



教育部 财政部职业院校教师素质提高计划职教师资培养资源开发项目

高等学校酒店管理专业系列教材

# 酒店管理概论

游 上 梁海燕 主编

高等教育出版社



教育部 财政部职业院校教师素质提高计划职教师资培养资源开发项目

《酒店管理》专业职教师资培养资源开发（VTNE082）

高等学校酒店管理专业系列教材

# 酒店管理概论

游 上 梁海燕 主编

高等教育出版社·北京

## 内容简介

本书是国家教育部 2013 年“职教师资本科酒店管理专业培养标准、培养方案、核心课程和特色教材开发”项目的成果之一,是全国高等院校酒店管理专业本科主干课程教材之一。

全书植根行业、面向应用,理论性与实践性并重,知识性与趣味性并举,按酒店管理的一般规律,从认识酒店、创建酒店、运营酒店、发展酒店四个维度,分十二章系统阐述酒店管理理论、原理、方法等知识及其动态演绎,内容包括酒店概述;古早、阳光、精彩的殷勤行业;酒店管理基础理论:在科学的引领下前进;酒店集团及经典酒店;缤纷多彩的居停世界;酒店投资决策管理:获得必要且可行的好项目;酒店产品设计:迎合并引领宾客体验需求;酒店筹备管理:为开业做好一切准备;酒店服务质量管理:永续经营的根本所在;酒店人力资源管理:获得、利用、保持和开发酒店人;酒店收益管理与财务管控:保障合理、满意的经营业绩;酒店营销与品牌管理:以宾客的满意度、忠诚度和酒店的知名度、美誉度为核心;酒店诊断与创新:为了持续健康的成长;酒店业展望:需求拉动+技术推动下创新发展等。同时,国内外酒店管理的大量研究成果和先进经验,汇集在“抛砖引玉”“同步案例”“知识窗”“业界资讯”“实务观测站”等模块中。

本书既可作为高等院校酒店管理专业及相关专业的教材,也可作为酒店管理职业教育、自学考试教材,还可供从事酒店及旅游经济、管理理论研究和实际工作的人员参考使用。

## 图书在版编目(CIP)数据

酒店管理概论/游上,梁海燕主编.--北京:高等教育出版社,2017.10

ISBN 978-7-04-046601-0

I. ①酒… II. ①游…②梁… III. ①饭店-企业管理-概论 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 251571 号

酒店管理概论

Jiudian Guanli Gailun.

策划编辑 张欣  
责任校对 陈杨

责任编辑 张欣  
责任印制 韩刚

封面设计 杨立新

版式设计 马云

出版发行 高等教育出版社

社址 北京市西城区德外大街 4 号

邮政编码 100120

印刷 河北新华第一印刷有限责任公司

开本 787mm×960mm 1/16

印张 30.75

字数 550 千字

购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

<http://www.hep.com.cn>

网上订购 <http://www.hepmall.com.cn>

<http://www.hepmall.com>

<http://www.hepmall.cn>

版 次 2017 年 10 月第 1 版

印 次 2017 年 10 月第 1 次印刷

定 价 57.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究

物料号 46601-00

## 出版说明

《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》颁布实施以来,我国职业教育进入加快构建现代职业教育体系、全面提高技能型人才培养质量的新阶段。加快发展现代职业教育,实现职业教育改革发展新跨越,对职业学校“双师型”教师队伍建设提出了更高的要求。为此,教育部明确提出,要以推动教师专业化为引领,以加强“双师型”教师队伍建设为重点,以创新制度和机制为动力,以完善培养培训体系为保障,以实施素质提高计划为抓手,统筹规划,突出重点,改革创新,狠抓落实,切实提升职业院校教师队伍整体素质和建设水平,加快建成一支师德高尚、素质优良、技艺精湛、结构合理、专兼结合的高素质、专业化的“双师型”教师队伍,为建设具有中国特色、世界水平的现代职业教育体系提供强有力的师资保障。

