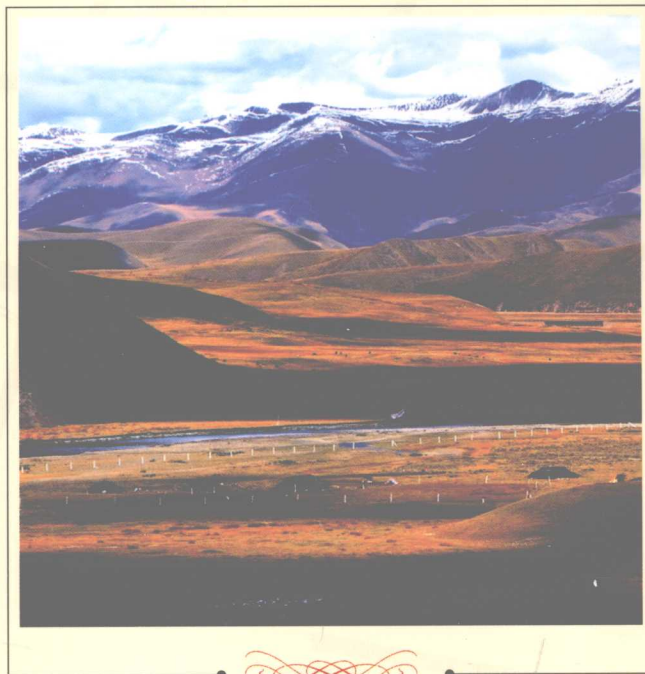


零距离上岗

高职高专旅游管理专业系列规划教材



Introduction to Restaurant Management

饭店管理概论

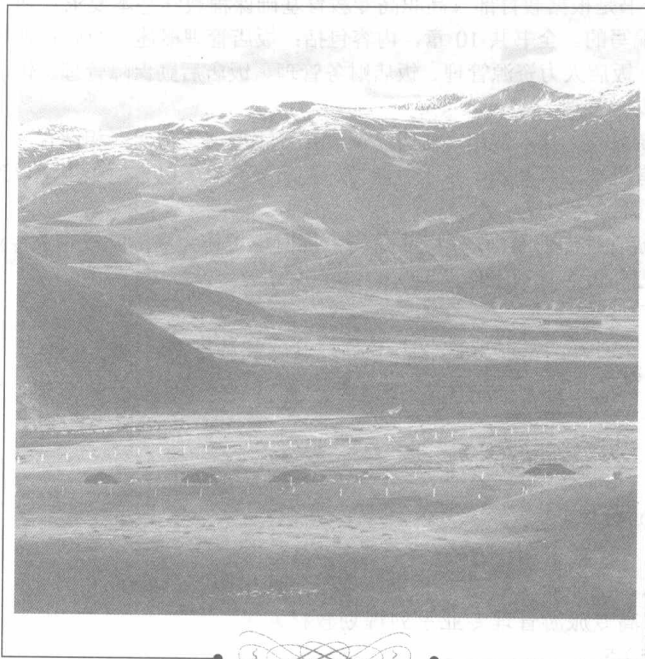
牟 昆 王林峰 主编



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

零距离上岗

高职高专旅游管理专业系列规划教材



Introduction to Restaurant Management

饭店管理概论

牟 昆 王林峰 主编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

《饭店管理概论》一书是根据教育部《高职高专教育基础课程教学基本要求》和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》编写的。全书共 10 章, 内容包括: 饭店管理概述、饭店管理理论与方法、饭店组织管理、饭店营销管理、饭店人力资源管理、饭店财务管理、饭店后勤保障管理、饭店对客服务管理、饭店服务质量管理、饭店安全管理。

本书重点突出, 系统条理, 深入浅出, 通俗易懂, 并且注重理论与实践相结合。突出高职高专教学注重能力培养这条主线, 有机地融合知识、技术、能力、素质等要素, 以方便学生学以致用, 学有所成, 具有一定的前瞻性和可操作性。

