

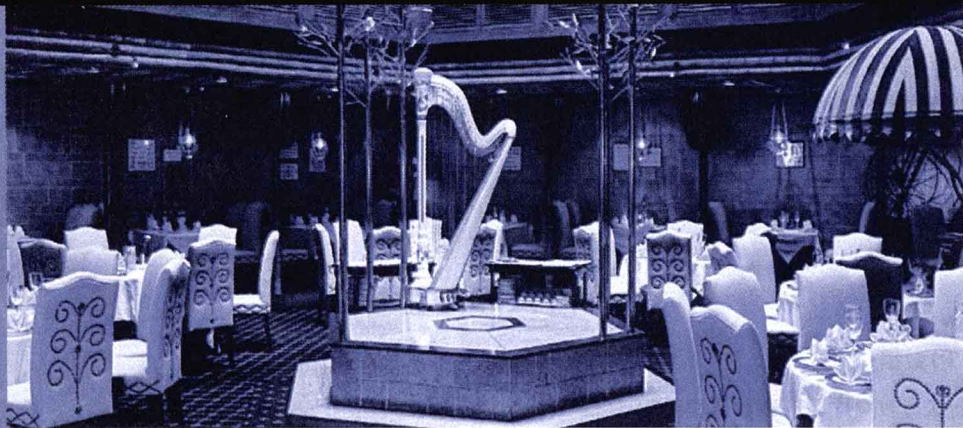


饭店服务与管理

浙江省教育厅职成教教研室 组编

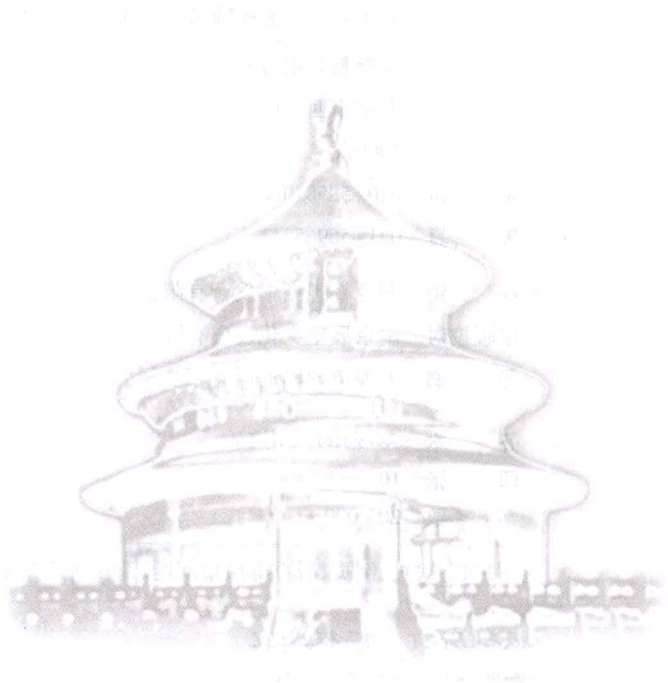


高等教育出版社



饭店服务与管理

浙江省教育厅职成教教研室 组编



高等教育出版社

内容提要

本书是中等职业教育旅游服务与管理专业核心课程教材之一,依据《浙江省中等职业学校旅游服务与管理专业教学指导方案与课程标准》的基本要求编写而成。

本书编写突出以职业需求为依据、以能力为本位、以工作过程为导向的课改理念,致力于满足学生职业生涯发展的需要,其功能在于让学生从整体上对饭店有所认识。通过各种活动,使学生了解饭店的发展历史、组织机构、各功能区;掌握客人从入店到离店的整个服务流程,重点以前厅、餐饮、客房服务为切入口;熟悉各岗位基本工作要求,掌握饭店环境布置、服务流程、服务员素质要求、服务产品推销等内容。全书共分六部分项目,即:初探饭店、观前厅、住客房、品餐饮、享康乐、深探饭店。

本书采用出版物短信防伪系统,用封底下方的防伪码,按照本书最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作,可查询图书真伪,并有机会赢取大奖。

本书同时配套学习卡资源,按照本书最后一页“郑重声明”下方的学习卡使用说明,登录 <http://sve.hep.com.cn>,可上网学习,下载资源。

本书可作为中等职业学校旅游服务与管理专业教材,也可作为旅游行业岗位培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

饭店服务与管理/浙江省教育厅职成教教研室编.

