

# 客房服务与管理

# 第一章 客房概述

- “客房”这个专业名词在酒店行内有两重含义：
- 一是指酒店主要组成部门之一的“客房部”
- (Housekeeping Department,
- 简称为HSKP DEPT),
- 二是指“房间” (Room, 简称为RM) 这种酒店的主要产品。



1. 了解客房产品的概念和构成。
2. 了解客房部的主要任务。
3. 掌握客房部的组织结构和业务分工及主要职责。
4. 认识客房部的业务特点。
5. 识别不同类型酒店客房设施的特点。
6. 正确介绍客房类型及客房设施的功能布局。

# 第一节 客房部概述

- 客房部是负责客房商品的生产与周转，组织接待服务的部门。在酒店部门的实际设置中，有客房部、管家部、房口部等称谓。三个概念有相同之处，但有时也存在差别。

## ■ 一、客房部在酒店中的地位

- (一) 客房是酒店存在的基础。
- (二) 客房是酒店组成的主体。
- (三) 客房收入是酒店经济收入的主要来源
- (四) 客房服务质量是酒店服务质量的重要标志
- (五) 客房是带动酒店一切经济活动的枢纽
- (六) 客房部的管理直接影响到全酒店的运行和管理

## ■ 二、客房部的功能

- (一) 组织客房商品的“生产”
- (二) 遵循客观经济规律，配合前厅部做好客房商品销售工作
- (三) 调动员工积极性、主动性，控制客房的物料消耗
- (四) 协调与其他部门的关系，保证客房服务需要

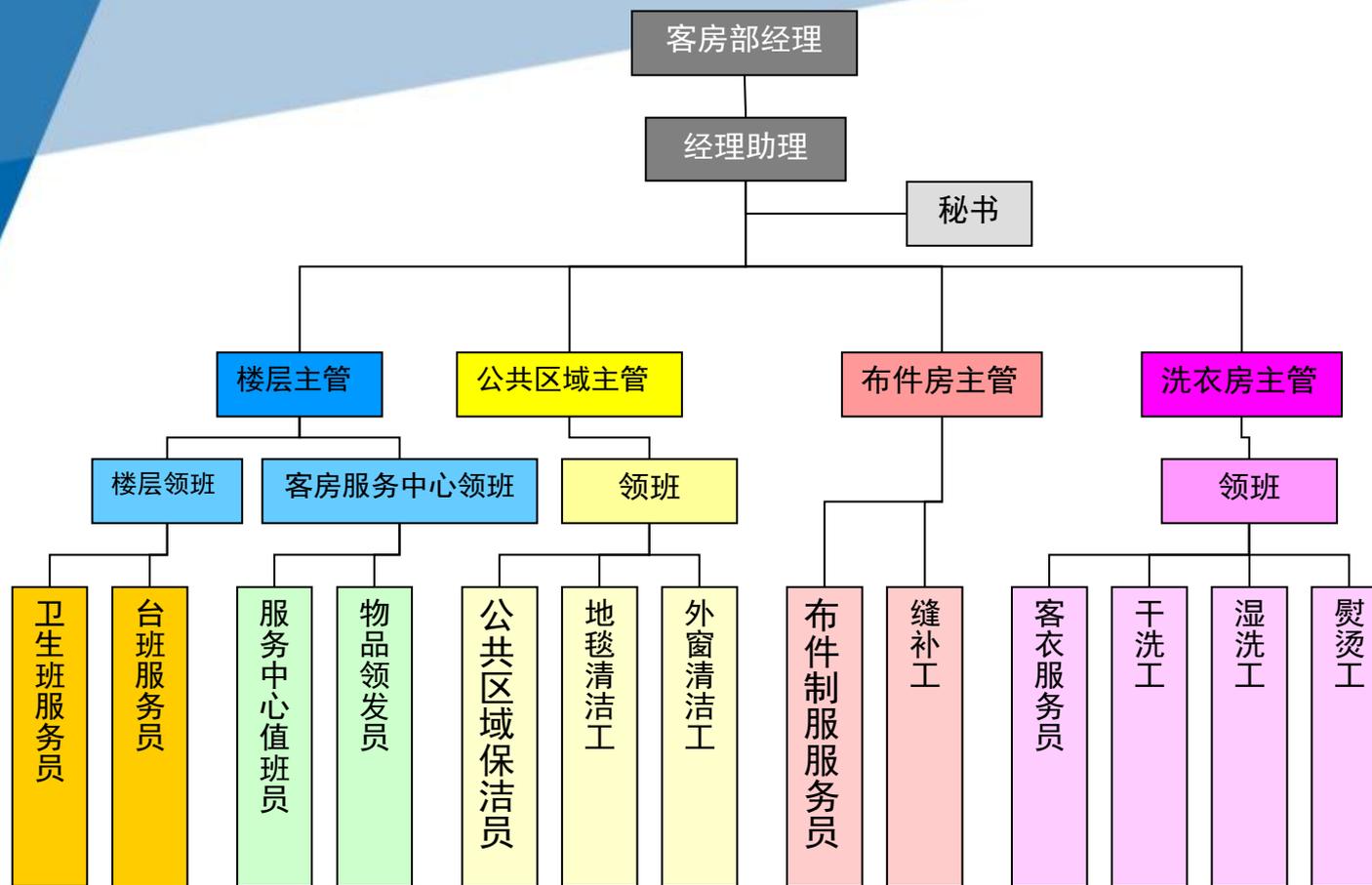
## ■ 三、客房部的管理特点

- (一) 随机性
- (二) 复杂性
- (三) 不易控制性

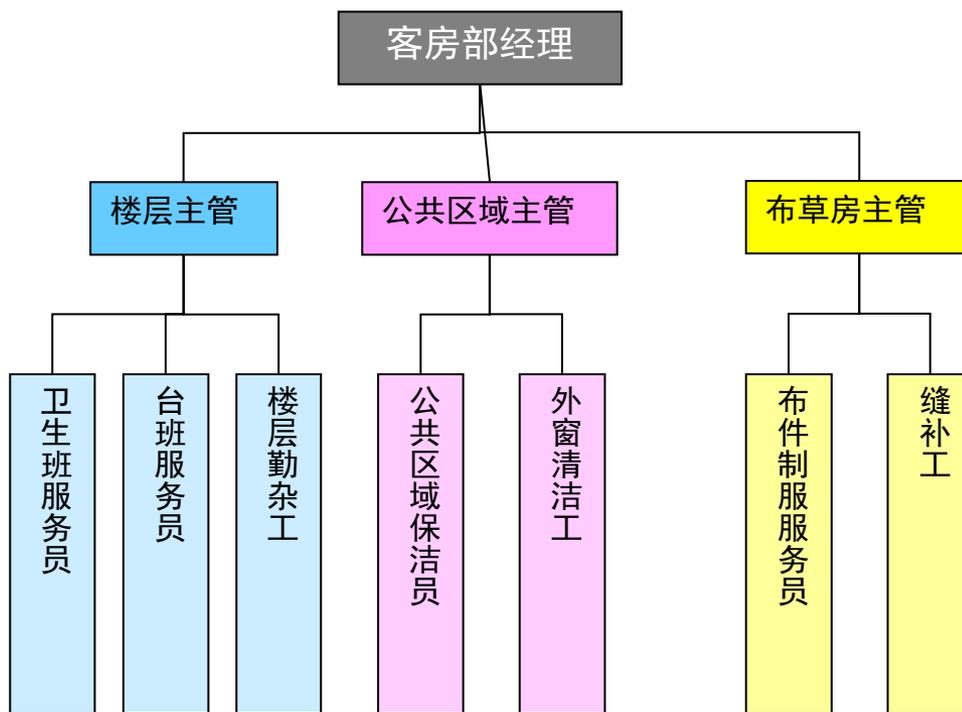


## ■ 四、客房部组织机构及岗位设置

- （一）客房部组织机构设置
- 1. 大型酒店客房部组织机构设置
- 2. 中小型酒店客房部组织机构设置



大型酒店客房部的组织结构图



中小型酒店客房部组织结构图

# 第一节 客房部概述

- (二) 客房部的岗位设置
- 1. 经理办公室 (Office)
- 2. 客房楼层服务组 (Floor)
- 3. 公共区域服务组 (Public Area)
- 4. 布件房
- 5. 客房服务中心
- 6. 洗衣房

