



新世纪高等学校教材

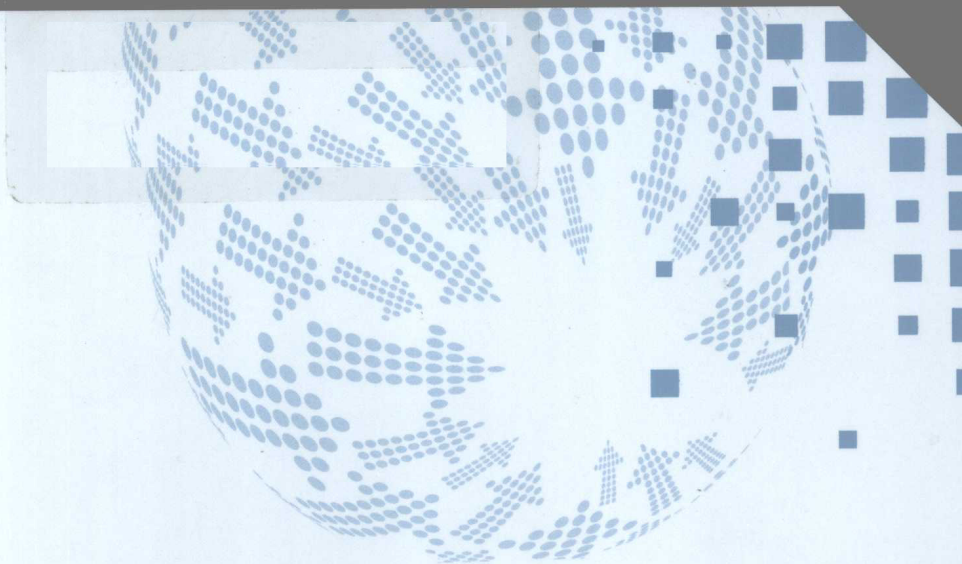
旅游管理核心课系列教材

★ 仇学琴 主 编

★ 杨丽娥 陈 燕 副主编

HOSPITALITY MANAGEMENT

现代饭店经营管理



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

新世纪高等学校教材

旅游管理核心课系列教材

现代饭店经营管理

HOSPITALITY MANAGEMENT

仇学琴 主 编
杨丽娥 陈 燕 副主编



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店经营管理/仇学琴主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2010.5

新世纪高等学校教材. 旅游管理核心课系列教材

ISBN 978-7-303-10943-2

I. 现… II. ①仇… III. ①饭店—企业管理—高等学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 062248 号

营销中心电话	010-58802181 58808006
北师大出版社高等教育分社网	http://gaojiao.bnup.com.cn
电子信箱	beishida168@126.com

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn

北京新街口外大街 19 号

邮政编码: 100875

印 刷: 唐山市润丰印务有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 170 mm × 230 mm

印 张: 22

字 数: 396 千字

版 次: 2010 年 5 月第 1 版

印 次: 2010 年 5 月第 1 次印刷

定 价: 35.00 元

策划编辑: 高 玲 责任编辑: 高 玲

美术编辑: 毛 佳 装帧设计: 毛 佳

责任校对: 李 茵 责任印制: 李 丽

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

新世纪高等学校教材 旅游管理核心课系列教材 编写指导委员会

主 任 申葆嘉 南开大学商学院旅游学系教授 “中国旅游教育
与研究终身成就奖”唯一获奖者

副主任 魏小安 中国旅游研究院第一届学术委员会主任委员 中
国社会科学院旅游研究中心研究员 中央民族大
学博士生导师

委 员 (以姓氏笔画为序)