目前,我国有60余所高校正在开展职教师资培养,但由于教师培养标准的缺失和培养课程资源的匮乏,制约了“双师型”教师培养质量的提高。为完善教师培养标准和课程体系,教育部、财政部在“职业院校教师素质提高计划”框架内专门设置了职教师资培养资源开发项目,中央财政划拨1.5亿元,系统开发用于本科专业职教师资培养标准、培养方案、核心课程和特色教材等系列资源。其中包括88个专业项目,12个资格考试制度开发等公共项目。该项目由42家开设职业技术师范专业的高等学校牵头,组织近千家科研院所、职业学校、行业企业共同研发,一大批专家学者、优秀校长、一线教师、企业工程技术人员参与其中。

经过三年的努力,培养资源开发项目取得了丰硕成果。一是开发了中等职业学校88个专业(类)职教师资本科培养资源项目,内容包括专业教师标准、专业教师培养标准、评价方案,以及一系列专业课程大纲、主干课程教材及数字化

资源；二是取得了6项公共基础研究成果，内容包括职教师资培养模式、国际职教师资培养、教育理论课程、质量保障体系、教学资源中心建设和学习平台开发等；三是完成了18个专业大类职教师资资格标准及认证考试标准开发。上述成果，共计800多本正式出版物。总体来说，培养资源开发项目实现了高效益；形成了一大批资源，填补了相关标准和资源的空白；凝聚了一支研发队伍，强化了教师培养的“校—企—校”协同；引领了一批高校的教学改革，带动了“双师型”教师的专业化培养。职教师资培养资源开发项目是支撑专业化培养的一项系统化、基础性工程，是加强职教教师培养培训一体化建设的关键环节，也是对职教师资培养培训基地教师专业化培养实践、教师教育研究能力的系统检阅。

自2013年项目立项开题以来，各项目承担单位、项目负责人及全体开发人员做了大量深入细致的工作，结合职教教师培养实践，研发出很多填补空白、体现科学性和前瞻性的成果，有力推进了“双师型”教师专门化培养向更深层次发展。同时，专家指导委员会的各位专家以及项目管理办公室的各位同志，克服了许多困难，按照两部对项目开发工作的总体要求，为实施项目管理、研发、检查等投入了大量时间和心血，也为各个项目提供了专业的咨询和指导，有力地保障了项目实施和成果质量。在此，我们一并表示衷心的感谢。

编写委员会

2017年3月

# 前言

2000年以来,作为旅游产业三大支柱之一的中国酒店产业以年均15.3%的增长速度,远超旅游产业年均12%的增速和中国GDP年均10.21%的增速。特别是从2010年起,伴随着全球经济持续低迷与中国经济稳步增长,掀起了新一轮的中国酒店投资热潮,中国酒店业的产业规模已经跃居全球首位,酒店业也已成为中国最具规模的服务业。中国酒店行业长期积累的问题与矛盾并没有因为规模的持续成长而有所缓解,产业结构调整、商业模式创新、国际化程度提高、品牌个性化建设,以及服务质量、从业人员整体素质的提升等亟待破题。

我国酒店管理职业教育起步于1979年,直至2007年才正式竖起本科教育的专业旗帜。但是,酒店管理本科教育开设院校与招生人数的增速明显高于旅游类其他专业。作为全球十大热门行业之一,酒店管理专业在国际上一直属于就业热点,2015年我国大学毕业生就业状况的最新统计显示,酒店管理专业以平均签约薪资3634元排名最赚钱专业榜首,最容易就业专业排行榜也名列前茅。这说明目前酒店及接待服务人才培养供不应求,尤其是与世界接轨的人才培养任重道远。

在国家出台的“十三五”规划中,旅游业作为国民经济战略性支柱产业地位更加突出,亟须基于人才培养模式的科学设计与平台支撑的从业人员整体素质的持续提升,呼唤以现代酒店业的基础知识——关键能力——职业素养为主轴,以酒店管理专业师资培养为基础,以全程情境化的人才培养模式创新为突破,实现酒店管理专业感知、探究、实验、交互、应用的五维教学培训解决方案。

