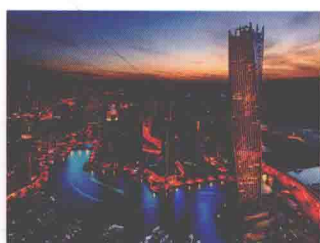


普通高等教育“十三五”旅游与饭店管理及会展策划与管理专业系列规划教材

总主编 刘 住

酒店管理概论



主 编 周 亚 李 玲 谭 丹

赠送
电子课件



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

普通高等教育“十三五”旅游与饭店管理及会展策划与管理专业系列规划教材

总主编 刘 住

酒店管理概论



主 编 周 亚 李 玲 谭 丹



西安交通大学出版社
XI'AN JIAOTONG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

酒店管理概论/周亚,李玲,谭丹主编. —西安:西安交通大学出版社,2017.11

ISBN 978-7-5605-9074-5

I. ①酒… II. ①周…②李…③谭… III. ①饭店-商业企业管理-高等学校-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 273245 号

书 名 酒店管理概论
主 编 周 亚 李 玲 谭 丹
责任编辑 李逢国

出版发行 西安交通大学出版社
(西安市兴庆南路 10 号 邮政编码 710049)

网 址 <http://www.xjtupress.com>
电 话 (029)82668357 82667874(发行中心)
(029)82668315(总编办)

传 真 (029)82668280
印 刷 陕西金德佳印务有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16 **印张** 8.875 **字数** 210 千字
版次印次 2018 年 1 月第 1 版 2018 年 1 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5605-9074-5
定 价 25.00 元

读者购书、书店添货、如发现印装质量问题,请与本社发行中心联系、调换。

订购热线:(029)82665248 (029)82665249

投稿热线:(029)82668133

读者信箱:xj_rwjg@126.com

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

本书以培养应用能力为主导，适应新时代的需求，希望对酒店从业者和在校学生提供专业指导。除了主体内容，本书设置了知识链接与补充案例两个二维码单元，读者只需在相应二维码上扫一扫，就可以看到更多的专业相关知识与案例。

本教材可供普通高等教育旅游及饭店管理类专业类的学生使用，也可作为旅游及饭店从业人员的学习参考用书。

前言

Preface

酒店是旅游业的重要组成部分,随着酒店竞争的加剧,对高质量人才的需求相应增加,而网络时代带来的顾客消费需求和消费方式的改变也对酒店提出了新要求。本书以培养应用能力为主导,适应新时代的需求,希望对酒店从业者和在校学生提供专业指导。除了主体内容,本书设置了知识链接与补充案例两个二维码单元,读者只需在相应二维码上扫一扫,就可以看到更多的专业相关知识与案例。

本书由湖南涉外经济学院周亚、李玲、谭丹担任主编,由戴春芳、刘浪浪、陈胜科、肖爱连、张铭晋、晏素、梁雅磊、卢嫣、张金层担任副主编。湖南省旅游局和长沙市多家星级酒店在本书编写过程中给予了大力支持与帮助,在此表示感谢。在编写过程中,我们参考了大量有关酒店管理的教材和资料,也通过网络查找到了很多非常有帮助的资料,在此一并表示感谢。

由于作者水平有限,书中存在的不足之处,恳请各位专家学者和广大读者多多批评指正。

编者

2017年12月

目录

Contents

第一章 饭店概述	(1)
第一节 饭店的含义与功能	(1)
第二节 饭店业的发展历程	(3)
第三节 饭店的类型和等级	(8)
第四节 现代饭店集团	(15)
第二章 饭店决策与计划管理	(21)
第一节 饭店决策管理概述	(21)
第二节 饭店计划的编制与执行	(23)
第三章 饭店组织管理	(29)
第一节 饭店组织管理概述	(29)
第二节 饭店组织结构形式	(32)
第三节 饭店组织制度	(34)
第四节 饭店非正式组织	(37)
第四章 饭店服务质量管理	(41)
第一节 饭店服务基本内涵	(41)
第二节 饭店服务质量概述	(42)
第三节 饭店服务质量管理的方法	(45)
第五章 饭店信息系统管理	(51)
第一节 饭店的信息系统概述	(51)
第二节 饭店信息系统的宾客资源管理	(55)
第六章 饭店营销管理	(61)
第一节 饭店市场营销概述	(61)
第二节 饭店营销组合策略	(67)
第三节 饭店营销创新	(74)