北京:高等教育出版社,2009.7(2009.8重印)

ISBN 978-7-04-027758-6

I. 饭… II. 浙… III. ①饭店—商业服务—专业学校—教材②饭店—商业管理—专业学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第128428号

策划编辑	王江华	责任编辑	杨成俊	封面设计	李卫青	责任印制	蔡敏燕
出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-58581118				
社 址	北京市西城区德外大街4号		021-56717287				
邮政编码	100011	免费咨询	400-810-0598				
总 机	010-58581000	网 址	http://www.hep.edu.cn				
传 真	021-56965341		http://www.hep.com.cn				
			http://www.hepsh.com				
经 销	蓝色畅想图书发行有限公司	网上订购	http://www.landaco.com				
排版校对	南京展望文化发展有限公司		http://www.landaco.com.cn				
印 刷	上海市印刷七厂有限公司	畅想教育	http://www.widedu.com				
开 本	787×1092 1/16	版 次	2009年7月第1版				
印 张	10	印 次	2009年8月第2次				
字 数	205 000	定 价	16.50元				

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 27758-00

浙江省中等职业教育旅游服务与管理专业 课改新教材编写委员会

主 任：方展画

副主任：程江平 崔 陵

委 员：许宝良 庞志康 张建国

郭耀邦 沈佳乐 王向东

主 编：滕玮峰

副主编：张建国 陈春燕

编 者：滕玮峰 张建国 陈春燕

邵 吉 许 静 楼小青

编写说明

2006年,浙江省政府召开全省职业教育工作会议并下发《省政府关于大力推进职业教育改革与发展的意见》。该意见指出,“为加大对职业教育的扶持力度,重点解决我省职业教育目前存在的突出问题”,决定实施“浙江省职业教育六项行动计划”。2007年初,作为“浙江省职业教育六项行动计划”项目的浙江省中职教育专业课程改革研究正式启动,用5年左右时间,分阶段对30个左右专业的课程进行改革,初步形成能与现代产业和行业进步相适应的体现浙江特色的课程标准和课程结构,满足社会对中等职业教育的需要。

专业课程改革亟待改变原有以学科为主线的课程模式,尝试构建以岗位能力为本位的专业课程新体系,促进职业教育的内涵发展。基于此,课题组本着积极稳妥、科学谨慎、务实创新的原则,对相关行业企业的人才结构现状、专业发展趋势、人才需求状况、职业岗位群对知识技能要求等方面进行系统的调研,在庞大的数据中梳理出共性问题,在把握行业、企业的人才需求与职业学校的培养现状,掌握国内中等职业学校本专业人才培养动态的基础上,最终确立了“以核心技能培养为专业课程改革主旨、以核心课程开发为专业教材建设主体、以教学项目设计为专业教学改革重点”的浙江省中等职业教育专业课程改革新思路,并着力构建“核心课程+教学项目”的专业课程新模式。这项研究得到由教育部职业技术中心研究所、中央教科所和华东师范大学职教所等专家组成的鉴定组的高度肯定,认为课题研究“取得的成果创新性强,操作性强,已达到国内同类研究领先水平”。

依据本课题研究形成的课程理念及其“核心课程+教学项目”的专业课程新模式,课题组邀请了行业专家、高校专家以及一线骨干教师组成教材编写组,根据先期形成的教学指导方案着手编写本套教材,几经论证、修改,现付梓。

由于时间紧、任务重,教材中定有不足之处,敬请提出宝贵的意见和建议,以求不断改进和完善。

浙江省教育厅职成教教研室

2009年4月

前言



本书是中等职业教育旅游服务与管理专业的核心课程教材之一。本书编写突出以职业需求为依据、以能力为本位、以工作过程为导向的教改理念,致力于满足学生职业生涯发展的需要。在编写过程中力求体现以下特点:

(1) 行业性与时代性。教材内容吸收了现代饭店业实践和研究的最新成果,紧跟行业发展的趋势。“行业来风”、“阅读频道”栏目的设计,给学生提供了解行业前沿信息的窗口,做到更好地与行业接轨、与市场接轨。

