希尔顿酒店建于1970年,位于市中心边缘的一条比较冷清的街道上。由于酒店陈设古板、简单、大堂装饰摆放没有吸引力,缺少现代感,使酒店生意下滑。后来,酒店业主用了两年的时间,对27个楼层共600间客房、大堂和酒店其他部位进行了全面改造。承担改造任务的PKMB建筑设计公司首先从大堂着手,以几何学作为总规划的主导手法,再注入明亮柔和的色彩和一种波浪形的分点灯光创作,彻底改变了原有的布局和基调,将大堂设计成新欧陆式的公众空间,并注入了大量的现代元素。

入口处地面铺设浅色大理石,休息区地面抬高并改铺深色实木地板,局部则铺入白色鹅卵石。总台由原来的死角位置改在电梯厅附近。合成竹片加钢管编制成的屏风隔开大堂休息区与电梯入口,既充分利用了空间,也明确了交通导向,同时,与天花透明玻璃垂下的布幔形成呼应,形式鲜明而独特。整个大堂的改造设计充分利用了自然光线的折射,大堂空间布局中丰富而简练的层次都在折射光温和的点拨中显得美观而动人。

此设计集辉煌、自然、现代于一体,三者简洁巧妙的结合使得大堂舒适明朗,焕然一新。它涉及酒店前厅在设施设备布局、空间、色彩、氛围等设计方面的内容。

点评:

酒店的设施设备状况,尤其是酒店前厅的设施设备状况,直接关联着酒店的形象,更直



接影响着酒店的经营效益。

资料来源：崔学勤，洪涛．前厅运转实务．北京：旅游教育出版社，2010

第一节 酒店前厅设施设备的设置及管理

前厅部是现代酒店的重要组成部分，在酒店的经营管理中占有非常重要的地位。酒店前厅是客人与酒店联系的桥梁和纽带，每一位客人，从预订、入住到结账离店，都由前厅部为其提供服务。可以说，不同档次、不同规模的酒店，前厅部都是为客人提供服务的中心。前厅部的服务设施、环境氛围及装饰布置，都关系着酒店的形象，也直接影响着酒店的经营效果。

一、前厅部的基础设施设置

（一）前厅的设施设置和要求

前厅按功能划分，可分为大门及人员流向通道、服务区、公共休闲区和公共卫生间等区域。前厅设施设置上首先要考虑的是安全性，其次是要根据功能区域的变化在设施设置上体现区分性。另外，在前厅的设计上既要追求美观、高雅、特色和风格，同时又要注重功能合理和节能高效。

1. 大门

大门是酒店内外空间的交会处，由正门和边门构成。大门要对客人有吸引力，并具备迎宾待客的氛围。所以，正门设计一般要力求气派、有个性又美观新颖，以便使客人有深刻的印象和较强的吸引力。酒店大门应选择一定厚度和强度的玻璃制作成旋转门、自动门或拉门，这样能节约能源和保持大堂内的清洁。在玻璃门上应张贴有醒目的中英文的文字或图形标示，以保证出入酒店客人的安全性。另外，正门两侧应有手动的边门设置，作为电动门失灵时的备用之需，也可做客流量过大时的分流通道。

2. 人员流向通道

从入口处到酒店前厅内各个目的地，会形成不同的人流线路。在流向设计上要合理、方便通行，符合客人活动的规律，使具有动感的走线与相对静止的其他区域互不影响，做到既方便客人活动又方便酒店管理。在各条人员通道上要有适当的装点，以便有明确的线路指向。

3. 服务区

前厅内设置有总服务台、礼宾处、大堂经理处和行李处等多个对客服务区。

总服务台，又称总台，是酒店接待客人的重要窗口，应设在前厅中醒目的位置。总服务台外观形状常见的有直线形、圆形、半圆形、椭圆形和折线形等。总台的尺寸大小是根据酒店前厅面积的大小、客房数量的多少、总台提供的服务项目多少和客流量的多少等多种因素而确定的。

大堂经理是代表酒店与客人直接接触的重要角色，其办公场所多应设在离总台或大门

不远处,具有较好的视野,便于及时观察到各种突发事件。在办公地点应放置一张办公桌、几张坐椅,以备办公和接待客人之用。

行李处、礼宾处一般设在大门内侧,使行李员、礼宾员可以尽早看到汽车驶进通道,及时上前迎接。前厅部其他机构如总机室、办公室、账务室等机构,一般不直接接触客人,应设在总台后面较为隐秘之处。

4. 公共休闲区

前厅的公共休闲区是客人办理入住、退店时等候、休息或会见访客的区域。休闲区在设置时宜选择相对安静,不易被干扰的场所,如图 3-1 所示。该区域公共信息图形及标志要比较醒目、规范。公共设施设备应配置齐全,主要有供客人休息的沙发座椅和配套茶几,通过合理的布局,配以适宜的照明灯源及适宜的背景音乐播放等,以在充满动感的前厅空间里构筑一个舒适、幽雅、宁静的小空间。



图 3-1 公共休闲区图示

5. 公共卫生间

酒店前厅多设有供客人使用的公共卫生间。从一定意义上讲,公共卫生间可以反映出酒店的档次和服务水准。因此,前厅的公用卫生间设计时应注意体现高品位。公共卫生间的装饰材料与前厅其他部分在规格和质地上要一致,如现代酒店的前厅一般用大理石装修,其公共卫生间也应采取同样材料装修。前厅有众多的进出人流,要考虑公共卫生间的位置隐蔽,既方便客人又能避开外人的直视,标志要明显。

6. 其他区域

小商店或精品屋是酒店前厅的功能之一,在设置时应注意这些商店主面不宜对向前厅。最好能将其安排在客人必经的通道上,不仅可以弱化商业气息,而且可使商店产生良好的效益。

对于前厅通往各其他功能区域的空间,如电梯厅及轿厢、楼梯、公共走道等,在设计安置时也不应忽视。这些区域实际上是前厅空间的延伸,对整个酒店形象及品质来说非常重要。宴会预订尽可能安排到独立的房间内,避免在前厅放置预订台,这样相对安静并体现对客人



的尊重。

（二）前厅的装潢设计

前厅是酒店进行全员、全方位、全过程公共关系的一个重要场所。前厅就是酒店的脸面,一家酒店大堂装修、装饰风格,体现着该酒店所追求的风格,会引起客人和社会公众对该酒店品位的判断。前厅的灯光运用、色彩搭配及艺术品的陈设和绿化设施,也无一不向客人和社会公众昭示着酒店的星级追求和文化艺术品位,从而在塑造着该酒店的整体形象。

