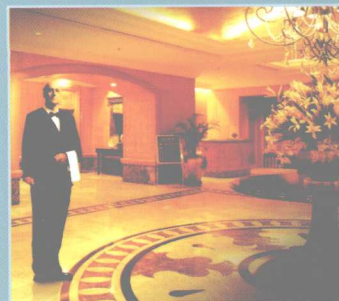
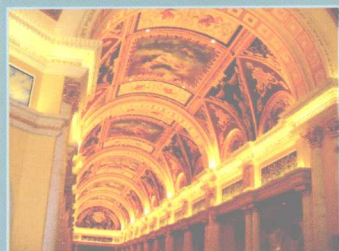




总主编 王昆欣

高 职 高 专 旅 游 类 专 业 精 品 教 材

饭店客房管理实务

黄 英 林红梅 主 编
梁 银 刘 茵 副主编



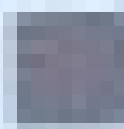
清华大学出版社



中国出版集团 中国对外翻译出版公司

酒店客房管理实务

主编 王小明 副主编 王小明
编委 王小明 王小明 王小明



中国出版集团 中国对外翻译出版公司

高 职 高 专 旅 游 类 专 业 精 品 教 材

总主编 王昆欣

饭店客房管理实务

黄 英 林红梅 主 编
梁 银 刘 茵 副主编

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书针对饭店客房管理的热点问题——客房管理模式的设计和客房业务管理进行了深入细致地阐述和经验总结,介绍了现代饭店客房管理的原则和发展趋势。全书共有8章,分别是:客房部概述、客房产品的设计布置、客房服务管理、客房卫生管理、洗衣房和布草房的管理、客房部安全管理、客房部人力资源管理以及经济型饭店的运营。

本书以饭店客房管理者的视角,从客房业务的组织入手,将大量中外成功企业的案例穿插其中,对具体业务的督导、操控进行系统介绍,具有较强的实用性和可操作性,不仅可作为高职高专院校旅游类专业的教材,也可作为饭店从业人员的参考读物。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

饭店客房管理实务/黄英,林红梅主编. —北京:清华大学出版社,2008.11

高职高专旅游类专业精品教材

ISBN 978-7-302-18570-3

I. 饭… II. ①黄… ②林… III. 饭店-商业管理-高等学校:技术学校-教材
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 142258 号

责任编辑:刘士平 霍岩岩

责任校对:李 梅

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京国马印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:13.25 字 数:298千字

版 次:2008年11月第1版 印 次:2008年11月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:22.00元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:026081-01

高职高专旅游类专业精品教材 编审委员会

主任委员 王昆欣

副主任委员 朱承强 梁 智 杨哲昆

委 员 (以拼音字母为序)

陈宝珠	陈 秋	戴聚岭	郭英之	韩 军
胡 敏	黄 英	贾人卫	姜文宏	匡家庆
李晓东	梁 智	舒伯阳	王春玲	王文改
吴业山	谢 苏	徐云松	杨荫稚	袁正新
张 晖	张 辉	张丽芳	张跃西	赵恒德
邹本涛				

秘 书 刘士平

E-mail: liushp@tup.tsinghua.edu.cn



高职高专旅游类专业精品教材

总序

为培养高素质旅游人才而准备

我国旅游业是随着中国的改革开放发展、成长的。改革开放前我国旅游业以外事接待为主,只具备产业雏形;1978年以后转换机制,逐步发展产业型旅游业。1986年国务院决定将旅游业纳入全国国民经济与社会发展计划,正式确立其国民经济地位;进入21世纪以来,中国旅游业得到迅速发展。在入境旅游方面,中国的入境过夜旅游者从1978年的71.6万人次增加到2005年的4681万人次,增长了65倍;旅游外汇收入也从1978年的2.63亿美元猛增到2005年的293亿美元,增长了111倍。2004年中国跃居世界第四旅游大国。在出境旅游方面,随着我国经济的持续快速发展和国际地位的不断提高,以及中国公民出国旅游目的地的不断增多,出境旅游发展迅猛。到2005年末,经国务院批准的中国公民出国旅游目的地国家和地区总数达到了117个,遍布全球五大洲。2005年,中国出境总人数达到3103万人次,成为全球出境旅游市场上增幅最快、潜力最大、影响力最为广泛的国家。在国内旅游方面,带薪假期和“黄金周”制度的实行,推动了中国国内旅游的迅猛增长,中国发展成为世界上规模最大的国内旅游市场。2005年,中国国内旅游人数达到12.12亿人次。