“酒店管理概论”是旅游学科相关专业的主干课程之一,作为教材的《酒店管理概论》则是我国改革开放以来成书最早、版本最多、销量最大、应用最广的酒店类书籍。其内容与体系也随着我国酒店业的发展及酒店管理专业教学、培训、

研究、实践的深化,存在着与时俱进的持续完善的过程。本书编撰团队成员由融会国内外酒店相关专业研修浸染、兼具酒店管理实战与教研经验的学者组成,由福建师范大学酒店系主任、海峡驱动力酒店与度假村策划运营研究中心主任游上先生提出框架设计、作业指导,并负责创新统筹、协同成稿。

各章撰写人员如下:第一章,游上、梁海燕;第二章,梁海燕、游上;第三章,游上、梁海燕;第四章,郑如莹;第五章,游上、林宝民;第六章,林宝民、游上;第七章,梁海燕;第八章,肖新霓、游上;第九章,郑如莹;第十章,梁海燕、江景峰;第十一章,梁海燕;第十二章,陈晖莉。

作为教材,本书体现了国家教育部2013年“职教师资本科酒店管理专业培养标准、培养方案、核心课程和特色教材开发”项目的成果。在全书撰写过程中,时任海峡旅游教育联盟主席、福建省旅游协会旅游教育专委会主任郑耀星教授给予了积极的指导与鼓励,中国台湾铭传大学观光学院院长翁振益教授、陈耀竹教授,餐旅管理学系主任陈柏苍副教授给予了无私的支持,中国台湾中华旅馆经理人协会张明琛理事长给予了热情的帮助,福建师范大学旅游管理专业硕士严梅娴、马腾峰、刘佳玲等同学参与了基础研究,酒店管理专业本科生郭嘉琪、余紫薇、许少璿(闽台合作项目)等同学参与了授课效果研究与部分图表收集整理,国内外酒店管理研究同仁丰富的研究成果为本书提供了坚实的基础,参阅的相关文献已列于书后,部分我们特别认同的成果甚至还引用于书中并通过标注的方式表示敬意。在本书完稿之时一并鞠躬致谢。

《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》以及《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》(教职成[2015]6号)要求中国酒店管理教育的进一步提升与科学发展,亟须转变观念、锐意创新。本书的不足之处是肯定存在的,唯望各位专家及读者朋友能以砖瓦视之,并有机会借此一同迈向中国酒店业辉煌灿烂的明天。

游上

2016年3月于福建师范大学星雨湖畔

# 目 录

## 第一篇 认识酒店

第 1 章 酒店概述:古早、阳光、精彩的殷勤行业 .....	2
第 1 节 什么是酒店 .....	4
第 2 节 酒店的类型与等级 .....	14
第 3 节 酒店的起源与发展 .....	33
第 4 节 世界权威酒店业组织 .....	39
第 2 章 酒店管理基础理论:在科学的引领下前进 .....	50
第 1 节 酒店管理的基本概念 .....	51
第 2 节 酒店管理基础理论 .....	62
第 3 节 酒店管理理论的沿革 .....	75
第 4 节 酒店管理新理念 .....	83
第 3 章 酒店集团及经典酒店:缤纷多彩的居停世界 .....	95
第 1 节 酒店集团与集团化经营 .....	96
第 2 节 国际酒店集团 .....	105
第 3 节 中国本土酒店集团 .....	117
第 4 节 经典酒店集锦 .....	123



