

示范性职业院校精品规划教材

旅游与酒店管理专业

SHIFANXING ZHIYE YUANXIAO JINGPIN GUIHUA JIAOCAI  
LÜYOU YU JIUDIAN GUANLI ZHUANYE



# 酒店服务 综合实训教程

JIUDIAN FUWU  
ZONGHE SHIXUN JIAOCHENG

主 编/金丽娟 游家云  
副主编/张琼芳 姜玲玲 涂 新



天津大学出版社  
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

示范性职业院校精品规划教材  
旅游与酒店管理专业

# 酒店服务综合实训教程

主 编 金丽娟 游家云

副主编 张琼芳 姜玲玲

涂 新

## 图书在版编目 (CIP) 数据

酒店服务综合实训教程/金丽娟, 游家云主编. —天津: 天津大学出版社, 2015.3  
示范性职业院校精品规划教材. 旅游与酒店管理专业

ISBN 978-7-5618-5290-3

I. ①酒… II. ①金… ②游… III. ①饭店—商业服务—高等职业教育—教材  
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 073492 号

出版发行 天津大学出版社

地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内 (邮编: 300072)

电 话 发行部: 022-27403647

网 址 [publish.tju.edu.cn](http://publish.tju.edu.cn)

印 刷 廊坊市海涛印刷有限公司

经 销 全国各地新华书店

开 本 185mm×260mm

印 张 16.25

字 数 424 千

版 次 2015 年 3 月第 1 版

印 次 2015 年 3 月第 1 次

定 价 35.00 元

---

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请向我社发行部联系调换

版权所有 侵权必究

# 丛书编委会

主 任 郭仲军

执行主编 金丽娟 游家云 刘 谋 罗 红 黄春福

杨赞胜 王 礼 张琼芳 姜玲玲 涂 新

张 平



## 前言 Preface

新时期中等职业教育注重综合职业能力和综合素质的培养，要解决专业的定向性与未来职业（岗位）的不确定性的矛盾，学生唯有在学习专业知识的基础上，掌握更多技能，增强就业适应能力，才能成为“一专多能”的复合型人才。以教育部制定的《关于全面推进素质教育、深化中等职业教育教学改革的意见》为指导，以中等职业教育“转变教育观念，树立以全面素质为基础”的宗旨，以能力为本位的理念，编者编写了这本“在学中做、在做中学”的实训教材。

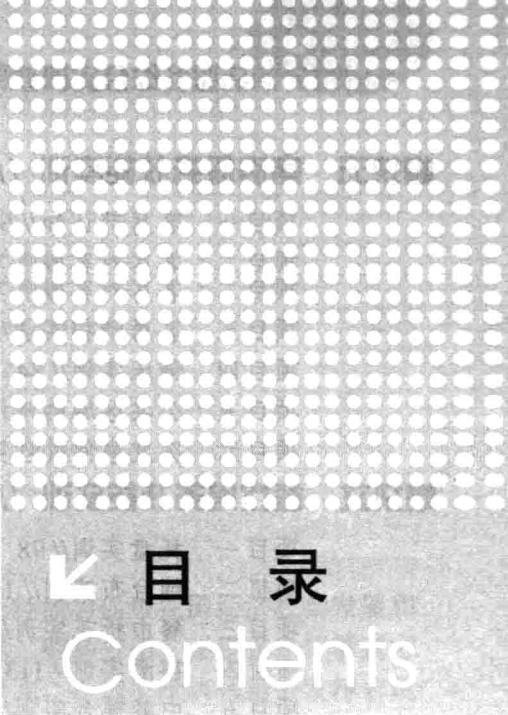
正在快速发展的中国旅游业对支撑国民经济发展的旅游产业人才数量和质量提出了更高的要求。根据酒店服务与管理专业“学训交替”的教学模式，本教材按照学习和认知发展的规律进行内容编排。全书共分九个模块：酒店服务综合实训概述、酒店服务意识养成实训、酒店服务礼仪规范实训、前厅接待服务技能实训、客房服务技能实训、餐饮服务技能实训、康乐服务技能实训、常见酒水服务技能实训和酒店常用英语实训。每个任务都设有实训目的、实训准备、实训步骤、实训要求及注意事项等，具有较强的操作性。

本书由金丽娟、游家云担任主编，姜玲玲、张琼芳、涂新担任副主编。具体编写分工为：金丽娟负责全书的框架体系设计和统稿，同时编写模块一、模块三、模块八；刘谋编写模块二；王礼编写模块七；姜玲玲编写模块五；张琼芳编写模块六；涂新编写模块四；黄春福编写模块九。本书融操作性、实用性于一体，既可作为旅游院校酒店相关专业师生的教学用书，又可作为酒店行业岗前和在岗培训的参考用书。