我国旅游业虽起步较晚,但发展迅速。随着旅游业的发展,旅游在国民经济中的作用和地位日益重要。世界各国高度重视中国巨大的旅游市场,都希望加强与中国的交流与合作。目前,中国旅游业形成入境旅游、出境旅游、国内旅游三大市场格局,成为举世瞩目的旅游大国。

我国的旅游教育是随着旅游业的发展而产生、发展和成长的。我国的旅游教育始于20世纪70年代末,经过近30年的发展,旅游教育已经形成了较完整的旅游高等教育、中等教育体系。据国家旅游局统计,全国旅游院校有1336所(含开设旅游专业的院校),在校生达566493人,专业教师25239人(2005年底)。

旅游教育的迅速发展,带热了旅游教材的出版。近几年旅游教材建设整体呈现繁荣之势。从旅游教材的种类来看,已由20世纪90年代初的旅游管理专业一个系列几十个品种,发展到现今旅游管理、酒店管理、旅行社管理、景区管理、会展管理及旅游外语等若干个系列上百个品种。但是,目前已出版的旅游教材,存在着“三多三少”的现象,即在编写内容与方式上,剪辑性成果多、研究性成果少;理论性内容多、操作性内容少;传统内容

多,创新内容少(张斌,2005)。

培养高素质人才的关键之一是要有科学的、适合的、高质量的教材,许多出版社为此做了许多工作,出版了一批教材,其中不乏好书。但由于旅游学科建设尚不成熟、高水平的作者偏少、旅游教育总体规模相对偏小等原因,教材建设仍不成熟,高水平教材和参考书匮乏,严重制约着旅游教育质量的提高。

清华大学出版社在对旅游专业,特别是高职高专旅游类专业调研的基础上,有针对性地设计和推出了“高职高专旅游类专业精品教材”。这套教材主要在5个方面进行了探索。

第一,以精品课程建设为依托,建设精品教材。2003年教育部在高等学校实施了国家精品课程建设,到2006年共有5门课程被列为高职高专旅游类专业国家级精品课程。本套教材的组稿思路来自精品课程建设,通过精品课程建设出版一批高质量的教材。诸如《旅游资源评价与开发》、《旅游企业公共关系》等均为国家级精品课程,《中国旅游地理》、《形体训练与形象塑造》、《中国旅游文化》等为省级精品课程。

第二,以旅游管理类专业教学指导委员会为依托,选择优秀作者。清华大学出版社依托教育部高职高专旅游类专业教学指导委员会,邀请了教指委的部分专家参与教材建设,同时在较广的范围内选择了精通职业教育、旅游教育的教师,作者队伍水平较高。

第三,以专业目录为依据,确定教材选题。按照教育部《普通高等学校高职高专教育指导性专业目录(试行)》,旅游专业大类包括旅游管理、酒店管理、导游、旅行社经营管理、景区开发与管理、餐饮管理与服务等主要专业。这套教材根据专业目录中的职业岗位群需要设计和确定选题品种,基本涵盖了旅游类专业的大类主干课程。

第四,以高职高专人才培养目标为依据,体现教材的针对性。这套教材紧紧围绕高职高专人才培养目标,坚持创新、改革的精神,尽可能体现新的课程体系、新的教学内容和教学方法,以提高学生整体素质为基础,以能力为本,兼顾知识教育、技能教育和素质教育。例如,针对高职高专学生的特点,编写了《旅游专业毕业论文写作指导》、《酒店英语服务实训》(北京市精品教材)、《饭店服务基本功实训》等实践性较强的教材。

第五,以先进、简明、适用、通俗为原则,体现教材特色。所谓“先进”,就是强调学科的新理论、新知识,技能的新技术、新方法,实践中的新经验、新案例,使教材内容尽可能先进、科学;所谓“简明”,就是教材提供的内容“必需、够用”即可,简洁、明了,不必过于强调理论性、系统性、完整性;所谓“适用”,就是着眼于旅游业发展实际,适合高职高专学生的特点,适合高职高专教师的教学特征,同时体现教学内容的实际应用,具有可行性、便于操作;所谓“通俗”,就是指教材的编写深入浅出,通俗易懂。

