



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

高职高专餐旅管理与服务类专业教材系列

# 饭店管理

魏新生 主编  
马智 主审



科学出版社  
[www.sciencep.com](http://www.sciencep.com)



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

高职高专餐旅管理与服务类专业教材系列

# 饭店管理

魏新生 主编

马 智 主审

科学出版社

北 京

## 内 容 简 介

本书主要包括饭店概述, 饭店管理理论基础, 饭店企业文化建设, 饭店组织与饭店制度, 饭店计划管理, 饭店服务质量管理, 饭店基层工作管理与督导, 饭店人力资源开发与管理, 饭店安全管理, 饭店能源与物资设备管理, 现代饭店业发展趋势等。

本书是普通高等教育“十一五”国家级规划教材, 适合作为高等院校高职高专餐旅管理与服务类专业的教材, 还可作为饭店行业培训和自学的教材, 以及旅游从业人员的参考用书。

### 图书在版编目(CIP)数据

饭店管理/魏新生主编. —北京: 科学出版社, 2009

(普通高等教育“十一五”国家级规划教材·高职高专餐旅管理与服务类专业教材系列)

ISBN 978-7-03-023932-7

I. 饭… II. 魏… III. 饭店—企业管理—高等学校: 技术学校—教材 IV. F719.2.

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 006700 号

责任编辑: 沈力匀 / 责任校对: 刘彦妮  
责任印制: 吕春珉 / 封面设计: 东方人华平面设计部

科学出版社出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

铭浩彩色印务有限公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

\*

2009 年 1 月第 一 版 开本: 787×1092 1/16  
2009 年 1 月第一次印刷 印张: 14 1/2  
印数: 1—4 000 字数: 344 000

定价: 22.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换<环伟>)

销售部电话 010-62134988 编辑部电话 010-62138017 (VP04)

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-64030229; 010-64034315; 13501151303

**高等教育“十一五”规划教材  
高职高专餐旅管理与服务类专业  
专家委员会**

|     |         |            |
|-----|---------|------------|
| 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       |
| 秘 书 | 陈云川     | 四川烹饪高等专科学校 |
|     | 唐 宇     | 四川烹饪高等专科学校 |
|     | 沈力匀     | 科学出版社      |
|     | 周 恢     | 科学出版社      |

**委 员（按姓氏笔画排序）**

|     |            |
|-----|------------|
| 马 智 | 中国大饭店      |
| 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       |
| 汪京强 | 华侨大学       |
| 邹益民 | 浙江大学       |
| 林伯明 | 桂林旅游高等专科学校 |
| 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 |

高等教育“十一五”规划教材  
高职高专餐旅管理与服务类专业  
编写委员会

主 任 黄维兵

副主任 陈云川          唐 宇

委 员（按姓氏笔画排序）

|     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 丁 辉 | 王亚伟 | 邓 红 | 冯文昌 | 卢 一 |
| 刘爱月 | 刘 琥 | 吉良新 | 孙 茜 | 曲绍卿 |
| 朱国兴 | 何江红 | 何稼静 | 张树坤 | 张 菁 |
| 李 晓 | 李玉荣 | 李 凯 | 杜应生 | 杨江伟 |
| 沈 涛 | 邱 萍 | 陈祖明 | 罗林安 | 郑昌江 |
| 胡善风 | 赵建民 | 郝 梅 | 钟志惠 | 袁新宇 |
| 陶卫平 | 高海薇 | 梁爱华 | 眭红卫 | 黄 剑 |
| 黄刚平 | 曾凡琪 | 董红兵 | 熊 敏 | 薛兵旺 |
| 霍 力 | 魏新生 |     |     |     |

## 序 言

近年来,高等职业教育受到世界各国的普遍重视,我国的经济建设也越来越凸显出对技术应用型和高技能人才的需求。为此,我国将发展高等职业教育作为实现我国优化人才结构、促进人才合理分布、推动经济建设的战略措施。为满足社会对技术应用型和高技能人才的需求,我国的高等职业教育近几年实现了跨越式发展,办学规模不断扩大,办学思路日益明确,办学形式日趋多样化,取得了显著的办学效益和社会效益。

