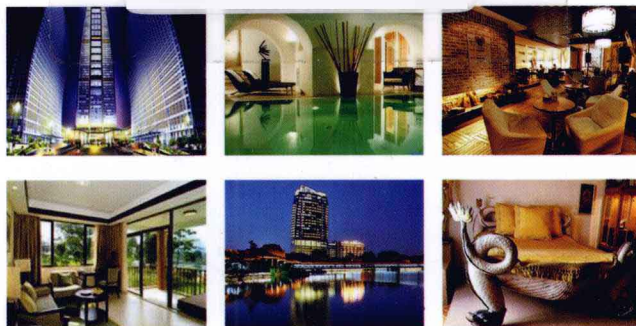




(2006—2010) 教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会推荐教材
全国高职高专旅游类“十二五”示范教材

徐桥猛 主编

饭店 经营与管理 TOURISM



南京师范大学出版社
NANJING NORMAL UNIVERSITY PRESS



(2006-2010) 教育部高等学校高职高专旅游管理与服务类专业教学指导委员会推荐教材
全国高职高专旅游类“十二五”示范教材

饭店 经营与管理 TOURISM

主 编 徐桥猛

副主编 谢 强 齐 琳

委 员 张新峰 苗淑萍 徐溢艳 华力威



南京师范大学出版社
NANJING NORMAL UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

饭店经营与管理/徐桥猛主编. —南京:南京师范大学出版社, 2013. 4

(全国高职高专旅游类“十二五”示范教材/黄震方总主编)

ISBN 978-7-5651-1125-9

I. ①饭… II. ①徐… III. ①饭店—经营管理—高等职业教育—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 291098 号

书 名	饭店经营与管理
主 编	徐桥猛
责任编辑	崔 兰
出版发行	南京师范大学出版社
地 址	江苏省南京市宁海路 122 号(邮编:210097)
电 话	(025)83598919(传真) 83598412(营销部) 83598297(邮购部)
网 址	http://www.njnup.com
电子信箱	nspzbb@163.com
印 刷	江苏淮阴新华印刷厂
开 本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印 张	18
字 数	449 千
版 次	2013 年 4 月第 1 版 2013 年 4 月第 1 次印刷
印 数	1~3 600 册
书 号	ISBN 978-7-5651-1125-9
定 价	36.00 元

出 版 人 彭志斌

南京师大版图书若有印装问题请与销售商调换

版权所有 侵犯必究

全国高职高专旅游类“十二五”示范教材专家指导委员会

主 任:黄震方(南京师范大学)

副主任:黄维兵(四川烹饪高等专科学校)

海米提·依米提(新疆大学)

委 员:(按姓氏笔画排序)

王全在(内蒙古财经学院)

王美萍(北京联合大学)

石 强(深圳职业技术学院)

冯玉珠(河北师范大学)

朱水根(上海旅游高等专科学校)

杨 坚(西南大学)

杨 柳(中国饭店协会)

汪京强(华侨大学)

邹益民(浙江大学)

林伯明(桂林师范高等专科学校)

赵桂毅(淄博职业学院)

唐 文(吉林商业高等专科学校)

徐桥猛(无锡商业职业技术学院)

彭诗金(郑州轻工业学院)

魏洁文(浙江商业职业技术学院)

全国高职高专旅游类“十二五”示范教材编审委员会

主 任:黄震方(南京师范大学)

徐 蕾(南京师范大学出版社)

副主任:黄维兵(四川烹饪高等专科学校)

林荣芹(南京师范大学出版社)

委 员:(按姓氏笔画排序)

丁彦宏(河北旅游职业学院)

方法林(南京旅游职业学院)

匡家庆(南京旅游职业学院)

朱海榕(南京师范大学出版社)

刘 伟(广东金融学院)

刘晓琳(山东旅游职业学院)

刘惠芹(江苏经贸职业技术学院)

吉良新(日照职业技术学院)

吴 云(上海旅游高等专科学校)

吴 江(南京师范大学)

吴丽云(中国旅游研究院)

汪京强(华侨大学)

