

信華經管 创新系列



The Principles of Hotel Management

饭店管理原理

祖恩厚 孙艳红 □ 主 编
张小红 闫红霞 □ 副主编



中国工信出版集团



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

信華經管 创新系列

The Principles of Hotel Management

饭店管理原理

祖恩厚 孙艳红 □ 主 编
张小红 闫红霞 □ 副主编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书立足于现实,着眼于未来,内容丰富多彩、可读性强,不仅涵盖了饭店管理理论知识,更引入了大量的行业案例,尤其注重国内外先进饭店管理经验的介绍,并与前沿知识紧密相连。全书共分11章,分别为饭店概述、饭店管理理论概述、饭店组织与管理、饭店的企业文化管理、饭店的人力资源管理、饭店的服务质量管理、饭店的营销管理、饭店的业务管理、饭店设备设施管理、饭店安全管理、饭店财务管理。

本书可作为高等学校旅游管理等相关专业的教材,也可作为从事饭店管理工作人员的参考读物。

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

饭店管理原理 / 祖恩厚, 孙艳红主编. —北京: 电子工业出版社, 2016.9

(华信经管创新系列)

ISBN 978-7-121-29634-5

I. ①饭… II. ①祖… ②孙… III. ①饭店—企业管理—高等学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 185788 号

策划编辑: 石会敏 王二华

责任编辑: 王二华 特约编辑: 侯学明

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司

装 订: 三河市鑫金马印装有限公司

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: 787×1 092 1/16 印张: 17.5 字数: 450 千字

版 次: 2016 年 9 月第 1 版

印 次: 2016 年 9 月第 1 次印刷

定 价: 39.00 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, 88258888。

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

本书咨询联系方式: (010)88254537。

前 言

现代饭店业发展迅猛，竞争激烈。由于中国越来越融入世界，世界越来越瞩目中国，饭店业作为外国人看中国的窗口之一，将会越来越正规化、标准化和国际化，因此，需要越来越多的专业知识扎实、知识储备丰富、视野眼界开阔的饭店管理类人才满足市场的需求，作为饭店管理的高等教育，也应该朝着这个方向去培养人才。“饭店管理原理”课程的教材，不仅要强调一定的学科理论性和科学性，又要注重饭店实践应用中的实用性和可操作性；既能使学生学到饭店管理的基础知识，又能在技术和方法上适应现代饭店管理实践运作的需要。

本书本着尽量立足于现实，满足于市场，着眼于未来的原则来编写，在内容上，尽量做到丰富多彩、可读性强，不仅仅是对饭店管理理论知识的撰写，更引入大量其他行业的知识范例，尤其是国外先进的饭店管理经验，并与前沿知识紧密相连，力争做到内容翔实，重点突出，可操作性强，能够培养学生的专业知识和创新意识。

与目前市面上现有的饭店管理教材相比，本书有三个特点：一是贴近当下，作者充分查阅了当今前沿的饭店管理资料，并将当今较为流行的互联网+首次引入饭店管理理论；二是可读性强，作者本着引起学生学习兴趣的原则，在内容上做到充实，尤其是国外五星级饭店的管理经验；三是力争与国际接轨，饭店管理本身从国外引入我国，本书对美国、日本的一些饭店管理教材进行了参照。