中国的高等职业餐旅管理与服务类专业教育,在20世纪80年代才形成规模发展,并取得了显著成绩,积累了许多成功的经验。但另一方面,由于起步晚、基础差,在发展中还存在不少问题,主要集中在四个方面:第一,培养目标不够明确;第二,课程体系不够科学;第三,教学方式比较落后;第四,教学设施明显不足。

中国高等职业餐旅管理与服务类专业教育要实现可持续发展,需要树立以市场为导向的新思维,实现观念上的四大结合:第一,实现服务社会与结合市场的结合;第二,实现学科建设与市场的结合;第三,实现追求规模与追求规格的结合;第四,实现政府供给与社会供求的结合。以实现在优化人才培养机制、优化专业和课程设置、优化教学内容和教学过程、改革教学管理等方面有所创新。

教材建设是优化教学内容和教学过程、提高高等职业餐旅管理与服务类专业教育教学质量的重要环节,而如何打破传统的教学内容和教学方法,使之适合高等职业教育的特点,更是迫切需要进行深入研究和实践的。

“高职高专餐旅管理与服务类专业”系列教材是2006~2010年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组织一批双师型的教师,在对当前高职高专餐旅管理与服务类专业的教材和教学方法、教学内容进行充分调查研究、深入分析研究的基础上编写的。本套教材以理论知识为主体,以应用型职业岗位要求为中心,以素质教育、创新教育为基础,以学生能力培养为本位,力求突出以下特色:

(1) 理念创新:秉承“教学改革与学科创新引路,科技进步与教材创新同步”的理念,根据新时代对高等职业教育人才的需求,体现教学改革的最新理念,使本套教材内容领先、思路创新、突出实训、成系配套。

(2) 方法创新:摒弃“借用教材、压缩内容”的滞后方法,专门开发符合高职特点的“对口教材”。在对职业岗位所需求的专业知识和专项能力进行科学分析的基础上,引进国外先进的课程开发方法,以确保符合职业教育的特色。

(3) 特色创新:加大实训教材的开发力度,填补空白,突出热点。对于

部分教材,提供“课件”、“教学资源支持库”等立体化的教学支持,方便教师教学与学生学习。对于部分专业,组织编写“双证教材”,注意将教材内容与职业资格、技能证书进行衔接。

(4) 内容创新:在教材的编写过程中,力求反映知识更新和科技发展的最新动态。将新知识、新技术、新内容、新工艺、新案例及时反映到教材中来,更能体现高职教育专业设置紧密联系生产、建设、服务、管理一线的实际要求。

我们相信在 2006~2010 年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专家的指导下,在广大教师的积极参与下,这套餐饮管理与服务类专业系列教材,一定能为我国餐饮服务与管理行业培养出适用的新型人才。

2006~2010 年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

科学出版社

# 前 言

饭店管理是一门内容涉及广泛,理论性与实践性较强的专业课程。本书从饭店产品的生产特点出发,将管理学原理应用于饭店管理之中,力图通过本课程的教学工作,使学生能够正确运用饭店管理理论及专业知识,掌握饭店管理的基本理论与基本方法,提高饭店服务意识与管理意识,在饭店特定的工作环境中,运用正确的方法与技巧处理问题,为从事饭店管理奠定较为坚实的理论基础与专业知识基础。全书从饭店行业对管理人才的需求,以及高等职业教育的特点出发,结合饭店业的实际需求与目前学生的学习特点,本着必需、够用为主的原则,强调了内容的实用性、实践性、科学性。

本书共分十一章,内容包括饭店概述,饭店管理理论基础,饭店企业文化建设,饭店组织与饭店制度,饭店计划管理,饭店服务质量管理,饭店基层工作管理与督导,饭店人力资源开发与管理,饭店安全管理,饭店能源与物资设备管理,现代饭店业发展些趋势。

