

LÜYOUXUE

LÜYOUXUE

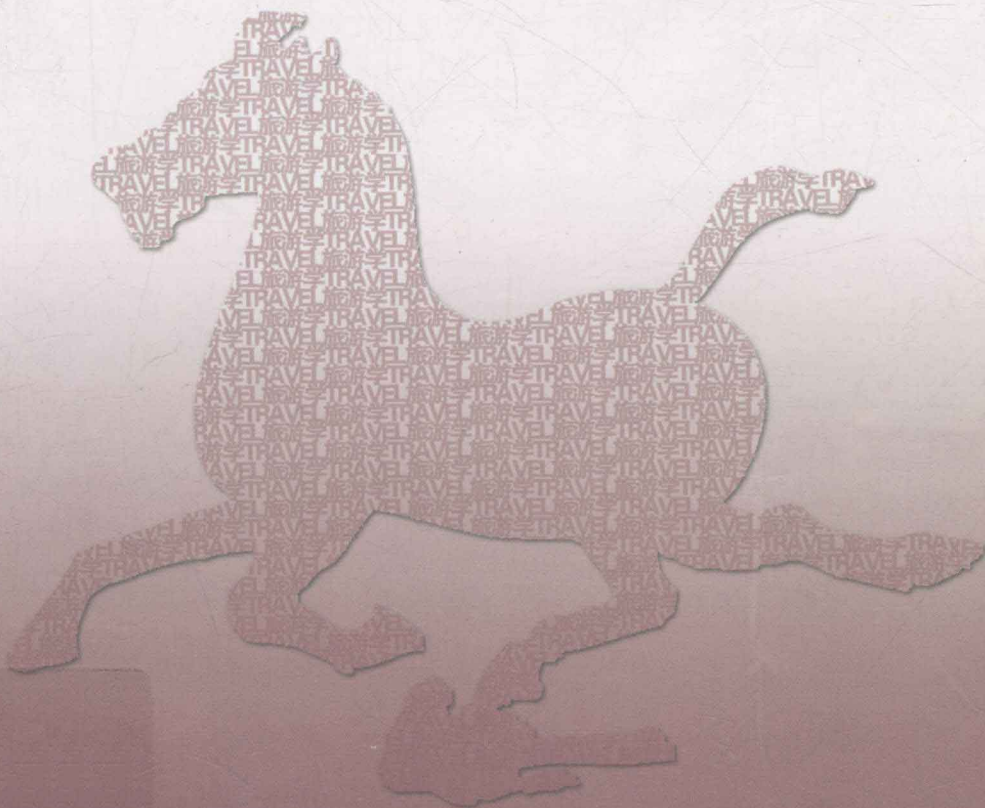
高等院校
旅游专业系列教材



现代饭店管理学

第二版

郑向敏 编著



南开大学出版社

高等院校旅游专业系列教材

现代饭店管理学

(第二版)

郑向敏 编著

南开大学出版社

天津

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店管理学 / 郑向敏编著. —2 版. —天津: 南开大学出版社, 2013. 4

(高等院校旅游专业系列教材)

ISBN 978-7-310-04140-4

I. ①现… II. ①郑… 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(2013)第 059192 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人: 孙克强

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022)23508339 23500755

营销部传真: (022)23508542 邮购部电话: (022)23502200

*

河北昌黎太阳红彩色印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2013 年 4 月第 2 版 2013 年 4 月第 4 次印刷

230×170 毫米 16 开本 25.75 印张 472 千字

定价: 42.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022)23507125

第二版前言

作为旅游院校饭店管理本科专业主干课程“饭店管理”的教材,《现代饭店管理学》(2004年7月第一版)的出版得到了众多同行和广大读者的认可和接受,成为诸多旅游院校饭店管理专业的主要教材。在第一版发行8年多以来,已连续多次印刷,出版量已达到20000多册。为使《现代饭店管理学》教材更具有时代性和符合饭店管理专业教学的需要与要求,我们对《现代饭店管理学》一书进行了再版修订。

《现代饭店管理学》第二版在保持第一版原有的章节框架的基础上做了以下的更新、修改和补充。

1. 对全书框架结构进行了调整,内容由原来的7章增为8章,增补了“第三章 现代饭店经营策略”的内容。

2. 对各章节内容进行了一些增补和删减。增补了酒店发展中的一些新业态和行政管理部门出台的新政策、条规以及饭店相关的安全法规、条例与应急预案;增补了一些新的理念、热点和时代性较强的、目前饭店常出现的案例。对各章节中一些比较陈旧的、不合时代发展需要的内容进行了删减。