本书由祖恩厚、孙艳红主编，各章撰写的具体分工为：祖恩厚撰写第3、7、8章，孙艳红撰写第2、9、10章，张小红撰写第1、4、6章，闫红霞撰写第5、11章。

在本教材的编写过程中，我们尽管做了许多努力，但是由于作者的水平有限，教材难免存在疏漏之处，恳请各相关教学单位和读者在使用本书的过程中批评指正！

编 者

目 录

第 1 章 饭店概述	1	第 3 章 饭店组织与管理	36
1.1 饭店的定义、功能、特点和作用	2	3.1 饭店组织与管理概述	37
1.1.1 饭店的定义	2	3.1.1 饭店组织与管理的含义	37
1.1.2 饭店的功能	4	3.1.2 饭店组织架构设计原则	38
1.1.3 饭店的特点	5	3.2 饭店组织架构的类型	40
1.1.4 饭店的作用	6	3.2.1 饭店组织架构的概念及特征	40
1.2 饭店的类型和等级	6	3.2.2 饭店组织管理架构的层级	41
1.2.1 饭店的类型	7	3.2.3 饭店组织架构的类型	42
1.2.2 饭店的等级	8	3.2.4 我国现代饭店组织结构的变化趋势与组织设计	44
1.3 饭店的发展史	11	3.3 饭店组织管理制度浅述	47
1.3.1 世界饭店发展史	11	3.3.1 饭店制度的概念及特点	47
1.3.2 我国饭店发展史	14	3.3.2 饭店制度的类型	48
1.4 我国饭店业的现状与展望	16	3.3.3 饭店制度浅述	49
1.4.1 我国饭店业的现状	16	3.3.4 饭店制度制定的相关要求	51
1.4.2 我国饭店业目前存在的问题	17	本章小结	52
1.4.3 我国饭店业的展望	18	练习与思考	53
本章小结	20		
练习与思考	21	第 4 章 饭店的企业文化管理	56
第 2 章 饭店管理理论概述	24	4.1 饭店企业文化管理概述	58
2.1 饭店管理综述	25	4.1.1 企业文化的起源及概念	58
2.1.1 饭店管理的概念	25	4.1.2 饭店企业文化的概念和特点	59
2.1.2 饭店管理的重要内容	26	4.1.3 饭店企业文化的内容和表现	60
2.2 饭店管理的基础理论	27	4.1.4 饭店企业文化的六大作用	61
2.3 饭店管理的职能总论	31	4.2 饭店企业文化建设	62
2.3.1 计划职能	31	4.2.1 饭店企业文化建设的原则	62
2.3.2 组织职能	31	4.2.2 饭店企业文化建设的主要内容	64
2.3.3 领导职能	32	4.2.3 饭店企业文化建设的主要类型	65
2.3.4 控制职能	32	4.2.4 饭店企业文化建设的途径	68
2.3.5 协调职能	33	本章小结	70
本章小结	33	练习与思考	71
练习与思考	34		

第5章 饭店的人力资源管理	73	7.2.4 客户沟通技巧	137
5.1 饭店人力资源管理概述	75	7.3 饭店营销的环节分析	142
5.1.1 饭店人力资源的概念和特点	75	7.3.1 市场调研	142
5.1.2 饭店人力资源管理的概念、特点及目标	78	7.3.2 市场细分	143
5.2 饭店人力资源管理的内容	79	7.3.3 目标市场选择	144
5.2.1 人力资源计划的制订	80	7.3.4 市场定位	144
5.2.2 招聘和录用新员工	82	本章小结	146
5.2.3 组织员工培训	84	练习与思考	147
5.2.4 绩效考评体系的建立	87	第8章 饭店的业务管理	149
5.2.5 工资和福利的发放	90	8.1 前厅管理	150
5.2.6 员工激励机制的建立	92	8.1.1 前厅部的地位和作用	150
5.2.7 完善饭店人力资源管理的举措	96	8.1.2 前厅部组织结构的设置	152
本章小结	97	8.1.3 前厅部组织结构图	152
练习与思考	98	8.1.4 前厅部的工作职责	153
第6章 饭店的服务质量管理	101	8.1.5 前厅部业务管理	155
6.1 饭店服务质量管理概述	102	8.2 客房管理	161
6.1.1 饭店服务质量的	103	8.2.1 客房部的地位、管理特点与客房类型	161
6.1.2 饭店服务质量内容	103	8.2.2 客房部组织结构的设置	164
6.1.3 饭店服务质量的特点	107	8.2.3 客房部组织结构图	165
6.1.4 饭店服务质量等级通用标准	108	8.2.4 客房部的工作职责	165
6.1.5 饭店服务质量的提升	111	8.2.5 客房对客服务管理	167
6.2 饭店服务质量管理方法和体系	112	8.2.6 客房清洁卫生服务管理	168
6.2.1 饭店服务质量管理方法	112	8.2.7 公共区域的卫生管理	170
6.2.2 饭店服务质量管理体系	115	8.2.8 客房设备用品管理	171
本章小结	119	8.3 餐饮管理	173
练习与思考	120	8.3.1 饭店餐饮部的作用、特点与餐厅构成	173
第7章 饭店的营销管理	123	8.3.2 餐饮部组织结构的设置	176
7.1 饭店营销概述	125	8.3.3 餐饮部的工作职责	178
7.1.1 饭店营销的概念	125	8.3.4 餐饮部业务管理	179
7.1.2 饭店营销的特点	126	8.3.5 厨房业务管理	185
7.2 饭店营销方法、类型和策略	127	8.4 康乐部业务管理	189
7.2.1 饭店营销的方法	127	8.4.1 饭店康乐项目设置管理	189
7.2.2 饭店营销的类型	131	8.4.2 饭店康乐服务质量管理	191
7.2.3 饭店的营销策略	134	8.4.3 饭店康乐项目服务的程序及标准管理	193
		8.4.4 饭店康乐部设备管理	199