## ■ 五、客房部主要岗位职责

- (一) 客房楼面经理岗位职责
- (二) 客房领班岗位职责
- (三) 客务中心领班岗位职责
- (四) 客房服务员岗位职责
- (五) 客务中心接线生岗位职责
- (六) 公共区域经理岗位职责
- (七) 公共区域领班岗位职责
- (八) 客衣服务员岗位职责
- (九) 制服收发员兼缝纫岗位职责

## ■ 六、客房部与其他部门的业务关系

- (一) 客房部与前厅部的业务关系
- (二) 客房部与工程部的业务关系
- (三) 客房部与餐饮部的业务关系
- (四) 客房部与保安部的业务关系
- (五) 客房部与采购部的业务关系
- (六) 客房部与财务部的业务关系
- (七) 客房部与公关销售部的业务关系
- (八) 客房部与人力资源部的业务关系

### ■ 一、客房分类的标准

- (一) 按客房本身的硬件条件划分
- (二) 按客房在楼层中的位置划分
- 1. 内景房 (Inside-view Room)
- 2. 外景房 (Outside-view Room)
- 3. 角落房 (Corner Room)
- 4. 毗邻房 (Adjoining Room)

### ■ 二、客房的种类

#### ■ (一) 单间客房

- 1. 单人间 (Single room)
- 2. 大床间 (Double room)
- 3. 双床间 (Twins Room)
- 4. 三人间 (Triple Room)

## 第二节 客房产品概述

- (二) 套间客房
- 1. 标准套房(Standard suite)
- 2. 连通套房(Connecting room)
- 3. 商务套房(business suite)
- 4. 豪华套房(Deluxe suite)
- 5. 总统套房(Presidential suite)

## 第二节 客房产品概述

- (三) 特色房
- 1. 民族特色房
- 2. 无障碍客房
- 3. 蜜月客房
- 4. 女士楼层
- 5. 无烟客房



### 三、床的种类

序号	床型	长（厘米）	宽（厘米）
1	单人床 (Single bed)	200	100~120
2	双人床 (Double bed)	200	140~160
3	大号双人床，也叫“皇后床” (Queen-size bed)	200	180
4	特大号双人床，也叫帝王床 (King-size bed)	200	200
5	折叠床 (Rollaway bed)	190~200	80~100
6	婴儿床 (Baby cot)	120	60

## 第二节 客房产品概述

- 四、客房的功能划分
- (一) 睡眠休息区(A区)
- (二) 起居活动区(B区)
- (三) 书写整理区(C区)
- (四) 贮物区(D区)
- (五) 洗漱区(E区)



[點這裡看更多大圖](#)》

## 第二节 客房产品概述

### ■ 五、客房设备用品的配置

#### ■ (一) 家具

- 床 床头柜 咖啡桌或茶几 圈椅 写字台(也叫梳妆台) 琴凳(梳妆凳)
- 电视柜 行李柜 衣柜



## 第二节 客房产品概述

- (二) 电器
- 门铃 “请勿打扰” (DND) 指示灯 取电器 电视机 冰箱 电话  
灯具 空调 换气扇 吹风机 饮水机
- 电热开水器



## 第二节 客房产品概述

### ■ (三) 卫生设备

- 浴缸 面盆 恭桶 云石台 浴帘 浴巾架 面巾架（环） 厕纸架
- 皂缸 面巾纸盒 浴缸扶手 晾衣绳 洗手液盒 体重秤 挂衣钩

## 第二节 客房产品概述

### ■ (四) 安全设备

■ 防盗扣(链) 走火图 猫眼(窥视镜) 烟感器 自动喷淋 保险箱

■ 防毒面具



## 第二节 客房产品概述

- (五) 客用品类(以标准间为例)
- 1. 客房布件
- 2. 其他备用品
- 3. 低值易耗品



- 客房部是负责客房商品的生产与周转，组织接待服务的部门，是酒店的主要组成部门，在酒店中占有重要地位，体现在客房是酒店存在的基础；客房是酒店组成的主体；客房收入是酒店经济收入的主要来源；客房服务质量是酒店服务质量的重要标志；客房是带动酒店一切经济活动的枢纽；客房部的管理直接影响到全酒店的运行和管理。

## 第二章 客房清洁卫生

- 熟悉各类客房清洁和各项清洁工作的程序、标准和要领。
- 掌握计划卫生的目的、主要内容和安排方法。
- 能按程序和标准独立完成走客房的清扫。



## ■ 一、客房清洁卫生的准备

### ■ (一) 掌握客房清扫的基本方法

- 1. 从上到下
- 2. 从里到外
- 3. 环形整理
- 4. 区分使用抹布
- 5. 抹布折叠使用

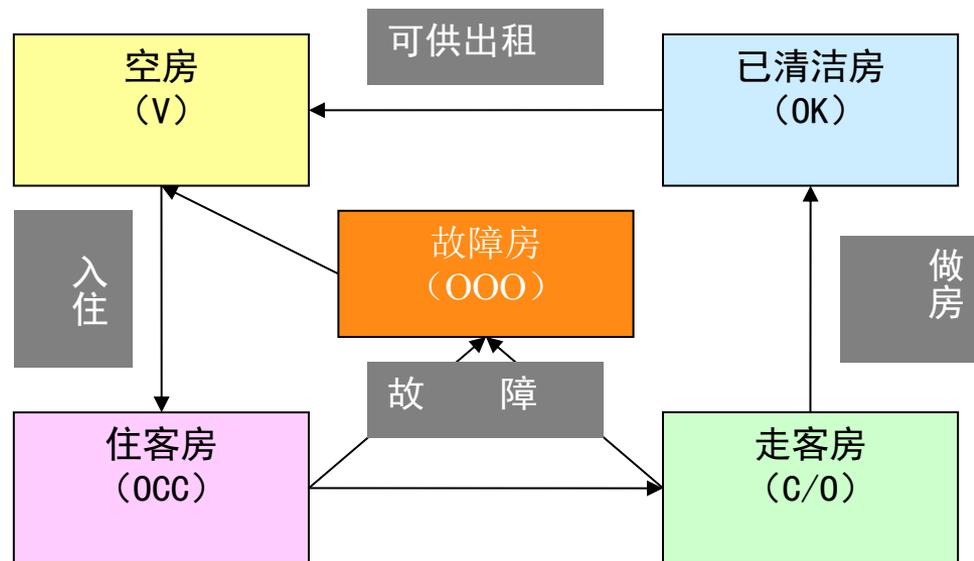


# 第一节 客房日常清洁

- (二) 客房清洁保养的准备
- 1. 签领客房钥匙
- 2. 了解分析房态



# 第一节 客房日常清洁



房态变更图

## ■ 3. 确定清扫顺序



做房顺序图

# 第一节 客房日常清洁

- 4. 准备房务工作车
- 5. 准备吸尘器
- 6. 检查仪表仪容



## ■ 二、客房的日常大清扫

### ■ (一) 进房程序

- 1. 观察门外情况
- 2. 敲门
- 3. 等候
- 4. 第二次敲门、等候
- 5. 开门
- 6. 进房

- (二) 走客房清洁程序
- 1. 进房
- 2. 撤床
- 3. 整理器皿
- 4. 收拾垃圾
- 5. 清理卫生间
- 6. 铺床
- 7. 房间抹尘及检查
- 8. 补充物品
- 9. 房间和卫生间（吧房）吸尘
- 10. 环视一周自查
- 11. 填写登记日报表