Larry Yu 美国乔治·华盛顿大学旅游与酒店管理系主任 教授

Liping Cai 美国普渡大学旅游与酒店系主任 教授

李天元 南开大学旅游系教授 博士生导师

邹统钎 北京第二外国语学院旅游管理学院院长 教授

宋海岩 香港理工大学酒店及旅游业管理学院副院长 教授
博士生导师

吴殿廷 北京师范大学地理学与遥感科学学院教授 博士生导师

罗明义 云南财经大学党委书记 教授 博士生导师 原云南省
旅游局局长

谢彦君 东北财经大学旅游与酒店管理学院院长 教授 博士生
导师

前言

改革开放 30 余年来,中国旅游业从小到大,实现了从旅游资源大国向世界旅游大国的历史性跨越,据世界旅游组织专家预测,到 2020 年,中国将成为世界上第一大旅游目的地国和第四大旅游客源国。中国旅游产业以其综合性强、关联度大、开放度高、就业拉动力强等优势,已成为我国国民经济新的增长点和重要产业。随着中国旅游业产业规模的扩大,我国饭店市场进入前所未有的黄金时期,饭店业的发展迎来空前的发展机会,国际饭店与餐馆协会主席艾力克·E·费福尔预测,中国有望成为世界上拥有饭店客房数最多的国家。但是,引领中国饭店业发展的并不是中国本土饭店企业,而是“入世”后长驱直入中国饭店市场的外国跨国饭店集团和国际品牌饭店,这些跨国企业凭借其强大的人力资源和高水平的经营管理优势,获取中国饭店市场中的绝大部分利润。由此可见,培养我国具有现代经营管理理念、掌握现代饭店经营管理理论和技能的饭店管理人才,是应对国际饭店集团挑战和提高我国本土饭店竞争力的重要工作,本书正是为了适应这一人才培养的需要而编定的。

在本书编定之前,已有众多饭店管理方面的专家学者,从不同层次、不同侧面对我国的饭店管理问题进行了研究和总结;然而,饭店业是一个实践性非常强的行业,一方面要求不断更新管理思想、服务理念、操作流程、现代技术等,另一方面要求将管理理论与流程设计迅速转化为饭店产品实体,饭店业发展的这一特点要求高校饭店管理教学和教材都应与时俱进,跟上行业发展的步伐。为此,我们站在前人的肩膀上,多方借鉴,群策群力,大胆思索,编成《现代饭店经营管理》一书,与其他同样专注于饭店管

理教育的专家和同行一道，为中国的饭店管理教育和饭店人才培养贡献自己的一份力量。

本书的编写思想主要表现为以下几点：

第一，注重内容的科学性与前沿性。本书以饭店管理理论为指导，以饭店职能部门管理和业务管理为中心，系统阐述饭店管理的基本原理、管理内容、经营理念、发展战略、服务流程和操作标准等。同时，本书尽可能反映饭店管理的前沿内容，如第二章“旅游饭店评级与绿色饭店创建”和第十章“饭店经营战略管理”，一方面及时反映饭店管理的实际情况，另一方面可以促进学生对前沿问题的了解和思考。

第二，突出教材的实用性。增加学生的实践操作能力是当前饭店管理教育的一项重要内容，为此，我们在编写过程中，首先是按照饭店管理有关岗位能力要求，精心选择实用性较强、具有相当可操作性的内容。在本书中，除第一章、第十章外，其他章节的内容都与饭店管理的岗位能力要求有一定的对应关系，在教学过程中，若辅之以一定的实践教学环节，即可培养学生的操作能力和职业能力。其次，本书所提供的案例也有助于增强教材与实际的联系。

第三，创新体例。本书在体例上有很大创新，在正文前有“学习目标”、“引导案例”栏目，正文中穿插“相关阅读”栏目，正文后有“本章小结”、“典型案例分析”、“复习思考题”、“推荐阅读书目”、“相关链接”栏目，使教材便教、便学，拓展学生思路，引导学生思考。

本书由云南大学仇学琴(第一章、第二章)任主编，云南广播电视大学杨丽娥(第四章、第十章)和云南民族大学陈燕(第六章、第七章)任副主编，云南民族大学朱逾(第三章)、云南民族大学和丽春(第五章)、云南民族大学赵蔚霞(第八章)、云南广播电视大学曾艳(第九章)参加编写。