现代酒店必须重视前厅的装潢设计。前厅的装饰、灯光、色彩、布置,必须有特色,必须体现酒店的级别、服务特点及管理风格,必须对客人有较强的吸引力,并具备宁静的气氛。同时,在前厅装潢设计中要做到以下几点:与酒店整体建筑风格统一;功能性与艺术性的统一;民族性、地方特色与国际新潮流相结合。



如何减少或避免酒店前厅不文明客人的发作,除了以高超的服务技巧化干戈为玉帛外,以美学理念去构建厅堂的和谐气氛,也是有效策略之一。在瑞士某酒店担任管理工作多年的拉珀·普斯特总经理曾在《酒店管理新概念》里提出“酒店大厅的建筑风格、设施的色调、点缀物的摆放连同酒店员工的服装款式以及高雅举止有时能使不文明者遏制自己的言行”。

通过前厅的装潢设计营造舒适、温馨的整体氛围,提升前厅的整体舒适度。一般应从以下几方面进行。

1. 前厅的空间设置与装潢

前厅中最重要的是大堂,酒店必须要有与其规模和等级相适应的大堂空间,才会给客人提供一个舒适的活动场所。大堂规模的大小尽管受到酒店性质、规模、位置等因素影响,但是,一般酒店大堂规模也有基本标准。我国星级酒店评定标准规定,酒店必须具有与接待能力(用额定的客房间数表示)相适应的大堂,一般酒店的大堂面积不少于“客房数 $\times 0.4$ ”平方米,而高档豪华酒店的大厅面积不少于“客房数 $\times 0.8$ ”平方米。

另外,前厅空间舒适度还应包括:天花板、门窗、墙面、地面装修材料、家具、布艺及艺术品所装潢出的整体空间舒适度。这样就要求:①所用材质质量要同酒店的等级标准相适应;②它们的整体风格要一致。比如,体现大堂风格的各类家具应既美观又舒适,应统一设计款式,统一挑选布料,由家具厂统一定制;艺术品陈设则更应由艺术品供应商在室内设计师的总体构想下定制。

2. 前厅的灯光配置

前厅要根据其不同的功能分区进行不同的灯光配置。前厅空间主要有3部分的照明区域:正门门口大厅区域的照明,总服务台的照明以及客人休息区的照明。从照明方式的角度分析,正门门口大厅区域的照明应是前厅的全局照明,总服务台的照明和客人休息区的照明是局部照明。大厅一般采用高强度的华丽吊灯。总服务台照明度要偏高,以创造一种适宜的工作环境。客人休息处以台灯、立灯或壁灯照明,灯光略暗,形成宁静、舒适环境。但这些照明应保持色温的一致性,3个区域的照明通过亮度对比,使酒店前厅的空间形成富有情趣的、既连续又有变化的明暗过渡,整体营造了亲切的氛围。



一天中室外光对于前厅的影响不同,所以现代酒店开始使用电脑调光系统,可根据不同的时段,采用不同的灯光场景模式,这样可以使大堂在每一时段都保持最佳效果,同时也使客人始终感到舒适。



小知识

色温是表示光源光谱质量最通用的指标。低色温光源的特征是能量分布中,红辐射相对说要多些,通常称为“暖光”;色温提高后,能量分布集中,蓝辐射的比例增加,通常称为“冷光”。

3. 前厅的色彩运用

前厅的舒适度还受到前厅内色彩搭配的影响。不同的色彩给人的感觉是不一样的。前厅的色彩运用既不能太单一,使人产生乏味的感觉,也不能使色彩过于繁杂,让人产生心浮气躁的感觉。所以,前厅色彩运用中应首先确定一个基调,将大堂统一在一个色调中,再通过布艺、靠垫、装饰物的色彩进行调节,然后再对艺术品的颜色进行处理,这样容易产生比较理想的整体效果。

前厅的色彩搭配应适应客人对不同功能区的环境要求。比如,前厅内客人主要活动区域的地面、墙面、吊灯等应以暖色调为主,以烘托出豪华热烈的氛围,在客人休息的沙发周围区域,色调应略冷些,使人能有一种宁静、平和的心境。

(三) 前厅的环境控制

酒店前厅是人员比较集中、活动比较频繁的场所,需要对前厅内的各种环境因素进行控制,使大厅的温度、湿度、通风、声音、采光及空气卫生状态保持正常,为客人提供舒适的环境条件。现代酒店需要制定大厅等公共场所的环境质量标准体系,运用现代科学技术及设施、设备,通过定量监测与控制,确保大厅环境的质量水平。

1. 前厅小气候控制

前厅小气候控制主要是通过中央空调系统、冷气机及通风设备、空气净化设备、加湿器等各种设施、设备的运用,调控温度、湿度、空气等气候因素,从而在前厅的局部空间形成适宜的气候环境。前厅内适宜的小气候标准应该是:冬季温度保持在 18~22 摄氏度,夏季保持在 22~24 摄氏度,不超过 28 摄氏度;通风良好,空气新鲜。

在前厅小气候控制中,绿化非常重要。现代酒店设计也很注重在大厅内设置自然景观,通过花草植被、山石盆景及流水鸟鸣等的设计,使客人仿佛置身于生机盎然的自然美景之中,身心为之愉悦。同时,也为员工提供了舒适、高效的工作环境。

2. 前厅声环境控制

现代社会噪声对环境也是一种污染。它会影响人们休息,降低工作效率。长期在噪声环境下工作,会损害人的听觉系统,危害身体健康。酒店的前厅是人员密度大、活动较为频繁的場所,环境比较嘈杂,容易形成噪声污染。因此,必须采取措施进行前厅声环境控制,以便创造良好的环境。一般来讲,大厅内的噪声不得超过 50 分贝。

做好前厅声环境控制,首先,是在装修材料的选择上,要做到天花板、墙面使用隔音及吸音性材料;其次,大厅内设施设备的配备,包括装饰美化(如瀑布、喷泉等)设施的选择等都要



注意防止噪声。另外,在前厅的日常工作中做到:大厅内绝对禁止大声喧哗;团队、会议等大批客人要通过团体通道快速疏散;员工要养成轻声说话、善于使用眼神、手势等非语言交流方式的习惯。

播放背景音乐也是防止噪声的有效措施之一。通过分贝值低的背景音乐播放,可以营造宁静、舒缓的环境氛围,可以在一定程度上掩盖住嘈杂的、分贝值较高的噪声,因此可以缓解噪声所带来的不良后果。背景音乐一般以 5~7 分贝为宜。

3. 前厅光环境控制

恰如其分的光环境设计能够起到突出主题、烘托气氛的效果,灯光已经成为塑造空间气氛不可缺少的重要手段。

前厅的光环境营造来自两方面:自然光和人工照明。酒店前厅光环境设置时尽量考虑天然采光,其在节能、绿色环保方面很有意义。相关研究也表明,人在自然光条件下工作,可以增加满意度和提高工作效率。