宋益丹(南京旅游职业学院)

张树夫(应天职业技术学院)

张 骏(南京旅游职业学院)

张 晶(上海旅游高等专科学校)

邹统钎(北京第二外国语学院)

周春林(南京旅游职业学院)

胡 强(江苏经贸职业技术学院)

徐桥猛(无锡商业职业技术学院)

徐洪灿(应天职业技术学院)

崔 兰(南京师范大学出版社)

曹艳芬(湖北职业技术学院)

谢元博(桂林旅游高等专科学校)

詹兆宗(浙江旅游职业学院)

滕玮峰(浙江商业职业技术学院)

魏 凯(山东旅游职业学院)

总序

近年来,我国高等职业教育主动适应社会经济发展的需要,以培养生产、建设、服务、管理第一线的高素质技能型专门人才为主要任务,坚持以服务为宗旨、以就业为导向,走产学研结合发展道路,通过不断深化教育教学改革,推进体制机制和办学模式创新,办学思路日益明确,教育规模不断扩大,人才培养质量显著提升,为经济社会的发展提供了强大的人才支撑和智力支持。

“十二五”时期是我国高等职业教育稳步发展和全面提升的关键时期,是办学活力明显增强,办学水平整体提升,服务能力显著提高的重要时期,是高等职业教育深化改革、创新发展的攻坚时期。这一时期,也是我国文化和旅游业大发展、大繁荣的黄金机遇期。高等职业旅游教育面临着巨大的行业人才需求,也肩负着深化教育教学改革,全面提高教育质量,培养高素质技能型旅游专门人才的历史重任。

教材是实现教育目的的主要载体,是教学的基本依据,是培养高质量优秀人才的基本保证。伴随着我国高等职业旅游教育的发展,教材建设也取得了明显的成果,教材种类大量增多,教材内容不断丰富,对促进高等职业旅游教育发展起到了积极的作用。但是,现有的高职旅游教材还存在一些不足,主要表现在:一是高职教育特色不强,仍然没有完全摆脱本科压缩型的教材模式;二是教材内容与生产实践结合不紧,实践性内容相对不足,没有充分体现行业生产实践和职业技能鉴定规范的要求;三是教材低水平重复建设现象比较严重;四是教材内容比较单调、陈旧,难以适应现代技术、行业发展和教学改革要求。

高职旅游教材的编写是一项研究课题,需要变革和创新。应根据高职培养目标准确进行教材定位,按照应用导向设计教材内容结构,将“做中学”、“用中学”、“工学结合”等现代性、实用性观念融入教材,进入课堂教学。必须面向广大学生,研究专业的职业特点及培养目标的业务规格,突破传统教材框架,探索易于高职学生接受的编写模式和内容体系,编写体现高职院校自身特色的专业教材,使教材真正成为实现旅游教学与职业紧密对接的现代教学媒体。

高职旅游示范教材的编写更是一项系统工程,需要多领域高水平协同研发。南京师范

大学出版社在全国范围内精心组织编审、编写团队,其研发历经三年多时间。从深入一线课堂进行调研,听取相关领域众多师生的意见;到向全国不同教学层次学者、行业专家征求高职旅游课程建设与教材改革、行业发展新建议、新要求,在全国多所骨干、示范性高职院校旅游类重点建设专业和精品课程负责人中遴选作者;再到多次召开调研会、编委会、组稿会、统稿会、评审会……其目的在于让教材跟上时代步伐、体现高职旅游类课程改革最新成果、彰显示范性。

本套教材结合高职旅游专业的特点,围绕工作过程(任务)系统化的课程要求,在遵循科学性、职业性、实用性、创新性、示范性的编写原则的同时,在现代职业教育理念与教材有机融合、体现课程改革与高职教材特点、教材框架体系与教材内容选择、教材编写队伍与编写方式、教材立体化开发和呈现形式等方面,体现出较好的示范作用。