本书在编写过程中得到了北京师范大学出版社的大力支持，同时参考了大量著作、教材和论文，在此一并深表谢意！由于作者学识所限，书中难免存在问题，敬请专家、同行和广大读者批评指正。

编者
2010年2月

目 录

第一章 饭店及饭店业概述 /1

【学习目标】	1
【引导案例】建国 60 余年,中国饭店业里程碑性记事	1
第一节 饭店的含义和作用	3
一、饭店的含义	3
二、饭店的作用	4
第二节 饭店经营服务的特点及饭店的类型	5
一、饭店经营服务的特点	5
二、饭店的分类	7
第三节 饭店业的发展历史	10
一、国外饭店业的发展历史	10
二、我国饭店业的发展历史	13
【相关阅读】2008 年全国星级饭店的规模和经营情况	17
第四节 饭店业的未来发展趋势	18
一、注重品牌化经营,饭店品牌将成为最重要的 竞争筹码	18
二、集团化、连锁化、国际化加强,全球化 预订网络更趋发达	19
三、市场高度细分化,产品趋于多样化、特色化 与个性化	20
【相关阅读】中国市场的潜力	20
四、营销策略更加多元化,重视与不同行业 部门间的合作	20
五、提倡人本管理,以顾客为本,以员工为本	21
六、倡导绿色文化,进行绿色管理	21
七、广泛运用高新技术,科技化、网络化特色 愈加浓厚	21
【相关阅读】网络时代的饭店	22
【典型案例分析】青和锦江·阿凡达主题酒店	23
【本章小结】	23
【复习思考题】	24
【推荐阅读书目】	24
【相关链接】	24

第二章 旅游饭店评级与绿色饭店创建 /25

【学习目标】	25
【引导案例】客房“六小件”事件	25
第一节 旅游饭店评级的意义、要素和方法	25
一、旅游饭店评级的意义	26
二、旅游饭店评级的要素	27
三、旅游饭店评级的方法	28
第二节 国外旅游饭店评级的内容和标准	29
一、国外旅游饭店评级的内容	29
二、国外旅游饭店评级的标准	31
第三节 我国旅游饭店评级的规定和标准	37
一、我国旅游饭店评级的规定	37
二、我国旅游饭店评级的标准	39
三、我国旅游饭店评级新标准	49
第四节 绿色饭店的创建	50
一、创建绿色饭店的意义及措施	51
二、我国绿色饭店的评定标准	53
【相关阅读】2009年“亚洲十大最佳绿色环保酒店和度假村”	56
【典型案例分析】绍兴饭店的客房环保宣传	58
【本章小结】	59
【复习思考题】	59
【推荐阅读书目】	59
【相关链接】	59

第三章 饭店职能管理 /60

【学习目标】	60
【引导案例】总经理该做些什么	60
第一节 饭店计划管理	61
一、计划管理的内涵	61
二、饭店计划的类型	62
三、饭店计划指标及指标体系	66
四、饭店计划的编制与实施	68
【相关阅读】滚动式计划编制的方法	69
【相关阅读】年度综合计划的分解制订	70
第二节 饭店组织管理	73
一、饭店组织及组织管理	73
二、饭店组织管理的理论基础	73
三、饭店组织管理的主要内容	75

四、饭店组织制度	78
第三节 饭店服务质量管理	79
一、饭店服务及服务质量	79
二、饭店服务质量的认知体系	80
【相关阅读】饭店的三种服务效率	81
三、饭店服务质量管理的基本模式	84
【相关阅读】标准与特色	85
四、饭店服务质量管理的主要思路	86
【相关阅读】点菜的规程	87
【相关阅读】QC 小组如何建立	88
【典型案例分析】魅力，引力	92
【本章小结】	92
【复习思考题】	92
【推荐阅读书目】	93
【相关链接】	93