3. 对全书各章节的案例、相关数据全部做了修正、更新、补充和完善。

旅游教育的成熟、饭店业的迅猛发展和企业管理理念、方式方法的时代性和变化性决定了《现代饭店管理学》教材再版的必要性。“饭店管理”课程教材是以饭店业的实践营运管理为基础,并建立在企业管理的基础理论之上的、能够符合并满足旅游院校课堂教学需要的、理论联系实践的教科书。我们认为,“饭店管理”课程教材既要强调学科的理论性和科学性,又要注重饭店实践应用中的实用性和可操作性;既要注重管理理论与方法,又要重视酒店功能性和实务性的管理与操作;既要考虑教材的知识性,又要关注教材的时代性和功能性,使学生既能得到本门课程系统的理论知识学习,又能在技术和方法上适应现代饭店管理实践运作的需要。我们希望通过《现代饭店管理学》教材的再版,让本教材更能符合现代饭店的实践营运状况,更能满足旅游院校专业课程课堂教学的需要,让用此教材的老师与学生在教与学中均能得益。

郑向敏

2012年9月30日于华侨大学校园

前言

现代饭店管理是一门涉及内容广泛、理论性与实践性均较强的专业课程。在课堂教学中既要强调学科的理论性和科学性,又要注重实践应用中的实用性和可操作性,使学生既能得到本门课程系统的理论知识学习,又能在技术和方法上适应现代饭店管理实践运作的需要。在教学内容上,既要注重管理理论与方法,以满足现代饭店管理的需要,又要重视饭店功能性和实务性的管理与操作,以满足现代饭店实际运作的需要;既要饭店系统的产、供、销运作进行宏观和微观管理,又要对饭店的各种资源进行有效的开发、利用和管理。这些都应该成为“饭店管理”课程教科书编写的指导思想。

作者自 1989 年为旅游管理专业本科生讲授“饭店管理”的课程以来,在十几年的课程教学、教材编写和选用上,总感到现行的教科书要么注重课程内容的系统性、全面性,但又受篇幅的限制而仅能概而述之,无法由表及里进行详细的分析与讨论;要么从某一个角度和某些侧重点入手,对饭店管理的一些基本内容做详细的分析与阐述,虽然在这些内容上能由表及里,但却不能概全,总有“只见树木,不见森林”之感。如何在有限的课程学时(一般为 36—54 学时)内给学生一个既全面又系统的饭店管理知识,又能对某些基本问题做深入细致的阐述?如何在讲授饭店管理传统内容的同时,又能结合饭店实际运作中的需要,给学生一些新的知识内容?这些问题不仅是授课教师要考虑的,也是教科书编写时所应重视的。在上述指导思想下,作者结合专业理论教学的研究和饭店实际运作的具体情况,参考与借鉴了诸多业界专家的研究成果和经验,编写了《现代饭店管理学》一书。

本书共分七章。作者在本书的逻辑框架、内容编排上做了以下尝试:

1. 采用教科书传统编写方法,对现代饭店管理中的现代饭店概念,饭店种类、等级与功能,现代饭店集团,饭店管理的特点与内容等饭店管理概况,饭店管理理论与方法等基本内容用专章形式(第一、二章)进行系统全面的分析与阐述,力求能让学生由表及里地对这些内容有较深刻和全面的了解和认识。

2. 根据管理系统学派的思想,采用系统管理的方法,把饭店管理中的计划管

理、组织管理等内容构建成相应的管理系统,并对其进行系统的分析、评价与控制(第三章)。

3. 根据饭店资源的类型和饭店实际运作中对资源开发、利用和管理的需要,以资源管理的专章形式(第四章),对现代饭店管理中所涉及的人力资源、财务资源、物力资源、信息资源、时间资源、形象口碑资源进行了系统、全面的阐述与分析。力求能以新的研究视角对饭店的资源管理进行讨论与研究,又能利用饭店各种资源管理间的逻辑关系,把饭店管理中涉及的方方面面内容有机地结合起来进行阐述,使学生“既见树木,又见森林”。

