

商务型酒店主题客房设计探讨^①

李勇泉

(华侨大学 旅游学院,福建 泉州 362021)

摘 要: 商务客人消费水准高,对主题客房的需求特征、主题风格、配套服务的要求与其他客人完全不同。主题客房具有独特性、针对性、文化性的特点,商务型酒店主题客房的设计应考虑到市场需求、资金要求与投资效益、管理难度等因素,设计时要注重以人为本的个性化设计,以客人的需求为出发点,注重跟踪市场潮流的趋势,挖掘和突出文化内涵,重视提高运营效率和控制成本,注重创新跟进。

关键词: 商务型酒店;主题客房;设计

中图分类号: F719.2 **文献标识码:** A **文章编号:** 1674-117X(2010)03-0090-04

Designing of the Theme Room in Business Hotels

LI Yongquan

(College of Tourism, Huaqiao University, Quanzhou, Fujian, 362021)

Abstract: Business guests have a high level of consumption and their demand for the theme room differs greatly from other guests. They want the room to possess specific characteristics, a style of its own and they need all the matching services. Given the unique characteristics, target and cultural features, the design of theme rooms in business - hotels should take into account marketing demand, capital requirements, investment benefits, and management difficulty, etc. While designing, people - oriented designing ideas should be stressed, the needs of guests being the starting point. Besides the marketing trends should be followed, cultural connotation dug and emphasized, operational efficiency paid attention to, costs controlled and innovation stressed.

Key words: business hotels; theme room; design

随着社会经济的发展,旅游业日新月异,各类酒店蜂拥而起,国际上许多酒店集团大量涌入中国。随着酒店产业逐渐进入成熟期,产业内的竞争更加激烈,使得整个行业的市场增长缓慢,利润下滑。应对消费需求的变化以及日益激烈的竞争环境,主题酒店、主题客房、主题餐厅等具有鲜明个性主题的产品开始不断出现,成为酒店业竞争的一种重要产品形式。

一、商务型酒店主题客房概述

(一)主题客房的概念

客房是饭店产品的核心部分,客房的主题化设

计也成为饭店吸引顾客的重要手段。目前国内外关于主题客房的定义很少,大部分是在介绍主题酒店的时候提出,对于主题客房也只是介绍它的相关特点与设置。浙江大学张世琪对主题客房的定义:“主题客房比一般的客房更具有针对性,是运用多种艺术手法,通过空间、平面布局、光线、色彩,多种陈设与装饰等多种要素的设计与布置,烘托出某种独特的文化气氛,突出表现某种主题的客房”。^[1]主题酒店中的客房一般都具有明显的主题,而其它酒店也有单独推出部分主题客房。

(二)主题客房的特点

1. 独特性。主题客房具有与其他普通客房全

① 收稿日期: 2010-03-12

基金项目: 福建省教育科学“十一五”规划课题(CI09-001); 华侨大学社科基金课题(06HSK22)

作者简介: 李勇泉(1977-),男,福建泉州人,华侨大学讲师,华侨大学博士研究生,研究方向为饭店管理、旅游企业管理、区域旅游发展。

然不同的环境气氛,千篇一律的标准房已经无法满足广大顾客的个性需要。主题客房凭借独特的陈设装饰与布置,给人以全新的感觉。客人如果每次入住都能找到一些新鲜感,无疑将带给顾客更多的惊喜。

2. 针对性。主题客房并不是适合于所有客人的,但每间主题客房因其所表达的主题与个性都吸引着相应的群体,因而成为这些客人的第一选择,饭店可以针对目标市场的一些个性需求,设计一定比例的主题客房,增加饭店产品的针对性及个性化色彩。

3. 文化性。主题客房表现不同的主题文化,可以从客房的名称、客房的陈设装饰上体现出来。浓厚的文化气息渗透在整个房间的各个细节中,让客人感受到深刻的文化内涵,沉浸在主题客房的文化氛围中。^[2]