第四章 饭店对客业务管理 /94

【学习目标】	94
【引导案例】他含泪离去	94
第一节 饭店前厅管理	95
一、前厅部业务概述	95
二、客房预订业务及管理	95
三、前厅接待业务及管理	97
四、前厅客账管理	99
五、前厅服务管理	100
【相关阅读】金钥匙	101
【相关阅读】优质服务：“SERVICE”	102
第二节 饭店客房管理	103
一、客房部业务概述	103
二、客房部清洁业务管理	104
三、客房部对客服务管理	106
【相关阅读】里兹大饭店的个性化服务	107
四、客房部安全管理	107
五、客房部设备与用品管理	109
第三节 饭店餐饮管理	111
一、餐饮管理概述	112
二、餐饮服务管理	112
三、餐饮原料管理	114
四、餐饮卫生与食品安全管理	115

第四节 饭店康乐管理	118
一、饭店康乐部概述	118
二、康乐项目服务内容	119
三、康乐项目服务质量管理	120
【典型案例分析】叫醒失误的代价	121
【本章小结】	122
【复习思考题】	122
【推荐阅读书目】	122
【相关链接】	122

第五章 饭店市场营销管理 /123

【学习目标】	123
【引导案例】新加坡悦榕集团悦榕庄、悦椿国际酒店(昆明)即将开业	123
第一节 饭店市场营销环境分析	124
一、市场营销的相关知识	124
二、饭店市场营销环境的界定	125
三、饭店市场营销环境要素	126
【相关阅读】案例一：成功创造市场需求的经典案例	128
案例二：国外饭店的社会营销观念	128
案例三：英国 Holiday Inn 推出“真人暖床”服务	129
第二节 饭店宾客消费行为分析	129
一、饭店宾客消费行为的概念	129
二、一般消费决策行为模式	129
三、饭店宾客消费行为分析	131
四、饭店宾客消费行为的满意度评价	133
五、饭店宾客消费行为分类分析	136
【相关阅读】金融危机催生下的胶囊旅馆	138
第三节 饭店市场细分与市场定位	138
一、饭店市场细分的概念	138
二、饭店市场细分的发展趋势	139
三、饭店市场细分的步骤和资料来源	140
四、饭店业分类中的市场细分	143
五、饭店市场细分的一般标准	144
六、饭店市场定位	145
【相关阅读】派克钢笔失败的市场定位	145
【相关阅读】美国斯坦福研究院开发的 VALS 系统	147
经济型酒店“云上四季”的市场定位	147
第四节 饭店营销组合策略	148

一、市场营销组合	148
二、饭店产品策略	151
三、饭店产品价格策略	154
四、饭店分销渠道策略	157
五、饭店促销策略	158
【相关阅读】“4Ps+3Ps”的服务市场营销组合	159
【典型案例分析】万豪的多品牌营销策略	160
【本章小结】	160
【复习思考题】	161
【推荐阅读书目】	161
【相关链接】	161

第六章 饭店人力资源管理 /162

【学习目标】	162
【引导案例】新加坡文华大酒店的人力资源管理	162
第一节 饭店人力资源管理概述	163
一、人力资源的概念与特征	163
二、饭店人力资源管理的概念与内涵	165
三、饭店人力资源管理的任务与内容	166
【相关阅读】人力资源管理外包	167
第二节 饭店人力资源管理的基础工作	168
一、工作分析	168
二、劳动定额和编制劳动定员	169
三、人事档案管理和人事统计	172
第三节 饭店员工招聘与培训	174
一、饭店员工的招聘和甄选	174
二、员工培训	179
第四节 饭店员工绩效考评与薪酬管理	182
一、员工绩效考评	182
二、薪酬管理	185
【相关阅读】《劳动法》关于工作时间、休息休假和工资的规定	187
【相关阅读】《劳动法》关于社会保险和福利的规定	187
第五节 饭店员工激励	188
一、激励的概念	188
二、激励的功用	188
三、激励的基本形式	189
【典型案例分析】大堂经理竞聘风波	192
【本章小结】	193