# 第一节 客房日常清洁

- (三)住客房清扫程序
- 住客房清扫一般要求先清理房间，再清理卫生间，这是因为住客可能回来，甚至带来访客。所以，应先将房间整理好，使房间外观整洁，给客人以舒适感。这时服务员再清理卫生间，也不会有互相干扰之嫌。

# 第一节 客房日常清洁

- (四) 空房的清扫程序
- 1. 每天进房开窗、开空调进行通风换气。
- 2. 每天用干布除去家具、设备及物品上的浮灰。
- 3. 浴缸、面盆、恭桶每天要放水一两分钟。
- 4. 连续空着的客房，隔几天要用吸尘器吸尘一次。
- 5. 检查房间有无异常情况，卫生间五巾是否因干燥而失去弹性和柔软度。如果有不符合要求的情况，要在客人入住前换好。设施设备如果有故障，应及时报修。不能修复时，应及时通知前厅部。

# 第一节 客房日常清洁

- (五) 维修房的清扫程序
- 1. 服务员接到通知后，应立即到达指定客房。
- 2. 先检查维修的设备是否已完好。如果故障未排除，应马上报告领班进行登记，并再次报修。
- 3. 按正常清扫程序进行整理。
- 4. 整理完毕，应立即报告领班，以便通过检查后及时出租。

## ■ 三、夜床服务与小整理服务

### ■ （一）夜床服务

■ 在星级评定标准中，要求三星级以上（含三星级）酒店提供夜床服务。

### ■ （二）客房的小整理

■ 本项服务一般是对VIP住客房提供的。

■ 客房的小整理主要包括：整理床铺、除尘除迹、清除垃圾、更换茶杯和烟灰缸、换水、整理卫生间、添补消耗品、调节空调。

# 第一节 客房日常清洁

- 四、查走客房
- （一）进房后首要查客人是否遗留物品。
- （二）检查客房状况和客人在客房的消费情况。



[點這裡看更多大圖](#)》

## ■ 五、客房日常清洁卫生的注意事项

- (一)注意不同状态客房的清扫
- 在客房的清洁保养过程中应注意以下事项：
  - 1. 住客房的清扫
  - 2. 无障碍客房清扫
  - 3. “蜜月客房”的清扫
  - 4. 贵宾房的清扫
- (二)注意礼貌礼节
- (三)爱护清洁器具和客房设备设施

## ■ 六、客房部清洁卫生的新组织形式

- (一) 小组客房清洁法
- (二) 取消楼层主管
- (三) 业务外包

### ■ 六、客房部清洁卫生的新组织形式

- (一) 小组客房清洁法
- (二) 取消楼层主管
- (三) 业务外包

- **三、计划卫生的分类**
- **四、计划卫生的管理**
  - (一) 做好计划卫生的安排和检查记录
  - (二) 注意安全
  - (三) 准备好清洁工具和清洁剂

- 本章讲述客房部最主要的工作内容——清洁卫生。清洁卫生按其时间间隔可分为日常清洁和计划卫生。日常清洁主要包括日常大清扫、夜床服务和房间小整理。客房计划卫生按照周期性清洁计划，采取定期循环的方式进行彻底地清扫和维护保养，开展计划卫生有三种做法。要做好计划卫生的管理工作，慎防发生意外。

## 第三章 公共区域清洁保养

- 了解公共区域卫生的内容与特点。
- 掌握公共区域主要项目的清洁维护和保养方法。
- 了解酒店主要面层材料表明的清洁保养。
- 掌握绿化养护和卫生防疫的方法。



# 第一节 公共区域卫生清洁任务

## ■ 一、公共区域的范围

- 所谓公共区域（Public Area, PA）是宾客和酒店员工共同享有的活动区域，包括室内和室外，客用部分和员工使用部分。



# 第一节 公共区域卫生清洁任务

## ■ 二、公共区域清洁卫生的特点

- (一) 人员流量大，清洁工作不太方便
- (二) 涉及范围广，造成影响大
- (三) 项目繁杂，专业、技术性强

# 第一节 公共区域卫生清洁任务

## ■ 三、公共区域清洁卫生的主要内容

- 公共区域卫生涉及酒店前台和后台，室内和室外的广泛区域，主要的几项清洁卫生工作包括：
  - （一）大堂的清洁
    - 1. 地面清洁
    - 2. 门庭清洁
    - 3. 家具的清洁
    - 4. 扶梯、电梯清洁
    - 5. 不锈钢、铜器清洁上光
    - 6. 大门口内外地垫的清洁
    - 7. 公共洗手间的清洁和服务

# 第一节 公共区域卫生清洁任务

- (二) 餐厅、酒吧、宴会厅的清洁
- (三) 后台区域的清洁卫生
- (四) 绿化布置及清洁养护



# 第一节 公共区域卫生清洁任务

## ■ 四、公共区域清洁卫生的质量控制

- (一) 强调专业化技术
- (二) 划片包干，责任落实到人
- (三) 制定计划卫生制度
- (四) 加强现场管理

### ■ 一、表面清洁的一般原则

- 清洁是持续性的事情，不能毕其功于一役。为此，要树立起以下清洁保养意识：
  - （一）全员保养意识
  - （二）细处着眼意识
  - （三）预防在前意识
  - （四）迅速处理意识

### ■ 二、表面污脏的形态

- (一) 灰尘
- (二) 污垢
- (三) 污渍
- (四) 变色



### ■ 三、面层材料的清洁保养

#### ■ (一) 织物类材料的清洁保养程序

##### ■ 1. 地毯的清洁保养

###### ■ (1) 预防保养

###### ■ (2) 日常清洁

###### ■ (3) 及时除渍

###### ■ (4) 定期清洗

##### ■ 2. 沙发、软面椅、床头板、墙面软包的清洁保养程序

## 第二节 面层材料清洁

- (二) 木质地面的清洁保养
- 1. 木质地板的最初保养
- 2. 日常清洁保养程序
- 3. 彻底清洁保养程序

- (三) 石质材料的清洁保养程序
- 1. 混凝土地面(水泥地)
- 2. 水磨石地面
- 3. 人造大理石
- 4. 天然大理石、天然花岗石
- 5. 地面砖

## 第二节 面层材料清洁

- (四) 其他材料的清洁保养
- 1. 金属类材料(不锈钢器和黄铜制品)的清洁保养程序
- 2. 玻璃、镜面清洁程序
- 3. 枝形吊灯的清洁

# 第三节 绿化与卫生防疫工作

## 一、绿化养护

绿色植物除害作用表

室内有毒物质来源	有害物质	可清除污染的植物
泡沫胶、夹板、木碎板、地毯、家具、衣物、纸类、洗洁精、防水剂	甲醛	菊花、杜鹃、万年青、喜树蕉、蝶花、石柑、棕竹、虎尾兰、沉香
合成纤维、塑料、油墨、香烟、石油类、橡胶、洗洁料	苯	菊花、雏菊、百合花、杜鹃、常春藤、虎尾兰、印度铁树
油漆、抛光剂、虫胶漆、粘合胶、油墨	三氯乙烯	菊花、雏菊、百合花
煤气炉、石油气炉、香烟	一氧化碳	吊兰