本书在编写过程中参考并引用了相关文献与资料，在此谨向相关作者致以真诚的谢意！

由于作者水平有限，编写时间仓促，书中不足之处在所难免，恳请各位专家及广大读者批评指正。

编者  
2014年12月



# 目录 Contents

## 模块一 酒店服务综合实训概述 // 1

- 项目一 酒店认知// 1
- 项目二 酒店服务综合实训认知// 12

## 模块二 酒店服务意识养成实训 // 14

- 项目一 服务意识的认知实训// 14
- 项目二 正确处理顾客投诉实训// 17
- 项目三 做一名合格的酒店员工实训// 18

## 模块三 酒店服务礼仪规范实训 // 19

- 项目一 仪容实训// 19
- 项目二 仪表实训// 19
- 项目三 仪态实训// 22
- 项目四 服务用语实训// 26
- 项目五 常用交往礼仪实训// 28
- 项目六 其他服务基本礼仪实训// 29

## 模块四 前厅接待服务技能实训 // 30

- 项目一 前厅部认知// 30
- 项目二 客房预订业务实训// 32
- 项目三 前厅礼宾服务实训// 39
- 项目四 酒店行李服务实训// 43
- 项目五 前厅入住登记接待业务实训// 49
- 项目六 前厅综合接待业务实训// 52
- 项目七 前厅收银业务实训// 59



## 模块五 客房服务技能实训 // 64

- 项目一 客房部认知 // 64
- 项目二 客房对客服务实训 // 69
- 项目三 客房清扫实训 // 76
- 项目四 铺床实训 // 84
- 项目五 公共区域的清洁保养实训 // 87
- 项目六 突发事件处理实训 // 92

## 模块六 餐饮服务技能实训 // 98

- 项目一 托盘实训 // 98
- 项目二 铺台布实训 // 102
- 项目三 餐巾折花实训 // 105
- 项目四 斟酒实训 // 113
- 项目五 中餐摆台实训 // 116
- 项目六 上菜与分菜实训 // 122
- 项目七 中餐零点服务实训 // 126
- 项目八 中餐宴会服务实训 // 135
- 项目九 西餐摆台实训 // 139
- 项目十 西餐宴会服务实训 // 143

## 模块七 康乐服务技能实训 // 147

- 项目一 康乐实训认识 // 147
- 项目二 球类项目服务实训 // 148
- 项目三 歌舞类项目服务实训 // 160
- 项目四 棋牌游艺类项目服务实训 // 164
- 项目五 健身类项目服务实训 // 169
- 项目六 保健养生类项目服务实训 // 174

## 模块八 常见酒水服务技能实训 // 181

- 项目一 酒吧服务实训 // 181
- 项目二 茶水服务实训 // 184
- 项目三 咖啡服务实训 // 194

## 模块九 酒店常用英语实训 // 196

- 项目一 日常用语 100 句 // 196
- 项目二 酒店各部门常用单词和短语 // 201
- 项目三 酒店各部门常用句子和情景对话 // 205
- 项目四 数字及时间表达 // 224
- 项目五 酒店常用词汇短语（酒店实训高级英语） // 228
- 项目六 酒店实训对话 // 233

## 参考文献 // 251

# 模块一

## 酒店服务综合实训概述

随着社会的不断进步和旅游业的快速发展，酒店业已经成为促进我国经济社会发展和扩大就业的重要行业。酒店业不论在建筑物、设施、产品、服务方面，还是在经营管理方面，都在不断完善和发展。现代酒店业与国际接轨程度较高，在国民经济体系中发挥着现代化管理、国际化管理的示范作用。

酒店服务综合实训课程是指酒店服务与管理专业的学生在完成主要课程的理论知识学习后，结合本专业的主要知识和单项技能，在实训场所集中进行的综合性、系统性实践训练。

### 项目一 酒店认知

#### ● 任务描述

熟悉酒店的含义、酒店的类型与等级，对酒店服务的内涵有较为深入的认识，了解酒店的产生与发展。

#### ● 相关知识

#### 一、酒店的含义

酒店（Hotel）一词原为法语，指的是法国贵族在乡下招待贵宾的别墅。后来欧美的酒店业沿用了这一名词来泛指所有的商业性住宿设施。在我国，由于地域和习惯上的差异，有“酒店”“饭店”“大厦”“度假村”“山庄”等多种不同的叫法。酒店应具备下列基本条件：

