



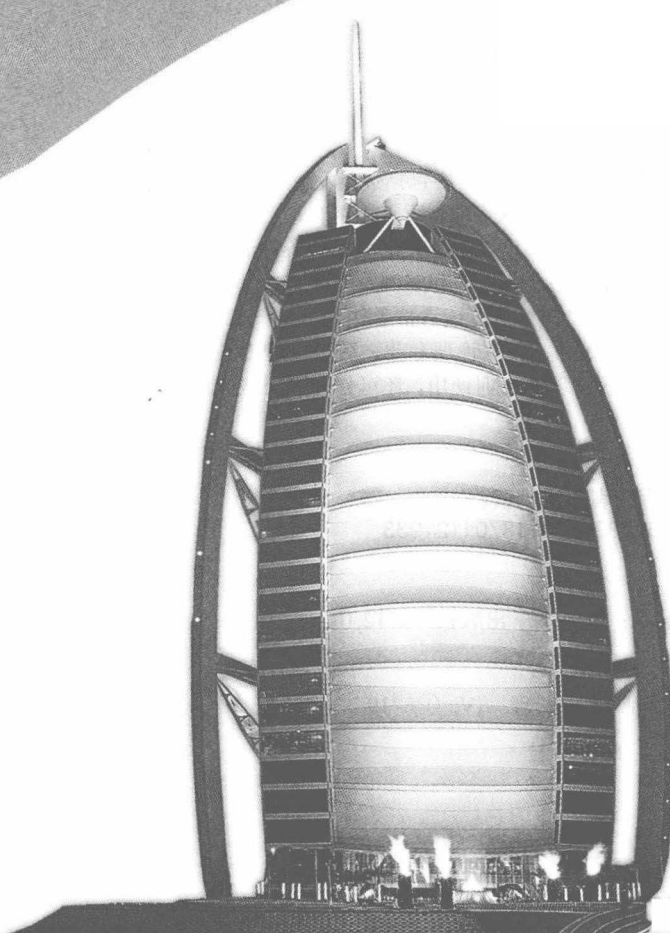
主 编 ● 陈 戎 李龙星

副主编 ● 彭 琨 熊娟梅 苏 枫

*Introduction to
Hotel management*

饭店管理概论

清华大学出版社



主 编 ● 陈 戎 李龙星

副主编 ● 彭 琨 熊娟梅 苏 枫

*Introduction to
Hotel management*

饭店管理概论

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书各章主要以案例导入的形式展开,全书共分十章,主要包括饭店概述、饭店管理基础理论、饭店组织管理、饭店人力资源管理、饭店服务质量管理、饭店营销管理、饭店三大业务部门管理、饭店财务管理、饭店设备管理、饭店安全管理等内容,每个章节条理清晰、结构合理、知识链接丰富、注重实践应用。本书内容难度适中,习题和案例具有时代性、应用性和针对性;编排思路清晰,内容取舍考究,编者力图使之成为目标读者群希望获取的一部好教材。

本书适合高职高专院校旅游专业、饭店管理专业、餐饮管理专业、厨政管理专业及烹饪工艺专业的学生使用,也适合饭店从业人员、饭店管理者培训使用,还可作为各类成人教育相关专业的教学用书。

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

饭店管理概论/陈戎,李龙星主编. —北京:清华大学出版社,2012.10

ISBN 978-7-302-30225-4

I. ①饭… II. ①陈… ②李… III. ①饭店-企业管理 IV. ①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第226058号

责任编辑:李英翠

封面设计:刘超

版式设计:文森时代

责任校对:赵丽杰

责任印制:张雪娇

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 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:清华大学印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×230mm