(2) 活动性与学习性。教学过程的安排注重“教”与“学”的互动。根据学生的认知特点,通过活动项目和情境的创设,理论联系实际。在每部分学习内容的开始设计了“活动导入”,学习内容之后设计了“拓展课业”,使学生在“活动中学”、在“做中学”,培养学生的综合职业能力。

(3) 整合性与趣味性。本书对饭店服务与管理的多门课程进行整合,以“实用、够用”为原则,设计了学生职业岗位所需的专业内容。教材体例新颖,图文并茂,编排中穿插了“评一评”、“说一说”、“认一认”、“写一写”等栏目,以激发学生的学习兴趣,提高学生的思考能力和学习能力。

本书建议教学学时为 72 学时,具体学时分配见下表:

本书由浙江商业职业技术学院滕玮峰任主编,浙江省教育厅职成教研室张建国和杭州市旅游职业学校陈春燕任副主编。具体撰写分工

FOREWORD

· 饭 · 店 · 服 · 务 · 与 · 管 · 理 ·

教 学 内 容	建 议 学 时
项目一 初探饭店	12
项目二 观前厅	12
项目三 住客房	12
项目四 品餐饮	16
项目五 享康乐	8
项目六 深探饭店	12
总 计	72

如下：项目一由陈春燕编写，项目三、项目五由浙江安吉旅游职教中心邵吉编写，项目四由浙江安吉旅游职教中心楼小青编写，项目二由滕玮峰、楼小青编写，项目六由杭州市旅游职业学校许静编写。滕玮峰负责教材的统稿与修改。

由于编者的水平和时间有限，书中难免存在不足之处，敬请广大专家和读者批评指正。

编 者

2009 年 4 月

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将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，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010)58581897/58581896/58581879

传 真：(010)82086060

E-mail：dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100120

购书请拨打电话：(010)58581118

短信防伪说明：

本图书采用出版物**短信**防伪系统，用户购书后刮开封底防伪密码涂层，将16位防伪密码发送短信至106695881280，免费查询所购图书真伪，同时您将有机会参加鼓励使用正版图书的抽奖活动，赢取各类奖项，详情请查询中国扫黄打非网(<http://www.shdf.gov.cn>)。

反盗版短信举报：编辑短信“JB,图书名称,出版社,购买地点”发送至10669588128

短信防伪客服电话：(010)58582300/58582301

学习卡账号使用说明：

本书学习卡账号附在高等教育出版社出版的相关中职教材封底防伪码中赠送。

请使用本书封底标签上防伪明码作为登录账号，防伪密码作为登录密码，登录“<http://sve.hep.com.cn>”或“<http://sve.hep.edu.cn>”，可获得累计20小时中职课程的多项增值服务，进行网上学习、下载资源和答疑等服务。

中职教师通过收集10个有效学习卡账号和密码，登录网站，注册获得会员账号，可获得累计100小时教师网上资源，包括电子教案、演示文稿、教学素材及教学资料等。

学习卡账号自登录之日起一年内有效，过期作废。会员账号自注册之日起一年内有效。

使用本学习卡账号如有任何问题，请发邮件至：“4a_admin_zz@pub.hep.cn。”



目录

项目一 初探饭店

001

任务一 追踪饭店业的成长

001

任务二 通览饭店的构成

010

任务三 造就优秀的“饭店人”

014

项目二 观前厅

025

任务一 认识饭店的“神经中枢”

025

任务二 营造典雅的大堂氛围

028

任务三 提供高效的前厅服务

034

项目三 住客房

051

任务一 认识饭店的“管家”

052

任务二 布置舒适的客房空间

054

任务三 进行细致的清洁保养

060

任务四 提供温馨的客房对客服务

067

CONTENTS

· 饭 · 店 · 服 · 务 · 与 · 管 · 理 ·

项目四 品餐饮 075

- 任务一 认识饭店的“美食工厂” 076
- 任务二 营造怡人的进餐氛围 080
- 任务三 知晓丰富的餐饮知识 084
- 任务四 提供周到的餐饮服务 091