4. 采用定性分析与定量分析相结合的方法,对现代饭店管理中日趋重要的质量管理的理性问题和实际运作方法进行了讨论和阐述(第五章)。论述的内容既包括了质量管理的概念、衡量标准、质量管理方法和全面质量管理,又涵盖了服务管理、服务承诺和交互服务质量管理;同时也涉及顾客满意与顾客价值、质量评价体系与保证体系等内容。

5. 对现代饭店管理中日益凸显的饭店安全管理问题和饭店管理人员普遍关注的饭店投资筹划与筹备管理等内容进行了详尽的讨论与阐述(第六、七章),以满足饭店管理实践的需要和学生专业学习与知识拓展的需要。由于编者水平有限,挂一漏万在所难免,敬请读者不吝赐教。

郑向敏

2003年9月28日于华侨大学新南区寓所

目 录

第二版前言

前 言

第一章 现代饭店概述	(1)
第一节 现代饭店的饭店概念.....	(2)
第二节 饭店的种类、等级	(5)
第三节 现代饭店集团	(14)
第四节 现代饭店经营管理的特点与内容	(22)
第五节 现代饭店业态分析	(34)
案例与习题	(38)
第二章 现代饭店管理理论与方法	(40)
第一节 现代饭店管理的基本原理	(41)
第二节 现代饭店管理的基础理论	(44)
第三节 现代饭店管理方法	(56)
案例与习题	(75)
第三章 现代饭店经营策略	(77)
第一节 产品策略	(78)
第二节 价格策略	(83)
第三节 市场开发与竞争策略	(90)
第四节 营销策略	(94)
案例与习题.....	(104)

第四章 现代饭店系统管理	(106)
第一节 饭店系统管理的概念.....	(107)
第二节 饭店组织管理系统.....	(111)
第三节 饭店计划管理系统.....	(128)
第四节 饭店管理控制系统.....	(145)
第五节 现代饭店系统分析与评价.....	(150)
案例与习题.....	(161)
第五章 现代饭店资源管理	(164)
第一节 现代饭店资源概述.....	(166)
第二节 现代饭店人力资源管理.....	(171)
第三节 现代饭店财力资源管理.....	(182)
第四节 现代饭店物力资源管理.....	(190)
第五节 现代饭店信息资源管理.....	(202)
第六节 现代饭店时间资源管理.....	(214)
第七节 现代饭店形象与口碑塑造.....	(225)
案例与习题.....	(236)
第六章 现代饭店服务与质量管理	(239)
第一节 饭店服务管理概述.....	(241)
第二节 饭店质量概述.....	(243)
第三节 饭店质量管理方法.....	(247)
第四节 饭店全面质量管理.....	(255)
第五节 饭店交互服务质量管理.....	(261)
第六节 饭店服务质量评价体系.....	(265)
第七节 饭店服务质量承诺与质量保证.....	(282)
第八节 饭店顾客满意与顾客价值.....	(287)
案例与习题.....	(294)
第七章 现代饭店安全管理	(297)
第一节 现代饭店安全管理概述.....	(298)
第二节 现代饭店安全网络与安全组织.....	(305)

第三节	现代饭店安全管理的计划、制度与措施	(309)
第四节	现代饭店紧急情况的应对与管理	(324)
第五节	现代饭店突发事件应急预案	(328)
案例与习题		(339)
第八章	现代饭店投资筹划与筹备管理	(341)
第一节	现代饭店策划与可行性论证概述	(342)
第二节	饭店投资策划	(346)
第三节	饭店筹建策划	(354)
第四节	饭店承运策划	(365)
第五节	现代饭店筹备管理	(394)
案例与习题		(398)
参考文献		(399)

第一章 现代饭店概述

学习目的

通过本章的学习,掌握现代饭店的概念,了解饭店的种类、等级与星级饭店的审批与管理,熟悉国内外饭店集团的概况,掌握现代饭店经营管理的特点与内容,掌握现代饭店业态。

主要内容

●现代饭店的概念

现代饭店的概念 现代饭店应具备的条件 饭店的功能

●饭店的种类、等级

饭店的种类 现代饭店的等级 星级饭店的审批和管理

●现代饭店集团

饭店集团的优势 饭店集团的联合形式 饭店集团的结构关系

国际饭店集团 国内饭店集团(饭店管理公司)