印 张:19

字 数:369千字

版 次:2012年10月第1版

印 次:2012年10月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:36.00元

产品编号:045989-01

本书编委会

主 编：陈 戎 李龙星

副主编：彭 琨 熊娟梅 苏 枫

编 委：陈 戎 李龙星 彭 琨

熊娟梅 苏 枫 庞肖霞

张 智 胡 冲 刘 邓

前 言

旅游业是世界经济规模最大的产业之一，是 21 世纪的朝阳产业。随着社会的发展和人们生活水平的提高，我国旅游业也经历了前所未有的快速发展。如今，旅游业在我国的城市经济发展中具有不可替代的作用，对城市经济的拉动性、社会就业的带动性以及文化与环境的促进性日益显现，已经是我国经济发展的支柱产业之一。目前，我国已经实现了由亚洲旅游资源大国转为亚洲旅游强国的目标，并向着世界旅游强国迈进。

饭店是销售住宿产品、会展产品、餐饮产品、休闲产品的企业。饭店业、旅行社业、旅游交通业被称为旅游业的三大支柱产业，“饭店管理概论”被教育部教育司确定为旅游管理专业的主干课程之一。为了使学生了解最新、最前沿的国际饭店经营动态，掌握国际饭店的发展趋势，我们共同编写了这本教材，希望对所有有志于从事旅游行业的从业者和学子的学习有所帮助。

在本书的编写过程中，我们力求理论联系实际，充分吸收国际饭店最新研究成果和实践经验，简明扼要，便于学生掌握。在内容设计上，主要以案例导入的形式展开，每个章节的格式体例基本相同，一目了然。全书共分十章，主要包括饭店概述、饭店管理基础理论、饭店组织管理、饭店人力资源管理、饭店服务质量管理、饭店营销管理、饭店三大业务部门管理、饭店财务管理、饭店设备管理、饭店安全管理等内容。

本书主要有以下特点：

（1）针对性。即针对高职旅游服务与管理专业的培养目标和实际需要，强调理论联系实际。在理论上以必需、够用为度，在实践上着重培养学生的技术应用能力和创新能力。

（2）实用性。本教材在内容安排上，结合饭店业的经营管理实际，具有很强的可操作性，而且内容翔实、要点突出。

（3）先进性。本书在编写过程中吸收了大量的国内外饭店管理的先进经验，加入了饭店业实践和研究的新成果，具有鲜明的时代特色和前瞻性，符合现代经济全球化和知识经济的需求。

本书由陈戎、李龙星任主编，彭琨、熊娟梅、苏枫任副主编。全书由彭琨审校统稿，陈戎总纂定稿。编者的具体分工如下（按章节排序）：

陈 戎 第一章、第三章、第七章第二节和第三节

彭 琨	第二章
庞肖霞	第四章
苏 枫	第五章
熊娟梅	第六章
张 智	第七章第一节
李龙星	第八章
胡 冲	第九章
刘 邓	第十章

本书在编写的过程中借鉴了相关教材的精华内容，由于篇幅有限，我们未一一注明出处，敬请谅解，在此一并致谢。

本书得到了清华大学出版社、武汉城市职业学院、黄冈职业技术学院、湖北交通职业技术学院、武汉交通职业学院、武汉航海职业技术学院等单位的大力支持，在此一并致谢。尽管上述编者在写作过程中力求表述准确、内容完整并反映饭店业的最新发展变化，但由于时间仓促，水平有限，错漏之处在所难免，恳请广大读者批评指正。

编 者

目 录

第一章 饭店概述	1
第一节 饭店的定义和特点	2
第二节 饭店的分类与等级	5
第三节 饭店业的产生与发展	12
第四节 饭店集团化	21
课后习题	25
第二章 饭店管理基础理论	27
第一节 饭店管理概述	29
第二节 饭店管理的职能	44
第三节 饭店管理基础理论	51
课后习题	66
第三章 饭店组织管理	69
第一节 饭店组织管理概述	70
第二节 饭店组织结构类型	76
第三节 饭店组织制度管理	80
课后习题	88
第四章 饭店人力资源管理	91
第一节 饭店人力资源管理概述	93
第二节 饭店人力资源管理的内容	95
课后习题	127
第五章 饭店服务质量管理	130
第一节 饭店服务质量概述	131
第二节 饭店服务质量保障体系的建立	140
第三节 饭店质量管理方法	158