采用人工照明时要考虑照明数量、照明质量要求,选择一些合理的照明设备、照明器材,包括光源、灯具和颜色,采用科学、合理、有针对性的照明方式,同时还要考虑光色、反射率、反光性质等。

二、前厅部主要设备

前厅部根据各部门职能分工的不同,需配备不同的设备,以使各个岗位的各项服务工作能有序地开展。

(一) 总台设备

1. 计算机

前台应配备多台计算机,以输入并存储客人预订、入住、押金、个人资料、离店、店内消费记账等有关信息,通常 100 间客房以内的酒店至少应有两台显示屏。

2. 打印机

前厅部应备有 2 台以上的打印机,以用来打印相关单据和表格。应选择出纸速度快、分辨率适宜的品牌。日常使用中,尽量把打印机调到省墨状态,并尽量用纸的正反两面打印,以减少消耗,降低成本。

3. 扫描仪

前厅部应配备专用扫描仪,用于扫描客人的身份证件。这样既可使客人入住登记工作更快捷、更准确,还可减少一联入住登记表。将来,IC 卡式的数字智能身份证投入使用后,入住登记工作将更快捷、更准确。

4. 复印机

总服务台应备有复印机以便复印各种文件资料(可以与商务中心合用)。

5. 收银机和验钞机

总服务台的前厅收银处应备有收银机,以加快收款速度;还应备有人民币和外币验钞机,以识别各币种的真伪。

6. 保险箱

高星级酒店前厅多为客人提供贵重物品保险箱免费服务。保险箱一般放置于邻近总服务台前厅收款处安全、隐蔽的专用房间内,如图 3-2 所示。现在,小保管箱为越来越多的高星级酒店所使用,也就是在客房内设置供宾客自己设置密码并存取物品的保险箱。可以预见,酒店前厅贵重物品保险箱的数量会越来越少。



图 3-2 保险箱图示

7. 信用卡刷卡机

总服务台应备有信用卡刷卡机及 POS 机,分别用于手工刷信用卡和电脑刷信用卡。

8. 客房钥匙

现代酒店业的客房用锁已趋于采用安全可靠的新型门锁,其种类主要有 IC 卡锁、电脑磁卡锁、电子光卡锁、磁片机械锁(磁片锁)等。

此外,还应有账单架、钥匙及信件架、打时机、计算器、房间状态控制架、档案小车、办公桌椅等。

(二) 行李组设备

1. 行李车

行李车有大小两种,分别用于装载团体行李和散客行李,如图 3-3、图 3-4 所示。



图 3-3 团体行李车图示



图 3-4 散客行李车图示

2. 行李寄存架

行李寄存架放置于行李房中,有两种:一种是固定格子的;另一种是可以分成一个个可任意调整大小的格子的。

3. 伞架

酒店都应该在大门口设置带锁的伞架,供客人自己存取雨伞。

4. 轮椅

轮椅专用于老、弱、病、残等行动不便的客人进出酒店。

此外,酒店还应准备婴儿车架及包装行李用的绳子、纸张、剪刀、胶带纸等,以便于客人使用。



（三）总机设备

总机房设备：程控电话交换机、电话自动计费器、总台呼唤机、总台及自动叫醒控制系统等。

（四）常用办公文具

圆珠笔、铅笔、文件架、订书机、计算器、拔钉器、涂改液、荧光笔、透明胶纸、胶水、湿海绵、废纸篓、打孔机、碎纸机、档案夹、标签纸、标签笔等。

三、前厅部设施设备的管理

酒店前厅部是酒店服务的窗口，是给客人留下最初及最后印象的服务部门。酒店前厅部服务质量的优劣主要取决于两个条件：服务硬件和软件。其中前厅部设施设备是服务硬件的重要组成部分，前厅部所提供的各项优质服务与其使用先进完好的设施设备密切相关。做好前厅部设施设备的管理，使其正常运行，既能保证前厅部的服务质量又直接影响着酒店的经济效益。

酒店管理过程中一般都设立独立的设备管理部门，专门负责工程设备的全面管理，其主要任务是拟定设备管理的方针、目标、要求，制定相关的制度，对重要设备的采购决策、设备运行、报废、更新和设备管理中出现的问题进行协调。前厅部设施设备也应由设备管理部门统一进行全面、全方位的管理。本章节所涉及的管理实质只是前厅部在其工作中对其设施设备的维护与保养。

做好前厅部设施设备的管理应做到以下几个方面。

（一）根据前厅部设施设备的特点，采用不同的维修、保养方式

酒店可以自行成立维修保养部门，也可以通过对外签订维修保养合同的方式来对设施设备进行维修和保养工作。由酒店自行维修保养成本会低一些。但对于特种、专业设施设备因专业技术较强须签订维修保养合同，才能满足酒店设备维护保养工作的需求，保证设备、设施的长期、安全、稳定运转，保证正常营业。

（1）电梯，包括客梯、货梯等。依照合同项目规定，由厂家派专业维修人员定期对设备进行维护保养并审验。

（2）中央空调机组。由维保单位负责中央空调的年度保养及日常维修工作，每年两次对机组进行停机检查和预防性保养，确保机组可靠、安全和高效地运行。

（3）酒店旋转门。按合同规定，维保厂家每3个月派专业人员对转门进行检查，包括驱动系统检修、安全系统检修、型材结构紧固、各部位除尘。

（二）做好前厅设施设备的使用和维护保养

（1）前厅设施设备的使用采取“谁使用谁负责”的原则。使用部门要做到管好、用好、维护好设备。员工需要做到会使用、会维护、会检查、会排除故障。而具体操作者要做到严格遵守安全技术操作规程，经常保持设备清洁和润滑，认真执行交接班制度，做好交接班记录及运转记录；管理好工具、附件，不能遗失、损坏；不准在设备运行时离开岗位，发现异常的声音和故障应立即停车检查，自己不能处理的应及时通知维修工人检修。

（2）设施设备维护保养分为日常维护保养和定期维护保养。日常维护保养是最基本的



保养。一般在每班结束后或每周末实施,属例行保养。定期维护保养是指由工程部编制设备维护计划,由专业设备维修人员和操作人员一起实施的对设备的维护、修理工作。

(三) 明确前厅部设施设备维修保养的岗位职责

1. 前厅部主管岗位职责

- (1) 检查、督导各分区领班做好其分管区域设施设备的清洁保养工作。
- (2) 制订和编排公共区域大清洁工作计划。
- (3) 督导各区域领班的管理工作,制订各项清洁设备的管理使用和保养计划,定时检查客用品的使用控制情况。
- (4) 巡查各区域花草树木及绿化设施,负责制订绿化养护工作计划,掌握计划的执行情况,确保工作质量和进度,保证绿化系统的良好运行。
- (5) 严格检查、控制客房钥匙管理,防止出现任何错误。
- (6) 领取本部门各种工作所需的文具、报表及其他物品。
- (7) 熟知酒店计算机系统的操作程序,以保证属下员工都能熟练操作。
- (8) 检查和确保本部门的设备,机器正常运转。