## 第二篇 创建酒店

第4章 酒店投资决策管理:获得必要且可行的好项目 .....	136
第1节 酒店投资及投资决策 .....	138
第2节 酒店投资项目的市场分析 .....	142
第3节 酒店项目的投资与收益评估 .....	151
第4节 酒店投资项目的不确定性分析 .....	163
第5章 酒店产品设计:迎合并引领宾客体验需求 .....	169
第1节 酒店产品及其特点 .....	171
第2节 酒店产品设计原理 .....	175
第3节 酒店客房设计 .....	187
第4节 酒店公共设施设计 .....	204
第6章 酒店筹备管理:为开业做好一切准备 .....	212
第1节 酒店组织结构设置 .....	213
第2节 新建酒店管理制度与运作规程的编制 .....	220
第3节 新建酒店物资用品采购管理 .....	232
第4节 酒店开业营销与开业庆典 .....	235

## 第三篇 运营酒店

第7章 酒店服务质量管理:永续经营的根本所在 .....	248
第1节 酒店服务质量 .....	249
第2节 酒店服务质量管理体系与方法 .....	257
第3节 酒店服务质量的控制与评价 .....	274
第8章 酒店人力资源管理:获得、利用、保持和开发酒店人 .....	285
第1节 酒店人力资源及其管理 .....	287
第2节 酒店人力资源的获得与利用 .....	296
第3节 酒店人力资源的保持与开发 .....	308

第9章 酒店收益管理与财务管控:保障合理、满意的经营业绩 .....	322
第1节 酒店收益管理 .....	323
第2节 酒店内部控制系统 .....	333
第3节 酒店物资管理与成本费用控制 .....	345

#### 第四篇 发展酒店

第10章 酒店营销与品牌管理 .....	362
第1节 酒店营销的理解 .....	363
第2节 酒店营销活动的基础环节 .....	367
第3节 酒店营销组合策略 .....	379
第4节 酒店新型营销理念与品牌营销 .....	382
第11章 酒店诊断与创新:为了持续健康的成长 .....	400
第1节 酒店诊断及其主要类型 .....	401
第2节 酒店诊断的内容与流程 .....	413
第3节 酒店创新及其主要特征 .....	418
第4节 酒店创新的障碍与对策 .....	424
第12章 酒店业展望:需求拉动+技术推动下创新发展 .....	433
第1节 中国酒店业发展趋势 .....	435
第2节 世界酒店业发展趋势 .....	452
参考文献 .....	472

# 第一篇 认识酒店

学习酒店管理,首先要了解酒店。本篇主要讲述酒店的基本概念和特点,酒店管理的基础理论及其沿革,介绍世界著名的酒店集团与经典酒店。

## 知识导向 ▶▶▶

掌握酒店定义及其内涵,酒店管理及其目标、职能、方法;熟悉酒店业务特点,科学管理理论、行为科学理论、现代管理理论以及酒店管理理论发展与创新,酒店集团的经营形式及其优势;理解旅游住宿设施类型与特点,中外酒店业等级制度,酒店的历史沿革,酒店集团与酒店集团化;了解世界权威酒店业组织,国际酒店集团沿革及其在中国的发展,以及中国本土酒店集团沿革。

## 行动导向 ▶▶▶

掌握酒店分类方法,识别国际、国内著名酒店集团及其品牌,知晓世界著名酒店及其主要特色。

# 第1章 酒店概述:古早、阳光、精彩的殷勤行业

酒店业是最古老的行业之一,酒店的发展经历了一个漫长的历史过程,由地球先民的天然洞穴一直到现代社会的酒店、度假村、酒店联号,酒店的发展一直与旅游活动紧密结合在一起。酒店是旅游者在旅游目的地开展一切活动的基地,是旅游者的“家外之家”,在体验经济日益发展的今天,酒店甚至成为旅游目的。酒店是旅游业收入的核心组成部分,是区域经济的重要产业。全球旅游业统计资料表明,酒店业的收入往往可占旅游业总收入的一半以上。因此,酒店业的发展水平标志着接待地区、接待国家旅游业的发展水平。

酒店业属于第三产业,随着一个国家、地区的经济发展、社会进步、现代化程度的提高,第三产业在国民经济中所占的比重将越来越大,可以预见,酒店业发展潜力巨大。

## 抛砖引玉

### 美国《福布斯》杂志评出全球十大最浪漫酒店

“孤岛幽情”——Cayo Espanto 酒店:靠近洪都拉斯的首都伯利兹城,坐落在一个小岛上,都是独门独户,每名宾客入住后有两位服务员专门服务,基本看不到其他的客人,环境非常隐秘。