课后习题	167
第六章 饭店营销管理	169
第一节 饭店营销概述	170
第二节 饭店营销的方法	175
第三节 饭店营销的类型	187
第四节 饭店营销的基本环节	193
课后习题	203
第七章 饭店三大业务部门管理	205
第一节 饭店前厅管理	206
第二节 饭店餐饮管理	209
第三节 饭店客房管理	216
课后习题	221
第八章 饭店财务管理	223
第一节 饭店财务管理概述	224
第二节 饭店的营业收入与利润管理	228
第三节 饭店的财务分析	235
课后习题	240
第九章 饭店设备管理	242
第一节 饭店设备管理概述	243
第二节 饭店设备分类	250
课后习题	268
第十章 饭店安全管理	270
第一节 饭店安全管理概述	271
第二节 饭店安全管理措施	276
课后习题	293
参考文献	295

第一章 饭店概述

【学习目标】

知识目标: 1. 掌握饭店的定义和特点。

2. 熟悉饭店的分类和等级。

3. 了解国内外饭店的发展历史。

4. 了解现代饭店管理发展的趋势——饭店集团。

技能目标: 掌握饭店等级划分的方法。

能力目标: 能够运用饭店的相关知识, 在管理中把握饭店的发展趋势。

【导入案例】

迪拜帆船酒店——阿拉伯塔

帆船酒店真名叫做阿拉伯塔 (Burj Al-Arab Hotel), 因为饭店设施实在太过高级, 远远超过五星级的标准, 只好破例称它为七星级。

帆船酒店建成于 1994 年, 由英国设计师 W. S. Atkins 设计, 外观如同一张鼓满了风的帆, 一共有 56 层, 高 321 米, 是全球最高的饭店, 比法国埃菲尔铁塔还高出一截。由于酒店以帆为外观造型, 因此到处都是与水有关的主题。一进酒店就可以看到的两大喷水池, 有多种喷水方式, 每一种皆经过精心设计, 15~20 分钟就换一种方式。

酒店拥有 202 间豪华的双套房, 餐厅位于最顶层, 极其华丽。200 米高的可以俯瞰迪拜全城的餐厅以及世界上最高的中庭, 使帆船酒店成为来此旅游的人定要参观的景点。

该酒店住宿费用每晚最低为 900 美元, 总统套房则为 1.8 万美元。酒店还拥有 8 辆宝马和 2 辆劳斯莱斯, 专供住店旅客往返机场。旅客还可在酒店 28 层专设的机场坐直升机, 花 15 分钟空中俯瞰迪拜美景。如果想在海鲜餐厅就餐的话, 还可以乘坐潜水艇到餐厅, 在就餐前欣赏海底奇观。

(资料来源: <http://trip.elong.com/burjal/jianjie/>)

思考:

1. 为什么破例称阿拉伯塔为七星级?
2. 帆船酒店设计的独特之处是什么?

饭店是伴随人类旅行活动的开展而产生和发展的。随着社会生活水平的提高和旅游

业的兴起,饭店在服务上和功能上发生了巨大的变化,饭店业在各国国民经济中所占的比重越来越大,逐渐成为全球经济产业中发展最快、专业化程度最高的行业之一。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。认识和了解饭店,把握饭店未来的发展趋势,是所有饭店业和相关行业从业者以及各类高等院校、职业院校饭店管理和相关专业学生必须具备的职场与专业知识。

第一节 饭店的定义和特点

一、饭店的定义

(一) 饭店

“饭店”(hotel)一词源于法语,原指贵族在乡间招待贵宾的别墅,后来英、美等国沿用了这一名称来泛指所有商业性的住宿设施。饭店在我国有多种称谓,如饭店、宾馆、旅馆、大厦、旅社、度假村等。港澳地区、广东一带习惯称其为“酒店”;江浙沪地区常以“宾馆”表示高级饭店;而北方地区则多称“饭店”,饭店的这些不同称谓具有不同的时代特色或者反映了饭店的主要功能。