本书是高职高专旅游管理专业系列规划教材之一, 同时也可作为高等院校有关专业本、专科教学的参考书, 以及从事旅游管理与饭店管理工作者的理想的自学读物。

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究。

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店管理概论 / 牟昆, 王林峰主编. —北京: 电子工业出版社, 2009.1

(零距离上岗·高职高专旅游管理专业系列规划教材)

ISBN 978-7-121-07250-5

I. 饭… II. ①牟… ②王… III. 饭店—企业管理—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 123639 号

责任编辑: 韩丽娜

印 刷: 北京市天竺颖华印刷厂

装 订: 三河市金马印装有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×980 1/16 印张: 17 字数: 360 千字

印 次: 2009 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

高职高专旅游管理专业系列 规划教材编委会

主 任 唐 静

副主任 刘柏霞 杨涵涛 吴肖淮 窦洪波
崔巍 刁力人 杨春晖 韩枫
戴卫东 范慧玉

编 委 牟 昆 王 浩 杨 光 李卉妍
苏 立 徐 哲 范红育 杨 雷
邢 伟 熊国铭 柴伟莉

编 审 吴肖淮 戴卫东

出版说明

作为现代高等教育的重要组成部分,高职高专教育可以说是与经济建设、劳动就业联系最紧密、最直接的。它承担着为高新技术转化、传统产业升级提供智力支持的重任,承担着提高劳动者的就业能力和创业能力、促进劳动就业的责任。近年来,我国高职高专教育有了很大的发展,为生产、管理、服务第一线培养了大批技术型、应用型专门人才,为我国经济发展和社会进步起到了重要的推动作用。

高职高专教育以培养高技能人才作为教学目标,因此,与普通本科教育相比,有自己鲜明的特点:

(1) 理论知识以“必需、够用”为度。

(2) 以市场需要为目标,以培养实际操作能力为核心。

(3) 实践教学在教学计划中占较大比重,注重学生职业能力的培养,实现“零距离上岗”,即学生毕业进入企业后,不再需要专门的上岗培训,直接就可以上岗,从而实现人才培养与上岗就业的零距离。

为了真正实现高职高专教育与上岗就业零距离的目标,许多高职高专院校正在进行逐步的教学改革,改革方案里提出要适当规模地控制基础理论课程教学的深度与广度,加强校内模拟实训室和校外实习基地建设,强化技能培训,熟悉岗位要求,增强学生择业就业能力,增加学生的就业机会。

教学改革,教材先行。为了推动我国高职高专教育教学改革向“以培养职业能力为中心,理论和实践并重”的方向发展,在国家教育部的指导下,电子工业出版社在全国范围内组织并成立了“全国高职高专教学研究与教材出版编委会”(以下简称“教学研究与教材出版编委会”),旨在研究高职高专教学目标、教学规律,以及与教学改革配套的教材建设,规划教材出版工作。教学研究与教材出版编委会的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的普通高校、高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及本科院校主办的二级职业技术学院,而教材的编者和审定者则均来自从事高职高专和成人高等教育教学与研究工作的第一线优秀教师和专家。

教学研究与教材出版编委会根据《教育部关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》的文件精神,以及上岗就业零距离的教学目标,规划了这套“零距离上岗·高职高专系列规划教材”,力求能够反映高职高专课程和教学内容体系改革方向,按照突出应用性、实践性的原则重组系列教材结构;力求教材能够反映当前教学的新内容,突出基础理论知识的应用和实践技能的培养。教材中的基础理论以“必需、够用”为度,强调应用知识点的教学,在专业课程教材的内容设计上加强针对性和实用性;教材内容尽量体现新知识、新技术、新工艺、新方法,以利于学生综合素质的形成和科学思维方式、创新能力的培养,同时注重实训和实习环节,以提高学生的操作技能及与实际岗位的对接。规划教材覆盖了人力资源管理、财务会计、国际经济与贸易(国际商务)、物流管理、市场营销、金融保险、工程造价、商务英语、旅游管理等专业的基础课程和专业主干课程。这些教材全部按教育部制定的《高职高专教育基础课程教学基本要求》编写,在此基础上,这些教材在形式上加以创新,加入一些实际案例以及补充阅读等内容,方便学生课下学习,拓宽知识面;同时,将主要的专业核心课程设计成教材和模拟实训二合一教学包;此外,电子工业出版社华信教育资源网上还提供教学课件以及习题答案免费下载等增值服务。上述规划教材适合各类高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及本科院校主办的二级职业技术学院使用,计划在“十一五”期间陆续推出。