本章小结	200	本章小结	232
练习与思考	201	练习与思考	232
第 9 章 饭店设备设施管理	204	第 11 章 饭店财务管理	235
9.1 饭店设备设施管理概述	205	11.1 饭店财务管理概述	236
9.1.1 饭店设备设施管理的概念 和意义	206	11.1.1 饭店财务管理概念及 特点	236
9.1.2 饭店设备设施管理的任务	207	11.1.2 饭店财务管理内容与 财务关系	238
9.1.3 饭店设备设施管理的内容	208	11.2 饭店财务管理目标和方法	241
9.2 饭店设备设施分类	209	11.2.1 饭店财务管理目标	241
9.2.1 供配电系统	209	11.2.2 饭店财务管理方法	242
9.2.2 空调制冷系统	210	11.2.3 对财务管理目标主要 观点的评价	244
9.2.3 锅炉供热系统	211	11.2.4 影响财务管理目标的 各种利益相关者	246
9.2.4 给排水系统	211	11.3 饭店财务管理组织及职能	247
9.2.5 消防报警系统	212	11.3.1 饭店财务管理组织	247
9.2.6 电梯设备系统	214	11.3.2 饭店财务管理职能	252
9.2.7 厨房设备系统	215	11.4 饭店财务管理的环境	253
9.2.8 音像系统	216	11.4.1 财务管理环境概述	253
9.2.9 通信和网络系统	216	11.4.2 经济环境	254
9.2.10 健身娱乐设备系统	217	11.4.3 法律环境	255
本章小结	218	11.4.4 金融市场环境	256
练习与思考	219	本章小结	258
第 10 章 饭店安全管理	221	练习与思考	258
10.1 饭店安全管理概述	222	附录	261
10.1.1 饭店安全管理概念	222	参考文献	271
10.1.2 饭店安全管理特征	224	后记	272
10.1.3 饭店安全管理内容	225		
10.2 饭店安全管理的措施与方法	225		
10.2.1 饭店保安的日常工作	226		
10.2.2 饭店安保系统	228		
10.2.3 意外突发事件处理	230		

本章学习目的:

1. 熟练掌握饭店的定义与功能;
2. 掌握饭店的类型;
3. 掌握饭店的等级;
4. 了解世界饭店发展史及各个阶段的特点;
5. 了解我国饭店业的现状;
6. 掌握我国饭店业目前存在的问题;
7. 掌握我国饭店业未来的发展趋势。

关键概念:

饭店; 星级饭店; 连锁经营。

学习重点:

1. 饭店的定义与功能;
2. 饭店的类型及等级;
3. 世界饭店的四个阶段及各自特点;
4. 我国饭店各个阶段的特点;
5. 我国饭店业的发展趋势。

学习难点:

1. 饭店的功能;
2. 饭店的类型;
3. 饭店的等级;
4. 我国饭店的阶段性特征。



案例分析

根据《2016 中国酒店连锁发展与投资报告》，我国拥有经济型酒店 19 732 家，同比增长幅度为 27.81%，是去年 GDP 增速的 4 倍。进入 2015 年以来，每个季度停业的星级酒店均在 1 000 家左右，其中大部分是经济型酒店。究其原因，管理不善和低价竞争是罪魁祸首。卫生不达标、服务太马虎、安全漏洞多，影响着人们的住宿体验，削弱了消费者的信任度。“扩张得太快，没了特色，管理跟不上了。”中国饭店协会会长韩明说。在北京十里堡附近，不

到 1 公里范围内,就分布着如家、汉庭、7 天等七八家快捷酒店。有的快捷酒店甚至坐落在小区里面,看得见招牌,找不到入口;有的酒店门前竟没有一条像样的马路。

中国商业地产联盟秘书长王永平认为,作为城市商业设施,快捷酒店网点布局、数量多少应当符合城市总体规划。但是,由于不少城市规划滞后,对快捷酒店布局缺少明确的法律规范;再加上一些快捷酒店为了早日上市,直营店还没做好,就忙着发展加盟店,一度造成快捷酒店扩张失控。

当下,我国酒店行业呈哑铃型市场布局,高端酒店过剩,经济型酒店利润摊薄,中档酒店市场空间大。随着生活水平提高,人们不再满足于基本功能型酒店住宿,更愿意选择有品位、有认同感的酒店。韩明表示,“十三五”时期,“大型综合性酒店集团+中性特色化酒店连锁企业+单体文化主题饭店”是我国酒店行业的发展方向。预计未来几年,中等规模、定位细分市场的特色化连锁酒店企业将迎来大发展。对快捷酒店而言,要重新赢得消费者信任,就要改变盲目扩张、求快求大的粗放式发展模式,提升供给水平,提高服务品质。酒店连锁企业雅斯特集团市场总监付刚表示,万达、开元、锦江、柏联等口碑良好的酒店企业或品牌,坚持用“工匠精神”为客人提供良好的居住体验。现今中国酒店行业普遍缺少“工匠精神”,资本市场的逐利与投机者的“唯快不破”思维,行业概念营销大谈大数据、互联网、智能化,陷入不理性氛围。酒店业应该“慢”下来,主动拥抱趋势的变化。

《2016 中国酒店连锁发展与投资报告》也提出,酒店业要有个性定制的服务理念。酒店行业不仅要在硬件上做强做实酒店产品,更要注重品牌文化内涵及人性化服务。互联网技术的发展,也给酒店业的营销、渠道、支付和消费体验提供了不少更新升级的条件,酒店企业要用好这个机会。(经济日报记者 刘瑾/文 2016.5.30《经济日报》)

导入问题:

1. 目前我国饭店业的特点是什么?
2. 以上案例中,我们可以看到我国饭店业目前存在哪些问题?