本系列教材基本涵盖了当前高职高专院校旅游管理、酒店管理专业基础课、专业核心课程。编写体例分两个版本:A版偏重理论知识的课程体例,提倡以案例化、能力活动化形式展现;B版偏重实践操作的课程体例,提倡以情境化、实操化形式展现。无论是A版还是B版,其基本体例都包括“目标—过程—评价”。为了让学生在学习的过程中能够了解并熟悉行业要求,我们在体例设置上把“目标”进一步细化,分为“行业要求”和“学习目标或终极目标”;为了把“知识和技能”融进学习任务或工作任务中,在每个教学任务下分设了“任务目标”、“案例聚焦”、“任务执行”、“任务拓展”、“任务反馈”栏目(另外,有些教材在栏目的增减或措辞上稍有差异,以适应相关课程的具体发展要求),加强了任务与任务、项目或模块与任务之间的条理性 and 系统性,突出了每个栏目下内容都是科学设置、合理设计的特点;为了使得学习过程和教学过程更加完整,我们在“模块评价或项目评价”栏目下分设了“知识/技能评价”、“能力应变或实训演练”、“模块链接或项目链接”三个小栏目,与行业动态、实训内容等相联系,使得学生在过程评价或实践演练中培养素质、积累经验、提高技能。

本套教材凝聚了国内多位高职旅游院校优秀教师和行业精英的智慧和经验,体现了现代旅游职业教育的特点和教育教学改革的成果,是高职旅游专业教材改革创新的一次有益尝试,对提高旅游专业教材质量,推进专业教材建设具有积极意义。

期待这套教材的出版,能在我国旅游人才的培养中发挥重要的作用,为促进高等职业旅游教育的发展作出更大的贡献。

(2006—2010)教育部高等学校高职高专餐旅管理与

服务类专业教学指导委员会 主任委员

南京师范大学旅游系主任、教授、博士生导师



前 言

在与饭店老总们交流过程中,经常听到这样的感慨:饭店越开越多,而饭店的盈利能力却越来越差,经营管理的难度也越来越大,特别是饭店中、基层优秀管理人才实在难求!饭店业的盛衰与饭店管理专业建设水平高低是否有必然联系,我不得而知,但是,饭店业的发展需要大批优秀人才的支撑已成为不争的事实。从事高职饭店管理专业教学十几年,始终把饭店管理专业建设与饭店业的发展联系在一起,每当听到这些感慨,深感内疚,意识到饭店管理专业建设任重道远。教材是专业建设的基石,接受这本高职高专旅游类“十二五”示范教材编写任务时,深感责任重大。

高职院校饭店管理专业的人才培养定位是培养饭店业所需的中基层饭店经营管理人才。基于这一共识,我们确定了本教材的编写思路是:结合饭店业的现实需求和最新理论,吸收近年来高职院校饭店管理专业的教学改革研究成果,实现“基本理论知识够用、经营管理技术实用、职位拓展升级有用”的编写目标。首先,我们优化了经典企业经营管理理论知识阐述,满足中基层饭店经营管理者所需的基础理论支撑。其次,通过两个维度,阐述饭店经营管理运行实务。一是从饭店经营管理职能运用维度,通过案例引导,使学生形成饭店经营管理职能的熟练运用能力;二是从饭店部门经营管理维度出发,把职能管理能力应用到部门经营管理实践中去,使学生得到饭店部门独立经营管理运行的真实体验。再次,通过饭店文化建设、战略管理、品牌建设和创新管理等知识能力的学习,期待为学生构建一个饭店经营管理水平可持续发展的知识和能力储备平台。

高职饭店经营管理类教材众多,特色各异。本教材特色主要体现在:

1. 体例新

通过理论篇、体验篇和发展篇三个篇章,实现知识能力逐步递进,框架结构合理。在每个篇章中,采取“模块+任务”的呈现形式,充分体现了工作过程(任务)引导的最新课程设计思路,有利于提高学生的学习兴趣。

2. 内容精

基础理论知识依据中基层管理者的需求,量身打造,力求精练。部门经营管理实务体验内容充分融合饭店企业经营管理实际,力求精准。发展篇的内容选择紧扣饭店经营管理最新研究成果和对发展趋势的研判,力求精辟。