本书以能力培养为核心,认真体现教育改革精神,注意现代管理理论与饭店实践的有机结合,突出职业引导功能。为了便于学生的学习与饭店管理意识的养成教育培养,每章我们确定了学习目标、学习要点,并配以案例分析等内容,各章后均列有课堂练习、复习巩固、课后实训。在内容结构上,我们力争给学生较为全面与系统的旅游饭店管理知识,同时兼顾与本专业其他课程的衔接与联系。

本书由魏新生(开封大学)担任主编工作,徐雪(河南工程学院)、花菊香(黄河水利职业技术学院)担任副主编。其中,魏新生编写了第一章、第五章至第七章、第十章,徐雪编写第二章、第四章及附录部分,王远平(嵩山少林武术职业技术学院)编写第三章,李笑白(开封大学)编写第八章,花菊香(黄河水利职业技术学院)编写第九章、第十一章。在编写过程中,编写人员注意把握饭店行业的最新发展动态,查询、参阅了大量相关著作和资料,多次听取相关教师的意见并吸收和采纳了部分专家学者的研究成果。初稿成形后,特邀中国大饭店饭店经理马智先生对全书进行了终审,值得一提的是,2008年中国大饭店被中国国家旅游局评为“中国白金五星级旅游饭店”,荣获此奖项殊荣的饭(酒)店在中国大陆地区仅有3家。马智先生用他丰富的饭店管理经验,为本书提供了大量实际案例和最新数据,并针对一些书中的概念从行业角度进行了规范,使本书更具严谨性、可读性和真实性,在此表示真诚地感谢!同时非常感谢科学出版社沈力匀编审为本书所付出的辛勤劳动,她认真、严谨的工作态度将本书的出版质量提升到了新的高度。

由于时间较紧,加之水平有限,书中难免存在偏颇、疏漏之处,敬请广大专家、读者指正,以臻完善。

# 目 录

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| <b>第一章 饭店概述</b> .....        | 1   |
| 第一节 饭店业的产生与发展 .....          | 1   |
| 第二节 饭店的类型 .....              | 5   |
| 第三节 饭店等级评定 .....             | 9   |
| 第四节 饭店产品的特点与作用 .....         | 12  |
| <b>第二章 饭店管理理论基础</b> .....    | 18  |
| 第一节 饭店管理概述 .....             | 18  |
| 第二节 饭店管理机制与饭店意识 .....        | 21  |
| 第三节 饭店管理理论基础 .....           | 27  |
| 第四节 饭店管理的基本职能 .....          | 33  |
| <b>第三章 饭店企业文化建设</b> .....    | 38  |
| 第一节 饭店企业文化形成要素与特征 .....      | 38  |
| 第二节 饭店企业文化建设 .....           | 43  |
| <b>第四章 饭店组织与饭店制度</b> .....   | 55  |
| 第一节 饭店组织 .....               | 55  |
| 第二节 饭店管理体制与组织制度 .....        | 64  |
| 第三节 饭店管理制度 .....             | 67  |
| <b>第五章 饭店计划管理</b> .....      | 73  |
| 第一节 饭店计划管理概述 .....           | 73  |
| 第二节 饭店计划的内容 .....            | 76  |
| 第三节 饭店计划的编制和执行 .....         | 84  |
| <b>第六章 饭店服务质量管理</b> .....    | 94  |
| 第一节 饭店服务质量 .....             | 94  |
| 第二节 饭店服务质量计划制定及管理 .....      | 102 |
| 第三节 饭店服务质量控制 .....           | 108 |
| 第四节 饭店服务质量的标准化化管理 .....      | 111 |
| <b>第七章 饭店基层工作管理与督导</b> ..... | 117 |
| 第一节 饭店基层工作的管理 .....          | 117 |