●现代饭店经营管理的特点与内容

饭店经营管理的特点 现代饭店的经营概念、特点和内容

●现代饭店业态分析

现代饭店业态发展的背景与现状 经济型饭店 主题饭店 精品饭店

随着旅游业的发展,饭店的内涵也随着客人需要而不断发展,消费者对现代饭店的功能、经营管理提出了新的要求和衡量标准。现代饭店竞争格局的变化带来现代饭店集团的产生与发展,饭店功能的设置、饭店管理的特点与内容、投资筹划与筹备等内容也有了新的要求和发展。本章主要介绍饭店的概念、种类与等级、饭店集团、现代饭店管理的特点与内容、饭店业态分析等内容。

第一节 现代饭店的概念

一、现代饭店的概念

现代饭店,是指向各类旅游者提供食、宿、行、娱、购等综合性服务,具有涉外性质的商业性的公共场所。

在现代饭店概念中,特别强调综合性服务、涉外性质、商业性和公共场所四个子概念。

1. 综合性服务的概念

饭店综合性服务的概念表明现代饭店与一般企业不同,饭店所提供的产品是多种产品的组合,这些产品既有有形产品,又有无形产品;既有一次性消费产品,又有多次性、连续性消费产品。综合性服务的概念不仅表明了饭店产品形式的综合性,而且表明了饭店产品在产、供、销方面的综合性;不仅表明了饭店在对客人服务中的综合性,而且也表明了饭店经营管理中的综合性。在饭店的服务管理中经常提到的 $100 - 1 = 0$ 和 $100 - 1 < 0$,就是现代饭店综合性服务概念的一种反映。现代饭店中的综合性服务概念使饭店的管理呈困难化。

2. 涉外性质的概念

涉外性质的概念表明现代饭店不仅要接待各类国内旅游者,而且要接待各类国际旅游者。饭店的服务管理人员不仅要懂得饭店所在地政府的方针、政策,而且要了解熟悉国际惯例、风俗习惯以及国与国之间交流往来的政策;不仅要提供符合本国、本地区旅游者所需要的饭店产品,而且要提供能够满足各类国际旅游者的服务与管理。现代饭店中的涉外性质概念使饭店的经营管理表现出复杂化。

3. 商业性的概念

商业性质的概念表明现代饭店是一个经济实体,是一个必须要产生经济效益才能生存的企业,它要求饭店的经营管理必须符合市场的规律,必须迎合市场的需求和满足市场的需要;要以顾客、市场为导向,要“宾至如归”;要考虑饭店产

品的产、供、销,不断改进产品的质量,提高市场竞争力;要遵循经济规律,搞好经济核算,控制成本,提高利润;要面对市场,敢于竞争,善于竞争。现代饭店的商业性概念使饭店的经营管理具有风险性。

4. 公共场所的概念

公共场所的概念反映了现代饭店是一个生活、文化科技交流、社交活动的中心,是一个除了“衣冠不整者不准入内”以外任何人都可以进去的公共区域。这个概念要求饭店的管理人员要具有安全保卫意识,既要保护饭店财产的安全,又要保护客人的生命、财产安全;既要保护客人的各种利益,又要保护饭店的利益。这个概念要求饭店的经营管理者要充分认识和理解客人的内涵,既要满足住店客人的需求,又要满足各种进入饭店非住店客人的需求;既要让住店客人感到饭店的安全和温馨,又要保证饭店公共场所的形象和生活、科技文化交流、社交中心的存在。现代饭店中的公共场所概念使饭店的经营管理呈复杂性。

二、现代饭店应具备的条件

现代饭店是在古代“亭驿”、“客舍”和“客栈”的基础上,随着人类的进步,社会经济、科学文化技术、交通通讯的发达而发展起来的。现代社会经济的发展,带来世界旅游业的兴旺,饭店业也随着迅速发展起来,而且是越来越豪华,越来越现代化。用现代眼光看,旅游饭店都应该是现代饭店。现代化的饭店应具备下列条件:

1. 是一座现代化的,设备完善的高级建筑物;
2. 除提供舒适的住宿条件外,还必须有各式餐厅,提供高级餐饮;
3. 具有完善的娱乐设施、健身设施和其他服务设施;
4. 在住宿、餐饮、娱乐等方面具有高水准的服务。