2. 前厅领班岗位职责

- (1) 检查所辖范围的清洁保养效果,保证工作场所范围内的整洁。
- (2) 随时检查员工的工作情况,检查清洁用品及器具等,并及时进行调整,发现异常情况及时汇报。
- (3) 完全熟知酒店计算机系统的操作,并保证员工熟练操作。

3. 前厅员工岗位职责

- (1) 根据领班的工作安排,清洁保养所属的公共区域。
- (2) 检查责任区域各种设备设施和家具的完好情况,及时报告和报修。
- (3) 做好清洁机械的保养和清洁用品的保管和使用,整理好库房。

4. 前厅接待员岗位职责

- (1) 配合公共区域人员做好前厅卫生工作,保持大堂的整洁。
- (2) 负责工作用品,设备设施的维护与保养。
- (3) 负责部门物品的添补、领取与保管。
- (4) 负责制作当日报表,反映客流情况,并搞好班组卫生。

5. 接线员岗位职责

- (1) 熟练掌握总机房各类设施设备的正确使用方法。
- (2) 爱护总机房内的机器,在技术人员的指导下定期进行保养工作。

6. 行李生岗位职责

- (1) 时刻留意各前台大堂的物品摆放、灯饰、空调开启以及沙发处客人情况。如有异常请立即处理,超越本权限的要立刻告知相关部门或服务经理处理。
- (2) 负责保管行李车及雨伞,同时提供雨伞的借用服务,在借出雨伞时填写雨伞借收登记表或雨伞借用押金单。
- (3) 负责清洁行李房区域卫生工作,保持本班组所有物品设备的清洁卫生。



（四）做好酒店设施设备维修保养的登记记录

酒店需要将具体用料和维修情况进行登记记录。维修记录是设备档案的重要组成部分,也是搞好设施设备管理的基础工作之一,填写、变更设备设施档案,以便更好地了解设施设备使用情况,为制订设施设备的大修计划提供充足的依据。

第二节 酒店客房设备用品设置及管理

客房服务是酒店销售的最主要商品。酒店客房服务质量的优劣有赖于两个要素:有形的设施和无形的服务。其中,客房设备用品是酒店客房服务的物质基础。客房服务质量在很大程度上依赖于完善的服务设施和用品。另外,在现代酒店经营中,客房设备用品的购置费用、营运费用(包括维修费、保养费、折旧费及能源消耗)等服务费用中所占比重不断增加。做好客房设备用品的设置及管理,一方面能为客人提供优质的客房服务;另一方面也能控制客房的营运成本,这两方面都最终直接影响着酒店的经营效益。

一、客房设备用品设置

不同星级、档次、类型的酒店客房,其设备用品配置的种类、规格不尽相同,酒店应根据自身的实际情况及行业标准,合理进行设置。

（一）客房设备用品的分类

1. 客房设备分类

客房设备主要包括电器、客房装饰用品、家具、洁具、安全装置及地毯等。

（1）电器

客房内配备的电器设备主要有空调、电视机、电冰箱、音响、电话、照明灯具等。

空调有中央空调和分体空调之分。酒店大多使用中央空调,房内配有控制器,以调节室内温度;而经济型酒店多配备分体空调。

客房内的照明灯具分为门灯、顶灯、台灯、床头灯、地灯等。

一些高档客房还配有熨斗和熨板,方便客人熨烫衣物。

（2）客房装饰用品

摆放装饰用品主要是对客房起到装饰美化的作用。恰到好处的艺术点缀,可以提高客房的档次和品位,更能营造出温馨、舒适的氛围,增添居住乐趣。它可以是书画、挂毯、瓷器、艺术饰品等。

（3）家具

家具是客房中满足客人日常生活必不可少的生活用具,主要包括:床、床头柜、写字台、小圆桌、电视柜、沙发、靠背椅、衣橱、行李架等,如图 3-5 所示。

（4）卫生洁具

客房卫生洁具有浴缸(沐浴间)、坐便器、洗脸台、毛巾架、镜子、灯具等。

（5）安全装置

为了保证客人和酒店的安全,客房内必须配置安全装置,一般有消防报警装置(烟感器、



图 3-5 客房家具图示

温感器)和自动灭火装置(自动喷淋)等,门后张贴安全指示图,标明客人现在的位置及安全通道的方向。楼道装有电视监控器,自动灭火器。安全门上装有昼夜照明指示灯。其他安全装置还有防毒面罩、门镜、防盗链和紧急呼救按钮等。

(6) 地毯

星级酒店多以地毯作为客房地面的主要装饰材料。

2. 客房用品分类

客房用品的品种比较繁多,主要分为两大类:客用固定物品和客用消耗物品。

(1) 客用固定物品

客用固定物品是指仅供客人住店期间使用,正常情况下短期不会损坏或消耗掉的物品,包括各类布草、衣架、杯具和文具夹等。

(2) 客用消耗品

客用消耗品,是指供客人住店期间使用消耗并可以在离店时带走的物品,也称为一次性消耗品,包括肥皂、牙膏、牙刷、茶叶、信封、洗发精、沐浴乳等。

(二) 客房设备用品设置

1. 客房设备的设置

(1) 客房设备的设置要求

酒店要根据自身的特点,确定客房设备的设置标准。设置客房设备的目的是为了配置质优价廉、适合酒店档次的最优设备,利于提高客房的工作效率和服务质量。在设置时要从以下几个方面来考虑。

① 科技性与安全性。现代酒店也把高科技的产品引入到客房之中,提升了酒店服务水平,但同时也仍然要关注安全性,这是酒店服务的基本要求。在选择客房设备时首先要考虑其是否具有安全可靠特性,是否是合格品,尤其是电器设备是否符合安全要求、是否有自动断电的安全设置等。

② 适用性与档次性。酒店设备的设置应与酒店的档次相适应。酒店的档次有两个标准,一个是酒店的星级标准;另一个是酒店内部客房标准,如豪华套房、普通客房等。要根据不同的星级标准和客房标准来配置不同等级的设备。适用性是指在选择客房设备时,要考



虑其是否能适应客人需要。

③ 方便性与协调性。方便性是指客房设备易于操作,客人容易掌握。同时该设备的维修保养也易于进行。协调性则要求客房设备的大小、色彩、外观、质地等应与客房的总体风格、色彩基调等相统一。另外,也要注意使客房设备配套。