由于旅游教育是培养第一线的服务型、技能型、管理型的应用人才,因此,大部分教材都安排了实践教学内容,以利于学生毕业后能较快适应工作环境,熟练顶岗工作。

旅游学科是一个新兴的学科,涉及的知识范畴十分广泛,可以说旅游学科至今还未成为一门独立的成熟学科,而旅游教育的历史又较短,加之我们的知识水平和实践能力的局限性,因此在教材编写中存在不少问题和困惑,本套教材难免存在不足之处,敬请谅解。

这套教材的组织、编写过程也是我们全体作者学习提高的过程。

一套好的教材,就是一名好的导师,教材是实现教育目标的主要载体之一,高质量的教材是培养合格人才的基本保证。旅游业的进一步国际化、全球化、市场化、人性化,对旅游职业教育提出了更新、更高的要求。我们希望能推出一套既有先进的教育教学理念,又能切合教育教学实际,还能开启教师教学智慧,激发学生学习欲望的好教材。但愿如愿。

高职高专旅游类专业精品教材编审委员会

2008年1月



2008 年 10 月



CONTENTS

第1章 客房部概述	1
1.1 客房部的地位及其主要任务	1
1.1.1 客房部在饭店中的地位	1
1.1.2 客房部的主要任务	3
1.2 客房部的组织管理	5
1.2.1 机构设置的基本要求	5
1.2.2 客房部的组织机构	6
1.2.3 客房部的业务分工	6
1.2.4 客房部的岗位职责	8
1.3 客房管理人员的素质要求	12
1.3.1 沟通意识	13
1.3.2 创新意识	15
1.3.3 成本意识	16
1.3.4 公关意识	17
1.3.5 全面质量管理意识	19
1.4 客房部与其他部门的业务关系	20
1.4.1 客房部与前厅部的业务关系	20
1.4.2 客房部与工程部的业务关系	21
1.4.3 客房部与餐饮部的业务关系	22
1.4.4 客房部与保安部的业务关系	23
1.4.5 客房部与采购部的业务关系	23
1.4.6 客房部与财务部的业务关系	23
1.4.7 客房部与公关销售部的业务关系	23
1.4.8 客房部与人力资源部的业务关系	24
第2章 客房产品的设计布置	26
2.1 客房的设计	26
2.1.1 客房设计理念	26
2.1.2 客房功能设计	28
2.1.3 客房家具的选择与布置	34
2.1.4 客房色彩的运用	35
2.1.5 客房照明的布置	36
2.1.6 客房设计的新动向	37
2.2 主题客房	39
2.2.1 主题客房与主题饭店	40
2.2.2 主题客房的性质特点	40

2.2.3	主题客房设计应注意的几个问题	42
2.2.4	特殊客房楼层	44
第3章	客房服务管理	53
3.1	客房服务模式	53
3.1.1	楼层服务台模式	54
3.1.2	客房服务中心模式	55
3.1.3	选择客房服务模式的依据	56
3.1.4	客房服务的新模式——客房服务中心+贴身管家服务模式	57
3.2	客房服务项目及内容	58
3.2.1	住客的类型及对客房服务的需求	58
3.2.2	客房服务项目的设立原则	61
3.2.3	客房服务项目的主要内容	63
3.2.4	客房优质服务	74
3.2.5	客房服务员注意事项	76
3.3	客房服务工作管理	77
3.3.1	客房服务工作管理的任务	77
3.3.2	客房服务管理工作的内容	78
第4章	客房卫生管理	85
4.1	客房清洁保养原理	85
4.1.1	清洁保养的概念及意义	85
4.1.2	客房清洁保养的标准	86
4.2	客房的清洁整理	89
4.2.1	客房清洁整理标准的制定	89
4.2.2	客房日常清洁整理的内容及工作程序	90
4.2.3	客房计划卫生及内容	96
4.3	公共区域的清洁保养	99
4.3.1	公共区域的清洁保养特点	99
4.3.2	饭店公共区域清洁保养的安排	99
4.3.3	饭店公共区域清洁保养的控制	100
4.3.4	清洁器具的保管	101
4.3.5	清洁器具的使用	102
4.3.6	清洁设备的保养与维修	103
4.4	客房卫生质量的控制	104
4.4.1	强化员工的卫生意识	104
4.4.2	建立检查制度	104
4.4.3	其他措施	111