主题客房能够创造独特而且记忆深刻的体验。因为主题的一致性和形象性及文化内涵的深刻性可以帮助产品建立鲜明的感知形象。

(三)主题客房的风格类型

1. 以客人各种年龄段、性格、职业为主题。这种类型的客房有女子客房、蜜月客房、老年人客房、华侨怀旧客房等,是主题客房中比较常见的类型。例如很多饭店针对人口老龄化的趋势,意识到老年人在饭店的相对停留时间较长,消费较高,着力于竞争“银发市场”,因此设计了老年人客房。^[3]在老年人客房中,注重考虑健康、方便、舒适、自然,在房间布置上往往以暖色调为主,摆设了较多的观赏盆景和常绿植物、鲜花等。随着女性地位的提高,女性在住店客人中的比重越来越大,很多饭店针对这一现象专门设计了女性客房。女性客房往往要求室内装饰富有浪漫情调,温馨雅致,悉心考虑女性的心理特点,充满女性气息。室内有女性的专用毛巾、梳子、梳妆台、试衣镜、香皂、睡衣、适合女性使用的吹风机、熨斗、女性杂志,提供美容美发的服务信息,出游最佳方案等。

2. 以某种时尚、兴趣、爱好为主题。以某种时尚爱好为主题的客房对具有这些方面兴趣的客人有很大的吸引力。客人在这种主题客房住宿的同时,也满足了其在兴趣爱好方面的需求,享受了一个丰富的夜晚。例如:以足球为主题,客房中张贴一些球员、球队的照片,摆放一些足球杂志与足球赛事预告等,并以足球图案进行装饰,使爱好足球的客人能在此找到共鸣;以邮票为主题,客房中挂

有各式邮票、镜框,并附有解说,供爱好集邮的客人欣赏;以书为主题,虽然网络文学已经列入时尚之中,但是依然有很多人钟情于散发着油墨清香的各式书籍,以书为主题的客房可以使客人畅游在书的海洋中,客人可以根据客房内的书单,向服务中心借所心仪的书籍补充精神粮食;以电影为主题,看电影依然是很多人热衷的娱乐消遣方式,在电影为主题的客房中会有精美的电影海报并摆放着各类影视杂志,设有 VOD 点播系统,客人可以选择自己喜爱的电影,享受一个惬意的晚上。^[4]

3. 以各种植物花卉或动物为主题。大自然中的生物具有神奇的魅力,吸引着人们去探讨它们的神秘,享受大自然带来的美好景象。以某种植物花卉或动物为主题的客房同样给人们以享受,让人们在休息的同时收获不菲。例如:以竹藤为主题的客房,客房内的家具、地面、墙面、窗帘、各类用品等大多以竹藤为材料制作,竹质工艺品,以竹为主题的创作作为室内装饰的重点;以藤为主题的客房,唱主角的是各类藤制家具与器皿,让人在使用欣赏同时感受到创造者的巧妙构思及大自然的美感;以蝴蝶等观赏动物为主题,以蝴蝶为主题的客房内展示着各种镶有景况的蝴蝶标本,向客人介绍各个国家和地区蝴蝶的种类、特点,并摆放一些有关蝴蝶的传说故事的书籍。使客人享受一个趣味盎然的夜晚;以花卉为主题,展示城市或者酒店的标志花卉,以插花、盆景、画框,各种印花图案的毛巾、地毯、窗帘、床罩与明信片、信封等形式突出主题,给人以美的享受。^[5]

4. 以某种特定环境为主题。现代人喜欢猎奇,在旅途中渴望经历一些从未经历过的事物。渴望处于一些奇特的环境中,寻求刺激,感受新奇。这类特定环境的主题客房有监狱客房、梦幻主题客房、海底世界主题客房、太空客房等。在德国首都柏林的维尔默斯多夫区,一家名为“动力岛城市饭店”的旅馆就是针对人们的这种心理设计出以各种环境为主题的客房并取得了成功。在国外很早就有以监狱等为环境的主题客房。客房内一切都以监狱的式样进行布置,客人在此住宿,须换上统一的囚服,进房间后不可以随意进出,由身穿制服的服务员送来三餐。客房设有带栅栏的窗户,有条纹的外墙,还有一个通向阳台供客人“逃跑”的小洞、装饰得像狮子笼一样的客房,这种感觉是客人以往从未感受过的,所以愿意购买这份产品的客人很多,以至于入住都要提前预定。此外还有颠倒客

房,房间内用于装饰的桌椅都被绑在了天花板上,而用来睡觉的床却被隐藏在了地板下面。猛一看,还真有些世界被颠倒了的感觉。这种特殊环境主题客房往往给人们新奇与惊喜。^[6]