第七章 饭店设备与物资管理	(84)
第一节 饭店设备管理	(84)
第二节 饭店物资管理	(87)
第八章 饭店安全管理	(92)
第一节 饭店安全概述	(92)
第二节 饭店危机管理	(94)
第九章 饭店人力资源管理	(102)
第一节 饭店人力资源开发与利用	(102)
第二节 饭店人力资源激励	(110)
第三节 饭店企业文化	(113)
第十章 饭店财务管理	(120)
第一节 饭店筹资与投资管理	(120)
第二节 饭店收益与成本管理	(123)
参考文献	(133)

第一章 饭店概述



教学要求

掌握饭店的含义并能描述其主要功能；

了解中外饭店发展的历史概况；

掌握不同类型的饭店的特点及我国饭店等级划分制度；

了解饭店管理集团的概念，掌握其优势及经营形式。

第一节 饭店的含义与功能

一、饭店的含义

饭店(hotel)一词源于法语,原指富贵门第或官宦之家所拥有的宏伟而豪华的宅邸,是主人们款待宾朋好友的地方,也是一般人赞赏和向往的去处。后来,英、美国家沿用这一名称来指所有商业性的住宿设施。在中文里表示住宿设施的称谓有很多,如饭店、旅馆、宾馆、大厦、度假村、旅店、旅社、客舍、招待所等。由于我国国家旅游局制定的《旅游饭店星级的划分与评定》和其他各种标准中,都是使用“饭店”一词来概括以上各种称谓。因此,本书也统一使用“饭店”这一名称,同时把住宿业也称为饭店业;在讲到档次低或规模小的住宿设施时,有时也使用“旅馆”“旅店”等名称。

目前,关于饭店的定义,国外的一些权威词典曾经下过如下定义:

饭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。——《美利坚百科全书》。

饭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。——《大不列颠百科全书》。

饭店一般地说是为公众提供住宿、膳食和服务的建筑与机构。——《科利尔百科全书》。

饭店是提供住宿、膳食等而收费的住所。——《牛津插图英语辞典》。

饭店是提供住宿,也经常提供膳食与某些其他服务的设施,以接待外出旅游者和非永久住宿者。——《韦伯斯特美国英语新世界词典》。

在我国《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/14308—2010)的国家标准中,对饭店的定义是:“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、饭店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。”

从上述的定义,作为饭店必须同时具备以下四个条件:

(1)它是由建筑物及装备完好的设施组成的接待场所。

(2)它必须是经政府批准的,能够提供住宿设施,也往往提供餐饮和其他高水平服务的设施。

(3)它的服务对象是公众,主要是外出旅游者,也包括半永久居住的人,但不应当是永久居住的人。

(4)它是商业性的服务企业,以营利为目的,所以其使用者一定要支付一定的费用。

二、饭店的功能

饭店最基本、最传统的功能是向宾客提供住宿和餐饮。由于客源及其需求的变化,现代饭店的功能较之传统的饭店时期有了更多的发展。其主要功能如下:

(一)住宿功能

住宿功能是指饭店具有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。

(二)饮食功能

饮食功能是指饭店具有向客人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。

(三)会议功能

会议功能是指饭店具有可为因参加各种会议而暂住的客人提供会议、住宿、膳食和其他相关的设施与服务的功能。饭店内设有大小规格不等的会议室、谈判室、演讲厅、展览厅。会议室,谈判室都有良好的隔板装置和隔音装置,并能提供多国语言的同声翻译,有的饭店还可以举行电视会议。近年来,会议市场发展迅猛,接待会议可以产生较高的综合经济效益和社会效益。

(四)商务功能

商务功能主要是指饭店具有为客人的商务活动提供各种设施和服务的功能。它包括为客人的商务活动提供写字间、展览厅等场所;为客人提供国际国内直拨电话、传真、上网工具等现代化的通信设施设备。21世纪饭店出现了客房商务化的趋势,客房除配置传真机、电话机、打印机、电脑互联网 Internet 的接口等外,有的饭店还在发展电子会议设备,设有为各种联络所需要的终端。先进的饭店通过高科技手段而更加智能化、信息化,从而满足商务客人更高的需求。