|                                            |            |
|--------------------------------------------|------------|
| 第二节 饭店宾客投诉的管理 .....                        | 121        |
| 第三节 饭店基层督导的管理 .....                        | 128        |
| <b>第八章 饭店人力资源开发与管理 .....</b>               | <b>135</b> |
| 第一节 饭店人力资源管理概述 .....                       | 135        |
| 第二节 饭店员工的招聘 .....                          | 138        |
| 第三节 饭店员工的培训 .....                          | 141        |
| 第四节 饭店员工的考核 .....                          | 147        |
| 第五节 饭店员工的激励 .....                          | 150        |
| <b>第九章 饭店安全管理 .....</b>                    | <b>154</b> |
| 第一节 饭店安全管理概述 .....                         | 154        |
| 第二节 饭店消防系统的安全管理 .....                      | 157        |
| 第三节 饭店业务部门的安全管理 .....                      | 161        |
| <b>第十章 饭店能源与物资设备管理 .....</b>               | <b>174</b> |
| 第一节 饭店用水的管理 .....                          | 174        |
| 第二节 饭店用电的管理 .....                          | 180        |
| 第三节 饭店设备的管理 .....                          | 183        |
| 第四节 饭店物资的管理 .....                          | 187        |
| <b>第十一章 现代饭店业发展趋势 .....</b>                | <b>194</b> |
| 第一节 饭店集团化 .....                            | 194        |
| 第二节 绿色饭店 .....                             | 199        |
| 第三节 金钥匙——饭店服务品牌化 .....                     | 203        |
| 第四节 迅速发展的经济型饭店 .....                       | 206        |
| <b>附录 .....</b>                            | <b>213</b> |
| 一、中国饭店集团化发展大事记 .....                       | 213        |
| 二、2006 中国最具规模的 10 家国际饭店集团、30 家本土饭店集团 ..... | 215        |
| 三、《北京市订餐服务合同》 .....                        | 217        |
| <b>主要参考文献 .....</b>                        | <b>219</b> |

# 第一章

## 饭店概述



### 学习目标

了解饭店、饭店产品的含义；掌握饭店业产生发展的线索、饭店的功能；饭店的类型以及旅游饭店等级评定的目的、要求、标准与方法；认识饭店业在社会经济发展中的历史作用。



### 学习要点

旅游饭店 饭店产品 饭店产品的特征与特点



### 重点与难点

饭店与饭店产品的特点。

## 第一节 饭店业的产生与发展

### 一、饭店的概念

#### 1. 饭店的含义

饭店（Hotel）一词源于法语，原指法国贵族在乡下招待贵宾的别墅，这一词汇被欧美及世界各地饭店业沿用。在中文里表示住宿设施的名词有很多，如旅馆、宾馆和饭店等。而在我国南方地区，由于受香港、台湾及新加坡等华语地区对饭店称谓的影响，习惯称之为“酒店”。“酒店”一词逐渐被大众接受。尽管称谓各异，但它们的基本功能相同。在我国的唐朝与元朝时期，已经出现了“旅馆”与“饭店”的称谓，事实上，饭店首先是一种住宿服务设施，即饭店无论简陋奢华，必须具有住宿服务功能，否则便不能称为饭店。具备住宿服务功能是饭店区别于其他类型服务企业的主要特点。饭店可以是仅提供住宿服务的简易设施，也可以是豪华高档、功能齐全；具有住宿、餐饮、购物、

娱乐、商务、休闲等服务功能的大型综合设施。而形形色色的各种不同规模、类型、等级,不同经济成分、不同经营形式的饭店企业组成了一国或一地区的饭店业。由于我国国家旅游局将现代宾馆统称为旅游饭店,因此本书就采用了“饭店”这一词。

另外,饭店、酒店的概念已不同于我国传统习惯上称的饭馆、饭庄、酒馆、酒楼等,后者指提供单一的餐饮产品为主的社会餐馆,不具备住宿、康乐等功能;也不同于设施简陋,仅提供食宿服务的旅馆和招待所。

在 2003 年国家旅游局新修订的饭店评定标准中,即用“旅游饭店”取代“旅游涉外饭店”,并按国际惯例明确了旅游饭店的定义:旅游饭店(Tourist Hotel),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、客舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。

## 2. 现代饭店应该具备的基本条件

作为现代饭店应该具备以下基本条件:

(1) 它是一座设备完善的建筑物。饭店建筑物是向宾客提供食宿空间与服务的有形依托,饭店建筑物及其设备的完善是现代饭店的基本硬件要求,没有众所周知的建筑实体,或者建筑设施不完善,就无法建成现代饭店。

(2) 它可为宾客提供住宿和餐饮。提供住宿和餐饮是满足宾客旅途的基本需求,即吃和住的需求,这是饭店类接待设施早期发展就有的基本功能,现代饭店必须保持和发挥这一功能。

(3) 它有娱乐和健身设施。随着时代的发展和生活水平的提高,现代旅行者不仅要求旅途食宿方便,更要求在旅行游览过程中能丰富业余生活,娱乐及健身设施对现代饭店来说就成为必不可少的项目。

(4) 它有食宿、娱乐、购物、休闲、通信、商务、旅行等服务项目。现代饭店不再是客栈、客舍或旅店,它不仅要为宾客提供基本的食宿条件,而且还要为宾客提供综合性服务,因此,食宿、娱乐、购物、休闲、通信、商务、旅行服务等项目的设置是现代饭店区别于只提供简单食宿条件的旅店、客舍、客栈、招待所的主要标志。

(5) 它可通过优质服务实现合理利润。现代饭店是具有商业性的建筑设施与机构,是社会的基本经济单位,以赢利为目的。饭店是通过出售设施设备的使用价值和服务而获得经济收益,从而实现利润,通过赢利来维持自身的运转和生存。

在获得这种经济效益的同时,饭店又会与社会各方面发生关系,因此,现代饭店不仅具有经济性,同时也具有社会性,这就要求饭店经营管理者不仅要追求经济效益,更应注重社会效益。

## 二、世界饭店业的产生与发展

人类的旅游活动古已有之,为旅游者提供食宿的设施应运而生。相传欧洲最初的食宿设施始于古罗马时期,其发展进程经历了所谓的古代客栈时期、豪华饭店时期、商业饭店时期等阶段,其间几经起落,几经荣衰。第二次世界大战以后,随着欧美国家经济的恢复,各地旅游业迅速发展,饭店业进入了现代新型饭店时期,至 20 世纪 60 年代,已出现了不少在世界各地拥有数十家甚至上百家企业的大饭店公司,形成了庞大独立的

饭店行业。在世界范围内,饭店的发展经历了四个阶段。

### 1. 客栈时期

客栈,英文称为“*Inn*”,是指乡间或路边的小客店,供过往的客人寄宿之地。早在公元前 600 年,欧洲就已出现了客栈,12 世纪到 18 世纪之间,客栈日益盛行,主要为宗教人士和经商者服务。中世纪时期的客栈,以英国的客栈最为著名。古代东方,也有客栈。客栈保证了投宿者最起码的生活需求,提供食、宿,但规模小,设备简陋,环境卫生差,也不安全。

### 2. 豪华饭店时期

19 世纪中叶至 20 世纪初在欧洲出现的以“饭店”命名的专为上层统治阶级服务的住宿设施,如 1880 年建成的巴黎大饭店(Grand Hotel)和 1889 年开业的伦敦萨伏依大酒店(Savoy Hotel)等。其中,瑞士人凯撒·里兹于 1898 年 6 月开业的巴黎丽思饭店,可以说是当时豪华饭店的代表。豪华饭店的突出特点是使用者仅限于王室、巨富、社会名流等。这些饭店规模宏大、建筑与设施豪华,装饰讲究,许多豪华饭店至今还成为当代乃至世界建筑艺术珍品;饭店内分工协作明确,对服务工作和服务人员要求十分严格,讲究服务质量。饭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,所以人们称这段时期为“豪华饭店时期”。