第 5 章 洗衣房和布草房的管理	115
5.1 洗衣房的运行与管理	115
5.1.1 洗衣房的组织机构	115
5.1.2 洗衣房的布局	117
5.1.3 洗衣房设备管理	117
5.1.4 洗衣服务投诉和处理	119
5.2 布草房的运行与管理	120
5.2.1 布草房的业务范围与组织机构	120
5.2.2 布草的分类	120
5.2.3 布草的质量、数量与规格	121
5.2.4 布草房的布局	123
5.2.5 布草房的设备用品	123
5.2.6 布草房的运行与管理	124
第 6 章 客房部安全管理	129
6.1 客房安全管理概述	129
6.1.1 客房安全的含义	129
6.1.2 安全设施的配备	130
6.2 防火与防盗工作	133
6.2.1 防火工作	134
6.2.2 防盗工作	137
6.3 工伤事故的预防	139
6.3.1 客房员工工作中对工伤事故的预防	139
6.3.2 客房部对工伤事故的预防措施	140
6.4 其他意外事故的防范	140
6.4.1 客人的伤病处理	140
6.4.2 住客醉酒处理	141
6.4.3 保密房的防范处理	142
6.4.4 自然灾害处理	142
第 7 章 客房部人力资源管理	145
7.1 人员编制	145
7.1.1 决定人员编制的因素	146
7.1.2 客房人员的编制方法	147
7.2 客房岗位分析	151
7.2.1 岗位分析的作用	151
7.2.2 岗位分析的构成	152

7.3	员工招聘与培训	154
7.3.1	制订方案	154
7.3.2	选择招聘途径	154
7.3.3	求职者申请及初选	155
7.3.4	面试	156
7.3.5	入职培训	158
7.4	劳动力安排	159
7.4.1	劳动力安排的工作步骤	159
7.4.2	客房工作日程安排	160
7.5	业绩考核与评估	165
7.5.1	考核与评估的方法	165
7.5.2	考核评估的程序	167
7.5.3	考核与评估的技巧	167
7.6	激励机制	168
7.6.1	正激励	169
7.6.2	反激励	169
7.6.3	激励的注意事项	170
第8章	经济型饭店的运营	175
8.1	经济型饭店概述	175
8.1.1	经济型饭店的内涵	175
8.1.2	经济型饭店的发展状况	176
8.1.3	我国经济型饭店的优势与主要问题	179
8.2	我国经济型饭店行业著名品牌企业介绍	182
8.2.1	锦江之星	182
8.2.2	如家快捷酒店	183
8.2.3	莫泰连锁酒店	184
8.2.4	美国速8酒店	184
8.2.5	7天连锁酒店集团	186
8.2.6	格林豪泰酒店	187
8.2.7	汉庭连锁酒店	188
8.2.8	宜必思	188
8.2.9	广州岭南佳园连锁酒店	189
8.3	经济型饭店的经营策略	189
8.3.1	成本控制策略	189
8.3.2	营销策略	192
	参考文献	196



第 1 章

客房部概述

课前导读

客房是饭店的核心产品,饭店通过向市场提供符合客人要求的干净、舒适的客房及其他产品,从而获得预期的投资回报。客房部作为客房服务的管理机构,不论是在饭店经营收入的构成中,还是在对整个饭店的服务质量和运行产生的影响上,都占有非常重要的地位。

教学目标

- 了解客房部的地位;
- 熟悉客房部的主要任务;
- 掌握客房部组织管理的常见模式;
- 明确客房管理人员应具备的素质;
- 了解客房部与其他各部门的业务关系。

1.1 客房部的地位及其主要任务

客房部又称房务部、房口部、管家部,是饭店的一个重要部门,在饭店的经营管理中起着举足轻重的作用。客房部的工作重点是管理好饭店所有的客房及其设施、设备,组织好对客接待工作,让顾客留下美好的住宿经历。从工作性质上看,客房部是饭店经营管理的重要职能部门,客房服务质量和出租收入的高低决定着饭店的经营和发展。