④ 环保性与节能性。客房的环保问题日益被重视,在客房设备的配置上注意使用天然、无污染的家具、地板及墙纸等。同时,也要本着节约能源的原则,尽量选择那些能耗较低的设备,这样便于降低客房的营运成本。

总之,在客房设备设置时,应综合以上多种因素,做出最佳的配置方案。

(2) 客房主要设备的设置

① 家具的选择。客房家具材料分为优质、较好和普通 3 档。

优质酒店家具一般选用以下几种实木及夹板为主:树榴木、花樟、红影木、白影木、纹梓木、胡桃木、雀眼木、枫木、柚木、酸枝木、花梨木等。家具所配辅料,如拉手、导轨、铁花、石材及软包面料(高紧密提花布等),须高档、豪华、美观。

中档家具一般选用以下几种实木及夹板为主:山毛榉、白松、橡木、波罗格、水曲柳、沙比利等。选用拉手、软包面料以大方、中档为主(提花布或混纺织物)。

普通家具用材以以下几种实木及夹板为主:各种硬杂木、桦木、柞木、楸木、杂木夹板,表面贴木皮、贴木纹纸等。所用金属件也较普通,软包面料以普通提花布或化纤面料为主。

客房家具按制作的工艺和用漆工艺分为精致、较好和一般 3 档。凡漆膜光亮柔和、光滑无挡手的油漆均属高档。凡漆膜光亮、均匀、光滑的油漆属于中档。漆膜不均匀或是有刷纹、有颗粒、易变色即属低档漆。

酒店需根据星级标准及客房标准来选择适合的家具。

② 卫生间设备的选择。一般酒店客房卫生间设备有三大件:面盆、浴缸、坐便器。

不同等级的酒店应选用不同规格的面盆,面盆大使卫生间显豪华,面盆小使卫生间显一般,高级面盆实际容水量应大于 10 升,低于 10 升的为普通面盆。面盆不单是洗手、洗面的器具,而且是卫生间的焦点。花边面盆、围纹面盆、玻璃面盆等装饰性较强的面盆应为高级面盆。

浴缸分为高级浴缸和普通浴缸。

高级浴缸采用材料多数为铸铁及特殊纤维类材料缸质。高级浴缸的规格及安装分为带平面骨位或连体扶手全身浴缸、裙缸、整体外露带脚浴缸,特别形式或带按摩浴缸。

普通浴缸采用材料多数为钢板、钢板与纤维复合材料、一般纤维。普通浴缸的规格及安装分为一般全身缸、一般裙缸;安装为普通瓷砖及普通石材装砌工艺。

低噪声坐便器是指冲洗过程出水时,声音较低,除正常水流声音外,无抽水时特别的声音和回气声,通常规格为加长型或连体式造型。而普通型指分体式或常规造型。

卫生间的三大件设备应在风格、材质、色调、造型等方面相协调。

③ 地毯的选择。地毯的要求分为优质地毯、高级地毯、普通地毯 3 个档次。区分地毯的档次可依据两个因素:一是品质;二是铺设辅料及安装技术。

地毯的档次高低很大程度上是取决于地毯所采用纤维质量以及图案色彩结构和经使用后地毯质量保持度以及安装过程采用辅料如底衬、挂条、合理接驳等技术,起到良好脚感弹性及平整度,来综合区分。



2. 客房用品的选择

(1) 客房用品的选择原则

客房用品具有用量大、价格低的特点,在选择时应遵循以下原则。

① 适应性原则。日常客用品应能适应酒店的档次。星级标准较高的酒店应配备更多的、高档的用品。普通客房只要能满足客人基本生活需要,适合房间价格即可。例如,香皂的重量一般要达到 20 克以上,高档次酒店则应在 30 克以上。

② 耐用性适度原则。客房用品中的一次性用品,一般不过分追求耐用性。

③ 价格合理原则。客房用品消耗量大,价格因素必须加以重视。在保证质量的基础上选择价格较低的。

④ 美观实用原则。客房用品选用时既要注意外形与包装,又要注重其实用性,不能让客人产生粗制滥造的感觉。

⑤ 符合环保的原则。酒店经营中的环境保护意识已经得到消费者的认可,绿色酒店和绿色客房出现,倡导在酒店经营中要减少消耗和资源的重复利用。因此,酒店应尽可能减少或不用一次性用品。



小贴士

京城酒店为何难禁“六小件”

一次性牙刷、一次性牙膏、一次性香皂、一次性沐浴液、一次性拖鞋、一次性梳子共 6 种生活常用品,是酒店最初提供的一次性消费用品,通常被称为酒店六小件。酒店六小件全部是一次性消费用品,回收能力相当差,浪费了国家大量不可再生资源。根据北京市旅游委统计数据估测,如果北京的各大酒店减少低值易耗品的使用量,可至少减少 1400 多吨的不可回收垃圾。

2011 年 1 月 1 日,经国家质检总局、国家标准化管理委员会批准,《饭店星级的划分与评定》标准取消了对牙膏、牙刷、拖鞋、梳子、沐浴液、香皂等酒店六小件客用品的硬性要求。酒店六小件不再成为五星级酒店评星的必备标准。因为取消六小件并不是硬性要求,而是酒店根据自身情况配置免费洗漱用品,不再将六小件作为考核标准。

但据记者调查显示,在新规出台后的 10 个月时间里,除了许多经济型酒店开始不再免费提供酒店六小件,北京大多数酒店仍在继续供应六小件。

资料来源:北京商报

(2) 客房用品的分类选择

① 床上用品:主要包括床单、床罩、棉被、被套、枕芯、枕套、毛毯等。选择时既要注意其色彩、花样与周边设施的协调,同时也要注意其规格、质量与酒店的级别相适应。

② 卫生间用品。卫生间用品有各类毛巾、香皂、洗发精、沐浴液、浴帽、口杯、牙膏、牙刷、梳子、卫生纸等。配置这些物品要做到兼顾实用性与美观性。

③ 文具类用品。客房内的文具宣传用品,主要有信封、信纸、电传纸、明信片、洗衣单、服务指南、宾客须知、宾客意见表、便笺纸、圆珠笔、客房送餐菜单等,应按统一的规格和标准数量摆放,并注意及时补添。

④ 装饰用品。客房内装饰性的用品主要有字画、瓷器、挂毯、艺术品等,这些用品选用得当,能起到美化客房、渲染艺术氛围、提升客房格调的作用。



⑤ 此外,客房内还应配备茶杯、水瓶、烟灰缸、洗衣袋、衣架、纸篓、拖鞋等物品,并应按照一定的规格和标准数量配置。

二、客房设备用品管理

(一) 客房设备用品的管理范围和管理要求

一般对于客房用品的管理范围仅限于单纯的仓库管理。由于酒店业市场竞争的加剧,使酒店利润大幅度下降。控制经营成本,开源节流,成为提升利润空间的重要措施。客房用品管理在组织上的业务范围也更为扩大和系统化。客房设备用品的管理大致包括:客房设备用品的选择与采购、使用与保养、储存与保管。对于客房部门来说,主要是做好客房用品的计划,使用控制和储存保管工作。