国外被誉为“世界三大百科全书”的《美利坚百科全书》、《大不列颠百科全书》、《科利尔百科全书》曾经对“饭店”下过不同的定义:

“饭店是装备完好的公共住宿设施,它一般都提供膳食、酒类以及其他服务。”(见《美利坚百科全书》)

“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。”(见《大不列颠百科全书》)

“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。”(见《科利尔百科全书》)

另外,国外权威词典《韦伯斯特美国英语新世界词典》、《牛津插图英语词典》对“饭店”下的定义分别是:

“饭店是提供住宿,也经常提供膳食与某些其他服务的设施,以接待外出旅游者和非永久性居住者。”(见《韦伯斯特美国英语新世界词典》)

“饭店是提供住宿、膳食而收取费用的住所。”(见《牛津插图英语词典》)

综上所述,饭店可定义为:饭店是指达到相应设定标准,能够为旅居宾客及社会大众提供食、宿、娱、购等项目与服务的综合性服务类的企业组织。

【知识链接 1-1】**饭店的称谓**

饭店定义不仅众说纷纭,其称谓也是五花八门。在英文中,表示“住宿设施”意思的词很多:Hotel、Inn、Motel(汽车饭店)、Airport Hotel(机场饭店)、Grand Hotel(大饭店)、Lodge(临时小旅馆)、House(公寓)、Resort(休养地)、Guest House(招待所)、Tourist Hotel(旅游饭店)、Ordinary(小旅馆),其中Hotel、Inn最常用。

Inn过去多指乡间小路旁、设备简单的小饭店,现在同样发展为具有多样性、综合性的现代化服务系统的大饭店,如美国大饭店业主威尔逊先生创建的Holiday Inn。

在中文里,表示住宿设施的称谓有:旅社、旅馆、旅店、招待所、客栈、别墅、宾馆、饭店、酒店等,其中最为常用的有招待所、宾馆、饭店。

由于受我国传统思想(宾至如归)的影响,“宾馆”一词在我国较为普遍,而由于我国港澳地区及东南亚一带一般将高级饭店称为“大酒店”,广东在改革开放后率先仿效,我国大陆的东南地区紧随其后。

1988年,《中华人民共和国评定旅游(涉外)饭店星级的规定》开始执行,由于官方称之为“饭店”,使得“饭店”这个称谓风行一时。

(二) 我国的饭店

目前,我国的饭店主要分为旅游饭店和大众化社会旅馆两大类,其中旅游饭店由国家旅游局管理,大众化社会旅馆由商业部主管,这是受我国经济发展阶段与体制特征的影响而形成的一般饭店和旅游饭店分立而制的管理格局。

随着我国经济的快速发展和人们生活水平与消费水平的不断提高,特别是我国加入世界贸易组织后,饭店业与世界饭店业接轨成为大势所趋,旅游饭店与大众化社会旅馆的界限逐渐淡化。在我国,旅游饭店代表了饭店业的高水平,因此,本书是以旅游星级饭店为对象,来研究我国饭店业的理论与实践的。

【知识链接 1-2】**星级饭店简介****1. 星级饭店的定义**

星级(旅游)饭店是由国家(省级)旅游局评定的能够以夜为时间单位向旅游客人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施,按不同习惯它也被称为宾馆、酒店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。星级饭店要达到一定的条件和一定规模,所取得的星级表明该饭店所有建筑物、设施设备及服务项目均处于同一水准。

2. 星级饭店的划分

根据《中华人民共和国星级酒店评定标准》，饭店的等级标准是以星级表示的，分为一星级到五星级五个标准。星级以镀金五角星为符号，用一颗五角星表示一星级，两颗五角星表示二星级，三颗五角星表示三星级，四颗五角星表示四星级，五颗五角星表示五星级，五颗白金五角星表示白金五星级。最低为一星级，最高为白金五星级。星级越高，表示旅游饭店的档次越高。

(1) 五星级酒店

这是旅游饭店的最高等级。除了房间设施豪华外，服务设施也很齐全，各种各样的餐厅，较大规模的宴会厅、会议厅、综合服务样样俱全，是社交、会议、娱乐、购物、消遣、保健等活动中心。