3. 案例丰富

针对饭店经营管理理论知识点和每一个实务项目,选用了大量生动、鲜明的案例,对提升学生饭店经营管理的实战能力具有积极作用。

本教材主要对象是高职高专(包括高中、职校起点三年制、初中起点五年制)餐饮服务与管理类和旅游服务类专业的学生,也可以作为成人专科、自学考试和饭店、餐饮业在职中、基层管理人员的培训教材。

本教材由徐桥猛任主编,负责了教材体系和内容设计,对全书进行了审定和统稿工作。谢强、齐琳为副主编,张新峰、苗淑萍、徐溢艳、华力威为参编人员,具体编写分工如下:徐桥猛、华力威负责了模块一、模块五、模块六全部任务的编写,谢强负责了模块四全部任务的编写,齐琳负责了模块二中任务一、任务二、任务三的编写,张新峰负责了模块二任务五、任务六的编写、苗淑萍负责了模块三任务一、任务二的编写,徐溢艳负责了模块二任务四、模块三任务三的编写工作。

在本书编写过程中,编者参考许多相关资料,并在本教材的附录中列出,在此表示衷心的感谢。由于编者的水平有限,书中的缺点和错误之处在所难免,敬请专家和广大读者批评指正,我们将不胜感激。

徐桥猛

2013年4月

目 录

总序 （黄震方） 001

前 言 001

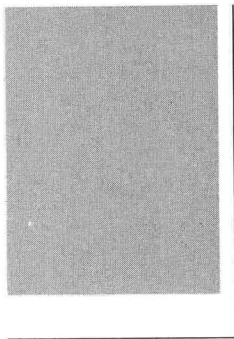
理论篇

模块一 饭店经营与管理认知

任务一 饭店认识	003
任务二 经营管理基础理论认知	014
任务三 饭店经营管理认知	027
任务四 饭店经营管理模式认知	039

模块二 饭店经营管理职能

任务一 饭店组织构建与团队沟通	051
任务二 饭店计划编制与执行	061
任务三 饭店人力资源开发与管理	070
任务四 饭店服务质量督导	082
任务五 饭店经营成本控制	096
任务六 饭店营销策划	102



体验篇

模块三 饭店前厅与客房部经营管理

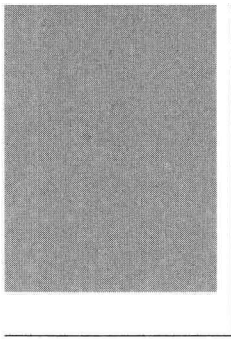
任务一 饭店前厅和客房部概述	119
任务二 前厅部经营管理实务	125
任务三 客房部经营管理实务	141

模块四 饭店餐饮部经营管理

任务一 饭店餐饮部概述	158
任务二 餐厅服务管理实务	165
任务三 厨房运行管理实务	171
任务四 餐饮销售管理实务	182

模块五 饭店非营业部门业务管理

任务一 饭店保安部管理	193
任务二 饭店信息部管理	199
任务三 饭店工程部管理	209
任务四 饭店财务部管理	217
任务五 饭店采供部管理	224
任务六 饭店总经理办公室管理	230