### 3. 商业饭店时期

19 世纪末至 20 世纪中期是资本主义发展最快的时期。经济的发展和交通工具的革新促进了各种商务活动和旅游活动的开展,数量庞大的旅游者对“在一般公众能负担的价格之内提供必要的舒适与方便、优质的服务与清洁卫生”的住宿设施的需求非常大,于是专为旅行者设计的商业饭店应运而生。代表人物是美国的埃尔斯沃斯·米尔顿·斯塔特勒,他讲究经营艺术,注重提高服务水平,住进他的饭店,标准化的服务都可以保证。商业饭店的特点是:设施方便、舒适、洁净、安全,服务周到、简单、价格合理,明确了以宾客为中心的经营理念。商业饭店时期是饭店业发展的重要阶段,它从各个方面奠定了现代饭店业的基础。

### 4. 现代化新型饭店时期

第二次世界大战以后,随着现代旅游业的迅速发展,旅游活动日益大众化、多样化,在商业饭店基础上出现现代化的新型饭店,成为包含多种服务设施的综合体。与传统的饭店相比,新型饭店向多样化方向发展,饭店服务功能也日益齐全,在设备、设施、管理方法、服务质量、价格、标准等方面均发生了较大的变化。饭店不再是仅为客人提供食、宿和娱乐的场所,其功能也日益多样化、个性化。除满足客人舒适、卫生、安全需求外,还满足其对休闲、健身、公务等的需要;不仅为外来旅游者服务,也成为当地政治、经济、社会文化活动的重要场所。

在这一时期,旅游市场结构的多元化促使多种类型的饭店层出不穷,如度假型饭店、观光型饭店、商务型饭店、会员制俱乐部饭店等;市场需求多样化也引起饭店的设施不断变化,其功能更加齐全化,服务项目更加综合化,经营方式更加灵活化,同时,饭店

产业的高利润也加剧了市场的竞争,饭店出现集团化并不断发展,例如:美国的希尔顿饭店集团、喜来登饭店集团、假日饭店集团等都已成为跨国的连锁网络饭店,其规模不断地扩大;不仅促使现代科学技术革命和科学管理理论的发展,也促使饭店管理日益科学化和现代化。

### 三、中国饭店业的产生与发展

在中国,最早的饭店设施可追溯到春秋战国或更古远的时期。数千年来,中国的唐、宋、明、清被认为是饭店业得到较大发展的时期。19世纪末,中国饭店业进入近代饭店业阶段,但此后一直发展缓慢。1978年中国共产党十一届三中全会以后,我国实施改革开放政策,由于经济发展需要,饭店业得到快速发展。进入21世纪,饭店业呈现新的发展局面。

#### 1. 中国古代饭店的设施

中国古代饭店设施主要以官办驿站、迎宾馆和民间客栈(旅店)为主,它们在中国饭店业发展史上有着重要地位。驿站是中国历史上最古老的一种官办住宿设施,开始时是专门接待信使、邮卒的住宿设施,但后来逐渐扩大接待范围,也为过往商旅及民间旅行者提供食宿服务。古代驿站在其漫长的发展过程中,由于朝代更迭、政令变化、疆域展缩及交通疏塞等原因,不仅其名称多有变化,如传舍、驿舍、驿馆、馆驿、邮亭等均曾作为这种官办住宿设施在不同时期的种种称谓,而且其功能也不断地改变。

由于官办驿站在初始时只接待公务人员,这就为民间旅店提供了沿驿道及在驿站附近大量开设的机会,在一定程度上促进了民间旅店业的产生和发展。据记载,在商周时期就有专为人们提供休息和食宿的“逆旅”场所。随着城市的形成和发展,在各个朝代中民间旅店广泛分布于城内繁华地带。

#### 2. 中国近代饭店业的发展

中国近代饭店业是随着19世纪初期外国资本的侵入而逐渐发展起来的。这一时期,中国的饭店设施大致可以分为西式饭店、中西结合式饭店、客栈旅店三个种类。西式饭店是帝国主义列强侵略中国的产物,从本质上讲是为帝国主义的政治、经济、文化侵略服务的。但西式饭店的进入也对中国近代饭店业的发展起了一定的促进作用,尤其是把西方商业饭店的建设、经营、服务及管理方法带到了中国,使中国的商业饭店也有了迅速的发展。