客房设备用品管理应达到 4R 的管理要求。

1. 适质

适质(Right Quality)即要求提供给客房使用的设备用品其品质要符合标准,能够满足客人的需要。

2. 适量

适量(Right Quantity)即要求客房设备用品的计划采购数量要适当控制,要确定合适的采购数量和采购次数,在确保适时性的同时,做到不囤积,避免资金积压。

3. 适时

适时(Right Time)要求客房用品在需要的时候,能够及时供应,保证服务的及时性和延续性。

4. 适价

适价(Right Price)要求以最合理的价格取得所需的客房设备用品。

(二) 客房设备用品管理特点

酒店客房设备管理是由工程部和使用部门共同完成的。而客房用品管理则主要是由客房部门完成的,由酒店业的行业特点所决定,客房设备用品的管理有其自身的特点。

1. 客房设备用品磨损快,更新换代快

客房设备用品主要是提供给酒店客人使用的。其在使用中存在两种磨损:有形磨损和无形磨损。有形磨损,也就是物质磨损,即设备用品在外力作用下所造成的实体磨损。这种磨损会使设备用品的价值和使用价值都降低。

无形磨损,即精神磨损,是指技术进步,出现了技术更先进、更美观舒适的设备和用品,而使原来的设备用品相对贬值,这种磨损虽然使用价值没有遭到破坏,但已经陈旧过时了。

客房设备用品享受成分高,精神损耗大,更新换代快。要做好客房设备用品管理,就需要从客人的实际需要出发,从创造享受成分出发做好设备用品配备、保养、周转使用和及时更新。

2. 客房设备用品使用价值享受成分高

酒店作为服务性行业,其客房的设施设备和物资用品,都是用来提供给客人消费的。客人来自四面八方、流动性较强,客房设备用品具有广泛的社会消费性。客人在消费中更注重



的是用品使用价值中的享受成分。

3. 客房设备用品繁杂,管理过程不易控制

客房设备用品是用来满足客人生活的日常用品,种类多,花样杂,而且它们分散在客房系统的各个部门,涉及范围十分广泛,设备和用品的价值、使用价值各不相同,在选择、配备时标准各不相同,管理方式和方法也彼此有很大区别,管理过程不容易控制。要想做好客房设备用品管理,就必须采取科学的方法,针对不同设备、不同用品分别制定具体管理制度,采用不同的方法。

(三) 客房设备用品管理方法

1. 做好客房设备用品的采购预算

客房部要根据客房出租率和以往年份的设备用品的使用情况,编制好本部门的预算,报给酒店,由酒店采购部门及时采购所需的各种物品与设备,以保证客房活动的正常进行。

做好采购预算首先要科学合理地核定设备需要量。客房部根据客房等级、标准和数量,分别核定设备用品的品种、规格、数量和质量,统一造册,最后计划算出客房设备需要量和所需资金,报酒店审批购买。

2. 做好设施设备的审查及领用和登记工作

客房部管理人员对采购供应部门所采购的设备必须严格审查。要对每一件设备进行分类、编号及登记,以便于统一管理。

客房设备按其用途分类,可分为房屋及建筑物、机器设备、家具设备、地毯、家用电器设备和其他固定资产等类;按使用状况分类,又可分为在用设备和未使用设备。大型酒店的设备分类可更细些,即在每一大类中,再进一步分为若干小类。

3. 分级归口管理

客房设备用品的分级管理就是根据酒店内部管理体制,实行设备主管部门、使用部门、班组3级管理,每一级都有专人负责设备管理,都要建立账卡。使用部门和设备主管部门建立设备分类明细账,实物数量和金额同时记载,财务部门实行金额控制,设备调拨、报损、报废,各级都要及时凭证登记账卡。归口管理是将某类设备归其使用部门或班组管理,几个部门、多个班组共同使用的某类设备,归到一个部门或班组,以它为主负责面上的管理,而由使用的各个部门、各个班组负责点上的使用保管、维护保养。

分级归口管理,有利于调动员工管理设备的积极性,有利于建立和完善责任制,切实把各类设备管理好。

4. 做好客房物品与设备的日常使用与保管

客房物品与设备分级归口以后,在物品与设备的使用过程中,班组管理员要定期和客房物品与设备保管员核对,发现问题,及时解决。客房物品与设备在日常使用中,要注意对设备使用者进行培训。若使用者不懂操作规范,不熟悉设备性能,也可能具有危险性。应指导设备使用者正确使用设备,并严格遵守操作规程,以避免盲目操作而造成人为的设备损耗,同时也可保证设备的使用安全。

5. 建立设备档案

设备被划归为客房部使用和管理以后,为了加强管理,杜绝漏洞,应建立设备档案,并对



设备进行分类、编号和登记。设备档案主要有客房装修资料和机器设备档案,内容包括设施设备的名称、购买日期、生产厂家、价格、维修记录等。这是对设施设备进行采购和管理的依据。

6. 做好客房设备用品的维护保养与更新改造计划

(1) 客房设备用品的维护保养

设备的维护保养是客房部设备管理的重要内容,一般以客房设备完好率来衡量客房部的设备管理水平。客房设备的维护保养分为平时的清洁和计划保养。具体分为以下类别。

① 日常保养。日常保养又称例行保养(每天清洁),是以操作人员即客房服务员为主,每天进行的日常清洁工作,如每天的清扫、抹尘、擦洗、调试等,以保持设备的干净整洁、坚固、安全等。

② 一级保养。一级保养是对设备进行局部检查、维护清洁的工作,如客房的卫生设备等定期检查清洗工作。它是以操作人员为主,维修人员为辅。

③ 二级保养。二级保养是对设备进行局部解体检查、更换或修复磨损件、局部恢复精度和技术性能的一种保养制度,如电器设备的保养工作。二级保养是以维修人员为主,操作人员为辅。

④ 三级保养。三级保养也称大修理,是对设备主体部分进行解体检查和调整,及时更换那些达到规定磨损限度的零件,以确保设备安全的保养制度。三级保养则是以工程技术人员为主。

⑤ 计划卫生。计划卫生是客房部搞好设备保养的关键所在。计划卫生就是在搞好日常清洁卫生的基础上,对于那些平时容易忽视的部位或不易搞好的地方以及家具设备进行定期的清扫,以保证酒店环境的整洁度以及提高设施设备的使用寿命。