项目五 享康乐 107

- 任务一 了解康体休闲运动 108
- 任务二 了解保健休闲项目 114
- 任务三 了解娱乐休闲活动 116

项目六 深探饭店 124

- 任务一 控制服务质量 124
- 任务二 处理宾客投诉 130
- 任务三 应对安全事件 134

主要参考文献 147

项目一

初探饭店

“我们是表演艺术家。饭店是舞台，服务是节目。”

饭店、旅行社、交通是旅游业的三大支柱。尽管饭店有各种称谓，如酒店、宾馆、度假村、山庄等，但它们都具有基本的餐饮、住宿等功能。饭店犹如一个舞台，前台部门、后台部门的每位员工和管理者都是重要角色，大家力求上演好每出优质服务之戏。



学习目标

通过任务一的学习，知晓饭店的含义，了解中外饭店业的发展史，了解饭店集团。

通过任务二的学习，熟悉并掌握饭店的类型、等级划分和饭店内部组织机构。

通过任务三的学习，体会饭店服务的内涵，了解饭店对员工和基层管理人员的素质要求。

任务一 追踪饭店业的成长



活动导入

活动主题：走近饭店

活动步骤：1. 通过多种途径了解饭店，如浏览网站、搜集图片、观看视频。

2. 相互交流并讨论，初步认识中外著名饭店。



学习导读

饭店一词起源于法国,原指接待贵宾的乡间别墅。现代意义上的饭店是指具有客房、餐饮、会议、康乐等设施,能够接待观光、商务、度假以及会议等客人,以营利为目的的经济组织。饭店的发展水平标志着旅游业和社会经济文化的发展程度。中外饭店从产生到成熟,经历了不同的发展时期。



学习内容

一、世界饭店业成长轨迹

从世界范围看,饭店最早出现于古罗马时期,至今已经历四个时期,即客栈时期、大饭店时期、近代商业饭店时期和现代新型饭店时期。不同时期的饭店,反映了当时人类社会的生活特征。

(一) 客栈时期(公元 12 世纪至 18 世纪)

古代客栈,起源于古罗马时期,是指专门为客商和旅行者提供食宿的场所。中世纪初期旅游活动刚起步,客栈接待旅游者较少。在欧洲,早期的英国客栈是人们聚会、交流和歇息的地方。随着商业的发展,客栈主要以接待经商者为主。最早的客栈设施简陋,仅提供基本食宿,服务项目少,质量差。到 15 世纪,客栈业得到发展,有些客栈已开辟休闲的花园草坪,提供客人招待朋友的宴会厅、舞厅等,开始向多功能发展。据有关资料记载,1577 年英格兰和威尔士就有 1 600 多家这样的客栈。

由于当时的交通方式主要是步行、骑马或坐驿车,因此,客栈大多设在道路旁边或是驿站附近,主要接待宗教徒和商人。当时的客栈普遍声誉较差,规模较小,设施简单,服务项目单一,有时甚至连住客安全也无法保障,属于作坊式经营,被认为是糊口谋生的低级行业。

(二) 大饭店时期(公元 18 世纪至 19 世纪)

18 世纪后期,随着资本主义产业革命的发展,推动了贸易与旅游业的发展,进而催生饭店业的兴起。

1794 年在美国纽约建成的首都饭店,开设 72 套客房,其建筑风格就像一座宏伟的大宫殿,成为当时美国服务行业标志性服务设施。1829 年在波士顿建成的特里蒙特饭店(Tremont)被称为该时期的第一家现代化饭店。该饭店设有 170 套客房,其餐厅设有 200 个座位,供应法式菜肴。客房设置较为齐全,饭店服务人员经过专门的培训,在此客人有较强的安全感。该饭店为新兴的饭店业确立了标准,被称为美国饭店业发展的第一个里程碑。1898 年 6 月,塞撒·里兹(Caesar Ritz)在法国巴黎创建了里兹饭店(Ritz Hotel),在世界上第一个实现了“一个房间,一个浴室”,将饭店的发展推向该时期的顶峰,践行了“尽可能使客人满意”的服务理念。