饭店,是随着人类社会的发展而产生的。随着经济的发展,社会的进步,尤其是由于科技和互联网的发展使得人们的出行越来越便捷的今天,便更加离不开饭店。作为人们外出时就餐和住宿的场所,饭店目前已经成为支撑旅游业发展的最主要力量之一,它不仅能在很大程度上推动旅游业的发展,创造旅游收入,而且作为一种服务业,还创造了大量的就业机会,促进社会消费方式和消费结构的发展与变化,带动了其他行业的发展。饭店的发展水平是旅游业发展水平和社会经济与文明程度的标志,它对整体经济的发展、社会的繁荣,都具有重要的意义。因此,作为旅游管理专业的学生,学习饭店管理方面的有关知识,是十分必需而且必要的。

1.1 饭店的定义、功能、特点和作用

1.1.1 饭店的定义

饭店,也叫旅店,它不仅可以为顾客提供住宿,让顾客有一个良好的睡眠环境,还能提供用餐、游泳、休闲等服务,大的饭店,还能进行接待、组织会议、召开记者招待会和产品发布会等商业行为,饭店的宴会厅也能承办商业、婚庆宴会以及舞会。饭店的服务内容多样

而广泛,随着人类文明的进步,饭店将会推出更加多样化的服务,不仅能让顾客体会到家一样的感觉,还能让顾客的工作与交流更加方便而快捷。人们的生活离不开饭店,饭店也会因人们对人们细微周到的服务而发展。可以说饭店是提供旅客餐饮、住宿、娱乐、设施的建筑物,是顾客的第二个家。它是一种特殊的企业,主要出售商品、时间、空间、服务和设施。从根本上讲,饭店只销售一种东西,就是服务。提供劣质服务的饭店是失败的饭店,搞好服务质量的饭店才是成功的饭店。饭店的目标是向顾客提供最佳的服务,而饭店的根本经营宗旨是让宾客得到舒适和便利。

不过,最早的饭店当然并非如此。饭店(Hotel)这个词汇来自于法语,当时的含义主要是指贵族们不定期召开舞会、大宴宾朋的乡间别墅。有了这样的别墅,就可以进行接待和住宿,起到宾至如归的作用,这样的别墅,在西方十分普遍,直到现在,在国外的古装片中也常常能见到。到了18世纪时,不仅法国,欧洲其他国家也都开始使用这种别墅。起先的时候,饭店只是提供吃饭和住宿的地方,渐渐地,为了满足顾客的需求,越来越多的服务项目被加入进来,饭店业的内涵也因此越来越丰富。到今天,饭店吃住的主营业务和内涵不变,而旅游、购物、娱乐、通信和商务等活动也能在饭店进行。

饭店业在我国已经有近4000年的历史,大约在夏商时期便已经出现酒家和酒肆,不过,现代化饭店则是从西方传入我国的。时至今日,饭店业的发展在我国方兴未艾,饭店的名称也发生诸多变化,“宾馆”、“饭店”、“会所”、“商务中心”、“大厦”、“俱乐部”、“度假村”等都可以指代饭店。

怎样来给饭店下一个准确定义呢?

《美利坚百科全书》、《大不列颠百科全书》和《科利尔百科全书》是全世界公认的百科全书,它们对饭店作如下解释。

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

《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。”

《科利尔百科全书》:“饭店一般地说是为公众提供住宿、膳食和服务的建筑和机构。”

《牛津插图英语辞典》中饭店是提供住宿、膳食等而收费的住所。

我国权威词典《辞海》对饭店是这样解释的,“较大而设备好的旅馆;(方言)饭馆”。

看来,饭店应该具备以下三个特征。

(1)要提供餐饮、住宿等服务。

虽然现今饭店的业务与之前相比已经产生了大量变化,但饭店作为提供饮食和住宿的场所的本质是没有变的,此二者也是成为饭店的必要条件。

(2)以盈利为目的,能为公众提供服务。

饭店作为经营场所,其盈利的性质不变,并且,服务对象是公众,面向所有人。一般来说,不面对公众开放的场所,即便具备餐饮和住宿的功能,也不能称为饭店。

(3)有固定的经营场所。

饭店必须具备设备完备的经营场所,并且是以政府批准的建筑物为载体的。饭店为顾客提供的服务是软件,而餐厅、客房、康乐中心、游泳馆和棋牌室等都是硬件,两者缺一不可。

因此,国家旅游局对饭店做出如下定义:“旅游饭店是指以间(套)夜为时间单位出租客房,

以住宿服务为主，并提供商务、会议、休闲和度假等相应服务的住宿设施。”该定义可以说是十分准确的。

1.1.2 饭店的功能

饭店的功能主要是指为满足宾客的需求而提供服务所发挥的效用。饭店的最基本功能就是住宿和餐饮，其他功能是饭店为了满足宾客日益增长的需求而不断改善的结果。随着经济的发展、社会的进步，饭店的功能也在不断发生变化。综合概述，饭店目前有八大功能。