(五)文化娱乐功能

文化娱乐功能是现代饭店具有的通过文化活动的举办、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。随着生活水平的提高,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,通过多种多样的文化娱乐活动的展开,既可以满足客人的需要,又可以拓宽饭店的经营范围。

(六)度假功能

随着经济的发展,度假旅游市场日趋兴旺。度假客人对度假型饭店的需求越来越高,希望度假型饭店能够给他们带来心理的愉悦感和放松的心态。度假饭店一般位于交通便利的海滨、山区、温泉、海岛、森林等地,世界上著名的综合性度假型饭店有位于火奴鲁鲁的夏威夷希尔顿之村,位于加利福尼亚州棕榈温泉附近的斯巴、马里奥特(又称万豪)沙漠泉饭店等。近年

来,度假型饭店在我国发展很快。深圳的香蜜湖度假村、海南三亚的香水湾度假饭店等均为敞开放式、生态化设计,体现低密度、重休闲和以人为本的主导思想,理念上注重人性与自然的关系,手段上注重突出自然环境,是人们休闲度假的理想乐园。

可见,现代饭店已不仅仅是住宿产业,而且是为旅游者提供多种服务、具备多种功能的“生活产业”。随着经济的发展、社会的进步、客人需求的变化,现代饭店的功能也会不断地延伸。

第二节 饭店业的发展历程

一、世界饭店业的发展

人类的旅行活动古已有之,为旅行者提供过夜休息、餐饮的设施应运而生。相传欧洲最早的食宿设施始于古罗马时期,其发展进程大体经历了客栈时期、大饭店时期、商业饭店时期等阶段,其间几经起落,几经盛衰。第二次世界大战以后,随着欧美国家经济的复苏,人们旅行活动日趋频繁,旅游业迅速发展,世界各地饭店数量骤增,出现了不少拥有数十上百家饭店、跨国连锁经营的大型饭店集团,世界饭店业从而进入了现代新型饭店时期。

(一)客栈时期

在西方,客栈时期一般是指12世纪到18世纪之间这段历史时期。客栈是指乡间或路边的小客站、小旅店,供过往旅行者寄宿之用。早期的客栈规模小、设备简陋。一个房间摆上几张床,旅客们往往挤在一起睡觉,吃的也是和主人差不多的家常饭。除提供食宿之外,客栈无其他服务。客栈是独立的家庭生意,客栈的房舍是家庭住宅的一部分,这个家庭就是客栈拥有者和经营者。到了15世纪,客栈开始流行。有些客栈已拥有20~30间客房,条件好的还有一个酒窖、一个食品室、一个厨房。到了客栈盛行的18世纪,在英国等地的客栈除了为过往旅客提供食宿之外,还成为人们聚会并互相交往、交流信息的场所。当地的客栈往往坐落在乡镇人群活动的中心区域或公共马车车站旁,成为当地社会、政治与商业活动的中心。

(二)大饭店时期

大饭店时期一般是指18世纪末到19世纪末这一时期。18世纪后叶,随着欧美诸国进入工业化时代,世界饭店业进入了大饭店时期。当时在欧洲的多数大城市里,大兴土木,争相建造豪华饭店。如1850年在巴黎建成的巴黎大饭店(Grand Hotel);1874年在柏林开业的恺撒大饭店(Kaiserhof Hotel);1876年在法兰克福开业的法兰克福大饭店(Frankfurt Hotel);1885年建成的巴黎罗浮宫大饭店;1889年开业的伦敦萨沃伊饭店(Savoy Hotel);1907年在纽约建成的广场饭店(Plaza Hotel)等。而当时最具代表性的饭店是1829年在美国波士顿落成的特里蒙特饭店(Tremont Hotel),它被称为第一座现代化饭店,为整个新兴的饭店行业确立了明确的标准。它是第一座建有前厅并把钥匙留给客人的饭店;第一次设门厅服务员;第一次把客房分为单人间和双人间;第一次使用菜单;第一次开展对员工的培训。特里蒙特饭店由此闻名,成为饭店历史上的里程碑。

这一时期饭店经营者中最具代表性的人物是瑞士人恺撒·里兹(Caesar·Ritz,1850—1918年),他提出了“客人永远是对的”(The guest is never wrong)经营格言。他所经营的饭店是豪华饭店的代表。“Ritzy”一词也因其名而来,意即时髦、豪华、讲究排场。