- （1）酒店是一个住宿设施完备并经政府有关部门许可的建筑；
- （2）酒店必须提供住宿、餐饮等基本服务和项目；
- （3）酒店要为旅客提供商务、娱乐、购物等项目及其服务；
- （4）酒店设施与场地具有商业性特征，要在承担一定社会责任的前提下谋求合理的利润。

综上所述，酒店是以建筑物为凭借，主要通过客房、餐饮、娱乐等设施及与之有关的多种项目，向客人提供服务的一种专门场所。换言之，酒店就是利用空间设备、场所和一定消费物质资料，通过接待服务来满足宾客住宿、饮食、娱乐、购物、消遣等需要而取得经济效益和社会效益的综合性服务企业。



## 二、酒店的业务特点

酒店是通过生产和销售酒店产品来获取收益的，是自主经营、自负盈亏的企业。酒店作为以招徕和接待客人为特征的服务行业，具有与其他行业不同的特征。酒店的业务特点主要表现在以下四点。

### 1. 无形性

酒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一种体验。所以，在酒店的业务活动中，酒店提供服务的过程和客人消费服务的过程处于同一时间和空间。酒店的设施、空间、环境不能储存和搬运，如在某一时间内没有销售出去的客房，其这一时间内的价值便随时间而消失了。

### 2. 综合性

综合性即酒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，酒店必须做到配套设施齐全、服务项目丰富、服务质量优良。这就要求酒店各部门要协调配合，以建立一个综合性的服务系统。

### 3. 波动性

酒店的业务受到多种因素的制约，具有不稳定性，最基本的客观因素有三个。一是社会政治因素，即国家政策、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。三是人的因素，酒店产品质量受人为因素影响较大，难以恒定地维持一致。一方面由于服务的对象是人，他们有着不同的兴趣、爱好、风俗、习惯，又有着不同的动机和需要；另一方面提供服务的也是人，酒店员工在提供服务时会受知识、性格、情绪等诸多因素的影响，这些影响致使酒店产品质量有着很大的可变性。

### 4. 文化性

文化是由地域、历史、民族、政治、意识形态所决定的人类知识、习俗和行为的整体，它包括语言、思想、信仰、风俗习惯、禁忌、法规、制度、工具、技术、艺术、礼仪以及其他有关成分。酒店的文化特性主要体现在有形的物质文化和无形的精神文化两个方面。有形的物质文化主要表现为具有文化艺术氛围的建筑造型、功能设计、装饰风格、环境艺术等文化娱乐设施，以及有民族文化和西洋文化的美食等物质产品。无形的精神文化主要表现为非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等。

## 三、酒店的类型

目前世界各地的酒店主要有以下几种基本类型。

### 1. 根据酒店的服务对象分类

#### (1) 商务型酒店。

商务型酒店又称暂住型酒店，以接待从事商务活动的客人而非旅游度假的客人为主。

商务型酒店在地理位置、酒店设施、服务项目、价格等方面都以商务为出发点,尽可能地 为商务客人提供便利。这类客人对酒店的地理位置要求较高,要求酒店靠近城区或商业中 心区。相关商务设施必须配备齐全,如打字、复印、传真、翻译等服务。其客流量一般不 受季节的影响。商务型酒店的设施设备齐全,服务功能较为完善。

### (2) 度假型酒店。

度假型酒店主要是指为宾客旅游、休假、疗养等提供食宿及娱乐活动的一种酒店类型。 度假型酒店多兴建在海滨、温泉、风景区附近,其经营的季节性较强,要求有较完善的娱 乐设备。度假型酒店因地域、经济、文化的不同而具有地方性、灵活性和多样性的特点。 度假型酒店可分为两种:一种是观光度假型酒店,这类酒店要求的地理位置比较独特,多 位于海滨、草原、海岛、森林、雪山等拥有独特旅游资源的地方,并且能够提供多种旅游 活动和健身活动;另一种则是休闲度假型酒店,这类酒店不需要有良好的旅游资源,但一 定要有安静、舒适、绿化率高的自然环境,因为这类酒店的顾客都是来放松身心、释放压 力、逃离城市喧嚣的。

### (3) 长住型酒店。

长住型酒店也称为公寓型酒店,此类酒店客房多采取家庭式结构,以套房为主,配套 适合客人长住的家具和电器设备,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。在服务上讲究家庭式氛围,要求亲切周到,是既提供一般酒店服务,又提供一般 家庭服务的酒店。