【复习思考题】	193
【推荐阅读书目】	193
【相关链接】	194

第七章 饭店财务管理 /195

【学习目标】	195
【引导案例】希尔顿饭店的成功秘诀	195
第一节 饭店财务管理概述	196
一、饭店财务管理概念	196
二、饭店财务管理任务	197
三、饭店财务管理内容	198
四、饭店财务管理方法	199
【相关阅读】财务制度	200
第二节 饭店资金管理	201
一、资金概述	201
【相关阅读】资金循环	201
二、饭店筹资管理	204
【相关阅读】贴现息	207
三、饭店流动资产管理	208
四、饭店长期资产管理	210
第三节 饭店成本费用管理	212
一、饭店成本费用的含义和构成	212
二、饭店成本费用管理的原则	213
三、饭店成本费用控制	213
四、保本点分析法的运用	215
第四节 饭店营业收入和利润管理	217
一、饭店营业收入管理	217
二、饭店利润管理	218
第五节 饭店财务分析	220
一、饭店财务分析概念	220
二、饭店财务分析方法	220
三、饭店财务分析工具	223
【相关阅读】现金等价物	224
四、饭店财务分析指标	224
【典型案例】某星级酒店的财务管理问题	227
【本章小结】	228
【复习思考题】	228
【推荐阅读书目】	229
【相关链接】	229

第八章 饭店信息管理 /230

【学习目标】	230
【导入案例】花园饭店借助信息化手段优化人力资源管理	230
第一节 饭店信息及其管理	231
一、饭店信息	231
二、饭店信息管理	233
三、饭店信息管理的特点	235
第二节 信息技术在饭店中的应用	237
一、信息技术对饭店管理的影响	237
二、信息技术在饭店中的应用	238
【相关阅读】什么是 RFID 技术?	247
【相关阅读】顶级智能, 全球最智慧饭店——杭州黄龙饭店	248
第三节 饭店管理信息系统	248
一、国内外饭店管理信息系统应用	249
二、饭店管理信息系统概述	249
【典型案例分析】希尔顿饭店集团的全方位电子商务应用	257
【本章小结】	260
【复习思考题】	260
【推荐阅读书目】	260
【相关链接】	260

第九章 饭店安全与设备管理 /261

【学习目标】	261
【引导案例】一个饭店的悲剧	261
第一节 饭店安全管理	261
一、饭店安全管理概述	261
二、饭店安全管理体系	264
【相关阅读】某饭店安全管理制度	267
【相关阅读】某饭店消防管理制度	271
【相关阅读】北京市旅游星级饭店安全管理规范(试行)	276
第二节 饭店设备管理	280
一、饭店设备管理概述	280
二、饭店设备管理的基础理论	282
三、饭店设备管理的组织与基本环节	283
【相关阅读】冷冻机保养中需要注意的机油问题	288
【典型案例分析 1】规范操作 提高“视力”	290
【典型案例分析 2】硬件不足, 软件能补上吗?	290
【本章小结】	291
【复习思考题】	291

【推荐阅读书目】	291
【相关链接】	292

第十章 饭店经营战略管理 /293

【学习目标】	293
【引导案例】香港港丽酒店的战略	293
第一节 饭店差异化战略	293
一、差异化战略的概念	294
二、差异化战略的实施途径	294
三、差异化战略的实施条件	296
四、有效差异化战略的特点	297
【相关阅读】凯宾斯基酒店的差异化竞争策略	297
第二节 饭店品牌战略	299
一、饭店品牌概述	299
【相关阅读】“品牌”一词的来源	300
二、饭店品牌塑造	301
三、饭店品牌管理	306
第三节 饭店集团化发展战略	309
一、饭店集团化经营的类型与优势	310
二、国际饭店集团及其在中国的发展	313
【相关阅读】美国万豪国际集团的营销网络	316
三、中国本土饭店集团的发展	318
第四节 经济型酒店发展战略	322
一、经济型酒店发展情况	322
二、经济型酒店的发展战略	323
【相关阅读】锦江之星：中国经济型酒店品牌先锋	325
“如家”的快速成长	327
7天连锁酒店集团	327
莫泰：中国最大的民营酒店集团	327
万里路—中国青年旅舍	328
【相关链接】	328
【典型案例】扬子饭店在差异化战略指导下再生	329
【本章小结】	330
【复习思考题】	330
【推荐阅读书目】	330
【相关链接】	331