大饭店和客栈有着许多根本的区别。大饭店都是建在繁华的大都市,规模宏大,建筑与设

施豪华,装饰讲究。饭店的服务是第一流的,讲求礼仪,主要接待王公、贵族、宦官和社会名流。饭店投资者、经营者的根本兴趣是取悦于社会上流,求得社会声誉,往往不太注重经营成本。

(三)商业饭店时期

商业饭店时期大约从20世纪初到20世纪50年代。美国的饭店大王埃尔斯沃思·斯塔特勒(Ellsworth·Statler)被公认为商业饭店的创始人。他发现并非所有的客人都想进行社交活动,很多人喜欢关在可以保留个人隐私的房间里,因此,他立志要建造一种“为一般公众能负担得起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”的饭店,亮出了“平民化、大众化”的旗号。1908年,他在美国纽约州水牛城(Buffalo)建造了自己的第一个饭店。

第一家由他亲自设计并用自己名字命名的斯塔特勒饭店,一个带卫生间的客房房价仅为1美元50美分。斯塔特勒提出了饭店经营成功的根本要素是“地点、地点、地点”的原则,还提出“饭店从根本上来说,只销售一样东西,这就是服务”等至理名言。斯塔特勒创建的饭店被誉为现代商业饭店的里程碑。

商业饭店时期,其饭店的特点是服务设施与服务项目讲求舒适、方便、清洁、安全与实用,而不是刻意追求豪华与奢侈;经营管理上讲经营艺术,改善管理,注重质量标准化,降低成本以获取最佳利润;价格合理,使客人感到物有所值;服务对象主要是商务旅行者。

商业饭店时期是世界饭店史中最为重要的阶段,也是世界各国饭店业最为活跃的时期,它从各方面奠定了现代饭店业的基础。



知识拓展 1-1

酒店人不能不知道的人物——埃尔斯沃思·斯塔特勒



(四)现代新型饭店时期

现代新型饭店时期于20世纪50年代至今。在20世纪50年代,随着欧美国战后的经济复苏,人们在国内、国际的旅行和旅游活动日益频繁,空中交通及高速公路日益普及,这为现代饭店业的发展提供了巨大的空间,因此,现代饭店的经营规模越来越大。饭店经营规模的不断扩大,首先表现在单个饭店的经营规模越来越大,如单个饭店从原有的几十间客房发展到几百间客房的大饭店,进而发展到几千间客房的超级饭店。例如,美国拉斯维加斯市的米高梅大饭店(MGMGrand Hotel)拥有5034间客房。饭店经营规模不断扩大的另一个表现,就是饭店集团在全球扩张的速度不断加快。20世纪50年代初,隶属于美国泛美航空公司的洲际饭店集团(Intercontinental Hotels Group)的出现,标志着现代饭店集团开始迈出国际化步伐。早在洲际饭店集团向海外扩张发展的推动下,一批规模较大的饭店集团,如万豪饭店管理集团(Marriott International)、希尔顿全球(Hilton Worldwide)、温德姆酒店集团(Wyndham Hotel Group)、精选国际酒店集团(Choice Hotels International)、雅高酒店集团(AccorHotels)、锦江酒店集团(Shanghai Jin Jiang International Hotel Group Co., Ltd)等纷纷向海外扩张,从而带动海外饭店所在国的饭店业的发展,使饭店业成为第三产业中影响最大的服务行业。