### (4) 会议型酒店。

会议型酒店是以接待会议顾客为主的酒店,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。要求有较为完善的会议服务设施(大小会议室、 同声传译设备、投影仪等)和功能齐全的娱乐设施。

## 2. 按照酒店的经营方式分类

### (1) 集团经营酒店。

集团经营酒店又称连锁酒店或酒店联号,是指酒店集团在本国或世界各地拥有或控制 两家或两家以上的酒店。这些酒店采用统一的店名、店标,统一的经营管理方式,统一 的管理规范和服务标准,联合经营形成系统。集团化经营可以避免市场的过度竞争,增加 行业的利润。从 20 世纪 80 年代中期以来,酒店集团在我国酒店市场运行中扮演着十分重要 的角色,我国酒店业无疑将在 21 世纪进入酒店集团化经营的新时代。

## ● 知识链接 1-1

### 十大酒店集团

#### 1. 洲际酒店集团

洲际酒店集团成立于 1777 年,是目前全球最大及网络分布最广的专业酒店管理集 团,拥有洲际、皇冠假日、假日酒店等多个国际知名酒店品牌和超过 60 年的国际酒 店管理经验。

#### 2. 胜腾酒店管理集团

胜腾酒店管理集团的总部设在美国新泽西州的帕斯帕尼,是世界上最大的经济型酒



店运营商之一,在全球范围内约有 2 500 家酒店。第一家速 8 酒店于 1974 年在美国南达科他州的阿伯丁市开业,速 8 酒店一直致力于向所有的住客提供干净的房间和友好的服务。速 8 酒店于 2004 年 4 月进入中国市场,同年 6 月 8 日中国第一家速 8 酒店在北京王府井开业。截至 2014 年 9 月,速 8 酒店在中国近 200 座城市拥有已开业或即将开业的酒店 800 余家。

### 3. 万豪国际集团

万豪国际集团是全球首屈一指的酒店管理公司,业务遍及全球 73 个国家和地区,管理着超过 3 700 家酒店,提供约 490 500 间客房。该公司的总部设于美国首都华盛顿特区,共有员工 128 000 人。万豪被《财富》杂志评为酒店业最值得敬仰企业和最理想工作酒店集团之一。

### 4. 雅高国际酒店集团

总部设在巴黎的雅高国际酒店集团成立于 1967 年,是全球著名的酒店集团之一,其雏形是 1947 年成立于法国的第一家“老沃特尔”酒店,后以该品牌为基础,开展连锁经营。法国雅高国际酒店集团通过收购酒店集团和从事酒店管理令酒店业务不断迅速增长,拥有独特的国际市场地位,素以为商界和消闲服务市场提供一系列大众化以致豪华的著名品牌酒店而负盛名。

### 5. 精选国际酒店集团

精选国际酒店集团起源于品质客栈连锁集团,是一家以中等价格和一贯的高质量服务取胜的酒店业先驱。在相继收购了 Clarion、Rodewaylnn 和 EconoLodge 之后,精选国际酒店集团又对 SleepInn 和 MainStaySuites 进行了革命性的改造,使自身的业务范围得到全面拓展,从经济型消费到高消费,从基本服务到高档次的娱乐享受,各种服务无所不包,能够满足社会各阶层人士的需求。

### 6. 希尔顿国际酒店集团

希尔顿国际酒店集团是总部设于英国的希尔顿集团公司旗下分支,拥有除北美洲外全球范围内希尔顿商标使用权。截至 2013 年年底,希尔顿品牌在 84 个国家拥有 4 080 家酒店,超过 672 000 间客房。

### 7. 最佳西方国际集团

美国最佳西方国际集团成立于 1946 年,在全球近一百个国家和地区拥有成员酒店 4 200 多家,总客房数超过 30 万间,是全球单一品牌下最大的酒店连锁集团,在美国、加拿大及欧洲具有广泛的影响。1946 年,拥有 23 年管理经验的旅游业主古尔汀建立了最佳西方汽车旅馆。经过 60 多年的发展,最佳西方国际集团采取建立战略联盟的方式,在全球建立经营网点,通过其全球预订系统和灵活多样的服务项目,把各个成员酒店联合起来,迅速成为世界第一大的酒店品牌。