1. 住宿功能

饭店最基本的功能便是住宿，也是其和普通饭馆的最大区别。饭店一般能为顾客提供客房，供其休息、睡眠、工作和会客等，客房应该是安静而温馨的，能让顾客感到安全和舒适。

2. 餐饮功能

餐饮和住宿一起，成为饭店的两大基本功能。饭店的餐饮部，不仅能为顾客提供饭食，还能提供酒茶类饮品以及其他餐饮服务。

3. 商务功能

目前，越来越多的商务活动，都在饭店进行。一来饭店有完善的商务设施，二来环境优美而安静，适合商务活动的进行。这是服务对象主体的缘故，饭店的服务对象多是外地人，他们许多都是商务人士，因此，见面、洽谈等商务活动以及顾客的招待会、产品的发布会、商业会展等，都可以在饭店举行。

4. 会议功能

会议可以说是商务活动的升级版。许多饭店都有会议系统，比如会议厅、报告厅、展览厅和多功能厅等，能为顾客提供大、中、小等各类会议。随着社会的发展，饭店的会议功能也越来越重要，越来越多的企业为了省心省力，都选择将会议交给饭店来操持。

5. 休闲功能

为了满足顾客的多元化需求，饭店的休闲设施目前也已经成了饭店的重要组成部分，并且越来越向多元化方向进行转变，不仅有健身房、游泳馆、桑拿浴室、台球室、保龄球室、网球场和高尔夫球馆等运动健身场所，更有网吧、酒吧、KTV、水吧等娱乐场所。

6. 度假功能

饭店的度假功能可以说是随着旅游市场的兴起而兴起的。当人们富裕起来以后，到陌生的地方旅游度假也更加成为可能，而旅游景区景点当然是首要选择。饭店的度假功能也在相应增加或扩大，尤其是旅游景区附近的饭店，度假功能更加明显，各类以度假为主题的饭店也因此兴起，各类主打自然、生态、绿色的饭店目前正在朝气蓬勃地发展。

7. 购物功能

饭店的购物主要是针对饭店客人而设置的。目前，多数饭店的前台附近都开设有超市或

商店,所卖产品主要是以当地旅游产品以及日常生活用品为主,大型的饭店甚至有购物商城,让顾客不出饭店便可享受到高层次、高消费的购物服务。

8. 出行功能

为了方便顾客的出行,目前许多饭店都可以为顾客预订火车票及飞机票等,还给顾客设置交通路线图,提供出行解答。星级饭店甚至有自己的车队,能直接为顾客提供有偿性出行服务。

饭店业是一项服务型产业,以为顾客提供各类服务作为盈利点。随着社会的发展,饭店越来越像一座“小城市”,差不多具备城市的所有功能,不仅让顾客体验到家一般的感觉,更能最大限度地满足顾客需求,让顾客宾至如归,“高兴而来,尽兴而归”。

1.1.3 饭店的特点

饭店的特点主要表现在以下四点。

1. 服务性

饭店的业务活动从本质上说,并不生产和销售有形的物质产品,而是凭借物质设施向客人提供一种无形的服务,客人最终得到的只是一种服务的效用和服务过程的体验。所以,在饭店的业务活动中,饭店提供服务的过程与客人消费服务的过程处于同一时间和空间,客人只能现场享用,一般无法带走,但饭店也无法事先检验和事后储存,当然,无形服务也无专利可言。

2. 综合性

即饭店业务活动构成要素的复杂性和内外联系的紧密性。在现代社会,人们住店不仅是一种基本的生活需要,而且也是追求享受的一种方式。要满足客人的需要,饭店必须功能齐全、设施配套、项目丰富、服务优良。因此,这就要求饭店的协调配合,以建立一个综合性的服务系统。

3. 波动性

即饭店业务活动的不稳定性。饭店的业务受到多种因素的制约,其最基本的客观因素有三:一是社会政治因素,即国家的政策、社会秩序、外交关系等;二是经济因素,即商品经济的发达程度、国家经济的发展速度、人们的消费水平等;三是本地区旅游资源的吸引力及季节性影响及交通状况等。上述因素是一个变量,而它们的任何变化都将直接影响到饭店的业务活动。

4. 文化性

即饭店业务活动中的文化氛围和内涵。饭店的文化特性主要体现在有形的物质文化、无形的精神文化两个方面。有形的物质文化主要表现在:具有文化艺术氛围的建筑造型、功能设计、装饰风格、环境烘托和艺术画廊、音乐厅、表演展览厅等文化娱乐设施,以及有民族文化和西洋文化的菜食等物质产品;无形的精神文化主要表现在:物质文化和服务活动的思想意识,以及经营活动中的经营思想和管理文化。