在现代新型饭店时期,饭店业发达的地区并不仅仅局限于欧美,而是遍布全世界。特别值得一提的是,亚洲地区的饭店业从20世纪60年代起步发展到如今,其规模、等级、服务水准、管理水平等方面毫不逊色于欧美的饭店业。在美国《机构投资者》杂志(《Institutional Investors》)每年组织的颇具权威性的世界十大最佳饭店评选中,亚洲地区的饭店往往占有半数以上,并名列前茅。由香港文华东方酒店集团(Hong Kong Mandarin Oriental Hotel)管理的泰国曼谷文华东方大酒店,十多年来一直在世界十大最佳饭店排行榜上名列榜首。在亚洲地区的饭店业中,已涌现出较大规模的饭店集团公司,如日本的大仓饭店集团(Hotel Okura Co., Ltd)、日本的新大谷饭店集团(New Otani Associate Hotels)、香港文华东方酒店集团(Hong Kong Mandarin Oriental Hotel)、香港的香格里拉酒店集团(Shangri-La Hotels and Resorts)、中国的如家酒店集团(Home Inns & Hotels Management)等。这些饭店集团公司不仅在亚洲地区投资或管理饭店,并已扩展到欧美地区。亚洲地区饭店的崛起及迅速发展,举世公认。究其原因,一是得益于60年代以来这个地区的经济腾飞、发展及繁荣;二是引进了欧洲饭店业的良好传统和经验丰富的专业人才,借鉴了美国饭店业科学管理的原则和经验;三是在饭店服务与管理中糅合东方民族悠久的富有人情味的好客传统,并充分发挥亚洲民族勤勉好学的长处和具有丰富人力资源的优势。

现代新型饭店的特点除注重规模效益、连锁经营外,还表现在为适应现代人的需求,其功能日益多样化,饭店不再是仅仅向客人提供吃、住的场所,还要满足客人对娱乐、健身、购物、通讯、商务等多种需求,饭店也是当地社交、会议、展览、表演等活动的场所;在经营管理上,注重用科学的手段进行市场促销、成本控制、人力资源管理;在设备设施上,注意运用适合客人需求的饭店服务及办公的各种高新科技产品。在社会上,为饭店行业配套服务的专业公司也日臻完善,有饭店管理咨询公司、饭店订房代理公司、饭店会计事务所、饭店建筑设计事务所、饭店设备用品公司,开设饭店管理专业的各类院校等等。

二、中国饭店业发展

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、清也被认为是饭店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,但此后发展缓慢。直到20世纪70年代末,中国推行改革开放政策以后,饭店业才开始快速发展。中国饭店业的发展经历了古代饭店设施、近代饭店业和现代饭店业三个主要发展阶段。

(一)中国古代饭店设施

中国是世界上最早出现旅店的国家之一。中国饭店的起源可以追溯到春秋战国甚至更远古的时期。数千年来,中国的唐、宋、明、清被认为是饭店业发展较快的时期。在中国古代,住宿设施大体可分为官办设施和民间旅店两类。

古代官办设施主要有驿站和迎宾馆两种。驿站是中国历史上最古老的一种官办住宿设施,它是古代供传递官府文书和来往官员途中食宿、换马的场所。据史料记载,驿站制始于商代中期,止于清光绪年间“大清邮政”的兴办,有长达3000多年历史。迎宾馆是古代官方用来款待外国使者、外民族代表及商客,安排他们食宿的馆舍。在历代,曾有“四夷馆”“四方馆”“会同馆”“诸侯馆”“蛮夷邸”等各种称谓,称之为“迎宾馆”则始于清末。中国古代迎宾馆作为一种官办接待设施,适应了古代民族交往和中外往来的需要,对中国古代的政治、经济和文化交流起了不可忽视的作用。

古代民间旅店作为商业的重要组成部分在 3000 年前的周朝时期就已出现。它的产生和发展与商贸活动的兴衰及交通运输条件密切相关。春秋战国时期,农业生产的进步,促进了手工业和商业的发展,频繁的商贸活动增加了对食宿设施的需求,为民间旅店的发展提供了市场。至战国时期,民间旅店业已经初步形成。秦汉两代是中国古代商业较为活跃的时期,民间旅店业也有了更进一步的发展空间。在唐代盛世,经济繁荣,社会安定,民间旅店也进入商业都市,遍布繁华街道。明清时期,由于封建科举制度的进一步发展,在各省城和京城出现了专门接待各地赴试学子的会馆,民间旅店业十分兴旺。清末民初,我国饭店从古代饭店中脱离出来,以新的面貌出现。