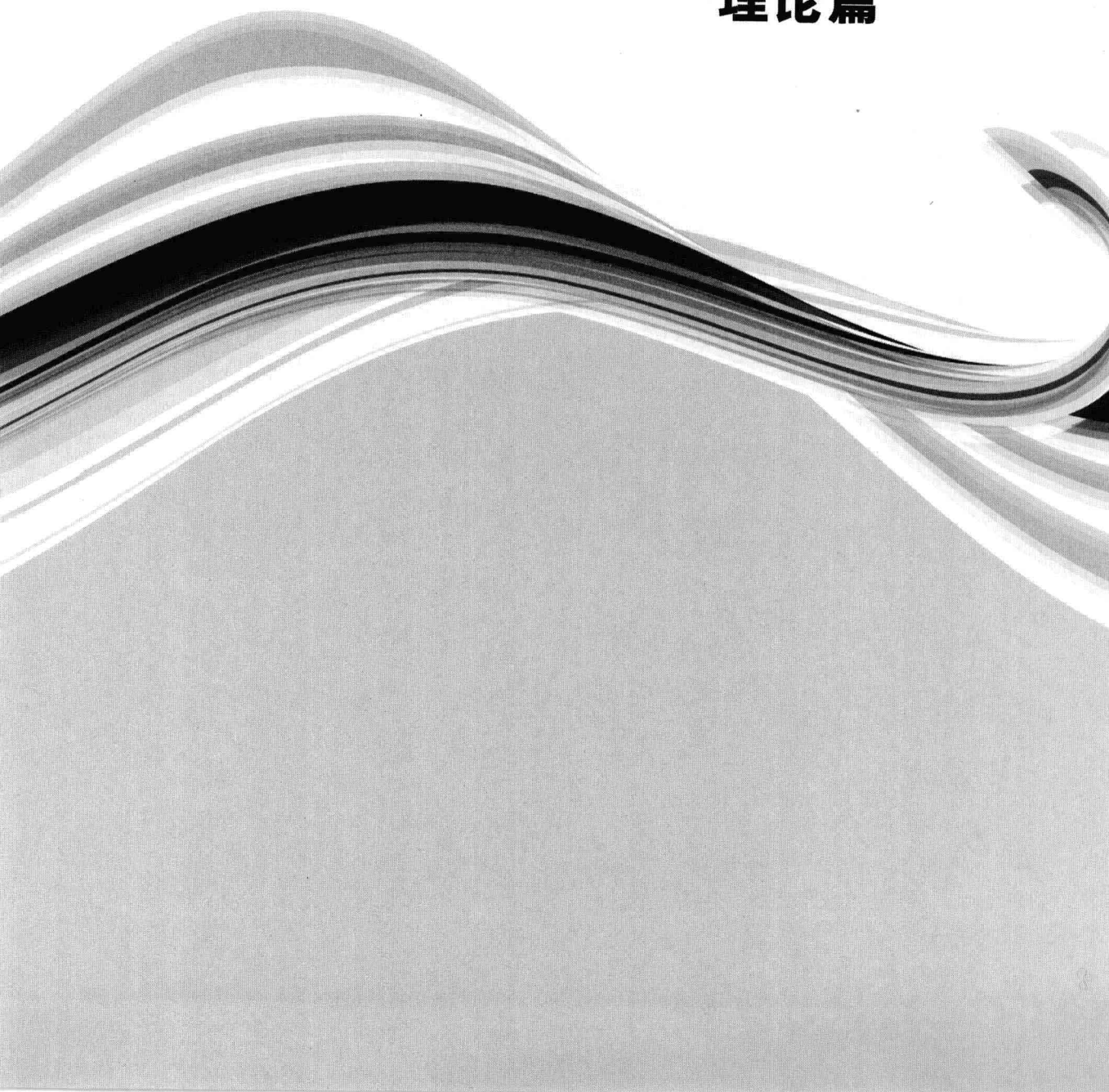
发展篇

模块六 饭店可持续发展管理

任务一	饭店文化建设管理	239
任务二	饭店企业战略管理	252
任务三	饭店品牌建设管理	260
任务四	饭店经营管理创新	267

参考文献	274
------	-----

理论篇



模块一 饭店经营与管理认知

◆模块目标

【行业要求】

饭店经营管理者应具有扎实的饭店经营管理基础理论知识,能把理论与实践相结合,对饭店内涵的感性认识丰富、理性认识到位。能正确判断所在饭店的类型、管理模式、内外部环境,能理解饭店深层次经营管理理念,熟悉饭店的各类经营管理制度和管理方法,在对饭店历史了解的基础上善于分析饭店现状和未来发展方向。

【学习目标】

①掌握饭店的概念、分类、等级、产品及特征,能把握饭店企业的实质;②掌握饭店经营管理的内涵、体制、理念、环境和方法,能够从经营方式、方法上区别不同类别的饭店;③掌握饭店经典管理基础理论,能在实践中正确、灵活应用;④掌握饭店经营管理模式和选择方法,能根据饭店现实情况,选择与其适应的经营管理模式。