“巴黎美食城”——Ritz Paris 里兹大酒店:如果你觉得抓住一个人的心,就要首先抓住他(她)的胃,那就来这里吧。这家酒店汇聚了法国的一级大厨,他们烹制着巴黎最高档的美食。

“法式之吻的浪漫别墅”——Gallici 酒店:位于法国的 Aix-en 省,有一个巨大的后花园,古老的柏树遮天蔽日。这个酒店只有 22 个房间,每个房间都以一种颜色为主题进行设计。

“意大利皇宫”——Le Sirenuse 酒店:位于意大利里维埃拉地区,以前曾是一个皇室的夏季行宫,目前是名流和欧洲各国皇室成员汇集的地方。这里濒临地中海,开车行驶在海边大道上兜风,感觉棒得不能再棒了。

“水城风情”——Bauer 酒店:位于意大利“水城”威尼斯,始建于 1880 年。在这里住一个有阳台的房间最好了,可以一览星罗棋布的小岛和纵横交错的水道。

“人间天堂”——Soneva Gili 酒店:马尔代夫是一个有着 1 000 多个小岛的岛国,这家酒店的客房设计具有浓厚的当地风情,都是一座座带有草屋顶的水上小阁楼,恰似星罗棋布的岛屿。

“亿万富翁的旧宅”——Point 别墅:坐落在美国纽约的一个小湖上,这里曾是亿万富翁洛克菲勒的住宅。这座别墅最多只能接纳 22 位客人,而且最注重保护客人的隐私。

“时光隧道”——The Inn at Irving Place 欧文别墅:靠近美国纽约的 Gramercy 公园,只有 12 个客房,突出仿古的装潢,里面有温馨的壁炉和古老的打字机,让你仿佛回到上个世纪初。

“体验殖民时代”——Hotel el Convento 酒店:这座位于波多黎各首府圣胡安的酒店历史非同寻常,曾是一座修道院。你可以在此感受到西班牙殖民时代的风格,雕花的椅子,天鹅绒的坐垫和古老的立柜。如果希望去海边,这里距离海滩仅有 15 分钟的车程。

“非洲探秘”——Mala Mala 酒店:位于南非,都是一座座草屋顶、带回廊的小别墅,回廊延伸到灌木丛区,站在廊道里就可以饱览对面国家公园的美景。这里晚饭开饭的方式非常独特,就是敲一阵南非大鼓。英国女王当年访问非洲,住的就是这样的房间。

## 第1节 什么是酒店

现代酒店设备完善,功能齐全,种类繁多,环境优美,能满足宾客各种需求。同时还有训练有素的服务人员,向宾客提供一流的服务。那么,现代酒店的基本概念应该如何界定?

### 一、旅游住宿设施

#### (一) 旅游住宿设施有哪些类型

根据世界旅游组织公布的“旅游活动的国际分类标准”(STCTA)对固定的或偶然向旅游者提供过夜旅游住宿设施进行分类和定义,可以把旅游住宿设施分为集体旅游住宿设施与私人旅游住宿设施两大类。

##### 1. 集体旅游住宿设施

指为旅行者提供房间或其他条件的夜宿住所,但是所提供住宿的数量必须超过最低标准,即使是非营利性的,该单位所有住宿都必须处于一般商业管理方式之下。

集体旅游住宿又可以分为三类:

(1) 酒店及类似机构。包括酒店、客栈、度假村、汽车旅馆、公寓酒店及提供每天打扫卧室以及卫生设备保洁等更多的酒店服务的类似单位。

(2) 专门设施。包括保健单位、工作和假日营地、旅客交通工具、会议中心等。其中,保健住宿设施是指能提供住宿的治疗和保健设备。工作和假日营地是指为假日活动提供住宿的营地,如农业、考古、生态工作营地。