大饭店时期的饭店具有规模大、设施豪华、服务正规、注重接待仪式、讲究礼貌礼仪等特点,但其客源对象大多仅定位为王侯贵族、达官富豪。



资料链接

里兹饭店

里兹饭店位于巴黎一区的旺多姆广场北侧,是一座5层高的巴洛克宫廷式建筑,共有106间标准间和56间豪华套房。它的外观看上去十分内敛:门面只有三四米宽,门口也没有醒目的招牌。虽然外观并不起眼,但是一踏进饭店大门(见图1-1),精致高贵的气息便扑面而来。从走廊到客房,一律是仿凡尔赛宫的装饰,客房墙上挂着欧洲18世纪著名画家的真迹。如果把里兹饭店所有客房的画作集中起来,差不多相当于一个中型艺术博物馆的收藏量;更奢侈的是,其每间客房都根据客人的嗜好专门配制不同的香水。

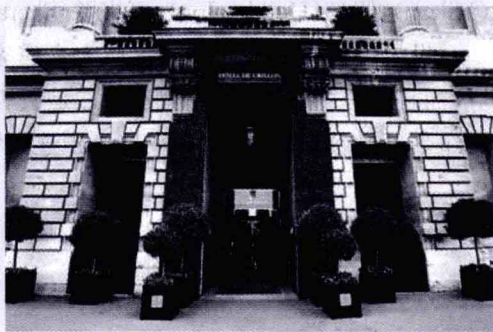


图1-1 里兹饭店

(三) 商业饭店时期(公元20世纪初至第二次世界大战时期)

1908年,被称为“现代饭店之父”的美国人斯塔特勒(Ellsworth Milton Statler)在布法罗城建成的斯塔特勒饭店开业。该饭店以低廉的价格(带浴室的客房每天仅需1.5美元)为普通宾客提供舒适的环境和优质的服务,300个房间内均提供浴室、洗衣机、自动冰水供应机、消毒马桶等服务设备和项目,在当时前所未有的。更值得一提的是,凡是以他名字命名的饭店,都按照统一的质量标准进行管理,带动了世界饭店业的大发展。斯塔特勒提出的“宾客永远是对的”这一至理名言至今仍为各国饭店从业人员所推崇。



评一评

你如何评价“宾客永远是对的”?

20世纪20年代以来,在城市大饭店迅速发展的同时,在乡镇和交通要道旁小规模的汽车饭店、铁路饭店等专业饭店也悄然兴起。但到了30年代,由于世界性的经济危机,世界饭店业陷入了困境。

商业饭店时期,交通工具的广泛运用给饭店业的发展提供了契机。许多饭店设在城市中心,主要以接待商务客人为主,饭店舒适、方便、清洁、安全。饭店管理者在经营过程中运用科学的管理方法,当时的服务虽比较简单,但开始追求标准化、规范化服务。

(四) 现代新型饭店时期(第二次世界大战以后至今)

第二次世界大战结束后,世界经济逐渐复苏并走向繁荣,一度处于困境的饭店业又开始复苏。面对旅游业和商业发展的新趋势,传统饭店越来越显示出其弊端,于是涌现出许多新

型饭店。这些新型饭店大多设在市中心和旅游胜地,并且规模不断扩大,服务更趋综合性、多样化。

同时,这一时期的饭店经营规模越来越大。一方面,单个饭店的经营规模越来越大,饭店从原有的几十个客房发展到几百个甚至几千个客房。例如,1996年美国拉斯维加斯市的米高梅饭店拥有5005个客房。另一方面,出现了许多饭店集团,其成员使用统一的名称、标志、管理方法和服务程序,有的甚至统一装修。饭店集团拥有越来越多的连锁店,出现了希尔顿(Hilton)、假日(Holiday Inn)、喜来登(Sheraton)、凯悦(Hyatt)、万豪(Marriott)等知名饭店集团。

世界现代新型饭店主要接待大众宾客,呈现出三个显著特征:一是饭店追求全方位服务,而且还提供多种个性化服务;二是饭店朝着高档次、高质量的方向发展;三是以管理公司为纽带,以饭店集团为核心发展跨国连锁饭店群体,不断创新饭店经营模式。



认一认

下列分别是什么饭店或饭店集团的标志?