三、饭店的功能

饭店的功能与要求有一个逐步发展的过程,它的产生和发展均以客人的需求为基础,按照它出现时间的久远,我们将饭店的功能分为饭店的传统功能和饭店的现代功能。

1. 饭店的传统功能

饭店的传统功能是指饭店出现之初就已具有的功能,主要包括住宿功能、饮食功能和集会功能。

(1)住宿功能。住宿功能是指饭店向客人提供舒适方便、安全卫生的居住和休息空间的功能,现代饭店按照其星级的不同,向客人提供不同标准和等级的设施与服务。饭店的星级越高,其提供的设施越豪华、服务越完善。

(2)饮食功能。饮食功能是指现代饭店向游客提供饮食及相关服务的功能。星级饭店通常具有多种不同风味和消费层次的餐厅和酒吧,适应来自不同国家、地区、具有不同消费习惯的客人的需要,向客人提供多样性的美食和饮品,使客人流连忘返。

(3)集会功能。集会功能也是饭店传统功能中的一种,现代饭店通过这种功能向所在社区开放,为社区的集会、文化交流和信息传播等其他活动提供场所和相关服务。现代饭店的会议设施和会议服务功能也在不断地完善和发展,满足不同层次客人的需要。比如现代饭店的远程会议服务系统,能将远在天涯的两个会议场所连接起来,进行近在咫尺的交流,极大地方便了外出的商务客人。

2. 饭店的现代功能

饭店的现代功能是随着社会的变化和客人的需要,逐渐建立和完善起来的。现代饭店都力图通过完善的设施和尽善尽美的服务功能来满足客人的需求,以期招徕更多的客人。饭店的现代功能可以归结为四种,即文化娱乐功能、商业服务功能、购物服务功能以及交通服务功能。

(1)文化娱乐功能。文化娱乐功能是现代饭店通过对文化活动的举办、康体设施的提供,以服务于客人的休闲和康体为目的的饭店功能。随着生活水平的发展,人们对文化、娱乐、康体、休闲的要求越来越高。而现代饭店作为人们文化交流、社交活动的高级场所,通过对多样的、高级服务项目的提供,既可以满足客人的需要,又可以拓宽饭店的发展渠道。同时,这也是高星级饭店的一个评定标准与要求。

(2)商业服务功能。商业服务功能主要是指饭店为客人的商务活动提供各种设施和服务的功能,它包括为客人的商业活动提供展览厅、写字间等经营场所,为客人提供程控电话、传真、上网工具等现代化的通讯设施设备,让客人能够随时与外界进行沟通和了解,及时收发信息。这对于商务客人来说是至关重要的。当今的时代是个信息时代,饭店有没有这些设备是衡量其现代化的一个重要指标。

(3)购物服务功能。购物服务功能也是现代饭店的一个常见功能,饭店可以根据自身的特点和客源结构,组织一些适应来客需要的旅游纪念品、高级消耗品,甚至可以是普通生活用品,主要是能够与主要住店客人的喜好相符。

(4)交通服务功能。现代饭店通常被要求能够为客人提供市内交通工具,能够为旅客提供火车票、飞机票等交通客票的预定服务,免除客人的后顾之忧。在现实生活中,许多高星级的饭店通常都拥有自己的专用车队。

客人的需求在变,现代饭店的功能与要求也在逐渐的延伸。一家好的饭店应该想客人之所想,尽量为客人提供一些个性化的服务。当然,现代饭店在设置

这些功能与服务的时候,应该与所在社区进行功能的对接,互相补充,以降低饭店的经营成本。

第二节 饭店的种类、等级

一、饭店的种类

世界上饭店的种类特别繁多,饭店的模式也越来越多样化、奇特化。为了满足各类旅客的需要和饭店本身赢利的需要,出现了各种各样的奇特新颖的饭店。饭店的分类一般是根据饭店的用途、规格大小、特点、经营方式等不同情况来分类。划分在同一类别的饭店虽有其相同的共性,但也有许多不同的个性。

1. 按用途分类

(1)商业饭店。以接待暂住客人(经商客人)为主,一般建立在商业中心(市区内),除了满足客人舒适的住宿、饮食起居和娱乐外,还必须有经商所必需的现代化通讯设施以及打字、速记、文秘及录像、投影等特殊服务项目。高级的还应有 24 小时送餐服务、24 小时洗衣服务。

(2)旅游饭店。以接待暂住的旅游者为主。一般建在旅游点附近,为了使旅游者在精神上和物质上获得满足,饭店除了要有高级的吃、住设施外,还要能为客人提供娱乐、保健、购物等服务设施。