(3) 其他的集体住宿设施。包括假日寓所、旅游营地、其他集体单位等。

##### 2. 私人旅游住宿设施

(1) 私人出租的设施。包括民宿等家庭出租的房间,以及私人或专业代理商出租的寓所。

(2) 私人非出租的设施。包括私人拥有的寓所、向亲人提供的免费住宿设施以及其他私人住宿设施。

#### (二) 旅游住宿业的行业特征

与其他行业相比,旅游住宿业具有以下重要的特征:

##### 1. 旅游住宿业的产品是物质和劳务多要素组合而成的

住宿业的物质要素包括周围环境、设备设施、装修、地理位置以及为宾客提

供的餐饮产品。对住宿业的物质要素管理很复杂,因为宾客会将一家酒店的外观和环境与他们的预先期望值做比较,再对产品的质量进行判断。同样,虽然食物能够满足宾客的基本需要,就餐体验却常常是宾客住宿体验的一个很重要的组成部分。

住宿业的劳务要素比物质要素更为复杂,它包括酒店所营造的氛围和宾客在酒店住宿过程中所享受到的服务。大多数住宿产品是物质物品与劳务经历的结合。例如,一位宾客在酒店餐厅的体验就牵涉很多劳务组合效应,包括从餐厅人员采购、烹调,直到把菜肴端上桌来。其背后的物质要素如建筑、内部装修、厨房设备、餐桌椅和餐具,还有做出来的菜品显然也是餐厅所必需的。有观点认为,劳务的服务是住宿产品的核心,但笔者认为住宿产品是由劳务与物质的多种因素组合而成的。

### 2. 旅游住宿业的产品生产与消费是不可分割的

在住宿产品的生产与消费过程中,宾客必须来到服务现场进行参与,住宿产品才能提供。这与购买和消费实物产品相反,如洗衣机和电视机可以在德国生产,然后在捷克出售和使用。这种不可分割性还意味着宾客在购买和消费产品之后,该产品的所有权并不属于宾客,宾客只购买了住宿产品一段时间内的使用权。有人认为,宾客购买住宿产品不仅享受了住宿的美好体验,还拥有了住宿后的美好回忆,但宾客却不能体验到住宿产品持续的物理形态价值。就像宾客在酒店餐厅酒足饭饱之后,四五个小时又会感觉到饿,就必须再次进行消费。与购买一台洗衣机或电视机相比,在宾客购买若干年之后,洗衣机或电视机仍然可以使用并体现它的使用价值。

### 3. 旅游住宿业的产品具有高度的即逝性

住宿业产品是不可以储存的,如果客房一晚没卖出去,那么销售机会将永远消失。就算在这之后由于需求的突然增加而将所有的房间都卖出,之前的空房所带来的损失也不会得到弥补。

与大多数物质产品不同,住宿业产品具有高度的即逝性,也不能被储存起来以后再销售。因此,宾客的需求在住宿产品的提供中起到相当大的作用。但大多数住宿设施供应商还是会碰到很多因需求波动所带来的损失和管理问题。

## 二、酒店的定义

酒店(Hotel)一词来源于法语,原指18世纪前后招待贵宾的法国乡间别墅。Hotel真正成为现在酒店的含义是18世纪后期,后来欧美国家普遍将这一名称用于从事经营活动的住宿设施。在当代,酒店已经成为国际性的定义,其含义也

发生深刻的变化。国外的一些权威词典曾经下过不同的定义。例如,被誉为“世界三大百科全书”ABC百科全书对酒店所下的定义分别为:

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

《大不列颠百科全书》:酒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》:酒店一般地说是为公众提供住宿、膳食和服务的建筑与机构。

从上述定义中,可以概括出酒店必须具备以下基本条件:

- (1) 它是一个建筑物或由一组建筑物组成的接待设施。
- (2) 它必须能够提供住宿设施,也往往提供餐饮和其他服务设施。
- (3) 它的服务对象是公众,既包括外来的旅行者,也包括当地的社会公众。
- (4) 它是商业性的,以营利为目的,所以使用者要支付一定的费用。

因此,我们将酒店定义为:功能要素和企业要素达到相关标准、能够为旅居宾客及其他宾客提供住宿、饮食、休闲及其他服务的综合性服务企业。

## 知识窗

### 旅游涉外饭店

在旅游业发达的国家,国内、国际旅游发展平衡,酒店也没有对内、对外之分,任何酒店都可以同时接待境内、境外的游客。但是在中国,就曾出现了旅游涉外饭店这一特有概念。所谓旅游涉外饭店,是指经有关部门批准的允许接待外国人、华侨、港澳台同胞的酒店。那是因为中国改革开放后,来华旅游者大批量增加,在原有接待设施的数量与质量都明显不足的情况下,为了接待日益增多的境外游客,满足他们的旅行和生活需要,我国建设和改造了一批以接待境外游客为主的现代化酒店,如北京建国饭店、广州白天鹅宾馆、上海华亭宾馆、厦门悦华酒店、福州西湖大酒店等,这些我国最早的一批真正意义上的现代酒店从设施设备的完善到服务、管理的规范化,都参照国外酒店的标准,为了区别国内原有的一些设施设备简陋、服务水平低下的招待所和小旅馆,就把它统称为“旅游涉外饭店”,只有这些旅游涉外饭店才能有资格接待外宾。1988年发布的《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的



规定和标准》中将能够接待观光客人、商务客人、度假客人以及各种会议的酒店统称为旅游涉外饭店。可见这是我国在特定时期的一种特有的概念。

随着我国旅游业的蓬勃发展,我国的酒店无论是硬件还是软件,其整体水准都得到了普遍提高,尤其是国内旅游的迅速崛起,旅游涉外饭店的消费主体发生了很大改变,概念也悄然变化,2003年国家新版酒店星级的划分与评定标准正式用“旅游饭店”取代了“旅游涉外饭店”。

资料来源:李玲,《国有饭店绩效研究》,2009,有删改

### 三、酒店的内涵

酒店是一类特殊的企业,它的存在和发展与一定历史时期的社会形态、经济形态、文化形态联系密切。要全面认识和理解酒店的概念,我们可以从社会文化形态、经济形态两个视角来分析。

#### (一) 酒店是社会功能组织

从社会文化的形态来理解,酒店是社会功能组织。即酒店以其自身特有的功能接受社会分工,承担社会责任,成为社会功能的一个组成部分。酒店正是以自身提供的功能成为社会功能不可缺少的社会功能组织,承担着接待旅居宾客及其他宾客,满足他们旅居生活和其他需要的社会责任。

作为社会功能组织的酒店应具备共同的功能要素。所谓功能要素是指酒店存在于社会之中,成为社会的一个组成部分,承担着一定的由社会分工给予它的功能和职责的社会功能组织,所必须具备的各种条件。

在中文里,用以表述 hotel 的词很多,中国北方习惯以“饭店”称呼,江浙沪则常常以“宾馆”来表示,中国台湾地区则习惯称“旅馆”。此外,还有“大厦”“大楼”“山庄”“迎宾馆”“国宾馆”“度假村”“旅店”等不同的称谓;在英语里,酒店的名称有 Hotel、Guesthouse、Inn、Resort、Tavern、Lodge、House 等。虽然称谓很多,但只要具备了酒店的功能要素,它就是酒店。即一个酒店的设施无论是简单还是奢华,它都必须具备住宿能力,同时也往往具备饮食等能力,否则便不能称为酒店。酒店的基本社会功能要素包括:

#### 1. 房屋建筑和设备设施

酒店必须以房屋建筑和设备设施为依托,有足够的场地和外环境设施,满足宾客的旅居生活及社会需求。

#### 2. 使用功能

酒店通常提供住宿、饮食和其他服务,有满足各种旅居和社会需求的使用