◆模块任务

学生通过对本模块的学习,从饭店的概念、产品特征、种类、分类等视角来正确认知饭店,熟练掌握饭店经营管理理论并能够正确、灵活运用;通过对饭店经营管理的内涵、体制、理念、方法、模式、经营战略及管理创新知识的学习,加深对饭店经营管理活动过程的理解,为进一步学习饭店经营管理知识

和技能打下坚实的基础。

本模块共有四项任务,分别是饭店认知、经营管理基础理论认知、饭店经营管理认知、饭店经营管理模式认知。

任务一 饭店认知

【案例聚焦】

美轮美奂的阿拉伯塔饭店 (BurjAl-Arab)

阿拉伯塔饭店坐落在阿拉伯联合酋长国的迪拜,建立在离海岸线 280 米处的人工岛 Jumeirah Beach Resort 上,是一个 56 层、321 米高的帆船形塔状建筑。饭店设备极其高级,远远超过五星级饭店标准。

在这里,你才能真正体会到什么叫做极尽奢华之能事。中庭金碧辉煌,最豪华的 780 平方米的总统套房也是触目皆金。客房面积从 170 平方米到 780 平方米不等,连门把、厕所的水管,甚至是一张便条纸,都“爬”满黄金。虽然物品全是镀金,但要所有细节都优雅而不俗地以金装饰,则是对设计师品位与功力的考验。饭店最低房价也要 900 美元,最高房价如总统套房则要 18 000 美元。总统套房在第 25 层,设有一个电影院、两间卧室、两间起居室、一个餐厅,墙上挂的画则全是真迹。

饭店在海里有餐厅,在空中也有餐厅,客人只需乘搭快速电梯,33 秒内便可直达

屹立于阿拉伯海湾上 200 米高空的 Al-Maharani 餐厅;进入太空式的餐厅,以蓝绿为主的柔和灯光,再加上波浪设计的衬托,仿佛置身于另一世界。晚餐之际,夜空璀璨,环观迪拜的天空和海湾,享受地中海餐,美妙绝伦。

你也许已心动,下榻在如此豪华的饭店是一种何等美妙的感觉,倘若在此工作你又是如何感受的?饭店就是以舒适和时尚的感觉、超前且一流的硬件设施和卓越服务来赢得顾客并获取利益的。如此豪华的饭店只是饭店中的典型案例。现实生活中的饭店种类很多,吸引顾客的方式也五花八门,饭店在长期的发展过程中形成一种特殊产业,该产业成为社会经济不可或缺的重要组成部分,更是世界各国公认的朝阳产业。

【任务执行】

饭店已经成为现代人工作、学习、生活的重要场所。在满足住宿、餐饮等基本需求情况下,饭店的社交活动中心地位逐步被不同需求人士所认同。一家饭店或许就是一个城市、一个国家的名片,一个民族和区域文化的缩影。

饭店的经营管理者,不仅要用消费者的眼光来认识和评价饭店,更要从经营管理者视角来剖析和认知饭店。作为一名饭店经营管理初学者,对饭店的认知往往是浅层的,通过本模块的学习,可从不同的角度理解掌握饭店的本质、内涵。正确认知饭店成为成为一名优秀的饭店职业经理人的前提。

一、饭店概念

饭店是在古时候的“亭驿”、“客舍”和“客栈”的基础上,随着人类的进步、社会经济的发展,科学、文化、技术和交通的发达而发展起来的。现代社会经济的发展,带来了旅游业的兴旺,饭店业也随之迅速发展,饭店也越来越前卫、越来越豪华、越来越现代化。