(2) 四星级酒店

设备豪华，综合服务设施完善，服务项目多，服务质量优良，室内环境具有艺术性，提供优质服务。顾客不仅能够得到高级的物质享受，也能得到很好的精神享受。

(3) 三星级酒店

设备齐全，不仅提供食宿，还有会议室、游戏厅、酒吧间、咖啡厅、美容室等综合服务设施。这种属于中等水平的饭店在国际上最受欢迎，数量较多。

(4) 二星级酒店

设备一般，除具备客房、餐厅等基本设备外，还有卖品部、邮电、理发等综合服务设施，服务质量较好，属于一般旅行等级。

(5) 一星级酒店

设备简单，具备食、宿两个最基本功能，能满足客人最简单的旅行需要。

二、饭店的特点

(1) 它是由一个或多个建筑物及装备完好的设施组成的接待场所。饭店必须以房屋建筑和设施设备为依托，满足宾客的生活需要。也就是说，饭店必须有足够的场地，良好的内、外部环境，配备各种设施设备以及饭店经营与服务所需要的物品。

(2) 它必须是经政府相关部门批准的，能够提供住宿、餐饮及其他服务的接待场所。一个合法的饭店要从政府相关部门批准获得营业执照，其经营和管理要符合政府相关部门对饭店行业制定的相关标准，接受检查与监督，遵守消防、卫生、价格、经营范围等的规定。

(3) 它的服务对象是公众，主要是外地旅游者，同时也包括当地的社会公众。

(4) 它是商业性的服务企业，以盈利为目的，所以其使用者一定要支付一定的费用。

第二节 饭店的分类与等级

一、饭店的分类

随着经济和社会的发展,为满足不同宾客的不同需求,各具特点的不同类型的饭店应运而生。根据不同的分类依据,饭店可以被分为不同的类型。目前,饭店的分类标准主要有以下几种。

(一) 根据客源市场和接待对象进行划分

1. 商务型饭店 (Commercial Hotels)

商务型饭店又称暂住型饭店,是以接待从事商务活动的客人为主,而非旅游度假客人为主的饭店。

(1) 地理位置

多位于城区或商业中心附近。

(2) 市场特点

接待商务客人、公务客人及因各种原因而短暂停留的客人,具体细化为以下四个商务市场:

- ① 一般商务旅游市场,主要包括会议、商业谈判、营销、培训、表彰等商务活动;
- ② 公务旅游市场;
- ③ 学术旅游市场;
- ④ 其他商务旅游市场,主要包括各种大型赛事、庆典和纪念活动。

(3) 设施和服务特点

外观豪华,内部设施高档,商务活动所需要的设施、设备和通信系统齐全。

2. 度假型饭店 (Resort Hotels)

度假型饭店主要是为宾客旅游、休假、疗养等提供食宿及娱乐活动的一种饭店类型。度假型饭店可分为两种:一种是观光度假型饭店;另一种则是休闲度假型饭店。

(1) 地理位置

多位于海滨、山区、温泉、海岛等旅游胜地,远离繁华的城市。

(2) 市场特点

主要接待以度假、休息、娱乐、疗养为目的的客人。

(3) 设施和服务特点

娱乐和康乐设施齐全、多样,周边环境优美,为顾客提供舒适服务。

3. 会议型饭店 (Convention Hotels)

会议型饭店是以接待会议旅客为主的饭店,除食宿、娱乐外,还为会议代表提供接送站、会议资料打印、录像摄像、旅游等服务。

(1) 地理位置

一般位于交通便利的旅游胜地的城市繁华地带。

(2) 市场特点

主要接待商业、贸易展览以及学术讲座等各种会议团体的顾客,根据会议主题,会议市场可细化为商务会议、展销会议、政治会议、学术会议、培训会议等。

(3) 设施和服务特点

有充足的会议室和多功能厅,配备了会议通信和视听设备,接待国际会议团体时还要配备同声传译设备及装置,配备工作人员帮助会议组织者协调和组织会议各项事务。

4. 长住型饭店 (Resident Hotels)