中西结合式饭店,是指受西式饭店影响、由中国民族资本开办经营的饭店。20世纪的二三十年代,各地相继建立了一大批中西结合式风格的饭店。中西结合式饭店改变了中国传统饭店的庭院或园林形式,不仅在建筑风格、经营项目和经营方式上受西式饭店影响,而且在服务和管理方面也接受国外商业饭店的模式,从而使中国近代饭店业的发展接近西方国家的水平。

#### 3. 中国现代饭店业的发展

20世纪50年代从中央到地方,建立了一批建筑结构好,具有传统民族风格、典雅、

富丽、古香古色的宾馆和招待所。特别是 20 世纪 80 年代以后建造的旅游饭店,成为现代旅游饭店的主体,它所采用的形式多为国家投资、中外合资、集体集资等,饭店规模不一,大中小不同。饭店在建筑设计上吸收国外的先进经验技术,结合我国园林建筑的特色,建筑风格新颖别致,室内设施齐全,具有高雅、美观、清新、舒适等特点,表现了我国现代旅游饭店的发展水平,例如:广州白天鹅宾馆、花园酒店等。

#### 4. 21 世纪以来饭店业的发展

21 世纪以后,特别是 2004 年以来,饭店业进入一个新的时期,国内旅游业高速发展、消费者需求更趋多样化,中低端市场快速成长,在星级饭店成为饭店业主流的背景下,非星级饭店也开始分化,经济型饭店正是这个时代应运而生的饭店业态之一。据统计,到 2006 年底,我国旅游饭店数量已达 12800 家,拥有客房 145.98 万间。

2008 年全球有 1079 家新饭店开业,可提供客房 131517 间。这表明在 2008 年,饭店数量毛增长率为 2.8%。中国饭店业的发展速度更是居全球首位。

未来的 3~5 年,是中国经济型饭店业进入快速发展的黄金季节,以“如家”、“锦江之星”为代表的经济型饭店的第一梯队以及以“莫泰 168”和“7 天”为代表的第二梯队,将会在他们已经扩张的版图上继续深耕细作,使得网点的布局更加密集,而经济型饭店作为资源型产业,这个行业的后来者将会进入残酷的优胜劣汰阶段。巨额资本将流向亚洲,特别是中国,而且这种速度会在未来 10 年保持平稳。预计到 2020 年,中国将成为全球最大的旅游目的地。2008 年的北京奥运会和 2010 年的上海世界博览会,都给中国的饭店业的发展带来了巨大的推动力。

## 第二节 饭店的类型

饭店行业由各种类型、各种等级的饭店设施组成。划分饭店类型,有利于饭店企业运用各种统计资料,分析市场动向趋势,研究竞争对策,制定经营方针。饭店类型可以从以下几方面进行分类:

### 一、根据饭店客源市场分类

#### 1. 商务型饭店

商务型饭店大多位于城市中心或商业区及经济开发区等,其装饰富丽堂皇,服务水平高,特别是商务活动所需的设备设施一应俱全,例如:国际直拨电话、传真、互联网、洽谈室、会议室、商务中心、秘书服务等。会议型饭店也属此类,只不过是承办会议为主。

#### 2. 休闲度假型饭店

休闲度假型饭店大多位于自然环境优美、气候宜人的地区,其通常开辟各种娱乐体育项目,例如:滑雪、骑马、狩猎、垂钓、划船、潜水、冲浪、高尔夫球、网球等活动

来吸引游客。近年来,许多饭店业发达国家还出现了度假型与商务型相结合的饭店,即所谓休闲商务酒店,这类饭店被认为是当代饭店设施发展的方向之一。

### 3. 会议展览型饭店

会议展览型饭店一般设在大都市和政治、经济中心或交通方便的游览胜地,其通常设有各种类型与规格的会议室、展览厅等,并配有相应的会议设备,例如:投影仪、影像设备、扩音设备、通讯设备、视听设备等。其中,接待国际会议的饭店要求具备同声传译装置,同时还能够提供专业的会议服务。