二、商务型酒店主题客房建设条件分析

(一)市场需求分析

酒店的主题是为了满足人们对独特体验的需求存在的,因此主题的选择是要建立在目标市场的需求分析上,通过事先的环境分析和市场细分,选择目标市场,最后才确定主题的选择。背离这一原则,往往事前就种下了失败的种子。在杭州“梦幻城堡”原本是为了配合2006年世界休闲博览会,目标市场原定为长江三角洲家庭式休闲散客和商务客人。商务型酒店以商务客人为主,这类客人一般行程安排较紧,在客房设计上要显舒适、温馨,在房间数量上也要给予一定的控制,不是所有的客人都喜欢接受主题客房。^[7]据调查问卷显示,很多人没有入住过主题客房,因为在中国主题客房的数量不多,商务客人在酒店呆的时间也不长,对于主题的要求不高。然而随着女性商务客人的增多,女性主题客房的需求远大于其他需求。酒店建造主题客房要针对客源的情况,在确定客人有对主题文化的需求之下建造。

(二)资金要求与投资效益分析

商务型的客人以高消费为主,根据调查问卷显示,一般客人可以接受的主题客房价位为一般普通客房价位的120%~150%,而酒店的主题客房在高科技下,建造的成本也会比一般客房高。所以在设计主题客房时,要充分利用高科技的手段营造环境氛围,在建造主题客房时要在经济实力的基础上选择适合的主题,在以商务客人为市场的酒店就要确保其所在地为会展城市,或者经济发达,商业往来旺盛的地方。

酒店投入资金在主题客房,要确保其有利可挣。杭州“梦幻”主题的定位为家庭式散客旅游及商务客人,但是国内家庭式散客,他们需要的是家的温馨、舒适而非豪华气派,“梦幻”的打造需建立在经济实力上,这完全脱离了目标市场。若以商务客人为目标市场,而杭州的城市定位为非会展城市,而“梦幻城堡”是1000间的客房,在客源保证上有很大风险,投资效益不高。^[7]针对人们现在对主题的需求,适当建立主题客房,在房间的成本上给予控制,从而制定与现代商务旅游消费相适应的

房价。

(三)管理难度要求

主题客房是为了满足人们追求新奇的心理及其他的物质需求。主题客房因其在投资与设计上的不同使管理也存在一些难度。主题客房高新技术运用突出,在日常服务员操作管理及客人自我控制中难免会出现使用不当的现象,因此要确保在这方面的技术指导,确保安全,控制维修成本。此外,由于主题客房的特殊性,客房内物品流失方面管理也存在难度。员工方面要给予思想指导,客人方面要加强注意,防止客房内特色物品的流失。此外,因为商务客人要求相对独立,不愿被打扰,这样对于主题客房的日常保养也存在难度。

三、商务型酒店主题客房设计建议

最具时尚感的酒店客房设计要胜过剧院,它更可称之为一种营销工具。通过融合不同时期的多种风格,这些酒店独树一帜的外观吸引了顾客前往体验和探求。顾客可以在一次次地返回后仍能发现设计上的新意——这就是重点所在。

(一)注重以人为本的个性化设计

主题客房的设计要建立在人们生活习惯基础上,注重以人为本的个性化设计。主题客房的设计要建立在人们的生活习惯基础上,使得房间的每一元素都能抓住客人的注意力。在客人起居习惯的基础上进行创新,在建筑平面方案设计时要考虑到为客房提供尽可能恰当的位置、空间、尺寸和景观方向,尽可能节约公用面积,尽可能缩短疏散距离和服务流程的交通布局,尽可能避免陈旧的卫生间布置,以及尽可能完整、合理地布置好客房里所有电源和开关的位置等等,^[8]使得客房里面的每一处设置都以人们的生活习惯为起点,更加方便客人。

(二)注重以客人的需求为出发点

主题客房的设计要应以客人的需求为出发点。这就要求主题设计必须是在分析客人需求的前提下进行的。并不是每一种主题都令客人接受,主题设计要考虑客人对这一方面是否有需要。杭州“梦幻城堡”主题的失败,就是因为其市场定位错位,没有分析住店客人的需求而导致的。所以在设定主题客房的定位及特色服务时要有针对性。“如果顾客得花10分钟才能找到遥控器或抽屉没法用,那么即使是最有名望的装饰也是毫无意义的。”^[6]