编写高职高专教材是一个新课题,希望全国高职高专和成人高等教育院校的师生在教学实践中积极提出意见与建议,并及时反馈给我们,以便我们对已出版的教材不断修订、完善,与大家共同探索我国高职高专教育的特点和发展道路,不断提高教材质量,完善教材体系,为社会奉献更多、更新与高职高专教育配套的高质量教材。

全国高职高专教学研究与教材出版编委会

总 序

旅游管理专业是综合了管理学、经济学、服务学、地理、信息、外语、法律法规、服务技能、导游技能等多学科知识与技术的实用性专业学科。目前,随着我国旅游业的发展和岗位人才的需要,培养一批复合型的旅游业实用人才成为当务之急。我们编辑出版的高职高专旅游管理专业系列规划教材,以教育部制定的《高职高专教育基础课程教学基本要求》和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》为指导,以旅游管理方面的基本理论和基本知识、基本技能为基础,贯彻了国家最新的政策、法规和要求,并结合国际惯例,融会了旅游管理专业必需、必备的多学科知识,同时也结合了现代计算机技术及网络的实际应用。这套教材能使学生系统地学习和掌握基本理论、基本技能和实用技术,熟悉国内外旅游业的历史、现状和发展趋势,从而达到具有从事旅游行政管理、旅游企事业单位管理和现代企业管理所需的专业知识,以及具有适应我国旅游事业发展需要的工作能力与分析问题、解决问题的能力。

这套系列规划教材的培养目标是:适应 21 世纪国内外旅游业发展的需要,培养德、智、体、美全面发展的,具有系统、扎实的旅游业经营管理的专业理论知识和专业熟练技能技艺的优秀高等技术应用型专门人才。

这套系列规划教材的基本要求是:使学生系统地掌握旅游管理方面的基本理论和基本知识、基本技能,接受旅游经营管理方面的基本训练,具有分析和解决问题的能力;掌握有关旅游管理问题研究的定性和定量分析方法,了解旅游管理学科前沿发展动态及最新科研成果,培养科学的思维方式和思想方法,具备创新、创造和知识更新的能力;掌握我国关于旅游业发展的方针、政策和法规,熟悉国际惯例,增强法制观念,培养职业道德;熟练掌握一门外语,具有良好的口语交流和笔译能力,并具有较强的计算机应用能力,能用外语和计算机实际处理有关旅游业务;同时还应具备良好的汉语修养、语言技巧和较强的社交活动能力;具备旅游从业人员的良好职业道德、职业习惯与仪表仪态;能够通过计算机等级考试和旅游职业资格统一鉴定考试并获得相关证书。

国家教育部等七部门下发的《关于进一步加强职业教育工作的若干意见》指出:“从总

体上看,职业教育仍然是我国教育的薄弱环节,一些地方和部门在统筹人力资源开发中仍存在着忽视技能人才培养和使用的倾向,在统筹各类教育发展中仍存在着忽视职业教育的倾向,推进职业教育改革与发展的措施还不够有力。一方面,生产服务一线技能人才特别是高技能人才严重短缺,广大劳动者的职业技能和创业能力与劳动力市场需求有较大差距;另一方面,职业教育发展面临诸多困难,人才培养的数量、结构和质量还不能很好满足经济建设和社会发展的需要。”要从根本上解决这个问题,就必须深化高职高专教育的改革。切实做好高职高专教育规划教材的建设,加强文字教材、实物教材、电子网络教材的建设和出版发行工作。在深化改革、深入研究的基础上,大胆创新,推出一批具有我国高职高专教育特色的高质量教材,并形成优化配套的高职高专教育教材体系。