(3)住宅区(公寓、别墅)式饭店。此类饭店是为常住客人而建。除提供商业饭店的一般设施外,饭店的客房一般采用家庭式结构,并提供厨房设备、办公设备及小孩游戏设施,使住客能充分享受家庭之乐。长住客人与饭店之间一般都签定租约。同时,住宅式饭店也有相当一部分房间接待暂住客人(旅游和商业饭店同样也有一部分长住客人)。

(4)度假饭店。主要接待旅游度假者,通常坐落在风景名胜地区(如海滨、名山、温泉附近),地理环境是建立度假饭店的一个重要因素。度假饭店是一个度假中心,专门为客人提供娱乐和享受,它一般要有良好的沙滩、池泳、滑雪场、溜冰场、高尔夫球场和运动场,甚至跑马场。度假饭店受季节影响较大。

2. 按饭店市场分类

(1)精品饭店(Boutique Hotel)。精品饭店于 20 世纪 80 年代出现在美国等西方国家,最初是指起源于北美洲的私密、豪华或离奇的饭店环境。精品饭店鼻祖 Ian Schrager 认为,“如果将各色的集团饭店比作百货商场的话,那么精品饭

店就是专门出售某类精品的小型专业商店(boutique)了”。世界精品饭店组织对精品饭店作出了这样的描述:“精品饭店通常形容亲密、奢华或者特别的饭店环境。精品饭店与其他大型连锁或者品牌饭店及汽车旅馆的区别在于,它能够提供更特殊、贴心而个性化的住宿服务和设施。它通常是一种小规模饭店类型,提供更加优质的服务,市场对象是追求时尚生活方式的富裕一族。”精品饭店强调通过精致的设施和优雅的环境塑造出尊贵品位和文化氛围以及提供高品质个性化服务,为客人营造一种家的感觉和精致的生活家园的经营理念。大多数专家和学者对精品饭店较为一致的认同是:独特的外观建筑,精巧的室内装饰,浓厚的文化氛围,高雅的品位格调,较小的经营规模,贴身的个性服务,昂贵的服务价格,特定的顾客群体。

精品饭店在装饰环境上,强调“小而精致”。它的客房数量不多,但其内部装修豪华,别具特色。在服务方面,精品饭店采用的是管家式服务,服务人员与客房的比例是3:1,甚至4:1,而在星级饭店,这个数字通常是1:1,最多是2:1。这类饭店面向的客户群体是高收入、高品位的极少部分人群。精品饭店的特点和类型如表1-1、表1-2、表1-3所示。

表 1-1 世界饭店集团投资的精品饭店一览

投资方	精品饭店项目	备注
喜达屋饭店集团	W 饭店	Starwood 已在全世界建立 19 家 W 饭店,并有 7 个正在开发和建设之中。Starwood 饭店集团希望 W 饭店也能打造成世界级品牌
万豪饭店集团	Bulgari 饭店	与意大利珠宝商和奢侈品制造商 bulgarispa 共同创立
洲际饭店集团	Indigo 品牌饭店	洲际饭店集团的目标是在 7~10 年的时间里建立 150~200 家设计师饭店
希尔顿集团	Trafalgar Hilton 饭店	目前在伦敦开设了第一家
精选国际饭店集团	Clarion Collection 饭店	2005 年推出第一家精品饭店
Intercontinental 房地产	Ninezero 精品饭店	开发商性质,非饭店集团

资料来源:邹毅.精品饭店:中国饭店业的潜力股. Office Building(办公建筑物),2007(8):58~60

表 1-2 中国部分精品饭店一览

地点	精品饭店名称	客房数量	备注
上海	璞邸精品饭店	52	雅高集团投资,以城市历史与设计为卖点
上海	老时光饭店	12	上海英式住宅,以历史取胜
上海	JIA 饭店	60	在香港也有一家 JIA 饭店,以设计见长

续表

地点	精品饭店名称	客房数量	备注
上海	首席公馆(黄金荣老公馆)	32	华典精品饭店投资公司投资,房价超过380美元,以城市和历史取胜
上海	璞丽饭店	230	房价平均350美元,以设计取胜
上海	M Suites	— —	上海啤酒厂旧址,主体建筑由20世纪30年代著名匈牙利建筑大师乌达克设计
上海	衡山马勒别墅饭店	— —	上海衡山旅游公司投资,以历史取胜
上海	W 饭店	— —	starwood 集团,以设计取胜
北京	长城脚下的公社	236	SOHO 中国投资,以设计取胜
北京	丽江悦榕庄	— —	BANYAN TREE 投资,以融合纳西文化取胜
云南	香格里拉悦榕庄	— —	BANYAN TREE 投资,以融合当地文化风俗取胜