1.1.1 客房部在饭店中的地位

进入 21 世纪,现代饭店越来越向多功能方向发展,饭店产品多功能化成为客人的需求,也为饭店创收增加了多种渠道。但是,不管市场如何变化,满足客人住宿要求仍是饭

店最基本、最重要的功能,客房仍是其不可或缺的基本设施。

1. 客房是饭店的基本设施和主体部分

人们外出旅行,无论是度假还是商务,首先必须有地方休息、住宿,这是旅游活动能够持续进行的基本条件。饭店客房正是向客人提供住宿的物质承担者。尽管饭店的其他设施完全可以根据其档次和规模来确定设置与否,但客房是饭店必不可少的基本设施。缺少了客房就不能称此建筑为饭店,这是饭店有别于酒楼、酒家的关键。同时,从建筑面积看,客房面积一般占饭店总面积的70%左右,如果加上客房产品营销活动所必需的前厅、洗衣房、布草房等部门,这一比例超过80%。此外,在饭店的固定资产中,客房部配备的设备物资无论种类、数量、价值都在饭店物资总量中占有较高比重。所以说,客房是饭店最基本、最重要的设施。

2. 客房产品及服务质量是饭店质量的重要标志

客房常常被旅游者比喻为“家外之家”。客人住进饭店后,使用客房设备设施的时间最长。所以,客房服务是否周到、房内设施是否完好、物品是否齐全、环境是否安静舒适等因素,对客人都有直接影响。客人在客房产生的体验和评价往往成为其衡量饭店服务质量的重要指标。由此可见,客房产品质量和服务水平在一定程度上就是饭店质量与管理水平的具体反映,它直接关系到饭店的声誉。

此外,客房部通常还管辖饭店公共区域,如大堂、洗手间、电梯等,客人同样希望这些场所清洁、舒适、优雅,并能在这些地方得到优质服务。非住客对于饭店的印象更是主要来自于公共区域的设施与服务,公众往往据此评价饭店质量。

3. 客房收入是饭店经济收入的主要来源

饭店的经济收入主要有三个来源:一是客房收入;二是餐饮收入;三是娱乐、租赁等其他收入。客房收入一般要占饭店全部营业收入的50%,成为饭店经济收入的重要来源。当然,不同地区、不同市场定位的饭店,具体的收入比例还是有较大区别的。我国部分饭店类上市公司2007年中期的经营状况见表1-1。

表 1-1 我国饭店类上市公司 2007 年中期经营情况

收入项目	营业收入/万元	占主营业务营业收入比例/%
新都酒店(代码 000033)		
客房出租收入	1876.0	55.90
餐饮收入	336.0	10.01
租赁收入	880.0	100.00
其他收入	264.0	7.87
华天酒店(代码 000428)		
客房出租收入	7940.6	28.91
餐饮收入	11657.4	42.44
娱乐收入	1842.4	6.71
管理费收入	603.7	2.20
光电子产品	4330.0	15.76
其他收入	1095.7	3.99

续表

收入项目	营业收入/万元	占主营业务营业收入比例/%
金陵饭店(代码 601007)		
饭店业务收入	10104.8	50.08
其中:客房收入	5069.9	50.17(占饭店业务收入比例)
餐饮收入	4884.8	48.34(占饭店业务收入比例)
商品贸易	9668.6	47.92
其他	402.6	2.00
东方宾馆(代码 000524)		
客房出租收入	5535.7	34.64
餐饮收入	5787.3	36.21
展场收入	2902.3	18.16
商铺租赁收入	598.5	3.74
出租车营运收入	671.6	4.20
其他收入	486.0	3.04

(资料来源:各相关公司公告)

4. 客房部的管理直接影响饭店的运行管理

如前所述,客房部能为饭店的总体形象和其他部门的正常运行创造良好的环境和物质条件,加之客房部员工占饭店员工总数的比例很大,其培训管理水平对饭店员工队伍整体素质的提高和服务质量的改善有着重要意义。另外客房部的物资设备众多,对饭店成本控制计划的实现有直接作用。因此,客房部的管理对于饭店的总体管理关系重大,客房部是影响整个饭店运行管理的关键部门。

1.1.2 客房部的主要任务

客房部作为饭店经营中的一个主要部门,其主要任务是为宾客提供一个舒适、安静、优雅、安全的住宿环境,并针对宾客的习惯和特点做好细致、便捷、周到、热诚的服务。根据其特殊的工作环境与工作方式,客房部的工作任务一般有以下几个方面。