(二)中国近代饭店业

中国近代由于受到帝国主义列强的入侵,沦为半殖民地半封建社会。当时的饭店业除有传统的旅馆之外,还出现了西式饭店和中西式饭店。

西式饭店是对由外国资本建造和经营的饭店的统称。19 世纪初,由于外国列强的侵入,中国出现了半殖民地半封建的社会经济,帝国主义为了更好地为其政治、经济、文化侵略服务,在中国投资兴建了规模宏大、装饰华丽、设备先进的大饭店,其接待对象主要以来华外国人为主,同时也是当时上流社会达官贵人聚会的场所。饭店的经理人员皆来自英、法、德等国。至 1939 年,在北京、上海、广州等 23 个城市中,已有外国资本建造和经营的西式饭店近 80 家,具有代表性的饭店有北京的六国饭店、北京饭店,天津的利顺德大饭店,上海的礼查饭店和广州的万国酒店等。西式饭店是帝国主义列强入侵中国的产物,为帝国主义的政治、经济、文化服务,但另一方面,西式饭店的出现对中国近代饭店业的发展起了一定的促进作用。当时西式饭店经营者中,有不少人受过饭店经营的专业教育和训练,他们把当时西式饭店的建筑风格、设备配置、服务方式、经营管理的理论和方法带到了中国。

中西式饭店是在西式饭店带动下,由中国的民族资本投资兴建的一批半中半西风格的新式饭店,这类饭店在建筑式样、店内设备、服务项目和经营方式上都接受了西式饭店的影响,而且在经营体制方面也仿效西式饭店的模式,实行饭店与银行、交通等行业联营。至 20 世纪 30 年代,中西式饭店的发展达到了鼎盛时期,在当时的各大城市中,均可看到这类饭店,如北京的长安春(1912)、东方饭店(1918)、西山饭店(1920)等,天津的国民饭店(1923)、世界大楼(1941),上海的东方饭店、中央饭店、大上海饭店、南京饭店、百乐门饭店、金门饭店等。中西式饭店将欧美饭店业的经营观念和方法与中国饭店经营环境的实际相融合,成为中国近代饭店业中引人注目的成分,为中国饭店业进入现代新型饭店时期奠定了良好的基础。

(三)中国现代饭店业

新中国成立后,中国饭店业进入了新的发展时期。自 1978 年我国开始实行对外开放政策以来,大力发展旅游业,特别是近些年来“小长假”制度的实施,这为我国现代饭店业的兴起和发展创造了前所未有的良好机遇。

中国现代饭店业发展主要经历了转型、上轨道到进入现代化水平的三个阶段,初步实现了由落后到比较先进、由国内水平向国际水平接近的巨大进步。

1. 转型阶段

(1)完成了由事业单位招待型管理向企业单位经营型管理的转型。

1978 年以前,中国大部分饭店属事业型单位,在财政上实行统收统支、实报实销的制度,

基本没有上缴利润,没有任何风险。饭店功能单一,只能提供简单的住宿,谈不上满足客人要求的各种服务项目;经营上既没有指标,也没有计划,因此,作为一个饭店也就既没有压力,也缺乏活力,与满足国际旅游业发展和为国家增加创汇要求极不相称。1978—1983年,旅游行政管理部门围绕着如何使我国饭店业由招待型管理转轨为企业型管理,如何提高饭店管理与服务的水平,如何提高管理人员素质等方面做了大量的工作。提出了饭店应建立岗位责任制,开展多种经营,在经济性质上实现企业化。经过几年的努力,饭店服务质量有了明显进步,经营管理水平有了显著的提高。一大批原来的事业单位初步实现了企业化,饭店经营水平有了明显变化,服务质量有了显著提高。

(2)完成了从经验型管理向科学化管理的转变。

1984年,国务院批转了国家旅游局《关于推广北京建国饭店经营管理方法有关事项的请示的通知》,在全行业推广北京建国饭店的科学管理方法。建国饭店是北京第一家中外合资、聘请外国饭店管理集团对我国饭店全权管理的饭店。开业时间不长,就以符合国际水准的服务蜚声中外,并取得了良好的经济效益。国家旅游局在认真总结该饭店经营管理办法的基础上,在全国分两批选定102家饭店进行试点。在试点单位带动下,全国饭店业在经营方式、管理方法、服务理念方面都发生了深刻变化,科学管理体系开始形成。