参考文献 /332

第一章 饭店及饭店业概述

【学习目标】

1. 掌握饭店的含义和作用；
2. 熟悉饭店的特点及分类；
3. 了解国内外饭店的发展历史；
4. 了解饭店业的未来发展趋势。

【引导案例】 建国 60 余年，中国饭店业里程碑性记事

浦江饭店：开创中国近代西式饭店先河

浦江饭店原名礼查饭店，始建于 1846 年（清道光二十六年），是中国第一家西式饭店。卓别林曾经入住；1897 年 11 月 5 日慈禧太后六十寿辰时，孔雀厅举行过中国历史上最早的交谊舞会；中国的第一把手盏灯、第一部电话，就出现在浦江饭店；中国第一部有声电影的放映，也是在这里。

“接待型”饭店：独领风骚 30 载

新中国成立初期，国家为接待来华访问的国外贵宾，将旧社会遗留下来的饭店加以整修改造，以供接待使用，其中不乏像老北京饭店、上海锦江饭店、和平饭店、广州爱群大厦等。这些老字号的国有公务接待型宾馆在我国的外事接待和初创的旅游事业中，发挥了重要的历史作用。

建国饭店：改革开放第一家，引进现代饭店新理念

建国饭店是第一家中外合资饭店。1979 年投资兴建，1982 年 4 月 28 日开业。饭店首次引进了境外饭店管理公司——香港半岛管理集团，成为中国旅游业改革开放的标志。

金陵饭店：特色品牌崭露头角

在国际饭店史上，外国知名饭店品牌繁星闪烁，但没有中国饭店品牌的一席之地。改革开放后，中国饭店业为树立有中国特色的饭店品牌，作出了不懈的努力。与国际水准保持同步发展并具有自己鲜明特色的金陵管理模式，是中国第一个现代化饭店的管理模式。

“白天鹅”的“金钥匙”：向个性化服务升华

金钥匙服务在国际上已成为高星级饭店个性化服务或综合服务总代理的一种标志，被认为是饭店服务的极致。广州白天鹅宾馆是我国创办和发展金钥匙的“领头羊”，开创了中国饭店服务与国际接轨的新潮流、新观念。

股份制改革：旅游饭店板块在上市公司中凸显

旅游饭店类上市公司是旅游企业深化企业体制改革的一个重大突破。1993

年至1998年间,我国深沪两市陆续出现了新锦江、东方宾馆、新都酒店、西藏明珠、国际大厦、百花村、华天酒店、上海新亚、西藏圣地、大连渤海、大东海、环岛实业12家旅游饭店类上市公司。

学生旅馆、经济型饭店:探索满足内需的新路

学生旅馆、经济型饭店的涌现,是适应市场发展要求,满足内需的探索,为中国饭店的发展开辟了另一条道路。国际上的青年旅馆,是为外出旅游的学生提供经济、卫生、安全的食宿场所。1998年,广州、珠海、肇庆三地分别建起了全国第一批学生旅馆。无独有偶,上海也对旧式旅馆进行了改造,推出大众型连锁的都市旅馆。1996年,“锦江之星”诞生。2002年,如家诞生。经济型饭店成为发展热点,2007年中国经济型饭店前十强企业开业店数达1 080家,客房数达135 896间。

北京友谊宾馆:文化创意逐鹿市场

饭店业的商业化竞争已经向一个更高的层次——文化竞争升华。北京友谊宾馆商务楼层的改造展现了新一代的饭店文化。其硬件设计超越了程式化的饭店布局,着力打造人的个性、自然风格、文化品位等多元内蕴浑然一体的起居环境。