为此,我们组织了全国 20 多所高职高专院校教学第一线的骨干教师和从事高职高专教改与教研工作的专家、学者,在进行了广泛深入的调查研究的基础上,从当前高职高专教学实际需要出发,充分考虑劳动就业与市场需求,同时又与国家职业资格证书考试相衔接,编辑出版了这套高职高专旅游管理专业系列规划教材。全套教材共设置 16 本:《旅游学概论》、《旅游经济学》、《旅游心理学》、《旅游政策法规》、《中国旅游地理》、《饭店管理概论》、《旅游市场营销》、《旅游公关礼仪》、《旅游人力资源管理》、《旅行社经营与管理》、《旅游企业管理信息系统》、《旅游英语》、《导游业务》、《旅游饭店会计》、《旅游资源规划与开发》、《客源国(地区)概况》。本套教材是高职高专学生走向社会,实现零距离上岗不可多得的教科书,同时也适合作为社会力量办学机构与人才培训机构的培训用书,还可供从事旅游管理工作的人员参考阅读。

与以往传统教材相比,本套教材具有以下鲜明的特色。

首先,充分反映了当代旅游管理专业理论研究与实践应用的最新成果,融会了国家最新颁布的相关政策和法律、法规,与国际惯例趋同。突出体现了应用性理论教育和实践教学相结合的特色,构建了“文厚、技湛、商慧”型人才培养新模式,从而使教材体系有效地反映了知识、能力、素质的相结合。整个教材体系结构严谨,层次分明,形成了完整的旅游管理应用型人才培养体系,具有鲜明的时代性、创新性和前瞻性。

其次,在内容和体系上切合高职高专教学实际,符合培养目标与旅游业工作岗位的要求,体系完整,布局合理。本套教材采用了富有弹性的模块式内容结构,设置了基础理论、模拟实训、习题解答三大模块。每个模块既是教材的有机组成部分,又是相对完整而又开放的单元。对知识与能力进行有目的的综合、融合和整合,便于组织教与学,既具有综合性又具有针对性。

再次,为了培养既有大学程度的文化基础和专业理论知识,又有较强的实践能力的应用型人才,本套教材兼顾理论知识和实践知识,既选编“必需、够用”的理论内容,又融入足够的实训内容。突出重点和难点,精选基础、核心的内容,把培养学生的动手能力、

实践能力和可持续发展能力放在重要的位置,增强了高职高专教育的应用性和实践性。

最后,根据高技能人才培养的实际需要,借鉴国内外成功的高等职业教育经验,运用现代教育理念,不断更新教学内容,改进教学方法,重视现场教学和案例教学。用有实际应用价值的示例、案例,促进对概念、方法的理解。改变了以往过分依附理论教学的状况,探索建立相对独立的实践教学体系——增加工艺性、设计性、综合性实验,逐步形成基本实践能力与操作技能、专业技术应用能力与专业技能、综合实践能力与综合技能有机结合的实践教学体系。

在编写过程中,编者借鉴和吸收了国内外专家学者的最新科研成果,同时也参阅了大量相关书籍和资料,在此谨向原作者表示深深的谢意!

由于编者水平有限,加之时间仓促,疏漏之处在所难免,恳请专家、同行和广大读者批评指正。

唐 静

高职高专旅游管理专业
系列规划教材编委会主任

2007年3月

前言

饭店管理是以管理学的一般原理和理论为基础,综合运用多学科知识,与饭店具体实践相结合,从饭店本身的业务特点和管理特点出发而形成的一门独特的管理学科。具体来说,饭店管理实际上是饭店经营管理的简称,包括经营和管理两个方面,是指饭店管理者在了解市场需求的前提下,为了有效实现饭店的规定目标,遵循一定的原则,运用各种管理方法,对饭店所拥有的人力、财力、物力、时间、信息等资源进行计划、组织、指挥、协调和控制等一系列活动的总和。它是管理科学的一个分支,有其特定的研究对象——饭店经营,并已形成了自己独特的管理体系和管理内容。