2. 上轨道阶段

1988年8月22日,国家旅游局吸取国际饭店行业通行做法,发布了《中华人民共和国旅游涉外饭店星级标准》,1989年国家旅游局的星级饭店评定工作开始推行,这标志着中国旅游饭店业走上了国际现代化管理轨道的新阶段。我国的饭店星级标准,是在对国内外饭店业进行大量调查研究的基础上,参照国际通行标准并结合我国实际情况,在世界旅游组织派来的专家指导下制定出来的。饭店星级是国际旅游业的通用语言,我国饭店业实行星级制度,可以促使饭店管理和服务符合国际惯例和国际标准。评定星级既是客观形势发展需要,也是我国饭店管理走上轨道的重要一步。饭店有了星级,既可为客人选择饭店档次提供条件,满足不同客人的需要,又可以促使饭店按照星级标准向客人提供服务。1993年9月,对星级标准进行修改后,并由行业标准上升为国家标准。这是我国旅游业第一个国家标准,星级标准制度和星级评定制度的推行,符合市场经济内在的发展规律,符合饭店企业的长远发展需要,也大大推动了我国饭店业真正与国际惯例接轨。后来,在1997年、2003年和2010年又先后对标准进行了不同程度的修订。

3. 进入现代化阶段

20世纪80年代以来,国际上许多知名饭店管理集团纷纷进入中国饭店市场,向我国饭店业界展示了专业化、集团化管理的优越性。我国饭店业通过资产重组和体制创新,也逐步向专业化、集团化经营管理迈进。

1994年,中国的饭店业已形成了一定的产业规模。经国家旅游局批准,中国成立了第一批自己的饭店管理公司,如上海锦江、上海华亭、上海新亚、南京金陵、北京兆龙、北京六合兴、北京燕都、广州白天鹅、广州东方、厦门悦华等。这为迅速崛起的中国饭店业注入了新的活力,引导中国饭店业向专业化、集团化管理的方向发展。另外,20世纪90年代中后期,中国饭店业的总量急骤增加。由于受到国际国内经济环境变化的影响,饭店业的经营效益出现滑坡,“走集约型”发展之路,越来越成为饭店业的共识,要求饭店业应从单纯追求总量扩张、注重外

延型发展向追求质量效益、强化内涵型发展转变。

第三节 饭店的类型和等级

一、饭店的类型

按照饭店服务对象、计价方式、规模和等级分类,是国际饭店业的传统分类方法。根据某些特定标准对饭店进行分类,一是有利于顾客选择,二是有利于饭店的市场营销,三是便于同行业的比较。

(一)根据饭店市场和宾客特点分类

1. 商务型饭店

商务型饭店(commercial hotels)也称暂住型饭店(transient hotels),是主要接待商务客人、公务客人及因各种原因作短暂逗留的其他客人。此类饭店多位于经济繁华的城市中心,交通便利、装修华丽、设施设备先进。饭店通常设有商务中心、各类会议厅室、宴会厅等,还设有商务套房及行政楼层。这类饭店为适应细分市场的需求,也分有各种等级。世界上著名的国际饭店集团所属的饭店绝大多数都属于商务型饭店。我国北京的王府饭店、长城饭店,上海的锦江饭店、希尔顿酒店,广州的中国大酒店、花园酒店、白天鹅宾馆等都属于商务型饭店。

2. 长住型饭店

长住型饭店(resident hotels)也称为公寓型(apartment hotels),是为长住客人提供住宿服务的饭店。其主要客源市场是住宿期较长的,在当地短期工作或度假的客人或者家庭。长住型饭店与宾客之间有着一种不同于其他类型饭店与宾客间的法律关系,这类饭店与宾客通常需要签订一个租约。长住型饭店的建筑布局与公寓相似但又有区别,客房多采用家庭式布局,以套房为主,配备适合宾客长住的家具和电器设备,通常提供厨房设备供宾客自理饮食。这类饭店的组织、设施、管理较其他类型简单,特点是亲切、周到、富有家庭气氛。我国比较典型的长住型饭店是上海的龙柏宾馆,其内有 32 栋小楼(公寓),每一栋小公寓都有一个商社或商社的家属居住。

3. 度假型饭店

度假型饭店(resort hotels)传统上以接待旅游、度假、疗养等宾客为主。此类饭店通常坐落在风景名胜地区(如海滨、著名山庄、温泉等附近),远离繁华的城市中心和大都市,但交通要便利、畅通,提供滑雪、骑马、狩猎、垂钓、划船、潜水、冲浪、温泉浴、高尔夫球、网球等项目及相应设施。度假地区环境及活动的吸引力是一家度假型饭店成功的关键。近年来,在许多饭店业发达的国家,已出现度假型与商务型相结合的饭店,在度假型饭店里增设商务会议设施,即所谓改良的度假型饭店。我国珠海御温泉度假村、杭州法云安缦度假村、广州碧水湾温泉度假村、三亚鸟巢度假酒店等均属此类型。