1. 提供整洁、舒适、安全的客房产品

客房是客人休息的地方,也是客人在饭店停留时间最长的场所,客房部必须根据饭店自身的定位和宾客的需要,提供符合标准、整洁、舒适、安全的客房。没有客房部对客房的清扫整理及装饰布置,饭店就没有可以出租的客房;对于已经出租的客房而言,没有客房部为住客提供的住宿综合服务,客房的价值就不完整。完整的客房产品包含房间、设备设施、用品、空间、环境和客房综合服务等。只有满足了客人的多方面需求,客房产品才能获得市场的认可。因此,客房部最基本的任务就是为客人提供清洁、美观、舒适、安全的暂住空间。

2. 提供热情、周到的服务

服务质量是饭店的生命线,服务质量的高低直接决定了饭店的竞争优势强弱。客人除了在客房休息外,还有着其他多样的活动内容:有的接待来访亲朋,洽谈业务;有的上网冲浪,休闲娱乐;有的处理文档,策划方案;有的喝酒聊天,在房间用餐。如何为客人提供热情、周到的客房接待服务,使客人的各种需求得到满足,是客房部工作的重要内容。

3. 为饭店创造清洁优雅的环境

客房部负责饭店所有客房及公共区域的清洁卫生工作。清洁卫生是保证客房服务质量和体现客房价值的重要组成部分。饭店的良好气氛,舒适、美观、清洁的住宿环境,都要靠客房服务员的辛勤劳动来实现。所以,搞好清洁卫生,提供舒适的活动空间,是客房工作的首要任务。客房部必须通过制定和落实清洁卫生操作规程和检查制度来切实保证清洁卫生质量,使饭店时刻处于清洁、优雅、常新的状态,让饭店各处都能给宾客留下美好印象。

4. 降低客房费用,确保客房正常运转

客房使用的物品不但种类繁多,而且需要量也比较大。随着市场要求的不断提高,客用品的质量和装潢设计也越来越讲究。客用品及其他费用开支是否合理,直接影响客房部和饭店的经济效益。因此,客房部的工作,一方面要根据客房的档次满足客人及工作需要;另一方面又必须控制物品消耗,减少浪费,加强设备的维修保养,延长其寿命,以取得最佳的营业成果。

5. 为饭店各部门提供洁净美观的棉织品

饭店的棉织品除了客房使用的一系列品种外,还有餐饮部门的台布、餐巾以及饭店所有窗帘、沙发套、员工制服等。客房部设有布草房和洗衣房,负责饭店布草和员工制服的洗涤、保管和发放,为全饭店的对客服务提供保障。

6. 协调与其他部门关系,保证对客服务需要

对客服务质量,不仅与客房部内部管理有关,而且还受其他有关部门的影响,例如前台的客房销售、客房设备维修等。部门之间能否协调一致,共同做好对客服务工作,对于饭店的整体形象至关重要。所以,饭店应建立相应的沟通协调机制,同时,客房部也要经常主动与有关部门沟通协调,使他们掌握客房服务过程中的各种需求环节,做好协调配合工作,为对客服务质量的提高创造良好的条件。



小资料 1-1

北京威斯汀公寓

威斯汀是喜达屋酒店管理集团旗下的著名品牌,以提供宾至如归的个性化服务和管理一流度假酒店的丰富经验著称。北京金融街威斯汀公寓与威斯汀大酒店相连,地处北京城市中心。公寓的205个单元有1室、2室及3室的套房供客人挑选。独立的大堂、现代化的家具、全套厨房设备、家庭娱乐设施、液晶电视、免费宽带网络连接、完善的安全设施确保客人得到美妙的体验。公寓配备了威斯汀品牌的所有明星产品:天梦之床、威斯汀健身计划、24小时礼宾服务、天梦水疗、天梦婴儿床等。威斯汀公寓还设有儿童看护服务,客人可以安心地去就餐和进行其他活动,而不必担心孩子的安全,员工也可以陪儿童外出。公寓内还有独特的专门为小客人设计的威斯汀儿童俱乐部,3~12岁的客人在居住期间可以免费参加儿童俱乐部的各种育智娱乐的游戏和活动。

正如其总经理所说,“尽管我们为酒店的顶级设施感到骄傲,但更使我们独树一帜的是致力于提供给客人个性化、直觉灵动和焕发活力体验的核心理念”,“在威斯汀公寓,客人活得就像个国王”。

(资料来源:林红梅. 酒店客房管理实务. 广州:广东经济出版社,2007)