## 第三节 绿化与卫生防疫工作

- （一）绿化组的工作内容
  - 1. 绿化布置
  - 2. 清洁养护
- （二）绿化布置主要工作程序
  - 1. 花木更换
  - 2. 宴会绿化布置
  - 3. 插花制作
  - 4. 送花

## 第三节 绿化与卫生防疫工作

- （三）清洁养护主要工作程序
- 1. 盆景管理
- 2. 室内植物清洁
- 3. 草坪管理
- 4. 植物修剪整形
- 5. 室外花卉管理工作



## ■ 二、公共区域灭虫鼠害工作

### ■ (一) 酒店害虫类别

- 1. 昆虫类——苍蝇、蚊子、蟑螂、臭虫、跳蚤、虱子、螨虫、甲虫、蠹虫、白蚁等。
- 2. 啮齿类——老鼠等。
- 3. 菌类——霉菌等。

## 第三节 绿化与卫生防疫工作

- (二) 产生虫害的原因
- 1. 内部原因
- 2. 外部原因
- (三) 虫鼠害的防治

- 公共区域组是客房部的一个重要组成部分，它负责的范围遍布酒店每一个角落。公共区域的清洁卫生工作具有人员流量大，清洁工作不太方便、涉及范围广，造成影响大、项目繁杂，专业性技术性强的特点。其主要工作内容包括大堂的清洁；餐厅、酒吧、宴会厅的清洁；后台区域的清洁卫生；绿化布置及清洁养护等。在各项清洁工作中，其共同点是对表面的清洁。酒店的常见表面材料的清洁项目有地毯、大理石、木质地板等材料的清洁及保养。公共区域绿化组的工作内容有绿化布置和清洁养护。防疫工作的主要内容是防治酒店常见的三类害虫：昆虫类、啮齿类、菌类等。

## 第四章 客房楼层接待服务

- 掌握对客服务的模式，识记选择对客服务模式的依据。
- 掌握客房常规、超常服务项目及其服务程序。
- 针对不同的客人提供针对性的服务，学会处理突发事件。



# 第一节 客房服务组织形式

## ■ 一、客房服务模式

### ■ （一）楼层服务台

■ 我国传统酒店对客服务都采用楼层服务台模式，而且目前我国大多数国有酒店基本上也都采用这一服务模式，这也是很多地方公安部门对酒店的要求。但国外酒店以及国内中外合资(合作)酒店基本上都采取宾客服务中心的模式。

#### ■ 1. 主要职责

- （1）楼层服务台是为本楼层客人提供服务的基地
- （2）楼层服务台是客房部与酒店其他部门的联络中心
- （3）楼层服务台是本楼层的安全中心

# 第一节 客房服务组织形式

## ■ 2. 楼层服务台的优缺点

### ■ (1) 优点

- ①具有亲切感。②保证安全和方便。③有利于客房销售。④能加快退房的查房速度。

### ■ (2) 缺点

- ①造成劳动力成本较高。②管理点分散，服务质量较难控制。③易使部分客人产生被“监视”之感。

# 第一节 客房服务组织形式

- (二) 客房服务中心
- 客房服务中心的服务模式，即客房楼层不设服务台和台班岗位，而是根据每层楼的房间数目分段设置工作间。工作间在形式上是不对外的，也不担任接待客人的任务，而是由行李员引客人进房间，客用钥匙的管理也由前厅部的问询处负责。客人需要找客房服务员时，可以拨内线电话通知客房服务中心，由它通知客人房间最近的工作间的服务员（一般通过寻呼系统）。

# 第一节 客房服务组织形式

- 1、客房服务中心的职责
- (1) 信息处理。
- (2) 员工出勤控制。
- (3) 对客服务。
- (4) 楼层万能钥匙的管理。
- (5) 与前厅部的联系。
- (6) 处理投诉。

# 第一节 客房服务组织形式

- (7) 失物处理。
- (8) 档案保管。
- (9) 负责向工程部派送工程维修单。
- (10) 协调与其他部门的关系。
- 2、客房服务中心的优缺点
- (三) 客房服务中心与楼层服务台并设

# 第一节 客房服务组织形式

## ■ 二、选择对客服务模式的依据

- (一) 酒店档次、客源结构
- (二) 本地区劳动力情况
- (三) 酒店设备设施状况

### ■ 一、客房部对客服务项目的设立

#### ■ （一）一星级

- 1. 客房、卫生间每天全面整理1次，隔日更换床单及枕套。
- 2. 16小时提供冷热饮用水。

## 第二节 楼层常规服务

- (二) 二星级
- 1. 客房、卫生间每天全面整理1次，每日更换床单及枕套。
- 2. 24小时提供冷热饮用水。
- 3. 提供一般洗衣服务。
- 4. 应客人要求提供送餐服务。

## 第二节 楼层常规服务

- (三) 三星级
- 1. 客房、卫生间每天全面整理1次，每日更换床单及枕套，客用品和消耗品补充齐全。
- 2. 提供开夜床服务，放置晚安卡。
- 3. 每天24小时提供冷热饮用水及冰块，免费提供茶叶或咖啡。
- 4. 客房内一般要有微型酒吧（包括小冰箱），提供适量饮料，并在适当位置放置烈性酒，备有饮酒器和酒具。
- 5. 客人在房间会客，可应要求提供加椅和茶水服务。

## 第二节 楼层常规服务

- 6. 提供叫醒服务。
- 7. 提供留言服务。
- 8. 提供衣装干洗、湿洗和熨烫服务。
- 9. 有送餐菜单和饮料单，18小时提供中西式早餐或便餐送餐服务，有可挂置门外的送餐牌。
- 10. 提供擦鞋服务。

## 第二节 楼层常规服务

- （四）四星级
- 除了提供三星级服务外，还应提供以下服务：
- 1. 应客人要求随时进房清扫整理，补充客用品和消耗品。
- 2. 提供客衣修补服务，可在24小时内交还客人。每天16小时提供加急服务。
- 3. 有送餐菜单和饮料单，每天24小时提供中西式早餐、正餐送餐服务。送餐菜式品种不少于10种，饮料品种不少于8种，甜食品种不少于6种，有可挂置门外的送餐牌。

## 第二节 楼层常规服务

- （五）五星级
- 在四星级服务的基础上，对洗烫客衣提出了更高的要求，即要求每天18小时提供加急服务。

- (六) 白金五星
- 在五星级酒店服务基础上，还应提供以下服务：
- 1. 视音频交互服务系统（VOD），提供客房内可视性账单查询服务。
- 2. 提供语音信箱服务。
- 3. 每天24小时提供加急洗衣服务。

### ■ 二、客房常规服务项目及服务标准

#### ■ (一) 迎客服务

#### ■ (二) 洗衣服务流程：收衣→核对→打码→洗衣→叠衣、核对、包装→送衣

##### ■ 1. 服务程序

##### ■ 2. 客衣纠纷处理标准

#### ■ (三) 加床服务 (Extra Bed)

#### ■ (四) 婴儿床服务

- (五) 客人遗留物品的处理
- 1. 遗留物品的分类
- 2. 遗留物品的收集与管理
- 3. 遗留物品的存放及保管期限
- 4. 遗留物品退还给客人服务规程