1.1.4 饭店的作用

现代交通业的发展,如铁路、高速公路、航运,特别是航空事业的发展,使得地球也变小了,这就为外出旅游、探亲、文化交流、经商等旅行活动提供了极大的便利。人们外出要留宿、要进餐、要娱乐、要购物,饭店正好为他们提供了这样的便利,给他们以满足。随着世界旅游业的发展及国际交往的增多,饭店业在国民经济中的地位日趋重要,在一些旅游业发达的国家,它已成为国民经济中的重要支柱。其对促进国民经济发展的作用,主要体现在以下几方面。

1. 饭店是一种特殊的商品形式

它吸引着人们用较多的钱去享受在家庭和其他地方享受不到的东西;以提供贸易场地、会议场所、住宿、餐饮、康体及娱乐等优良服务来获得利益,这样便直接促进了国家经济的发展。

2. 饭店是一种不出口的商品外贸经营方式

它的创汇率在某种程度上比商品出口的创汇率要高。因此饭店是赚取外汇的一个重要行业,它可以帮助国家平衡外汇支出。

3. 饭店业是一个综合性的服务行业

它的大力发展必然会促进社会上其他行业的发展,如建筑业、家私业、装修业、纺织业、化工业、食品加工业等行业,对活跃国民经济起到极大的促进作用。

4. 现代化的饭店必须科学管理

它必须运用现代化的科学技术设备及现代化的科学管理,积极向先进的国家和地区学习,其他行业也可以学习、模仿和借鉴饭店的先进经验,这样就必然会带动其他行业向现代化迈进。

5. 饭店的客人客源地广泛

饭店的客人来自世界各地,其中有各行业、各阶层的人士,有科学家、艺术家、政治家、企业家等,通过他们的来访可以促进科学技术交流、文化艺术交流、经济交流,同时也可以增进各国人民之间的相互了解和友谊。

6. 饭店业的发展扩大了就业范围

饭店业的发展给社会上的待业人员提供了大量的劳动就业机会。

1.2 饭店的类型和等级

世界上的饭店相当多,为了向外推销和方便旅客选择饭店,各国政府或旅游业的团体机构,根据饭店的设施等条件,将饭店划分为不同的等级。既然饭店被称作“城市中的城市”,就像城市有各行各业和形形色色的人群一样,饭店也是有类型和等级区分的,并且划分也呈现出多样化。

1.2.1 饭店的类型

虽然都以住宿和餐饮作为主营业务，但饭店的类型是多种多样的。并且，根据饭店所处的位置、设施、性质、大小以及经营方式等来划分，饭店的名称和类型也是不尽相同的。

1. 以服务对象来划分

(1)商务型饭店(Commercial Hotel)。商务型饭店以接待短期入住的商务人士为主，所以又称暂住型饭店。这类饭店一般地处繁华的商业中心或者商务楼较为集中的地方，除了商务人士外，还有一些因旅游或者其他事情短暂逗留的散客。因为短暂逗留，对饭店的设施和服务的要求就会高很多，而相应的消费水平也会比一般消费者要高。为了满足商务人士的需求，商务型饭店通常设有商务中心，供顾客商务洽谈之用，客房往往设有电脑、传真机以及其他办公用品。为了吸引商务人士，商务型饭店的餐厅一般较为高档而雅致，并设有宴会厅、茶座和咖啡厅，配套的休闲娱乐设施也是不可或缺的。

(2)长住型饭店(Resident Hotel)。长住型饭店是对应暂住型饭店而言的，这类饭店的服务对象主要是长住顾客，一般是指在当地进行短期工作或者旅游的顾客和家庭。这类饭店的基础设施和公寓较为相似，家具家电一应俱全，还会有较为齐全的厨房设备，因此也称作公寓型饭店。当然，长住型饭店以经济实惠为主，主要提供住宿和餐饮，管理和服务相对来说较为简单。

(3)度假型饭店(Resort Hotel)。度假型饭店是以吸引休闲度假顾客为主的饭店。这类饭店对环境的要求较高，因此选在风景秀美、气候适宜的山区海滨、温泉海岛、森林湖畔。为了让度假顾客身心愉悦，度假型饭店一般开设有较为齐全的休闲娱乐项目，像滑雪游泳、垂钓狩猎、潜水划船、冲浪蹦极以及高尔夫和网球等。不过，这类度假型饭店受度假地区的影响比较大，一般会分为淡季和旺季，所以，饭店的价格也会因为淡旺季而有所调整。近些年，度假型饭店也开始注重吸引商务人士，度假型饭店的商务作用也开始凸显出来。

(4)会议型饭店(Convention Hotel)。会议型饭店是主要针对各类会议而开设的饭店，所以，饭店的基础设施大多为会议配套，除了供应各种会议的会议室、展览室、陈列馆、洽谈处之外，室内还要有投影仪、电脑、网线、音响以及翻译等配套设备和装置。这类饭店已经不是简单的餐饮和住宿，重点是各类会议，展销会、博览会、经贸会、洽谈会以及国际间的合作与交流，因此，对饭店的规模和要求都比较高。