二、中国饭店业成长轨迹

中国饭店业起源于商代中期,至今已有三千多年历史,其发展过程经历了古代饭店、近代饭店和现代饭店三个时期。

(一) 中国古代饭店业

中国古代饭店可以追溯到春秋战国或远古时期,其形式多样,按所有制结构不同,主要分为两种形式:一是官方开办的驿站和迎宾馆,二是民间私营的旅店。古代饭店业以“便于宾客投宿”为建馆思想,注重宣传,以“宾至如归”为服务宗旨,具有民族特色。

1. 驿站

驿站是中国最古老的一种官方住宿设施。它始于商代中期,止于清光绪二十二年,历时三千多年,主要是为朝廷信使和各地公差提供食宿服务及车、马等交通工具。驿站在不同时期、不同地方,有不同名称,如驿舍、驿楼、传舍、馆驿、驿馆、邮亭、邮铺和铺舍等。驿站的接待对象和服务功能随着历史发展而变化,其初创时期主要接待传递军事情报和朝廷政令的信使;秦汉之后,接待对象扩大到过往官吏及文人雅士;元、明、清朝时代,接待对象进一步扩大到接待过往商客和旅行者,开始步入商业化时代。

2. 迎宾馆

迎宾馆是中国古代官方开办的另一类食宿设施。它主要是为各国使者提供食宿服务及交通工具。在春秋战国时期接待各国使者的馆舍称为“诸侯馆”和“使舍”,西汉时期称“蛮夷邸”,南北朝时期称“四夷馆”,唐、宋时期称“四方馆”,元明时期称“会同馆”,至清朝才正式称为“迎宾馆”。

3. 民间旅店

中国古代民间旅店历史悠久,始于春秋战国前,早于官办的驿站和迎宾馆。民间旅店点多、面广、规模小、设备简陋、卫生条件差,以提供餐饮为主,客房较少,主要分布在城郊和乡镇,以接待周边客商和偶尔到店用餐的客人。

(二) 中国近代饭店业

中国近代饭店主要有两种形式:西式饭店和中西式饭店。饭店主要以接待外国人、政府官员和商人为主。

1. 西式饭店

西式饭店是19世纪初外国资本侵入中国后兴建和经营的饭店的统称。第一次鸦片战争后,西方列强入侵中国,在租界地等势力范围内兴建了许多西式饭店。据统计,在1840—1940年间,我国23个城市就有80多家西式饭店,如广州维多利亚饭店、济南斯坦饭店等。西式饭店是中国近代饭店业中的外来兵,与中国当时传统饭店相比,这些饭店规模宏大、装饰华丽,设备趋向豪华和舒适,饭店内部有客房、餐厅、酒吧、舞厅、球房、理发室、电梯等设施,其提供的饮食均是西餐。西式饭店主要接待来华外国人,其经理人员大多来自英、美、法、德等国。

2. 中西式饭店

西式饭店的大量出现,刺激了中国民族资本向饭店业投资。从民国时期开始,各地相继出现了一大批具有“半中半西”风格的中西式饭店。20世纪30年代,其发展到鼎盛时期,如北京的西山饭店、天津的国民饭店、上海的百乐门饭店等。这类饭店不仅在建筑风格上比较趋向西方化,而且在设备设施、服务项目、经营体制和经营方式上也受到西方饭店的影响,饭店内高级套间、卫生间、电灯、电话等现代设备,餐厅、舞厅、高档菜肴等应有尽有,其供应饮食除了中餐外,还包括西餐。中西式饭店经营者和股东,多是银行、铁路、旅馆等企业的联营者。

(三) 中国现代饭店业

我国现代饭店业的发展历史不长,1900年,北京饭店和天津利顺德饭店成立,是中国现代饭店的先河。改革开放以来,饭店无论是行业规模、设施质量、经营观念还是管理水平,都取得了较大提升。

1. 招待所阶段

新中国成立初期,为了接待国际友人,前苏联和其他一些东欧国家的援建专家及各国华侨、港澳同胞,在我国各地兴建了一批设施设备相对较好的高级招待所。总体而言,这些招待所以完成外事或政治接待任务为主,不讲究经济效益,实行传统的经验管理,服务欠规范。