## 第二节 楼层常规服务

- (六) “请勿打扰”处理
- (七) 夜床间整理事项 (Turn-down Service)
  - 1. 整理房间
  - 2. 开夜床
  - 3. 整理卫生间
- (八) 叫醒、留言服务
- (九) 托婴服务 (Baby-sitting Service)
- (十) 擦鞋服务 (Shoe-polishing Service)

## 第二节 楼层常规服务

- (十一) “迷你吧”服务 (Mini-bar Service)
- (十二) 换房服务
- (十三) 会客服务
- (十四)、借用物品服务
- (十五) 开门服务
- (十六) 代煎中药服务
- (十七) 客房送餐服务
- (十八) 冰块供应

### ■ 二、客房超常服务项目及服务规程

#### ■ （一）VIP服务

##### ■ 1. VIP一般分为三个等级：

■ A等级：党和国家领导人，外国元首和政府首脑等。

■ B等级：我国及外国的各部部长，世界著名的大公司董事长或总经理及各省、直辖市、自治区、直辖市负责官员。

## 第三节 楼层超常服务

- C等级：各地、市的主要党政官员，各省、自治区、直辖市旅游部门的负责官员，国内外文艺、新闻、体育等各界的负责人或著名人士，各地星级酒店的总经理，各地物资部门的负责官员，国内外著名公司、企业及合资单位、外资企业的董事长或总经理，与酒店有重要协作关系的企业的厂长或总经理，酒店总经理要求按VIP规格接待的客人。

## 第三节 楼层超常服务

- 2. 服务程序
- (1) 抵店前的准备
- (2) 贵宾住店期间服务
- (3) 贵宾离店送行

## 第三节 楼层超常服务

- (二) 残疾客人服务
- (三) 病客服务
- (四) 醉客服务
- (五) 私人管家服务



### ■ 三、特殊情况处理

- 1. 住客不断索要房间物品
- 2. 客人携带违禁物品进房
- 3. 客人携带宠物进房
- 4. 客人遗失物品处理

## 第四节 客人类型和服务方法

### ■ 一、按旅游目的划分

- (一) 观光旅客
- (二) 商务散客
- (三) 休闲度假客人



## 第四节 客人类型和服务方法

### ■ 二、按宾客身份划分

- (一) 体育代表团
- (二) 新闻记者
- (三) 政府官员
- (四) 外国专家
- (五) 长住客人

- 客房是旅游者在外居住期间停留时间最长的休息场所。客房服务的水平决定了酒店的等级水平，因此，客房服务成为酒店服务的重要组成部分。如何做好客房服务，是客房部全体员工需要认真研究和对待的首要问题。
- 常规服务是酒店服务的基础，超常服务能让客人对酒店印象深刻。要做到超常服务，就要不断更新服务观念，更新服务标准。而好的接待工作就是既要规范又要有特色，在原则的基础上不断创新、变化。

## 第五章 客房部督导层管理

- 督导层的定义、地位、作用及其技能要求。
- 督导层管理人员在服务质量控制、设备用品控制、人力资源管理等方面的职能。



# 第一节 督导层管理概述

## ■ 一、督导定义及地位、作用

- 督导层是指酒店内处于基层管理的层次，主要包括领班、主管这两类管理者。这一阶层的管理者在酒店内扮演承上启下的角色，既是酒店决策层管理者理念的执行者，又是基层员工的监督者和指导者。
- 督导在酒店内部起到的作用：
  - 1. 起到“阶梯”作用。
  - 2. 起到“润滑剂”作用。

# 第一节 督导层管理概述

- 二、客房部督导的素质要求
- 三、督导的管理技能

技能 管理层次	宏观管理 技能	人际关系 技能	实际操作 技能
高层中层督导层	47%	35%	18%
高层中层督导层	31%	42%	27%
高层中层督导层	18%	35%	47%

# 第一节 督导层管理概述

- (一) 实际操作技能
- (二) 人际关系技能
- (三) 宏观管理技能
- (四) 个人技能和素质

## ■ 四、督导管理的基本手段

- (一) 经济手段
- (二) 行政手段
- (三) 法律手段



## ■ 五、督导管理的基本方法

- (一) 表单管理
- (二) 定量管理
- (三) 走动管理
- (四) 制度管理
- (五) 感情管理
- (六) 参与管理

## 第二节 客房部服务质量控制

### ■ 一、客房服务质量的构成

- (一) 客房设备设施用品质量
- (二) 客房环境质量
- (三) 劳务质量

## 第二节 客房部服务质量控制

### ■ 二、客房服务质量控制的主要环节

- (一) 准备过程的质量控制
- (二) 接待服务过程的质量控制
- (三) 结束过程的质量控制

## 第二节 客房部服务质量控制

### ■ 三、客房清洁卫生质量控制

#### ■ （一）客房清洁卫生质量控制途径

- 1. 强化员工卫生质量意识
- 2. 明确清洁卫生操作程序和标准
- 3. 严格服务员自查、领班全面检查、管理人员抽查的逐级检查制度

## 第二节 客房部服务质量控制

- （二）客房清洁卫生质量的标准
- 客房清洁卫生标准包括：
  - 1. 视觉标准
  - 2. 生化标准
- （三）逐级检查制度
  - 1. 服务员自查
  - 2. 领班全面检查
  - 3. 管理人员抽查

### ■ 四、提升客房服务质量的途径

- (一) 培养服务员的服务意识
- (二) 提高服务员的服务技能
- (三) 为客人提供个性化的服务
- (四) 搞好与酒店其他部门的合作与协调

## 第三节 客房设备用品控制

- 一、客房设备用品的管理范围
- 二、客房设备用品管理的要求
  - 1. 适时
  - 2. 适质
  - 3. 适量
  - 4. 适价



- 三、客房设备用品管理的方法
- （一）核定需要量
- （二）设备的分类、编号及登记
- （三）分级归口管理
- （四）建立和完善岗位责任制
- （五）客房用品的消耗定额管理

### ■ 四、客房设备的分类

#### ■ （一）客用设备

- 1. 家具
- 2. 电器设备
- 3. 卫生设备
- 4. 安全装置

#### ■ （二）工作设备

- 主要包括服务员做房所需的工作车、布草车、吸尘器；放置在楼层工作间、布草仓、酒水仓的电器、家具等。

## ■ 五、客房设备的使用与管理

- (一) 客房设备的使用与保养
- (二) 设备的管理



## 第三节 客房设备用品控制

### ■ 六、客房用品的日常管理

- (一) 控制流失
- (二) 每日统计
- (三) 定期分析



## 第四节 督导层人力资源管理

### ■ 一、客房部编制定员

#### ■ （一）编制定员的概念

- 酒店的编制定员就是酒店根据实际情况和发展目标，采取科学的程序和方法，合理地确定组织机构和岗位设置，并对各部门、各类人员进行合理配备。它所要解决的是酒店各工作岗位配备什么样的人，以及配备多少人员的问题，通过对酒店用人方面的数量规定，保障酒店有效运转，促进机构精干高效，提高劳动生产效率。

## 第四节 督导层人力资源管理

- （二）编制定员的依据
- 1. 规模与档次
- 2. 管理模式与业务范围
- 3. 员工素质水平
- 4. 工作设施环境
- 5. 劳动工具
- 6. 工作量大小

## 第四节 督导层人力资源管理

- （三）编制定员的方法
- 1. 历史分析法
- 2. 现场观察法
- 3. 劳动效率定员法
- 4. 岗位定员法
- 5. 比例定员法
- 6. 职责定员法
- 7. 设施设备定员法