### 8. 喜达屋国际酒店集团

喜达屋国际酒店集团以其酒店的高档豪华著称,集团的品牌包括圣·瑞吉斯、至尊金选、寰鼎、喜来登、福朋以及 W 酒店。

### 9. 凯悦国际酒店集团

凯悦国际酒店集团是世界知名的跨国酒店集团,总部设在美国芝加哥。集团旗下酒店品牌包括柏悦、君悦、凯悦、凯悦度假村等,凯悦是五星级酒店,君悦及柏悦属于超五星

级酒店，以豪华驰名。

### 10. 香格里拉酒店集团

总部设在香港的香格里拉酒店集团是亚洲最大的豪华酒店集团，从 1971 年新加坡第一家香格里拉酒店开业开始，香格里拉酒店集团便不断向国际迈进，被视为世界最佳酒店管理公司之一。

#### (2) 独立经营酒店。

独立经营酒店是指由投资者独立经营的单个酒店，在目前的酒店业界，绝大多数中小型酒店都属于独立经营酒店。

#### (3) 联合经营酒店。

联合经营酒店是指由多家独立经营酒店联合组成的酒店，借联合的力量来对抗集团经营酒店的竞争。此种经营方式在保持各酒店独立产权、自主经营基础上，实行联合统一的对外经营方式，如建立统一的订房协议系统、统一对外的质量标准、统一的公众标志等。此类酒店可开展联合对外的促销、宣传活动和内部互送客源等，形成规模经济。

### 3. 按酒店建筑规模分类

目前对酒店的规模旅游行政部门还没有统一的划分标准。较通行的分类方法是以客房和床位的数量多少，区分为大、中、小型三种。

#### (1) 小型酒店。

小型酒店主要指拥有 300 间以下标准客房数量的酒店。酒店内的设施、设备和服务能满足酒店的标准和要求，价格便宜，属于经济型酒店。

#### (2) 中型酒店。

中型酒店主要指拥有 300~500 间标准客房数量的酒店。酒店内的设施设备完善，服务项目齐全，能满足酒店的标准和要求，价格适中，是多数旅游者愿意接受并喜欢选择的酒店。

#### (3) 大型酒店。

大型酒店主要指拥有 500 间以上标准客房数量的酒店。酒店内的旅游服务综合设施配套齐全，服务项目多样化，豪华舒适。

### 4. 按照酒店的地理位置分类

按照酒店的地理位置，可将酒店分为以下几种类型。

#### (1) 中心城市酒店。

这类酒店位于城市中心或商业区等繁华地带，地理位置很有优势，适宜于发展以商务游客为目标群体的酒店。

#### (2) 风景区酒店。

这类酒店位于旅游风景区、海滨、湖滨、森林等地，环境优美，空气质量较高，适宜于发展以度假旅客为目标群体的酒店。

#### (3) 汽车酒店。

这类酒店位于公路沿线，为适应汽车旅游需要而设置的各种经济、方便的酒店，适宜于发展以汽车旅游为目标群体的酒店。



#### (4) 机场酒店。

这类酒店位于机场附近,是为乘坐飞机的旅客提供住宿、餐饮及其他所需服务的酒店,以便利、安全为主。

#### (5) 郊区酒店。

这类酒店位于城市郊区或交通便利之地,包括建在市郊的车站、码头等地,适宜于发展以汽车旅游为主的以经济型游客为目标群体的酒店。

### 5. 按照计价方式分类

#### (1) 欧式计价酒店。

欧式计价酒店指酒店客房价格仅包括房租,不含食品、饮料等其他费用。这种计价方式源于欧洲,世界各地绝大多数酒店均属此类,我国的旅游涉外酒店也基本上采用这种计价方式。

#### (2) 美式计价酒店。

美式计价酒店的客房价格包括房租以及一日三餐的费用,因此,又被称为全费用计价方式。这种计价方式多用于度假型酒店。

#### (3) 修正美式计价酒店。

修正美式计价酒店的客房价格包括房租和早餐以及午餐或晚餐(二者任选一个)的费用,以使宾客有较大的自由安排白天活动。这种计价方式多用于旅行社组织的旅游团队。

#### (4) 欧陆式计价酒店。

欧陆式计价酒店的客房价格包括客人的住宿费和每日一顿欧陆式简单早餐的费用,欧陆式早餐主要包括冻果汁、烤面包、咖啡或茶。有些国家把这种计价方式称为“床位连早餐”计价。

#### (5) 百慕大计价酒店。

百慕大计价酒店的客房价格包括客人的住宿费和每日一顿美式早餐的费用。美式早餐除含有欧陆式早餐的内容以外,通常还包括火腿、香肠、咸肉等肉类和鸡蛋。

## 四、酒店的等级

酒店等级的划分因不同国家和地区采用的等级标准不同,用以表示级别的标志与名称也不一样。在酒店等级的标识方法上,有的是以星号的多少表示,有的则以数字1、2、3、4或者以其他的符号表示。如法国的酒店分为“1~5星”五级,意大利的酒店分为“豪华、1~4级”五级,瑞士的酒店分为“A、B、C、D、E”五级,奥地利的酒店分为“A1、A、B、C、D”五级,美国汽车协会及美国汽车石油公司分别制定并使用“五花”和“五星”等级制,有的国家和地区则采用“豪华、舒适、现代”或“乡村、城镇、山区、观光”或“国际观光、观光”等分等制。