(2) 客房设备用品的更新改造计划

设备无论是受到有形磨损还是无形磨损,客房部都应按计划进行更新改造。在更新改造设备时,客房部要协助设备部门进行拆装,并尽快熟悉设备性能和使用、保养方法。

为了保证酒店的规格档次和协调一致,保持并扩大对客源市场的影响力,多数酒店都要对客房进行计划中的更新,并对一些设备用品实行强制性淘汰。这种更新计划往往有以下规律。

① 常规修整。常规修整工作一般每年进行一次,其主要内容包括:地毯、饰物的清洗,墙面清洗和粉饰;常规检查和保养;家具的修饰;窗帘、床罩的洗涤;油漆。

② 部分更新。部分更新是当客房使用达5年时,即应实行的更新计划。它包括:更换地毯;更换墙纸;沙发、靠垫等装饰品的更新;窗帘、帷幔的更新;床罩的更新。

③ 全面更新。全面更新一般10年左右进行一次。它要求对客房陈设、布置和格调等进行全面彻底的改造。其项目包括橱柜、桌子的更新;床垫、床架、床头板的更新;沙发、咖啡桌的更新;灯具、镜子和画框等装饰物的更换;地毯的更新;墙纸或油漆的更新;卫生间三大设备的更新;卫生间墙面和地面材料、灯具和水暖器件等的更新。

以上所列计划将根据各酒店的具体情况予以提前或到期进行。但若延期进行,则应警惕可能出现补漏洞式的跑马工程和酒店规格水准的下降和不稳定。

三、主要客房设备用品的清洁与保养

做好客房设施设备的清洁保养工作,可以使设备用品保持良好的运营状况,为客人提供



优质的客房服务。设备得以精心维护也可以使其使用寿命延长,从而降低客房购置与大修设备的成本,提高酒店的盈利水平。因此,客房员工必须掌握各种设施设备的保养知识,养成良好的使用和保养习惯,做好对各类设施设备的保养工作。

(一) 床垫的保养

要定期翻转床垫,每周床头、床尾调换一次;每月把床垫翻转一次,使床垫各处压力和磨损度相同,保持平整完好;检查床垫弹簧的固定扭是否脱落。

(二) 木质家具的保养

木器家具的保养,除了要经常除尘,保持表面清洁以外,还要注意“四防”,即防水、防潮、防蛀和防热。

1. 防水

木质家具沾水后易变形,油漆家具如溅上水珠,家具表面的油漆还会起泡、发霉,使油漆面失去光泽。水溅到家具上,应立即用干抹布擦净。

2. 防潮

木器家具受潮容易变形、开胶、朽烂,如果房间潮湿,应经常打开门窗进行通风。潮气较重的房间,家具放置一般不要紧挨墙壁,以保持空气流通。平时清洁时,应把抹布拧干再擦洗家具。

3. 防蛀

木质家具易生蛀虫,为了防虫,须在橱柜抽屉层放置一些樟脑丸或定期喷洒杀虫剂。除此之外,还要经常查看家具榫头、螺丝是否松动,五金零件有无丢失等,有问题应及时报修,防止损坏程度扩大,无法维修而报废。

4. 防热

油漆家具不要放在阳光直射的地方,否则易褪色。一般家具的油漆表面怕烫,应使用垫盘。另外,家具的放置应远离水、气散热片,以防家具被烘干变形而破裂。

(三) 门窗的保养

平时做好门窗的清洁工作,开、关门窗时,要轻开轻关,可以延长门窗的使用寿命,此外,雷雨天及刮大风时,应关好客房窗户,以免雨水溅入客房,或被大风吹坏窗玻璃。

(四) 墙面的保养

酒店客房的墙面大都使用墙纸,对墙面经常进行吸尘。清洁墙纸,用比较干的软布擦拭。

清洗墙面,应先用湿布在小块墙纸上擦一下,查看是否掉色或渗色。若掉色或渗色就表明该墙纸不能水洗,改用可试用膏型去污剂清洗。如果墙纸耐水性能好,可用海绵纤维物和不加漂白剂的中性合成清洁剂去污,方法是先将湿海绵拧一下,使它含有适当水分,擦洗时,随时挤去海绵上的污垢,保持海绵干净,然后再用清洁的水和干净的海绵把墙纸擦洗干净。发现墙壁潮湿或天花板漏水的现象,应及时报工程部维修,以免墙壁发霉,墙皮脱落,房间漫水。

(五) 地毯的清洁与保养

在地毯的清洁与保养中,吸尘是保养地毯的首要程序。



纯毛地毯的大问题是容易遭虫蛀,因此在使用时应在地毯底下放些药物以防虫蛀。

用洗地毯机洗涤的方法同化纤一样,只是水分要少些。洗后的地毯宜放通风处晾晒,不能阴干,否则底线很容易霉烂。

化纤地毯的保养方法除每天用吸尘器吸尘外,还有方法可行。一是由于化纤与果汁、饮料起化学变化,当不小心滴上果汁产生黑点,面积不太大时,应及时用盐水把干净的抹布泡湿,拧得半干擦拭污点,即可除掉。如大面积脏时,把清洁剂溶于水中,用洗地毯机洗净,洗后很多杂物和泡沫浮在地毯上,然后用吸水机吸掉,晾半天后即可使用。对很脏的地方,不要试图一次洗净,应等地毯干后再重复清洗,直至清洁。

(六) 空调设备的保养

客房使用的空调,分为室内中央空调和小型空调两种。

中央空调由专人负责管理操作,集中供应,按季节供应冷、热风,各房间有送风口,可按需要调节温度。每隔 2~3 个月清洗一次进风过滤网,以保证通风流畅。要定期对鼓风机和导管进行清扫,电机轴承传动部分要定期加注润滑油。