### 4. 公寓型饭店

公寓型饭店在西方国家也不失为一种新型的饭店设施。主要接待年迈的老人和带着家属的常住客人。饭店的客房多采用家庭式结构,有齐全的现代化家庭生活设施,并设有室内外娱乐和健身、学习、交际设施,房产归个人所有,饭店设有管理委员会,户主不在时亦可出租。随着现代社会经济的发展,人员的流动特别是举家迁徙频繁,它已经成为未来饭店业的发展方向。

## 二、根据饭店档次分类

根据饭店档次高低通常将饭店划分为:豪华饭店(白金五星、五星级)、中档饭店(四星级、三星级)和低星级饭店(二星级、一星级)、经济型饭店、社会旅馆等。

## 三、根据服务功能分类

### 1. 综合服务型饭店

通常在当地承担主要接待任务,目前我国各地城市中以此类饭店为主。综合服务型饭店拥有具备住宿、饮食、购物、康乐、会议等服务功能的大型综合设施,服务项目众多,配套功能齐全,通常是高端层面的饭店。

### 2. 有限服务饭店

有限服务饭店是指仅提供住宿和简单的饮食的饭店,其基本没有其他的配套设施,为客人提供的是有限的服务,通常是中低端层面的饭店。

## 四、根据地理位置分类

根据饭店所处的地理位置,可以分为城市中心饭店、风景区饭店、郊区饭店、汽车饭店、机场饭店。

### 1. 城市中心饭店

城市中心饭店一般位于城市中心或商业区等繁华地带,其地理位置优越,适宜于发展以商务游客为主的旅游饭店。

### 2. 风景区饭店

风景区饭店一般位于旅游风景区、海滨、湖滨、森林等地,其环境优美,空气质量

好, 适宜于发展以度假游客为主的旅游饭店。

### 3. 郊区饭店

郊区饭店一般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, 其适宜于发展以汽车旅游方式游客为主的旅游饭店。

### 4. 汽车饭店

汽车饭店通常设在交通便利的地方, 多是在公路干线旁, 为有自备汽车的游客提供食宿服务。这种汽车饭店最初建在公路旁, 有明显的标记, 规模大多在 100 个房间左右, 一般为二层楼, 二楼为客房, 一楼为车库。随着饭店行业的发展, 这种饭店逐渐打入城市周围和市区, 并设有能够满足客人的停车场, 以后发展为拥有综合性服务设施的饭店。

### 5. 机场饭店

随着航空事业的发展, 为了满足大型机场的过往游客的需要, 除在机场设置大型餐厅供应饮食外, 还设有与城市相同的机场饭店。机场离城市越远, 机场饭店就越显得重要。

## 五、根据饭店规模分类

饭店的规模一般以客房数的多少来确定。根据饭店所拥有的客房数的不同, 可以将饭店分为:

### 1. 大型饭店

大型饭店主要指拥有标准客房 600 间以上的饭店。饭店内的设施完备和服务项目齐全, 环境豪华舒适。有很多的大型饭店都属于豪华型旅游饭店。

### 2. 中型饭店

中型饭店主要指拥有 300~600 间标准客房的饭店, 饭店内设施完备, 环境较优雅舒适, 服务项目齐全, 价格适中, 是多数游客愿意并喜欢选择的旅游饭店。

### 3. 小型饭店

小型饭店主要指拥有 300 间以下标准客房的饭店, 饭店内的设施设备与服务项目能满足客人的基本需求, 价格便宜, 深受经济型消费游客的欢迎。

饭店规模是比较客观的分类标准, 但必须注意, 实际能够出租的房间数与广告宣传上的房间数之间存在差异。事实上广告上的房间数都大于实际能够出租的房间数, 如有的客房改为办公室或挪作它用等。

## 六、根据饭店经营季节分类

世界上绝大多数饭店经营方式为全年性营业饭店。但有的地区受季节变化影响, 客源数量变化很大, 淡旺季非常明显。例如: 海滨度假型饭店夏天游客众多, 饭店客房爆满, 一房难求; 冬季无人问津, 客人很少, 季节性营业的性质表现得非常明显。