世界上酒店等级的评定一般采用星级制,我国酒店采用的是五星制。我国是根据《中华人民共和国旅游涉外酒店星级标准》,对酒店的建筑、装潢、设备设施条件和维修保养状况、管理水平和服务质量的高低、服务项目的多少进行全面考核,综合平衡将酒店划分为一星、二星、三星、四星、五星共五个等级。五星级为最高级,在五星级的基础上,再

产生白金五星。

### 1. 一星酒店

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,提供基本的服务,属于经济等级,符合经济能力较差的旅游者的需要。

### 2. 二星酒店

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,满足旅游者中下等的需要,收费低廉,经济实惠。

### 3. 三星酒店

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。每间客房面积约 20 平方米,家具齐全,并配有冰箱、电视机等。服务质量较好,收费标准较高,能满足中产以上旅游者的需要。目前,这种属于中等水平的酒店在国际上最受欢迎,数量较多。

### 4. 四星酒店

设备豪华,综合服务设施完善,服务项目多,服务质量优良,讲究室内环境艺术,提供优质服。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。这种酒店国际上通常称为一流水平的酒店,收费一般很高。这类酒店主要满足经济地位较高的上层旅游者和公费旅行者的需要。

### 5. 五星酒店(或四星豪华)

这是酒店的最高等级,设备十分豪华,设施更加完善,除了房间设施豪华外,服务设施也更齐全,有各种餐厅,较大规模的宴会厅、会议厅,综合服务比较完善,是社交、会议、娱乐、购物、消遣、保健等活动中心。这类酒店环境优美,收费标准和服务质量要求很高,主要是满足上层旅游者,政府官员,社会名流,大企业的管理人员,工程技术人员,参加国际会议的官员、专家、学者的需要。

## ● 知识链接 1-2

### 白金五星

1988 年,中国国家旅游局开始组织实施酒店星级评定工作。2003 年 12 月 1 日颁布、2004 年 7 月 1 日起实施的新版《酒店星级划分与评定》标准中设立了白金五星等级,它是中国自 1988 年出台酒店星级标准 16 年来,经三次修订、首次出现、自行设计的标准。白金五星级的酒店缀有五颗星的标牌选用白金色。

白金五星级酒店要求具有两年以上五星级酒店资格;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,外观造型别具一格,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,酒店整体氛围极其豪华气派;各类设施配备齐全,品质一流;有酒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。

2006 年 7 月 7 日,国家旅游局在北京中国大酒店举行新闻发布会,宣布正式启动创建



白金五星级酒店试点工作。北京中国大酒店、上海波特曼丽嘉酒店、广州花园酒店、济南山东大厦、4家酒店入围首批白金五星级酒店创建试点名单。

## 五、酒店的产生与发展

酒店的产生和发展过程非常漫长,已有几千年的历史。生产力的发展促进了酒店行业的发展,首先是商业活动使人类扩大了活动的范围,从而产生居住等更多的需求,也就使酒店的基本功能日益增加。

### 1. 世界酒店业的产生与发展

现代的酒店是从古代中国的驿站、古罗马的棚舍、欧洲的路边旅馆及美国的马车客栈演变而来的。其发展进程大体上可以分为四个时期。

#### (1) 古代客栈时期(12—18世纪)。

客栈是随着商品生产和商品交换的发展而逐步发展起来的。最早期的客栈可以追溯到人类原始社会末期和奴隶社会初期,是为适应古代国家的外交交往、宗教、商业旅行、帝王巡游等活动的要求而产生的。

在西方,客栈作为一种住宿设施早已存在,欧洲许多国家如英国、法国、瑞士、意大利和奥地利等国的客栈已相当普遍。当时比较好的客栈通常拥有酒窖、食品室和厨房,还有供店主及管马人用的房间。许多古老客栈还有花园、草坪以及带有壁炉的宴会厅和舞厅。此时的英国客栈已是人们聚会并相互交往、交流信息的地方。实际上,在18世纪,世界许多地方的客栈不仅仅是过路人寄宿的地方,还是当地的社会、政治与商业活动的中心。可以说这些简单的住宿设施不是完整意义上的酒店,而是酒店的雏形。