饭店在不同的国家和地区有不同的称呼,如饭店、宾馆、度假村、山庄等,但其实质均是企业,是提供住宿、餐饮、会议、娱乐、健身等综合服务的企业,属于第三产业。

饭店是一座现代化的、设备完善的高级建筑物。它和一般旅店不同之处在于它除提供豪华、舒适的住宿条件外,还提供高级餐饮服务,同时具备完善的娱乐及健身等综合服务设施,提供现代生活服务——衣、食、住、行、乐,尽在其中。它通过提供高水准的服务,来实现赢利的目的。现代饭店是社交、信息、文化的活动中心,是社会的饭店,更是社会经济发展的必然产物。

科学技术的突飞猛进,大大提高了现代人的生活质量,改变着世界的一切。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,其促进国民经济发展的作用,主要体现在以下几方面:

(1) 饭店以一种特殊的商品形式,吸引着人们用较多的支出去享受在家庭和其他地方享受不到的东西。它以提供贸易场地、会议场所、住宿、餐饮、康乐及优良服务来盈利,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,但它的创汇率在某种程度上比商品出口的创汇率要高。因此饭店业是赚取外汇的一个重要行业,它可以帮助国家平衡外汇收支。

(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、食品加工业等行业的发展。它对活跃国民经济起到了极大的促进作用。

(4) 现代化的饭店必须要运用现代化的科学技术设备及现代化的科学管理,本国和本地区未达到的必然要向先进的国家和地区引进,其他行业也可以从中学习、模仿

和借鉴,这样饭店业就必然会带动其他行业向现代化迈进。

(5) 饭店的客人来自世界各地,他们中有各行业、各阶层的人士,有科学家、艺术家、政治家、企业家等,他们的来访可以促进科学技术、文化艺术和经济交流,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,给社会上的待业人员提供了大量的劳动就业机会。一方面饭店业是劳动密集型企业,餐厅、客房等服务需要大量的劳动力;另一方面饭店业带动了饭店设备制造业、养殖业、物流业等行业的发展,间接提供了许多就业机会。

二、饭店分类

世界上饭店的类别繁多,可根据其经营地点、经营方式、住客种类、规模大小、用途性质的不同来分类。

(一) 以用途性质分类

(1) 商业饭店:是指建于城市内的饭店。它必须具有带浴室的单人房、双人房、套房;有直通国内一些主要城市、世界上一些主要国家和地区的主要都市的电话并能提供总机服务;有电脑订房服务、传真服务、24小时送餐服务、24小时洗衣服务;有中央空调、中央音响、闭路电视、中央消防系统,各种类型的餐厅及宴会场所、会议场所及娱乐设施等等。

(2) 住宅(公寓)饭店:是为长住客人而建的。它除拥有商业饭店的一般设备外,在房间里还必须有厨房、办公设备及供小孩游戏的设施,使住客能充分享受家庭之乐。

(3) 度假饭店:顾名思义,是为旅游度假者而建的。它必须建在交通方便的风景区,如海滨、著名山区、温泉附近。它一般拥有良好的沙滩和游泳场,有良好的滑雪场、溜冰场,甚至有高尔夫球场和运动场。人们可在这里游泳、晒太阳、滑雪、溜冰、骑

马、打球、划艇、玩风帆,尽情享受度假之乐。这种饭店的经营受季节影响较大。

(二) 以饭店地点分类

(1) 机场饭店:随着现代航空事业的高速发展,乘飞机的客人越来越多,但由于诸多客观因素,如飞机故障、气候变化等情况存在,飞机不能按时起飞或客人只是转机不想进城等等,都会造成旅客在机场滞留的现象。为了适应旅客暂住的需要,机场饭店的建立成为必然,其设施与商业饭店大致一样。

(2) 公路饭店或汽车饭店:在一些公路发达的国家,游客利用汽车旅行非常普遍。为了适应他们的需要,人们在一些主要公路或岔路口边兴建起饭店,为他们提供食宿及停车场所。这种饭店的设施与城市商业饭店差不多,驾车旅行的客人可随遇而安。

(3) 都市饭店:主要建设在城市内,也称为城市饭店,这类饭店利用城市商业密集、流动人口大等优势而建造。都市饭店分低、中、高级,规模大小不同,用途有商用、旅游、会议等。它是现代都市的重要组成部分,也成为一道美丽的风景线。