我们的培养目标是:德、智、体全面发展,适应生产、经营和服务等方面第一线需要,具有从事饭店服务与管理等工作所必备的岗位知识和服务技能,具有较强的分析解决实际问题的能力和实践动手能力。

饭店管理课程的教学要求是:饭店管理是一门应用性很强的学科,在教学过程中应坚持理论分析与实例、案例分析相结合的方法,通过课堂讲授与实际操作相结合的方式,使学生能真正理解和掌握该学科的基本内容、基本知识、基本方法和基本技能。

在本书的编写过程中,作者从高职高专教学的特点出发,注重理论与实践相结合,力求满足旅游管理专业对饭店管理教学的要求。在编写内容上,各章的演绎都紧扣着饭店的实际运行规律而展开,理论与实务兼备,突出了实务的可操作性;在编写风格上,围绕基础理论,采用朴实的行文风格,深入浅出地阐述了饭店管理的基础理论问题,突出了理论阐述的通俗性;在编写体例上,采用新形式,使每章都附有引言、本章学习目标、本章小结、复习思考题和案例分析,突出了教材编写体例的务实性。同时,本书还注意把国内外对饭店管理的最新理论吸收在内,使其具有新鲜感和时代感。

本书是高职高专旅游管理专业系列规划教材之一,同时也可作为高等院校有关专业本、专科教学的参考书,以及从事旅游管理与饭店管理工作者的理想的自学读物。

本书由牟昆(沈阳大学职业技术学院)任第一主编。王林峰(辽宁科技大学高等职业

技术学院)任第二主编。写作分工是:第1章、第2章、第4章、第8章、第9章由牟昆编写;第3章、第5章、第6章、第7章、第10章由王林峰编写。全书由牟昆总纂修改、终审定稿。

在本书的编写过程中,我们拜读了国内外许多专家和学者的专著,并借鉴了其中部分内容,在此谨向他们表示深深的谢意!编者受时间和水平所限,书中难免会有错误和不妥之处,敬请专家和读者不吝指正,在此,先表谢意。

编 者

2008年6月

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为；歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396; (010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036

目 录

第1章 饭店管理概述 1

- 1.1 饭店的含义 1
- 1.2 饭店的种类、等级与功能 3
- 1.3 现代饭店资源 9
- 1.4 现代饭店集团 14
- 1.5 饭店管理的特点与内容 22
- 本章小结 27
- 复习思考题 28
- 案例分析 28

第2章 饭店管理理论与方法 29

- 2.1 饭店管理的基本原理 29
- 2.2 饭店管理的基础理论 32
- 2.3 现代饭店管理方法 45
- 本章小结 61
- 复习思考题 61
- 案例分析 61

第3章 饭店组织管理 63

- 3.1 饭店组织管理概述 63
- 3.2 饭店组织结构设计与创新 69
- 3.3 现代饭店组织管理体系 83
- 本章小结 91
- 复习思考题 91

案例分析 92

第4章 饭店营销管理 94

- 4.1 饭店营销概述 94
- 4.2 饭店营销市场分析 100
- 4.3 饭店营销市场进入 101
- 4.4 饭店营销市场组合策略 104
- 本章小结 109
- 复习思考题 110
- 案例分析 110

第5章 饭店人力资源管理 111

- 5.1 人力资源管理概述 111
- 5.2 饭店人力资源的开发与利用 118
- 5.3 饭店人力资源的激励 125
- 5.4 饭店员工的绩效考评 133
- 本章小结 137
- 复习思考题 138
- 案例分析 138