## 第四节 督导层人力资源管理

- （四）劳动定额的制定
- 1. 劳动定额的表现形式
  - （1）时间定额，即生产单位产品消耗的时间。
  - （2）产量定额或工作量定额，即单位时间内应当完成的合格产品的数量。
- 2. 制定劳动定额的方法
  - （1）经验统计法
  - （2）技术测定法

## 第四节 督导层人力资源管理

### ■ 二、客房部员工培训

#### ■ （一）培训的概念与意义

- 培训是指企业通过各种方式使员工具备能完成现在或者将来工作所需要的知识、技能，改变他们的工作态度（KSA Knowledge, Skills, Attitude），以改善员工的工作绩效，并最终实现整体绩效提升的一种计划性和连续性的活动。

## 第四节 督导层人力资源管理

- 培训的意义：
  - 1. 提高员工素质
  - 2. 改善服务质量
  - 3. 减低损耗和劳动成本
  - 4. 开发员工潜能、创造发展机会
  - 5. 提高员工忠诚度

## 第四节 督导层人力资源管理

- （二）培训的特点
- 1. 成人性
- 2. 在职性
- 3. 多样性
- 4. 速成性
- 5. 持续性
- 6. 实用性



## 第四节 督导层人力资源管理

- (三) 培训的类型
- 1. 按培训对象的不同层次划分
- 2. 按实施培训的不同阶段划分
  - (1) 职前培训
  - (2) 在职培训
  - (3) 非在职培训
- 3. 按实施培训的不同地点划分
  - (1) 店内培训
  - (2) 店外培训
- 4. 按培训组织的分工不同划分

## 第四节 督导层人力资源管理

- （四）培训的方法
- 1. 讲授法
- 2. 演示法
- 3. 个案分析法
- 4. 角色扮演法
- 5. 小组讨论发言法
- 6. 管理游戏法



- 督导层是指酒店内处于基层管理的层次，主要包括领班、主管这两类管理者。督导在酒店内部起到“阶梯”作用和“润滑剂”作用。成功的督导需要具备三种技能：实际操作技能、人际关系技能、宏观管理技能。督导管理的基本手段有经济手段、行政手段和法律手段。督导管理的基本方法有表单管理、定量管理、走动管理、制度管理、感情管理、参与管理。督导要负责客房部服务质量控制，抓好准备过程的质量控制、接待服务过程的质量控制、结束过程的质量控制三个环节。督导层参与客房部人力资源管理，帮助客房部高层管理者确定部门劳动定员编制，对下属员工给予培训指导，使用的方法主要有讲授法、演示法、个案分析法、角色扮演法、小组讨论发言法、管理游戏法。

## 第六章 客房部安全管理

- 了解客房安全管理的基本含义。
- 掌握客房防火与防盗的工作概况。
- 熟悉解决突发性事件应采取的措施，掌握处理各种突发事故的正确方法。



# 第一节 客房部安全管理概述

- 客房安全(Security)是指客人在客房范围内人身、财产、正当权益不受侵害,也不存在可能导致侵害的因素。
- 安全是酒店各项服务活动的基础,只有在安全的环境内各种服务活动才能得以开展。

## ■ 一、客房安全事故发生的原因

- (一) 直接原因
- 1. 人为的原因
- 2. 设施的原因

# 第一节 客房部安全管理概述

## ■ （二）间接原因

- 1. 裂纹或破损的各种手柄。
- 2. 未及时清理使用过的刮脸刀片。
- 3. 裸露的电线。
- 4. 未及时处理各种不良导线。
- 5. 客用电梯的不安全操作。
- 6. 客房照明不良。
- 7. 未及时清理客房地面污物和垃圾。
- 8. 客用钥匙管理不当。
- 9. 玻璃门无明显标记。
- 10. 客房用餐时被玻璃杯损伤。
- 11. 非常通道使用不安全。

# 第一节 客房部安全管理概述

## ■ 二、客房安全管理的特点

- (一) 各色人等往来复杂，目的各异
- (二) 犯罪诱因大
- (三) 易为不法之徒覬覦，且易得手
- (四) 居留短暂，不利侦查

## ■ 三、客房安全管理的基本原则

- (一) 宾客至上，服务第一的原则
- (二) 预防为主的原则
- (三) 谁主管，谁负责的原则
- (四) 群防群治的原则
- (五) 内紧外松的原则

## ■ 四、客房安全设施配置

- (一) 闭路电视监控系统
- (二) 自动报警系统
- (三) 消防监控系统
- (四) 通讯系统
- (五) 房间安保设施
  - 1. 门锁
  - 2. 窥镜
  - 3. 保险箱

## 第二节 客房消防管理

- 防火工作是酒店安全工作中最为重要的内容。一旦在客房区域内发生火灾，轻则造成人员伤亡和财物损失，令酒店声誉大损；重则酒店付之一炬，不复存在。酒店必须建立一套完整的预防措施和处理程序，防止火灾的发生，减少火灾带来的不良后果。



### ■ 一、火灾的种类与等级

- 根据物质及其燃烧特性可将火灾划分为五个类别。
- A 类火灾：指含碳固体可燃物，如木材、棉、毛、麻、纸张等燃烧的火灾。
- B 类火灾：指甲、乙、丙类液体，如汽油、煤油、柴油、甲醇等燃烧的火灾。
- C 类火灾：指可燃气体，如煤气、天然气、甲烷、丙烷、乙炔、氢气等燃烧的火灾。
- D 类火灾：指可燃金属，如钾、钠、镁、钛、锆、锂、铝镁合金等燃烧的火灾。
- 带电火灾：指带电物体燃烧的火灾。

## 第二节 客房消防管理

- 按照一次火灾事故所造成的人员伤亡、受灾户数和直接财产损失，火灾等级划分为三类。
- 特大火灾：死亡10人以上(含本数，下同)；重伤20人以上；死亡、重伤20人以上；受灾50户以上；直接财产损失100万元以上。
- 重大火灾：死亡3人以上；重伤10人以上；死亡、重伤10人以上；受灾30户以上；直接财产损失30万元以上。
- 不具有前列两项情形的火灾，为一般火灾。

### ■ 二、火灾发生的原因

- (一) 吸烟不慎引起火灾
- (二) 电器引起的火灾
- (三) 其他原因



### ■ 三、火灾的预防

- (一) 配备消防设备和器材
- 1. 报警器
- 2. 灭火器材
- 3. 配置防火设备设施



## 第二节 客房消防管理

- (二) 完善消防管理制度，消除火灾隐患
- 1. 客房内配置完整的防火设施设备，包括地毯、家具、床罩、墙面、窗帘、房门等，尽可能选择具有阻燃性能的材料制作。
- 2. 禁止客人携带易燃、易爆物品入客房。
- 3. 不得在客房内自行安装电器设备，禁止使用电炉、电暖气等电器。提醒使用电熨斗的客人注意安全。
- 4. 及时清理楼道内的垃圾，保证疏散通道的畅通无阻。
- 5. 定期检查房内电器是否处于正常使用范围，有否超负荷用电。

## 第二节 客房消防管理

- 6. 熟悉各种消防设备和设施的存放地点。
- 7. 定期打扫楼梯间、转弯处等隐蔽区域，杜绝隐患的存在。
- 8. 房内床头柜上摆放“请勿吸烟”的标志，烟灰缸应摆放在梳妆台上。
- 9. 发现火情时，应马上报告消防中心。



- (三) 火灾事故的处理
- 1. 发现火情时的处理
- (1) 立即使用最近的报警装置，发出警报。
- (2) 及时发现火源，用电话通知总机，讲清着火地点和燃烧物质。
- (3) 使用附近合适的消防器材控制火势，并尽力将其扑灭。
- (4) 关闭所有电器开关。
- (5) 关闭通风、排风设备。
- (6) 如果火势已不能控制，则应立即离开火场。离开时应沿路关闭所有门窗。在安全区域内等候消防人员到场，并为他们提供必要的帮助。