2. 旅游涉外饭店阶段

1978年,改革开放政策使我国旅游业向国际敞开了大门。为适应这种形势,原先的高级招待所在稍作整修后即承担了涉外接待任务,从而成为第一批以接待境外宾客为主,区别于国内一般饭店的现代化涉外饭店,其在习惯上被称为“旅游涉外饭店”。直至2003年,才正式取消“旅游涉外饭店”的称谓,被“旅游饭店”所取代。

3. 引进外资及外方管理阶段

20世纪80年代初期,随着我国经济持续大幅度增长,旅游业也走上了快车道,逐年上升的来华外国游客量,加大了对中国饭店业需求。在这一阶段,我国的饭店业为进一步发展,开始考虑引进外资。广州的东方宾馆率先引进外资进行改造扩建并获得成功。一批合资或合营的现代化旅游饭店相继开业,如广州的白天鹅宾馆,北京的建国饭店、长城饭店,南京的金陵饭店等。这一时期,我国饭店也开始引进外国及港澳台地区的先进管理经验,其中较为典型的是长城喜来登饭店和建国饭店引进香港半岛集团的管理经验。1984年,国家旅游局在全国推广建国饭店的经验,这对于推动我国饭店业的现代化发展起到了里程碑的作用。

4. 星级饭店阶段

饭店星级标准的制定和实施是中国饭店业发展史上的划时代事件。至1987年,我国的饭店业经过多年的持续发展,饭店数量已达到1 823家,共拥有客房18.5万间。为促进发展、规范管理,国家旅游局于1987年制定了饭店星级标准,并于1988年开始施行,由此中国饭店行业走上了新的发展轨道。1993年饭店星级标准调整为国家标准,即饭店按照星级从高到低为五星级、四星级、三星级、二星级和一星级。国家标准用现代化的、标准化的语言和

体系对原有的标准作了规范和调整,为饭店行业的发展提供了具有操作性的指导,在实践中发挥了重要作用。1998~2002年,是星级饭店的大发展阶段。2003年,国家旅游局修订并颁布了新的《旅游饭店星级的划分与评定》标准,并替代1997年版的《旅游涉外饭店星级的划分与评定》标准。新标准明确用“旅游饭店”取代“旅游涉外饭店”,并按国际惯例明确了旅游饭店的定义。

三、饭店集团

饭店集团是指以经营饭店为主的联合经营的经济实体,它在本国或世界各地以直接或间接形式控制多个饭店,以相同的店名和店标,统一经营程序,以同样的服务标准和管理风格与水准进行联合经营。

饭店集团主要采取三种联合形式:一是饭店之间的横向联合,二是饭店与供应商和销售商之间的纵向联合,三是饭店与各行业的多种经营联合。饭店集团运用四种经营方式,即连锁经营、特许经营、管理合同和战略联盟。

激烈的同业竞争,使各饭店集团均十分关注自己的竞争地位,不同机构也对世界饭店集团进行实力评估并进行排名。例如,美国的《HOTELS》杂志公布的“全球饭店集团300强”显示,饭店规模和客房数是饭店集团排名的重要标准,表1-1是2006年度全球十大饭店集团。美国的饭店集团在国际饭店业中拥有较大的竞争优势。

表 1-1 2006 年全球十大饭店集团(以客房数量为依据)

排名	饭店集团名称	饭店数(座)	客房数(间)	主要品牌
1	英国洲际	3 606	537 533	洲际、皇冠假日、假日、假日快捷
2	美国圣达特	6 344	532 284	豪生、华美达、戴斯、速8酒店
3	美国万豪	2 672	485 979	万豪、JW 万豪、丽思·卡尔顿、万丽
4	法国雅高	4 065	475 433	索菲特、诺富特、美居、宜必思
5	美国希尔顿	2 747	472 720	希尔顿、斯堪的克
6	美国精选	5 132	417 631	舒适客栈、优质、号角
7	美国最佳西方	4 195	315 875	全球单一品牌最大的酒店连锁集团
8	美国喜达屋	845	257 889	威斯汀、喜来登、圣·瑞吉斯、福明
9	美国卡尔森	922	147 129	丽晶、丽笙、丽亭
10	美国凯悦	738	144 671	凯悦、君悦、柏悦

资料来源:蒋卫平.酒店管理实务[M].重庆:重庆大学出版社,2008.