第6章 饭店财务管理 139

- 6.1 饭店财务管理概述 139
- 6.2 饭店成本费用管理 145
- 6.3 饭店收入与利润管理 150

6.4 饭店财务分析	154
本章小结	162
复习思考题	162
案例分析	163

第7章 饭店后勤保障管理 165

7.1 饭店物资管理	165
7.2 饭店设备管理	175
7.3 饭店卫生管理	183
本章小结	189
复习思考题	189
案例分析	190

第8章 饭店对客服务管理 191

8.1 饭店前厅管理	191
8.2 饭店客房管理	200
8.3 饭店餐饮管理	207
本章小结	217
复习思考题	217
案例分析	218

第9章 饭店服务质量管理 219

9.1 饭店服务质量的含义及特点	219
9.2 饭店服务质量的内容	221
9.3 饭店服务质量管理的方法	222
本章小结	229
复习思考题	230
案例分析	230

第10章 饭店安全管理 231

10.1 饭店安全管理概述	231
10.2 饭店安全网络与安全组织	236
10.3 饭店安全管理的计划、制度与措施	239
10.4 紧急情况的应付与管理	251
本章小结	255
复习思考题	255
案例分析	256

参考文献 257

引 言

饭店作为旅游业的主要组成部分,正在发挥越来越重要的作用。饭店的内涵也随着客人需要的发展而不断演变,消费者对现代饭店的功能、经营管理提出了新的衡量标准。以此为基础,饭店的等级标准也在逐渐提高。饭店竞争格局的变化带来了饭店集团的产生与发展,这对饭店功能的设置和资源管理也提出了更为严格的要求。

本章学习目标

- 了解饭店的种类、等级、功能与星级饭店的审批和管理。
- 熟悉饭店资源的类型、特点和饭店集团的概况。
- 掌握饭店、饭店资源的定义,掌握现代饭店管理的特点与管理的内容。

1.1 饭店的含义

1.1.1 饭店的概念

饭店是指向各类旅游者提供食、宿、行、娱、购等综合性服务,具有涉外性质的商业性公共场所。

在饭店概念中,特别强调综合性服务、涉外性质、商业性和公共场所四个子概念。

1. 综合性服务的概念

饭店综合性服务的概念表明现代饭店与一般企业不同,饭店所提供的产品是多种产品的组合,这些产品既有有形产品,又有无形产品;既有一次性消费产品,又有多次性、连续性消费产品。综合性服务的概念不仅表明饭店产品形式的综合性,而且表明饭店产品在产、供、销方面的综合性;不仅表明饭店在对客人服务中的综合性,而且也表明饭店经营管理中的综合性。在饭店服务管理中经常提到的 $100-1=0$ 和 $100-1<0$,就是现代饭店综合性服务概念的一种反映。现代饭店的综合性服务概念使饭店的管理越来越困难。

2. 涉外性质的概念

涉外性质的概念表明饭店不仅要接待各类国内旅游者,而且要接待各类国外旅游者。饭店的服务管理人员不仅要懂得饭店所在地政府的方针、政策,而且要了解国际惯例、主要客源地的风俗习惯以及国与国之间交流往来的政策;不仅要提供符合本国、本地区旅游者所需要的饭店产品,而且要提供满足各类国际旅游者需求的服务。现代饭店的涉外性质使饭店的经营管理复杂化。

3. 商业性的概念

商业性的概念表明饭店是一个经济实体,是一个必须要产生经济效益才能生存的企业。它要求饭店的经营管理必须要符合市场的规律,必须迎合、满足市场的需求;要以顾客、市场为导向,要让顾客感到“宾至如归”;要考虑饭店产品的产、供、销,不断改进产品的质量,提高市场竞争力;要遵循经济规律,搞好经济核算,控制成本,提高利润;要面对市场,敢于竞争,善于竞争。饭店的商业性概念使饭店的经营管理具有风险性。