## 第二节 客房消防管理

- 2. 听到报警信号时的处理
- （1）客房服务人员首先要能辨别火警信号和疏散指令信号。
- （2）客房服务员听到火警信号后，应立即查看火警是否发生在本区域。
- （3）无特殊任务的客房服务员应照常工作保持镇静、警觉，随时待命，同时做好宾客的安抚工作。

## 第二节 客房消防管理

- 3. 听到疏散信号时的处理
- （1）迅速打开紧急出口（安全门）、安全梯，有组织、有计划、有步骤地疏散客人。
- （2）组织客人疏散时，一定不能乘电梯。
- （3）帮助老弱病残、行动不便的客人离房，楼层主管要逐间查房，确认房内无人，并在房门上做好记号。
- （4）各楼梯口、路口都要有人把守，以便为宾客引路。
- （5）待人员撤离至指定的地点后，客房部员工应与前厅服务人员一起查点宾客。

- (四) 火灾逃生要领
- 1. 熟悉环境，临危不乱。
- 2. 保持镇静，明辨方向，迅速撤离。
- 3. 不入险地，不贪财物。
- 4. 简易防护，掩鼻匍匐。
- 5. 善用通道，莫入电梯。
- 6. 避难场所，固守待援。
- 7. 传送信号，寻救援助。
- 8. 火已及身，切勿惊跑。
- 9. 缓降逃生，滑绳自救。

### ■ 五、消防设备和器材的使用

#### ■ 1. 报警器的使用

■ (1) 烟感报警器的使用

■ (2) 手动报警器的使用

■ (3) 热感报警器（温度报警器）的使用



## 第二节 客房消防管理

- 2. 灭火器材的使用
- (1) 喷淋装置。
- (2) 消防栓。
- (3) 便携式灭火器：二氧化碳灭火器 干粉灭火器 泡沫灭火器



# 第三节 客房防盗工作及其他安全事项

## ■ 一、客房防盗工作

### ■ （一）客房失窃类型

- 1. 酒店财物失窃
- 2. 宾客财物失窃

### ■ （二）客房失窃的原因

- 1. 员工内盗
- 2. 宾客盗窃
- 3. 外来人员盗窃

## 第三节 客房防盗工作及其他安全事项

- (三) 盗窃事故的预防
- (四) 失窃事故的处理
- 1. 接获客人投诉在房间内有财物损失，应立即通知值班经理；保安科；房务部。
- 2. 封锁现场，保留各项证物，会同警卫人员、房务部人员立即到客人房内。
- 3. 将详细情形记录下来。
- 4. 向保安部调出监控系统的录像带，以了解出入此客房的人，便于进一步调查。
- 5. 过滤失窃前曾逗留或到过失窃现场的人员，假如没有，则请客人帮忙再找一遍。

## 第三节 客房防盗工作及其他安全事项

- 6. 千万不能让客人产生“酒店应负赔偿责任”的心态，应树立客人将贵重物品置放在保险箱内的正确观念，这才是首要预防盗窃的措施。
- 7. 遗失物确定无法找到，而客人坚持报警处理时，立即通知警卫室人员代为报警。
- 8. 待警方到达现场后，让警卫室人员协助客人及警方做事件的调查。
- 9. 将事情发生原因、经过、结果记录于值班经理交代本上。
- 10. 对于此类盗窃意外，除相关人员外，一律不得公开宣布。

# 第三节 客房防盗工作及其他安全事项

## ■ 二、钥匙管理

## ■ 三、其他意外事故的防范

- (一) 遇到自然灾害的处理
- (二) 突然停电的处理
- (三) 客人意外受伤的处理
- (四) 客人死亡的处理
- (五) 客房防爆
- (六) 预防外来侵入和骚扰事件

- 客房安全是指客人在客房范围内人身、财产、正当权益不受侵害，也不存在可能导致侵害的因素。在客房范围内发生安全事故的原因有其直接原因和间接原因。客房安全管理有四个特点。客房安全管理的基本原则有“宾客至上，服务第一”的原则；预防为主的原则；谁主管，谁负责的原则；群防群治的原则；内紧外松的原则。客房安全的重点首先是防火。客房火灾的原因主要有吸烟不慎引起；电气故障引起及其他原因引起。客房部应完善消防管理制度，消除火灾隐患。常见的消防器材的配备。客房部还应该重视防盗工作，做好预防措施，防止盗案发生。其他的一些安全管理事项还包括钥匙管理、自然灾害的处理、停电的处理、
- 客人意外受伤及死亡的处理、客房防爆、预防外来侵入和骚扰事件

# 第七章 布件房和洗衣房管理

- 掌握棉织品一般常识，熟悉棉织品贮存与保养的要点。
- 掌握棉织品和客衣的洗涤程序。



## ■ 一、酒店棉织物的种类

- 棉织物（布巾），在广东和香港也叫“布草”，是英文Bath Towel的广东话的译音。棉织物一词包括酒店、酒店内任何能洗涤的物件。
- 按其用途来说可分为三大类：客房用的布巾、餐厅用的布巾、员工制服。
  - (1) 客房用的布巾包括床单，枕袋、毛巾、毛毯、窗帘、床罩等。
  - (2) 餐厅用的布巾有台布、餐巾、台裙、毛巾等。
- 按织物的质地来分则可分为天然纤维织物、人工纤维织物和混合纤维织物。

## ■ 二、棉织品管理

■ (一) 确定棉织品的储备标准

■ (二) 棉织品的储存与保养

■ 棉织品的储存与保养应注意以下要点：

■ 1. 棉织品必须避潮储存。

■ 2. 棉织品仓库必须保持良好的通风。

■ 3. 棉织品仓库的搁板、搁架边沿应光滑，不能锋利凸出。

■ 4. 棉织品(尤其是混纺床单)在洗涤完并经过烘干机烘干以后，应放在储存架上“休息”一下，这样可以延长棉织品的使用寿命。

# 第一节 布件房管理

- 5. 不能将棉织品堆放在混凝土地面上(可放在乙烯基石棉地面上)。
- 6. 撤下的脏布草应得到及时洗涤。
- 7. 破损的床单等应得到及时缝补。
- (三) 棉织品更新
- (四) 防止棉织品的二次污染

## ■ 三、缝纫组的工作

## ■ 四、制服的管理

- (一) 制服的设计和选购
- (二) 制服的订购量
- (三) 制服的日常送领
- (四) 制服的入库保管
- (五) 制服的更新和补充



### ■ 一、洗衣房的任务

- 主要任务：负责洗涤、熨烫酒店客房部、餐饮部(厨房、餐厅、酒吧等)的布草，保证客房、餐饮部门的清洁卫生，从而确保酒店经营活动的正常进行。
- 第二大任务：负责提供客衣的洗涤、熨烫服务。这既是酒店为客人提供的一项服务内容，同时也是酒店取得经济收入的一个重要途径。
- 第三大任务：负责酒店员工制服的洗涤工作。

### ■ 二、洗衣房的工作程序

- (一) 客衣洗涤质量要求
- 1. 湿洗
- 2. 干洗
- 3. 手洗



- (二) 工服洗涤质量要求
- 1. 洗衣房应根据工服的不同种类和布料的不同来进行分类洗涤。
- 2. 洗涤时要选择适当的洗涤方式、温度、压力和洗涤时间等。
- 3. 各个程序都要按相关的操作规程来进行，以规范的操作来保证洗涤质量。
- 4. 洗涤后的工作服，要做到清洁无污、美观。