古代客栈的特点是:一般规模小,建筑简单,设备简易,价格低廉,仅提供简单食宿,是休息的场所。当时的这些住所,只是个歇脚之处,无其他服务可言;管理上,以官办为主,也有部分民间经营的小店,是家庭住宅的一部分,家庭是客栈的拥有者和经营者,没有其他专门从事客栈管理的人员。后来,随着社会的发展、旅游活动种类的增加,客栈的规模也日益扩大,种类不断增多。

#### (2) 豪华酒店时期(18世纪末—19世纪中叶)。

豪华酒店时期又叫大酒店时期。随着资本主义经济和旅游业的发展,旅游开始成为一种经济活动,专为上层统治阶级服务的豪华酒店应运而生。在欧洲大陆上出现了许多以“酒店”命名的住宿设施。无论是豪华的建筑外形,还是高雅的内部装修,还是服务和用餐的各种规范形式,都是王公贵族生活方式商业化的结果。酒店与其说是为了向旅游者提供食宿,不如说是为了向他们提供奢侈的享受。

一般认为,欧洲第一个真正可称为酒店的住宿设施是在德国的巴登建起的巴典国别墅。随后,欧洲许多国家大兴土木,争相修建豪华酒店。当时颇有代表性的酒店有1850年在巴黎建成的巴黎大酒店、1874年在柏林开业的凯撒酒店、1876年在法兰克福开业的法兰克福大酒店和1889年在伦敦开业的萨沃伊酒店等。豪华酒店是新的富裕阶级生活方式和社交活动商业化的结果。

豪华酒店的特点是:规模宏大,建筑与设施豪华,装饰讲究,许多豪华酒店还成为

世界建筑艺术的珍品；酒店内部分工协作明确，对服务工作和服务人员要求十分严格，讲究服务质量；酒店内部出现了专门的管理机构，促进了酒店管理及其理论的发展。

### （3）商业酒店时期（19 世纪末—20 世纪 50 年代）。

商业酒店时期是酒店业发展的重要阶段，是世界各国酒店最为活跃的时代，它使酒店业最终成为以一般平民为服务对象的产业，从各个方面奠定了现代酒店业的基础。

20 世纪初，世界上最大的酒店业主出现在美国，他就是埃尔斯沃思·米尔顿·斯塔特勒。1908 年斯塔特勒在美国巴法罗建造了第一个由他亲自设计并用他的名字命名的斯塔特勒酒店，该酒店是专为旅游者设计的，适应了市场的需求，创造了一般平民所能负担的价格条件。这家以提供世界上最佳服务为目标的新型酒店，开创了酒店业发展的新时代。斯塔特勒的酒店经营思想和既科学合理又简便适宜的经营管理方法，如“酒店经营第一是地点，第二是地点，第三还是地点”等，至今对酒店业仍大有启迪，对现代酒店的经营具有重要的影响。

商业酒店的基本特点是：第一，商业酒店的服务对象是一般的平民，主要以接待商务客人为主，规模较大，设施设备完善，服务项目齐全，讲求舒适、清洁、安全和实用；第二，实行低价格政策，使顾客感到收费合理，物有所值；第三，酒店经营者与拥有者逐渐分离，酒店经营活动完全商业化，讲究经济效益，以营利为目的；第四，酒店管理逐步科学化和效率化，注重市场调研和市场目标选择，注意训练员工和提高工作效率。

### （4）现代新型酒店时期（20 世纪 50 年代以后）。

第二次世界大战后，随着世界范围内的经济复苏和繁荣，人口迅速增长，世界上出现了国际性的大众化旅游。科学技术的进步使交通条件大为改善，为外出旅游创造了条件；劳动生产率的提高、可支配收入的增加使人们外出旅游和享受酒店服务的需求迅速扩大，加快了旅游活动的普及并使世界各国政治、经济、文化等方面的交往更加频繁。这种社会需求的变化促使酒店业进入现代新型酒店时期。

在现代新型酒店时期，酒店业发达的地区并不仅仅局限于欧美，而是遍布全球。亚洲地区的酒店业从 20 世纪 60 年代起步发展至今，在规模、等级、服务水准、管理水平等方面毫不逊色于欧美的酒店业。在美国《机构投资者》杂志每年组织的颇具权威性的世界十大最佳酒店评选中，亚洲地区的酒店往往占有半数以上，并名列前茅。由中国香港东方文华酒店集团管理的泰国曼谷东方大酒店，十多年来一直在世界十大最佳酒店排行榜上名列榜首。在亚洲地区的酒店业中，已涌现出较大规模的酒店集团公司，如日本的大仓国际酒店集团、新大谷酒店集团，中国香港的东方文华酒店集团、丽晶酒店集团，新加坡的香格里拉酒店集团、文华酒店集团等，这些酒店集团公司不仅在亚洲地区投资或管理酒店，还扩展到欧美地区。