长住型饭店也称为公寓型饭店,为租居者提供较长时间的食宿服务。此类饭店客房多采用家庭式结构,以套房为主,房间大者可供一个家庭使用,小者有仅供一人使用的单人房间。它既提供一般饭店的服务,又提供一般家庭需求的服务。长住型饭店通常拥有 100~150 个房间。根据饭店的档次和提供的设施分为高档长住型饭店、中等价位长住型饭店和经济型长住型饭店。通常价格等级越低的酒店,其最短住宿天数 (LOS) 就越长。一些客户甚至把经济型的长住连锁酒店作为半永久性的住所。

(1) 地理位置

一般位于城区和度假中心。

(2) 市场特点

长住型饭店主要面向长期住宿的客人,这些客人或者是从另一个城市搬迁过来的家庭,或者是进行职业培训和长期出差的商务人员,需要在饭店住上半个月或者一个月,有的甚至更长。据调查,长住型饭店的客户主要包括自助旅行者、政府和军队工作人员、培训师和受训人员、咨询师、保险调解人、搬迁的职员、临时医疗工作人员以及公司客户等。商务客户是长住型饭店的主要客户来源之一。

(3) 设施和服务特点

配备适合客人长住的家具和电气设备,通常都有厨房设备供客人自理饮食,服务讲究家庭式气氛。

5. 汽车饭店 (Motor Hotels)

Motel 是 motor 和 hotel 的合成词,又称汽车旅馆,以前是指没有房间的旅馆,可以停车,而人就在汽车内休息,只不过比停在外面安全而已。汽车旅馆与一般旅馆最大的

不同点, 在于汽车旅馆提供的停车位与房间相连, 一楼当做车库, 二楼为房间, 这也是典型的汽车旅馆房间设计。

(1) 地理位置

常见于欧美国家干线公路、高速公路交流道附近, 或是离城镇偏远的公路边。

(2) 市场特点

主要接待驾车旅行的客人。

(3) 设施和服务特点

有免费停车场, 出入方便, 提供基本的膳食和住宿, 住宿手续简便, 服务项目不多, 经济实惠。但现在的汽车饭店不仅设施方面有了很大改善, 且趋向高档, 大多可提供现代化的综合服务。

(二) 根据其他标准分类

1. 根据饭店规模分类

根据饭店所拥有的客房数量的多少, 饭店可分为大、中、小型三类。客房数在 300 间以下的称为小型饭店; 客房数为 300~600 间的称为中型饭店; 客房数在 600 间以上的称为大型饭店。

2. 根据酒店计价方式分类

(1) 欧式计价饭店

欧式计价饭店的客房价格仅包括房租, 不含食品、饮料、康乐等其他费用。国际上绝大多数饭店均属于此类。

(2) 美式计价饭店

美式计价饭店的客房价格包括房租以及一日三餐的费用。

(3) 修正美式计价饭店

修正美式计价饭店的客房价格包括房租和早餐以及一顿正餐(午餐或晚餐)的费用。

(4) 欧陆式计价饭店

欧陆式计价饭店的客房价格包括房租及一份简单的欧陆式早餐(即咖啡、面包和果汁类)的费用。

(5) 百慕大计价饭店

百慕大计价饭店的客房价格包括房租及一份美式早餐的费用。

3. 根据所在地区不同分类

根据具体地点, 饭店可分为旅游胜地饭店、城市饭店、机场饭店、车站饭店、公路饭店等类型。

4. 根据营业时间分类

根据营业时间可分为全年性营业饭店及季节性营业饭店。

5. 根据饭店的经济类型分类

我国饭店企业的经济类型可根据《关于划分企业登记注册类型的规定》和《关于统计上划分经济成分的规定》的有关标准划分,按照新修订的《关于划分企业登记注册类型的规定》,统计部门在统计上把饭店分为两大类别,共五种成分类型:公有经济饭店,其中包括国有经济和集体经济两种成分类型饭店;非公有制经济饭店,其中包括私有经济、港澳台地区经济、外商经济三种成分类型饭店。