(5)汽车饭店(Motel)。汽车饭点在我国不是很常见，但在西方欧美国家较为普遍。它通常地处远离城市的公路旁边或者高速公路的出口附近，针对的人群是那些自驾游车主以及从事长途旅运的顾客，能为他们提供停车、住宿、餐饮和加油等服务。汽车饭店以简单、快捷、方便为主，服务项目通常较为单一，客房和餐厅以干净整洁为主，入住手续简单。随着我国各级公路网的越来越完善以及私人汽车拥有量越来越大，汽车饭店的发展潜力巨大，市场前景比较广阔。

2. 以饭店规模来划分

(1)大型饭店(Large Hotel)。大型饭店是指标准客房在 600 间以上的饭店。这类饭店通常装修较为豪华，设施较为完善，服务项目也较为齐全，针对消费水平偏高的顾客。

(2) 中型饭店 (Medium Hotel)。标准客房在 300 间至 600 间的饭店, 可以称作中型饭店。中型饭店以舒适优雅为主, 通常设在交通便利的地方, 设施相对完善, 服务项目相对齐全, 并且价格适中, 是以旅游为目的的顾客的首选。

(3) 小型饭店 (Small Hotel)。标准客房在 300 间以下的饭店, 被称为小型饭店。这类饭店以经济实惠为主, 能满足顾客住宿和餐饮等基本需求。

3. 以计价方式来划分

(1) 欧式计价饭店 (European Plan Hotel)。欧式计价饭店的客房价格只包含当天的房租, 用餐以及酒水饮料的价格是另算的。世界上大多数饭店都属于这一类型。

(2) 美式计价饭店 (American Plan Hotel)。美式计价饭店的客房价格不仅包含当日房租, 还有一日三餐的费用。这种计价方式在地处偏远的山区或海滨度假饭店较为常见。

(3) 修正美式计价饭店 (Modified Plan Hotel)。修正美式计价是对美式计价的调整版, 这类饭店的客房价格除了当日房租以外, 顾客可以根据自己的安排, 选择早餐和午餐或者晚餐, 然后增加相应餐费。

(4) 欧陆式计价饭店 (Continental Plan Hotel)。欧陆式计价可以说是欧式计价的升级版。欧陆式计价饭店的客房价格不仅包含当日房租, 还包含一份欧陆式早餐的费用。欧陆式早餐相对较为简单, 通常是面包和咖啡或者果汁的搭配。

(5) 百慕大计价饭店 (Bermuda Plan Hotel)。百慕大计价和欧陆式计价相似, 客房价格都是当日房租加早餐的方式, 只不过, 百慕大计价饭店提供的早餐是美式的, 即甜麦圈、烤面包片、火腿、牛奶以及一些时令水果。

1.2.2 饭店的等级

为了对饭店进行科学的管理, 就要将饭店进行等级划分。饭店的等级划分不仅为顾客进行选择提供了有效依据, 对饭店还能起到管理和监督的作用, 促进饭店行业内部的健康有序发展。

饭店的等级划分一般根据饭店的装修程度、设施水准、设备水平、服务范围和服务质量进行评定。目前, 许多国家都根据饭店的位置、环境、设施和服务等情况对饭店进行了等级划分, 并予以公示, 在饭店的醒目之处进行悬挂张贴, 起到让顾客迅速识别的作用。

1. 国际上的一些划分方法

由于各个国家采用的评定方式和评分标准不同, 饭店等级和标识也是不尽相同的。不过, 国际上通行的划分方法通常有以下三种。

(1) 星级制。星级制是根据一定的标准, 采用星级的方式对饭店进行评定的方式。在进行综合评估之后, 给予饭店不同的星级标识, 以此进行区分。目前, 国际上最常用的是五星级评定, 以一星到五星进行区分, 星标越多, 等级越高。欧洲国家多采用这种评定方式, 我国也是如此。

(2) 字母表示法。字母表示法是用英文字母指代饭店等级的一种方法, 通常是用较为简单和常用的 A、B、C、D、E 来代表饭店的五个等级, A 级最高, E 级最低。不过, 为了区分最高级别, 有的国家也会用 A1 来指代最高级, 这样一来, 五个等级便为 A1、A、B、C、D, 奥地利便是如此。

(3)数字表示法。数字表示法是用数字来代表饭店等级的方法。这类等级划分方法,最高级别为豪华级,其他依次为1级、2级、3级、4级,以4级为最低。

2. 我国的饭店等级划分与评定

我国的饭店等级划分,采用的是国际通行的星级制评定标准,并从1989年9月1日开始执行,经过20多年的发展,评定标准已经越来越完善。我国现在使用的评定标准是《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/14308—2010),由国家旅游局制定,经国家质量监督检验检疫总局和国家标准化管理委员会批准颁布实施。