网络化经营:在信息高速公路上驰骋

目前,中国已经超过美国成为世界上网民人数最多的国家。旅行者通过网络预订房间的比例达到29%。预计到2011年,中国在线旅游市场规模将突破100亿元。资深饭店业人士表示,网络营销已成为中国经济型连锁饭店发展的新动力及新一轮竞争的核心点。可以预见,未来的一段时间,网络互动服务将成为消费者最关注的饭店服务内容之一,而自主预订也将成为市场主流。

创建“绿色饭店”:当代国际饭店业的新潮流

2005年国务院号召要创建绿色饭店,紧接着商务部、发改委、环保部、国标委、国资委、旅游局六部委发出通知,明确了创建绿色饭店的目标和相关部署。商务部、发改委、环保部、国标委、国资委、旅游局和中国饭店协会共同起草了《绿色饭店》(GB/T 21084—2007)国家标准,于2007年发布并从2008年3月1日起开始实施。

世界饭店集团50强:中国占六席

饭店业权威杂志《HOTELS》在其官方网站上公布的2008年度全球饭店业300强排名中,国内有锦江、如家、香格里拉、香港中旅维景国际饭店、南京金陵饭店、邦臣国际6家进入全球饭店集团50强。

作为旅游者的“家外之家”,作为旅游业的三大支柱产业之一,饭店的含义是什么?具体作用体现在哪些方面?饭店的经营服务有何特点?饭店可分为哪些类型?作为一种服务业,世界饭店业经历了什么样的发展历程,我国饭店业的成长历史又如何?饭店业的未来发展将呈现什么趋势?这些问题将是本章重点讨论的内容。

第一节 饭店的含义和作用

饭店是伴随着人类旅行活动的开展而出现的。它最初的基本功能是为在旅途中的人们提供过夜住宿服务。随着人类社会的发展和经济的发达,在现代社会中,饭店已发展成为具有向客人提供住宿、餐饮、购物、娱乐、健身、商务等诸多功能的综合性服务企业,并形成拥有各种不同等级、类型、规模、经营方式的众多饭店组成的饭店业。同时,饭店也成为个城市、地区乃至一个国家的市政建设、社会公共设施中必不可少的组成部分,是当地对外交往、社会交际活动的中心。饭店业的发展为当地社会的政治、经济、文化等方面的发展带来重要影响,刺激和促进当地社会的对外交往、经济发展和文化交流,提高社会的文明程度。

旅游饭店与旅行社、旅游交通一起被称为旅游业的三大支柱,是旅游供给的基本构成因素,是旅游业经营活动必不可少的物质条件。饭店是旅游者在旅游目的地开展一切活动的基地,是旅游者的“家外之家”。饭店是创造旅游收入,尤其是外汇收入的重要部门。各地旅游业资料表明,饭店业的收入往往可占旅游业总收入的一半以上。因此,饭店业的发展水平标志着接待地区、接待国家旅游业的发展水平。

饭店业属于第三产业,随着一个国家的经济发展、社会进步、现代化程度的提高,第三产业在国民经济中所占的比重将越来越大,由此可以预言,饭店业发展潜力巨大,设施设备将不断现代化,经营管理将日益科学化、专业化。

一、饭店的含义

“饭店”(hotel)一词源于法语,原意是指法国贵族在乡下招待贵宾的别墅。后来,英美国家沿用这一名称来指所有商业性的住宿设施。在中文里表示住宿设施的名词有很多,例如旅馆、宾馆和饭店等。我国国家旅游局将现代宾馆统称为旅游饭店(tourist hotel)。

国外一些权威词典曾经对饭店作如下定义。

《利尔百科全书》:饭店一般地说是为公众提供住宿、膳食和服务的建筑与机构。

《大不列颠百科全书》:饭店是在商业性的基础上向公众提供住宿,也往往提供膳食的建筑物。

《美利坚百科全书》:饭店是装备完好的公共住宿设施,它一般都提供膳食、酒类与饮料以及其他服务。

《牛津插图英语辞典》:饭店是提供住宿、膳食等而收费的住所。

从上述的定义可以看出,饭店一般都具备以下几个条件:

①它是由建筑物及装备完好的设施组成的接待场所;