资料来源:邹毅.精品饭店:中国饭店业的潜力股[J].Office Building,2007(8):58~60

表 1-3 精品饭店的类型

类 型	内 容	举 例
主题型精品饭店	通过突出特定主题来彰显饭店个性,以主题作为定位标志来吸引目标顾客	新加坡的 The Scarlet 饭店
时尚型精品饭店	时尚型精品饭店的重要卖点是设计师的时尚,饭店设计师通常都是世界顶级设计大师,引领建筑设计的时尚潮流	Bulgari Hotel
地域型精品饭店	地域型精品饭店大多位于风景名胜区内,它将饭店的建设与周围环境相融合,获得独有的环境资源,从而形成其他饭店无法复制和模仿的特质	悦榕集团和阿曼集团等在各风景民俗区的饭店
家庭旅馆式精品饭店	运用高科技和时尚元素,营造出时尚新人类所崇尚的“家”的概念	香港的 JIA Hotel

(2)豪华饭店。豪华饭店一般指四星及以上的星级饭店。此类饭店设备豪华,各种服务齐全,设施完善,服务质量优秀,室内环境高雅;设有多种餐厅和宴会厅,有较齐全的健身娱乐设施和服务项目。国家旅游局在修订新一版的《旅游饭店星级的划分与评定》(2009 版或 2010 版)时,把四、五星饭店定义为“完全服务”饭店。顾客可以在此得到物质、精神的高级享受。

(3)经济型饭店。经济型饭店,又被称为有限服务饭店,是力图在提供的核心服务——“住宿和早餐”上精益求精的饭店,是相对于传统的全服务饭店而存在的一种饭店业态,最大的特点是经济、简约。最早出现在 20 世纪 50 年代的美国,目前在欧美国家已是相当成熟的饭店形式。

归纳而言,经济型饭店是指以中低收入消费者为对象,以经济的价格、中档的设施、优质的服务 and 整洁卫生的环境呈现给消费者的非奢华饭店。我国经济型饭店一般能够满足消费者基本的住宿要求,房间数量一般在 120—150 之间,房间价格在 150—250 元之间,并有一定规模的停车场。经济型饭店的分类形式和特点如表 1~4 所示。

表 1-4 经济型饭店的分类

划分标准	名 称	定 义
形式	单体经济型饭店	只有一家饭店按照经济型的定位进行经营管理的急救型饭店
	连锁经济型饭店	具有两家以上的饭店按照统一品牌、统一宣传、统一经营管理的经济型饭店的联合体
设施	标准型经济型饭店	按照标准间的方式来布置饭店客房
	满足型经济型饭店	主要提供简单的住宿设施来布置客房,满足客人的最基本需求
	享受型经济型饭店	提供舒适豪华的设施,例如宽大的床和高档的棉织品、洁具
	家庭型经济型饭店	主要面向家庭,如配备大小床或一张隐蔽床
客源对象	商务型经济型饭店	主要面向商务客人,往往会注重互联网络、传真等商务设施
	旅游型经济型饭店	主要面向旅游者,注重大客车停车场和团进团出的活动规律
	商旅型经济型饭店	对商务客人和旅游团队客人的兼顾和特点的结合

(4)公寓式饭店和饭店式公寓。公寓式饭店是指按公寓式(单元式)分隔出租的饭店,其软硬件配套都是按照饭店标准来配置,且纳入饭店行业管理的非住宅性饭店类物业。饭店式公寓是指既可短期或者长期租赁,又兼备有饭店式房间服务的居所。它是向住客提供家庭式的居住布局、家居式的服务和硬件配套设施,真正使客户实现宾至如归的感觉,既能提供饭店的专业服务又拥有私人公寓的私密性和生活风格的住宅。《上海市城市规划管理技术规定》(以下简称新《规定》,2003 年 12 月 1 日起实施)对“公寓式饭店”和“饭店式公寓”分别作出了定义,并明确其区分与界定。新《规定》中的名词解释第 13 条明确写明:“公寓式