(1)划分标准。在进行饭店等级划分时,用星的数量和颜色表示旅游饭店的等级。星级分为五个等级,即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级(含白金五星级)。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。星级以镀金五角星为符号,一颗五角星表示一星级,以此类推,五颗五角星表示五星级,五颗白金五角星表示白金五星级。预备星级作为星级的补充,其等级与星级相同。

五星饭店

这是旅游饭店的最高等级。设备十分豪华,设施更加完善,除了房间设施豪华外,服务设施齐全。各种各样的餐厅、较大规模的宴会厅、会议厅,综合服务比较齐全,是社交、会议、娱乐、购物、消遣、保健等活动中心。

四星饭店

设备豪华,综合服务设施完善,服务项目多,服务质量优良,室内环境优雅,客人不仅能够得到高级的物质享受,也能得到很好的精神享受。

三星饭店

设备齐全,不仅提供食宿,还有会议室、游艺厅、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。

二星饭店

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。

一星饭店

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。

在星级评定时,“饭店的建筑、附属设施、服务项目和运行管理必须符合安全、消防、卫生、环境保护等现行的国家有关法规和标准。”(《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/14308—2010)。饭店开业一年之后方可申请星级评定,不足一年的可以申请预备星级。经过星级评定机构评定批复之后,饭店可以享有五年有效的星级及其标注使用权。

(2)评定原则。

首先,饭店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。如果饭店由若干座不同建筑水平的建筑物组成,旅游饭店星级评定机构应按每座建筑物的实际标准评定星级,评定星级后,不同星级的建筑物不能使用相同的饭店名称。否则,评定机构应不予批复或收回星级标志和证书。

其次,饭店取得星级后,因改造发生建筑规格、设施设备及服务项目的变化,关闭或取消原有设施设备、服务功能或项目,导致达不到原星级标准的,必须向原旅游饭店星级评定

机构申报,接受复核或重新评定。否则,原旅游饭店星级评定机构应收回该饭店的星级证书和标志。

最后,某些特色突出或极其个性化的饭店,若自身条件与本标准规定的条件有所区别,可以直接向全国旅游饭店星级评定机构申请星级。全国旅游饭店星级评定机构应在接到申请后一个月内安排评定检查,根据检查和评审结果给予评定星级的批复,并授予相应星级的证书和标志。

(3) 评定流程。

① 申请。先由饭店向评定机构提出申请,并上交申请材料。申请材料一般包括饭店星级申请报告、自查自评情况说明及其他必要的文字和图片资料。

② 受理。相应评定机构接到申请后,根据申请材料进行综合评定后,在两周内做出受理与否的答复。

③ 检查。如果确定受理,相应评定机构将在一个月内以明察、暗访的方式进行评定检查,并由检查员提交检查报告。如果检查未通过,将由相应评定机构进行指导,待饭店整改完毕之后重新检查。四星级以上饭店,检查分为初检和终检两部分。

④ 评审。接到检查报告一个月内,相应评定机构根据检查员意见进行综合评审,评审的主要内容有:审定申请资格,核实申请报告,认定本标准的达标情况,查验违规及事故、投诉的处理情况等。

⑤ 批复。对于评审通过的饭店,评定机构给予评定星级的批复,并授予相应星级的标志和证书。对于经评审认定达不到标准的饭店,评定机构不予批复。

(4) 复核及处理。

① 星级复核是星级评定工作的重要补充部分,其目的是督促已取得星级的饭店持续达标,其责任划分完全依照星级评定的责任分工。

② 对已经评定星级的饭店,旅游饭店星级评定机构应按照本标准及附录 A、附录 B 和附录 C 进行复核,每年一次。

③ 复核工作应在饭店对照星级标准自查自纠,并将自查结果报告旅游饭店星级评定机构的基础上,由旅游饭店星级评定机构以明察或暗访的形式安排抽查验收。旅游饭店星级评定机构应于复核工作结束后进行认真总结,并逐级上报复核结果。

④ 对严重降低或复核认定达不到本标准相应星级的饭店,按以下办法处理。

A. 旅游饭店星级评定机构根据情节轻重给予签发警告通知书、通报批评、降低或取消星级的处理,并在相应范围内公布处理结果。

B. 凡在一年内接到警告通知书三次以上或通报批评两次以上的饭店,旅游饭店星级评定机构应降低或取消其星级,并向社会公布。

C. 被降低或取消星级的饭店自降低或取消星级之日起一年内,不予恢复或重新评定星级;一年后,方可重新申请星级。

D. 已取得星级的饭店如发生重大事故,造成恶劣影响,其所在地旅游饭店星级评定机构应立即反映情况或在权限范围内做出降低或取消星级的处理。

E. 饭店接到警告通知书、通报批评、降低星级的通知后,必须认真整改并在规定期限内将整改情况报告处理机构。

F. 旅游饭店星级评定机构对星级饭店进行处理的责任分工依照星级评定的责任分工办