## 第二节 洗衣房管理

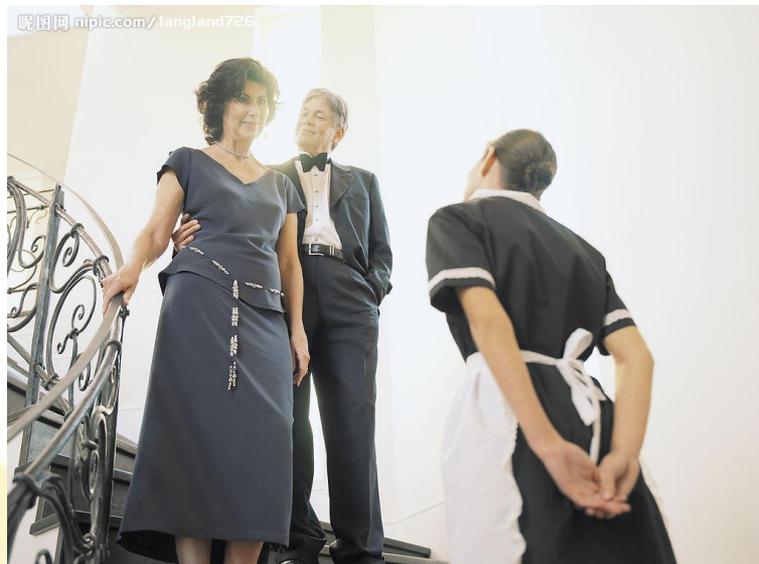
- (三) 棉织品洗涤质量标准
- 1. 台布类
- 2. 床单枕套类
- 3. 毛巾类



### ■ 三、洗衣房洗衣工作流程

#### ■ (一) 收衣程序

- 1. 收衣时间
- 2. 核对
- 3. 打号
- 4. 分类检查



## 第二节 洗衣房管理

- (二) 洗衣和烫衣程序
- 1. 洗涤过程说明
- 2. 洗涤物分类
- 3. 水洗
- 4. 熨烫



## 第二节 洗衣房管理

- （三）客衣洗涤整理及送回
- 1. 衣物的收集
- 2. 衣物的检验
- 3. 包装
- 4. 核对洗衣单
- 5. 整理
- 6. 送衣



## ■ 四、客衣收发控制及账目处理流程

### ■ (一) 客衣每日收发控制表

日期:

房号	时间	普通服务	快洗服务	水洗(件数)	干洗(件数)	整烫(件数)

收集人签名:

送回人签名:

- (二) 客衣账目处理

- **五、客衣破损及寄存工作流程**

- (一) 客衣破损签认作业流程
- (二) 客衣寄存作业流程
- (三) 客人要求赔偿作业流程

- “棉织物”（布巾），一词包括酒店、酒店内任何能洗涤的物件。按其用途来说可分为三大类：客房用的布巾、餐厅用的布巾、员工制服。客房部棉织品的储备标准从每床3~5套不等，对棉织品管理着重棉织品的储存与保养，织品更新，防止棉织品的二次污染。制服的设计和选购应考虑舒适、实用、美观、耐用、易保养的因素。洗衣房的主要任务是负责洗涤、熨烫酒店客房部、餐饮部（厨房、餐厅、酒吧等）的布草，负责提供客衣的洗涤、熨烫服务。客衣的洗涤质量要求从手洗、湿洗、干洗、熨烫等四方面内容掌握。客人要求赔偿作业流程。

# 第八章 客房产品设计布置

1. 熟知客房产品设计布置的原则，了解客房产品的风格及现存的问题。
2. 了解客房产品设计布置发展的趋势。



# 第一节 客房产品设计布置的现状

## ■ 一、客房布局的基本原则

- (一) 协调性
- (二) 实用性
- (三) 适应性
- (四) 安全性
- 1. 防火
- 2. 治安
- 3. 保持客房的私密性



# 第一节 客房产品设计布置的现状

- (五) 美观性
- (六) 环保性
- “6R”原则
- 1. 减量化原则 (Reducing)
- 2. 废物利用原则 (Reusing)
- 3. 循环利用原则 (Recycling)
- 4. 替代使用原则 (Replacing)
- 5. 维修再用原则 (Repairing)
- 6. 添加使用原则 (Refilling)

# 第一节 客房产品设计布置的现状

## ■ (七) 舒适性

房间名称	最小面积 (平方米)	理想面积 (平方米)
双床间	28	36
大床间	32	36
经理级客房	68	72
标准套间	95	108
总统套间	158	181

希尔顿酒店连锁集团的客房单元面积指标

# 第一节 客房产品设计布置的现状

- (八) 健康性
- 二、客房装饰风格
- 三、客房产品设计存在的问题



## 第二节 客房产品设计布置的趋势

### ■ 一、服务简化

### ■ 二、设施智能化

### ■ 三、设备自助化

### ■ 四、客房绿色化

#### ■ （一）绿色客房的定义

- 根据浙江省绿色酒店标准，绿色客房是指无建筑污染、无装潢污染和噪音，有空气过滤装置，室内环境完全符合人体健康要求的禁烟房间，并且房间内所有用品、用具及对它们的使用都符合充分利用资源，保护生态环境的要求

## 第二节 客房产品设计布置的趋势

- (二) 绿色客房的主要表现
- 1. 选择那些同意将其产品废弃物减少到最小程度的供应商，或者坚持生产厂商将非必要的包装减少到最少或重新利用。
- 2. 注意回收旧报纸、易拉罐和玻璃瓶等，并将有机物垃圾专门堆放在一起。
- 3. 合理安装各种设施设备，减少能源浪费现象。
- 4. 在客房中注意使用各种节能设施设备及技能新技术。
- 5. 节约用水。

## 第二节 客房产品设计布置的趋势

- 6. 鼓励住宿超过一天的客人，继续使用原有的毛巾，或不更换床单，以减少清洗所需的水和洗涤利用量。
- 7. 对于预计当天离店的客人所住的客房，要求当班服务员在客人离店后整理。
- 8. 减少使用含氯氟烃的产品、含氯漂白剂和漂白过的布草。
- 9. 尽可能使用有利于环境保护的商品和可再生利用的产品。
- 10. 改变客房卫生用品的供应方式。

## 第二节 客房产品设计布置的趋势

### ■ 五、设计人性化

### ■ 六、房型多样化

#### ■ （一）主题客房的概念

- 所谓主题客房，即在客房产品层面体现和强化主题。这种专门化的产品既形成酒店自身的经营特色，也带来特殊的客源层。

## 第二节 客房产品设计布置的趋势

- (二) 主题酒店的一般类型
  1. 自然风光酒店
  2. 历史文化酒店
  3. 城市特色酒店
  4. 名人文化酒店
  5. 艺术特色酒店



- 不同类型、不同档次的酒店为了满足不同客人用房的不同需求，会设置不同的客房。酒店的投资中有相当一部分是用于客房的内外装修和设施购置，力求使酒店客房具有独特的风格和一定等级的舒适程度，给客人留下良好的印象。
- 许多人到异地酒店求宿，在选择什么酒店入住时，除了考虑价格、服务等因素外，还会考虑到自己是否喜欢那家酒店的设计风格，因为在同等代价的前提下，能住在一家心仪的酒店里是一件很愉快的事情。而各种主题酒店的推出便是迎合了这种需求。
- 无论是主题客房还是各种新的酒店，其发展趋势都是为了能吸引住客，这样，酒店当然会有更大的效益。

谢谢观赏