现代酒店的主要特点是：旅游市场结构的多元化促使酒店类型多样化，如度假酒店、观光酒店、商务酒店、会员制俱乐部酒店等；市场需求的多样化使酒店设施不断改进，经营方式更加灵活；酒店产业的高利润加剧了市场竞争，使酒店与其他行业联合或走向连锁经营、集团化经营的道路；现代科学技术和科学管理理论的发展，使现代酒店管理日益科学化和现代化。



## ● 知识链接 1-3

### 世界上建筑高度最高的七星级酒店

阿拉伯塔酒店, 又称迪拜帆船酒店, 位于中东地区阿拉伯联合酋长国的迪拜酋长国迪拜市。迪拜帆船酒店由英国设计师汤姆·赖特 (Tom Wright) 设计, 建立在海滨的一个人工岛上, 是一个帆船形的塔状建筑, 一共有 56 层, 高 321 米, 是世界上第一家七星级酒店, 也是当时全球最高的酒店, 比法国埃菲尔铁塔还高。

迪拜帆船酒店开业于 1999 年 12 月, 共有高级客房 202 间, 所有的房间皆为两层楼的套房, 而且全部是落地玻璃窗, 随时可以望见一望无际的阿拉伯海。酒店客房面积从 170 平方米到 780 平方米不等, 最低的也是总统套房, 房价 900 美元, 最高的皇家套房房价为 18 000 美元。酒店房价虽然不菲, 客人却源源不断。“不怕价高, 只怕货差”, 这句商界名言在迪拜帆船酒店得到印证。

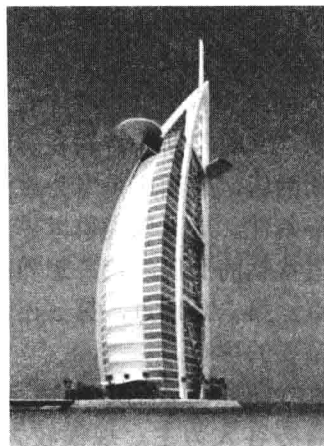


图 1-1 迪拜帆船酒店

## 2. 中国酒店业的产生与发展

中国是文明古国, 也是世界上最早出现酒店的国家之一。远在 3 000 多年前, 殷商就出现了官办的“驿站”, 它是中国历史上最古老的官办住宿设施。

### (1) 中国古代的酒店业。

客栈为古代酒店的称号, 是为了满足人们外出远行的需要而出现的, 因为当时人们远行主要是靠步行或乘马车, 因此, 客栈主要出现于道路旁。

到了西周, 为了便于 71 个诸侯国向王家纳贡和朝见, 在交通要道处修筑了供客人投宿的“客舍”。这些驿站或客舍是中国历史上最古老的住宿设施, 主要是为了满足各种公务、商务和外交、军事人员的基本食宿需要而设立的。

战国时期, 由于农业和手工业的进步、商业的发展, 民间的客店业初步形成并不断发展和完善。两汉中期, 随着对外贸易的日益发展, 长安城内建造起许多所“群鄙”, 供外国使者和商人食宿。南北朝时期出现了“邸店”, 供客商食宿、存货和交易。宋朝出现了众多的“同文馆”“大同馆”等旅馆。这些住宿设施不但提供客房, 还提供酒菜饭食, 可以说这些民间的客栈和旅馆是现代意义上酒店的雏形。

### (2) 中国近代的酒店业。

中国近代由于受到外国帝国主义的入侵沦为半殖民地半封建社会, 当时的酒店业除有传统的旅馆之外, 还出现了西式酒店和中西式酒店。

西式酒店是 19 世纪初由外国资本建造和经营的酒店的统称, 这类酒店规模宏大、装饰华丽、设备先进, 接待对象主要以来华外国人为主, 也包括当时中国上层社会人物及达官贵人, 如北京的六国酒店、北京酒店, 天津的利顺德大酒店和上海的理查德酒店等。西式酒店的出现对中国近代酒店业的发展起了一定的促进作用, 把西式酒店的建筑风格、设备配置、服务方式、经营管理的理论和方法带到了中国。

中西式酒店是在西式酒店影响下, 由中国的民族资本投资兴建的一大批中西风格结合