(三)注重跟踪市场潮流的趋势

主题客房设计可以根据市场潮流,人们追从心

理的变化而进行创新。一部经典影片,去年韩剧《大长今》热播,影迷们对《大长今》里的韩国传统饮食,宫廷住宿等充满了好奇心,希望亲自去体验一下韩国古典的传统风俗。因此酒店可以根据这个市场,设计出具有韩国古代风味的客房。主题客房的设计要抓住游客的特征。比如针对东南亚及各个不同国家的顾客进行分析,针对他们的需求建设与其相适合的主题客房。商务客人外出都是为了经商,在设计客房时,可以针对他们的特征及需求,设计以商业为主题的客房。在房间里面放置各种商业丛书,以及提供网络服务,并向客人介绍当地商业经济发展等商业信息。针对商务客人要求独立不被打扰的心理要求,在客房设置的时候,充分考虑这一特点,为商务型客人提供特色化服务。^[9]

(四)注意挖掘和突出文化内涵

主题客房设计应注意突出主题客房的文化内涵,通过艺术作品等装饰增加其文化内涵。名家的艺术作品可以烘托客房的氛围,增添豪华高雅的气氛,而绘画又可增强客房的艺术感染力。美国勃鲁斯酒店的客房设计就别具一格,设计师大胆使用惹人注目的红白相间的条纹作为墙面装饰,每间客房不一样的垃圾筒变成了艺术品,均由芝加哥年青的艺术家绘制。^[10]这是一种理念的创新——饭店客房不仅要求质量,更要有情趣。这样的设计使得客房充满文化色彩富有诗意。

(五)重视提高运营效率和控制成本

主题客房的设计应重视运营效率的提高和成本的降低。客房运行成本低,收益回报丰厚,是酒店利润的重要“产地”。相应地,它也应成为酒店设计中的最具有挑战的环节之一。但是,长久以来,客房,特别是标准客房的设计含量很低,从功能格局乃至家具款式的每一个细节都大同小异,变成了真正意义上的“标准”客房。主题客房的推出改善了这种状况,但高科技手段在主题客房设置过程中起了很大作用,同时主题客房为了设置与众不同的环境在成本上比标准客房高,在设置的时候要注意成本的控制。^[11]

(六)注重创新跟进并留有余地

主题客房的设计应注重创新跟进,用发展的眼光看问题,在设计上尽可能为以后的发展与改造留有余地。^[11]随着人们生活水平的提高,对生活的要求也不断提高,心理需求也日渐不同。主题客房设

计时要注意创新,超越程式化的客房布局,创造舒适、温馨具有特色、轻松随意的起居环境,不要局限在豪华设计上。罗马的 empire palace 酒店总经理说:“要抓住大型公司和休闲旅客这些目标市场的注意力,我们知道设计必须是人性化和与众不同的。我们想要的风格是文雅高尚,而不单纯是富贵华丽。”^[6]创新原则指导下的管理理念应该以顾客需求为最高标准,而不是只顾政府标准而无视客人要求和饭店的市场竞争优势。

当前酒店业已经进入主题化、个性化竞争的时代,商务型客人对主题化的要求更加明显,也更为挑剔。商务型酒店在做好主题客房设计的同时,也要注重强化为客人提供主题化和个性化的服务,乃至在经营管理和营销推介中都要注意主题化的渗透,以便为客人营造全方位的主题化感知和消费体验。

参考文献:

- [1] 张世琪.论主题客房的特点与类型[J].饭店世界,2001(2).
- [2] 彭雪蓉.基于顾客体验的主题酒店产品研究[D].杭州:浙江大学,2006.
- [3] 薛秀芬,尚宏伟.我国主题客房的创新发展[J].饭店现代化,2008(5)
- [4] 傅娟.当代消费文化与酒店设计趋势[J].新建筑,2005(2).
- [5] 吴业山.饭店节能技术与应用[J].节能技术,2004(5).
- [6] 田苗苗,郑向敏.饭店产品的体验化设计与经营[J].饭店现代化,2006(6).
- [7] 蒋浩.浅析酒店空间的光环境设计[J].山西建筑,2007(29).
- [8] 李勇泉.商务型酒店主题客房经营探讨[J].乐山师范学院学报,2009(8).
- [9] 何玉婷.对温泉文化主题酒店发展的建议[J].乐山师范学院学报,2007(1).
- [10] 欧荔.中国主题酒店文化融合的思考[J].旅游科学,2003(3).
- [11] 张羽.基于顾客体验的温泉主题酒店的产品设计[J].贵州商业高等专科学校学报,2007(3).

责任编辑:李珂