(三) 以房租计价方式分类

(1) 欧洲式计价饭店:指房价内不包括餐费计价的饭店。

(2) 美国式计价饭店:指房价包括了三餐在内计价的饭店。

(3) 修正美式计价饭店:指房价包括早餐及一顿正餐(午餐或晚餐)计价的饭店。

(4) 欧洲大陆式计价饭店:指房价包括早餐在内计价的饭店。

(5) 百慕大式计价饭店:指房价包括美式早餐在内计价的饭店。

(四) 以拥有权及管理分类

(1) 独立经营饭店:是个人独资或政府投资委任经理独立经营的饭店。

(2) 合作经营的饭店:是由两个以上投资者合作兴建并联合经营的饭店,利润除还本付息外,按双方或几方投资额,或协议进行分配。

(3) 连锁经营的饭店:是一个总公司以同一个商标,在不同的国家和地区,拓展其相同的风格或水准来进行经营管理的饭店。

(五) 以饭店规模的大小分类

饭店的大小没有明确的规定,世界上也没有什么条约来规范。一般来说,它是以房间数或床位数来分的。如有一百九十九个房间以下的称为小型饭店;有二百至六百九十九个房间的称为中型饭店;有七百个房间以上的称为大型饭店。

(六) 以饭店的服务对象分类

(1) 商务饭店:接待商务客人为主的饭店。

(2) 度假饭店:接待度假客人为主的饭店。

(3) 会议饭店:以接待会议客人为主的饭店,也称为会议中心。

三、饭店等级

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,根据饭店的豪华程度、设施水平、服务范围和服务质量等条件,将饭店划分为不同的等级,并用符号(星、钻石、梅花等)、数字(一、二、三等)、字母(A、B、C等)以及文字描述(豪华、舒适、现代等)来加以区分。

目前,国际上在划分饭店等级上还未有正式的统一标准,但有些标准是公认的,如清洁、设施水平、家具品质及维修保养、服务与豪华程度。各国和地区在划分饭店等级上都有自己的标准。如:我国台湾地区以梅花数量分等级,四朵和五朵梅花为国际旅游饭店,三朵梅花为旅游饭店;瑞士饭店协会采用五星等级制度;美国汽车协会采用五粒

钻石等级制度,这制度是将饭店分为好、佳、优及突出等级;奥地利采用“A1、A、B、C、D”来区分不同等级的饭店。

许多饭店的等级标准要求只是涉及物资设备和服务项目方面的,任何饭店只要经过更新改造就可以达到更高的等级。但应当记住,饭店只有提供优良的服务、高水准的饮食、美好的环境,才有可能进入世界优秀饭店的行列。

我国涉外旅游饭店参照国际标准,1988年制定了《中华人民共和国评定旅游(涉外)饭店星级评定的规定》,并于当年9月1日起实施饭店星级评定制度。

四、饭店产品

饭店产品是指饭店出售的能满足旅游者需要的有形物品、环境与无形服务的总和。ISO 9000:2000. 3. 4. 2 条的定义中,“产品”被定义为“过程的结果”。“产品”包含四类:服务、软件、硬件和流程性材料。本来国际标准中的“产品”一词,均含有“服务”的意思。

(一) 饭店产品的分类

(1) 基本产品,或主要产品、实际产品、有形产品,它从物质上能展示产品核心利益的多种因素,是饭店产品核心利益的有形表现。它具体表现为包装、特性、功能和品牌等,包括饭店的设计风格、建筑特色、地理位置、设施设备、服务项目、服务水平、餐饮产品等。

(2) 期望产品或核心产品,指顾客从饭店提供的产品与服务中得到的根本利益和服务,即希望从饭店所解决的各种基本问题中得到最希望的东西。它满足顾客的各种需要,是饭店产品整体概念中最基本、最主要的部分,也是最吸引顾客的部分,更是其他饭店难以满足或不容易满足的部分。

(3) 延伸产品,或附加产品,指顾客在购买饭店实际产品和服务时所得到的附加