二、饭店的等级

(一) 饭店等级的定义

饭店等级是指一家饭店的豪华程度、设施设备、服务范围、服务质量等方面所反映出的级别与水准。不同的国家和地区采取不同的评定方式对饭店进行等级评定。不少国家和地区通常根据饭店的位置、环境、设施、服务等情况,按照一定的标准和要求对饭店进行分级。

(二) 饭店分级的目的

- (1) 保护客人的利益。
- (2) 便于行业管理与监督。
- (3) 有利于促进饭店行业的发展。
- (4) 有利于增强员工的责任感、荣誉感和自豪感。

(三) 饭店的分级方法

分级制度在世界上已经被广泛使用。不同的国家和地区采用的分级制度各不相同,用以表示级别的标志与名称也不相同。目前常见的方法有如下几种。

1. 星级制

星级制是将饭店根据一定的标准分成的等级分别用星号标志,以区别等级的制度。比较流行的是五星级级别,星级越高,等级越高。这种星级制在世界上,尤其在欧洲,采用最为广泛。我国国家旅游局也采用这种方法进行饭店星级的评定。

【知识链接 1-3】

白金五星

1988年,国家旅游局开始组织实施饭店星级评定工作。2003年12月1日颁布,2004

年7月1日实施的《旅游饭店星级的划分与评定》标准(GB/T 14308—2003)中开始设立白金五星,它是我国自1988年出台饭店星级标准16年来,第三次修订、首次出现自行设计的标准。白金五星的饭店缀有五颗星的标牌将选用白金色。

白金五星级饭店要求具有两年以上五星级饭店资格;地理位置处于城市中心商务区或繁华地带,交通极其便利;建筑主题鲜明,外观造型独具一格,有助于所在地建立旅游目的地形象;内部功能布局及装修装饰能与所在地历史、文化、自然环境相结合,恰到好处地表现和烘托其主题氛围;除有富丽堂皇的门廊及入口外,饭店整体氛围极其豪华气派;各类设施配备齐全,品质一流;有饭店内主要区域温湿度自动控制系统;有位置合理、功能齐全、品位高雅、装饰华丽的行政楼层专用服务区,至少对行政楼层提供24小时管家式服务等。

2006年7月7日,国家旅游局在北京中国大饭店举行新闻发布会,宣布正式启动创建白金五星级饭店试点工作。北京中国大饭店、上海波特曼丽嘉饭店、广州花园饭店、济南山东大厦等四家饭店入围首批白金五星级饭店创建试点名单。

2. 字母表示法

许多国家将饭店的等级用英文字母表示,即A、B、C、D、E五级,E为最低级。有的虽然是五级却用A、B、C、D四个字母表示,最高级用A1或特别豪华级来表示。

3. 数字表示法

用数字表示饭店的等级一般采用豪华表示最高级,继豪华之后由高级到低级依次为1、2、3、4,数越大,档次越低。

(四) 我国饭店的等级划分

我国也采用“五星制”饭店等级制度,我国饭店星级评定制度由《中华人民共和国旅游涉外饭店星级标准》、《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定》和修改后的《旅游饭店星级的划分与评定》所确定。

星级饭店的建筑、附属设施设备、服务项目和运行管理应符合国家现行的安全、消防、卫生、环境保护、劳动合同等相关法律、法规和标准的规定和要求。依据最新版本的国家标准《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2010),星级划分以各星级饭店应具备的必备条件、设备设施,以及饭店运营质量为依据,主要依据以下文件进行评定:

(1)《旅游饭店星级的划分与评定》必备项目检查表,规定了各星级饭店应具备的硬件设施和服务项目。评定检查时,逐项打“√”,确认达标后,再进入后续打分程序。必备项目作为饭店进入不同星级的基本准入条件,具有严肃性与不可缺失性,每条必备项目均具有“一条否决”的效力。