4. 公共场所的概念

公共场所的概念反映了饭店是一个生活、科技文化交流、社交活动的中心,是一个除了“衣冠不整者”以外任何人都可以进入的公共区域。这个概念要求饭店的管理人员要具有安全保卫的意识,既要保护饭店财产的安全,又要保护客人的生命、财产安全;既要保护客人的各种利益,又要保护饭店的利益。这个概念要求饭店的经营管理者既要满足住店客人的需求,又要满足各种进入饭店的非住店客人的需求;既要让住店客人感受到饭店的安全和温馨,又要树立饭店公共场所、科技文化交流、社交中心的形象。现代饭店中的公共场所概念使饭店的经营管理更加复杂。

1.1.2 饭店应具备的条件

现代饭店是在古代“亭驿”、“客舍”和“客栈”的基础上,随着人类社会的进步,经济、科学文化技术、交通通信的发展而发展起来的。现代经济的发展,带来世界旅游业的兴旺,饭店业也随之迅速发展起来,而且越来越豪华,越来越现代化。用现代眼光看,旅游饭店都应该是现代化的饭店。现代化的饭店应具备下列条件。

- 1) 它是一座现代化的、设备完善的高级建筑物。
- 2) 除提供舒适的住宿条件外,还必须有一个或多个餐厅,为客人提供餐饮服务。
- 3) 具有完善的娱乐设施、健身设施和其他服务设施。
- 4) 在住宿、餐饮、娱乐等方面提供多方位、高水准的服务。

1.1.3 饭店的地位和作用

随着社会的发展,交通的便利,人们经常有机会外出旅游、探亲、度假或进行文化交

流、经商等活动,饭店为这些旅行者提供了住宿、餐饮、娱乐等方面的服务。随着世界旅游业的发展和国际交往的增多,饭店业在国民经济中的地位日趋重要,它对促进国民经济的发展有着重要的作用。

(1) 饭店是旅游业的重要支柱之一

饭店是旅游业发展的物质基础,为旅游者提供在旅游活动中的食、住、娱乐等方面的服务。除此之外,现代饭店还为人们提供了保健、社交、会议、消遣与购物的场所。它以一种特殊的商品形式,吸引人们用较多的货币去享受在家庭和其他地方享受不到的东西,以提供各种优质服务来获得赢利,从而带动了旅游业的发展,并直接促进了经济的发展。

(2) 饭店是国家外汇收入的重要来源之一

从某种程度上说,饭店是一种不出口的商品外贸经营方式,它的创汇率有时比有形商品出口的创汇率还要高。在我国,高级饭店主要接待对象是外国客人、华侨、港澳同胞、台胞和外籍华人,这些客人在饭店内消费所支付的费用都以外汇结算。因此,饭店是外汇收入的重要来源。同时,饭店也是国家对外政策的直接执行者,是体现国家形象的一个窗口。

(3) 饭店是一个综合性的服务行业,它的发展势必促进社会上其他行业的发展

饭店在经营过程中,需要一些相关行业的产品或服务来维持其经营的正常进行,这些行业包括建筑业、装修业、轻工业和电气行业、食品加工业等,因而对这些行业的发展会起到一定的促进作用。

(4) 饭店为社会创造直接和间接的就业机会

饭店需要管理人员和服务人员,按我国目前饭店(豪华饭店)的人员配备状况,平均每间客房约配备1.5~2人。若新建一座300间客房的豪华饭店,就将创造450~600个直接就业机会。同时其他行业为饭店提供设备、家具、食品、装修等商品也需要大量的人力,因此饭店通过对这些行业的影响,为社会提供了间接的就业机会。

(5) 饭店是文化交流、科学技术交流、社交活动的中心

饭店的客人来自世界各地,他们的来访促进了文化艺术、科学技术的交流。同时,饭店中各种先进设备的引进,现代管理技术的运用,也促进了科学技术的交流。除此之外,饭店提供的娱乐场所也促进了社交活动的发展。

1.2 饭店的种类、等级与功能

1.2.1 饭店的种类

饭店的种类很多,饭店的经营模式也越来越多样化、奇特化。为了满足各类旅客的需要,出现了各种各样的奇特新颖的饭店。