小型空调在使用时要注意不能让水溅到开关上,以免发生漏电,造成触电事故。在使用中如发出异常声音,应关闭电源,通知工程部进行检查修理。

(七) 电器设备的保养

1. 电梯

电梯内外应经常擦洗,梯内地毯要每天吸尘清洁。不要让电梯受到刀具等硬性伤害。

2. 电冰箱

电冰箱保养要做到以下方面。

(1) 搬动电冰箱时不要剧烈地震动,要保持箱体平稳直立,倾斜角不可小于 60 度,更不允许将电冰箱倒置。

(2) 电冰箱要放在通风阴凉之处,冰箱顶部不要放置其他物品。背部与墙要有 10 厘米以上的距离,以保证散热。

(3) 热食不要直接放入箱内,要尽量减少开门的次数和缩间,要经常清洁冰箱内部,以防产生异味。

(4) 电冰箱使用要保持连续性,不能时常开关,影响电冰箱的寿命。

(5) 如断电后不能马上通电,要等来电 5 分钟后再通电,以保证压缩机正常运转延长使用寿命。

3. 电视机

电视机的保养应做到以下方面。

(1) 电视机应放在通风良好的地方,忌高温、潮湿的环境。

(2) 电视机插座接头要安全可靠,电源线不能有裸露的地方。

(3) 非专业人员不得打开机箱后盖,否则有电击危险。

(4) 雷雨天气最好不要打开电视机,应将天线和电源插头拔下。

(5) 清洁机壳和屏幕要用柔软的干布,应使用中性清洁剂。



（八）卫生设施及设备的保养

1. 卫生间洁具的保养

卫生间洁具应经常清洁,要用专门清洁剂来保洁,不可用去污粉等粗糙的物品去擦拭。因为去污粉不仅容易把洁具光泽擦掉,而且对下水管道畅通有很大影响。对浴缸、洗脸盆和马桶等卫生设施的保养,还应特别注意要防止水龙头或淋浴头滴、漏水,如发生类似现象,应及时报工程部维修,否则,久而久之,会使卫生洁具发黄,难以清洁。

2. 客房清洁设备的保养

对客房清洁设备的保养要做好以下工作:所有使用人员都必须了解和掌握清洁设备的操作要求,并严格按操作要求使用;清洁设备在使用后都应进行全面的清洁和必要的养护;设备使用前后都应检查其状况是否完好,发现问题要及时处理;要有良好的存放条件,并按要求摆放。

在客房所有清洁设备中,吸尘器的使用频率最高,对吸尘器的保养也就更加重要。吸尘器的使用和保养要注意以下要点:检查有无漏电现象,防止发生危险;检查各部件的连接是否严密,如有漏风的地方要及时修理;吸尘器在使用时,要避免吸入硬物或尖锐的东西,以免蓄尘袋破裂,喉管堵塞或机件失灵;吸尘器使用完毕后,要定期清理蓄尘袋,弄干净刷子和吸尘器的外壳。

（九）织物的保养

客房部的织物主要包括:客房手巾、浴巾、枕巾、面巾、澡巾、脚巾以及床单等各类布草。布草的清洗、保养要注意以下几点。

(1) 床上用品初次使用前,可先下水漂洗一次,可将表面的浆质及印染浮色洗掉,使用起来会比较柔软,将来清洗时也不大容易褪色。

(2) 清水洗涤时,先将中性洗涤剂倒入洗衣机,水温不要超过 30℃,待洗涤剂完全溶解后再放入床上用品,浸泡的时间不要太久,以防褪色。

(3) 根据织物的纺织原料的不同(全棉、涤棉、涤纶等),制定不同的洗涤工艺。如全棉和涤棉的洗涤温度不同,涤棉主洗温度不高于 70 摄氏度等。

(4) 注意选用优质适用的洗涤剂,并针对不同的洗涤对象和洗涤环境配制合理的用量,否则不仅洗涤效果不好,严重时还会损坏织物。

(5) 洗涤前应对被洗物进行多重分类,按用途、颜色、污垢程度等分好类后分别洗涤,避免一起处理而互相污染。

(6) 高速甩干时应注意观察透视镜,如发现缠绕现象,应及时停机,重新调理后再行甩干,以免引起织物破损。

(7) 采用烘干处理的,应对不同的纺织品采用不同的烘干温度、烘干时间和冷却时间,防止造成纺织品收缩、变黄、发脆、发硬。

(8) 定期检查洗涤设备内壁有无毛刺,发现有毛刺现象应及时清除。

(9) 收藏时请先清洗干净,彻底晾干,折叠整齐,宜放在暗处,湿度低、通风良好的地方。长期不使用的被类产品在重新使用前可先在阳光下晾晒,使其恢复蓬松。



案例回顾

客房设备管理不善带来的麻烦

2011年7月23日,王先生与妻子住进海南三亚某三星级酒店,进入客房后,王先生发现室内闷热难耐,遂要求服务员打开空调,服务员解释说因空调线路正在维修,暂时无法开启,两三个小时之后就能修好。王先生因为该酒店距离自己第二天要去游玩的景点比较近,出行比较方便,再加上自己和妻子也想先出去就餐,就没多说什么。

当晚,王先生和妻子饭后在附近景点游览了一阵子,到达酒店时已是4个小时之后,可王先生发现空调此时仍然无法启动。服务员说大概还得一会儿,但具体还需多长时间她也说不准。王先生有些生气,服务员声称可以先送来一台电风扇使用。可是,不一会儿服务员就转回来说风扇已发放完了。此时的王先生再也压不住心中的怒火,要求立即退房。当王先生和妻子来到酒店大堂时,发现这里已聚集了十多个人,大家吵吵嚷嚷,纷纷要求退房,大堂经理正满头大汗向大家道歉,试图平息众怒,可是客人个个气愤难息,大家纷纷表示,酒店名不符实,服务质量太差,坚决退房,并纷纷表示以后再也不来该酒店住宿。

试分析:该案例揭示了什么问题?如何做好客房设施设备的设置和管理?

点评:

酒店设施设备的设置与管理在酒店经营管理中非常重要。客房设施设备的设置与管理关系到能否为客人提供满意的服务。如果客房设施设置不善、维护保养不当,就会引起客人的不满,最终影响酒店的形象和效益。

资料来源:慧聪酒店网 www.jd.sinobnet.com

◀ 本章小结 ▶

酒店的前厅部和客房部的设施设备设置与管理在整个酒店管理中处于比较重要的地位。前厅部是酒店的门面,是给客人留下第一印象和最终印象的场所,客房部则销售着酒店的商品,两者的状况直接影响着酒店的形象与经营业绩。只有合理地配置前厅部与客房部的设施设备,提升其对设施设备的管理水平,才能保证前厅部和客房部为客人提供优质、称心的服务,同时也才能节约前厅部、客房部的经营成本,最终才能保障酒店的经营效益。

复习

思考题



1. 前厅的设施设备有哪些种类?
2. 客房的设施设备有哪些种类?
3. 客房设备用品管理的特点是什么?
4. 客房设备用品的保养方法有哪些?
5. 客房设备用品的管理方法有哪些?



能力拓展训练

训练内容:角色扮演,让学生选择前厅部或客房部的某一岗位的员工,然后试着说出该



岗位所接触的设施设备有哪些,并尝试对该设施设备做养护。

训练目的:通过学生的自身体验,真切认识酒店员工在设施设备保养中的岗位职责。

训练环节:由学生自由组合,成立不同的班组来进行角色扮演。

训练成果:经过亲身体验加深学生对前厅部和客房部设施设备的认识,能够自己动手做好某一岗位的设备养护。