4. 会议型饭店

会议型饭店(convention hotels)的主要接待对象是各种会议团体。饭店配备工作人员,帮助会议组织者协调会议各项事务,提供专业的会议接待服务。会议型饭店通常位于大都市和政治、经济中心,或交通方便的游览胜地。会议饭店除应具备相应的住宿和餐饮设施外,要求

有各种类型的会议厅或大的多功能厅,可根据需要用作会议厅、舞厅或宴会厅,有的饭店还设展览厅,须配备齐全的会议设备,如投影仪、录放像设备、扩音设备、先进的通讯、视听设备,接待国际会议的饭店还要求具备同声传译装置,同时应配备训练有素的会议服务专业人员提供高效率的接待服务。

5. 汽车饭店

汽车饭店(motor hotels 或 motels)常见于欧美国家公路干线上。它是随着汽车的迅速普及与高速公路的迅速扩展而逐渐产生的一种新型住宿设施,以接待驾车旅行的客人和家庭而得名。早期此类饭店设施简单,规模较小,有相当一部分仅有客房而无餐厅、酒吧,以接待驾车旅行者投宿为主。现在,有的汽车饭店不仅设施方面大为改善,且趋向豪华,多数可提供现代化的综合服务。美国的假日饭店集团、华美达饭店集团、霍华德约翰逊集团等均拥有大量的汽车饭店。

(二)根据饭店计价方式分类

1. 欧式计价饭店

欧式计价饭店(european plan)是指客房价格仅包括房租,不含食品、饮料等其他费用的饭店。世界各地绝大多数饭店均属此类。

2. 欧陆式计价饭店

欧陆式计价饭店(continental plan)是指房价包括房租及一份简装的欧陆式早餐,即咖啡、面包和果汁的饭店。此类饭店一般不设餐厅。

3. 美式计价饭店

美式计价饭店(american plan)是指客房价格包括房租以及一日三餐费用的饭店。目前尚有一些地处偏远的度假型饭店仍属此类。

4. 修正美式计价饭店

修正美式计价饭店(modified american plan)是指客房价格包括房租和早餐以及一顿正餐(午餐或晚餐)费用的饭店。此类饭店方便宾客有较大的自由安排白天活动。

5. 百慕大计价饭店

百慕大计价饭店(bermuda plan)是指饭店房价包括住宿费及一顿丰盛的西式早餐的饭店。此类饭店对商务旅客具有较大的吸引力。

(三)根据饭店规模分类

饭店的规模可以用很多标准来衡量,而按照饭店拥有客房数量来表示饭店规模,是一种传统的分类标准,它在各种衡量标准中最为客观。目前,国际上通行的划分方法是按客房数量把饭店分为小、中、大三种类型。

1. 小型饭店

一般把客房数在 200 间以下的饭店称为小型饭店。在夫妻饭店占主导的欧洲,饭店的平均客房数不足 50 间;而在日本,饭店平均客房数约为 70 间。在小型饭店中,客人较易受到家庭式的服务。但是,由于受建筑设施和经济实力等方面的限制,小型饭店在宣传招徕和综合服务等方面的竞争能力较弱。

2. 中型饭店

一般把客房数在 200 间到 400 间的饭店称为中型饭店。中型饭店的设施相对来说较为齐全,能够提供舒适方便的客房、餐厅、酒吧、康乐设施、健身设施等服务,是一般旅游者理想的休闲娱乐场所。美国饭店的平均规模大约为 125 间客房。

3. 大型饭店

一般把客房数在 400 间以上的饭店称为大型饭店。大型饭店的设施和服务项目十分齐全,一般都有各种大小规格的会议厅、宴会厅、健身设施、康乐设施、迪斯科舞厅、音乐酒吧等。大型饭店在宣传招徕和综合服务等方面具有明显的优势,但在经营方面所承担的风险也很大,因此必须采用先进的设备和科学的管理手段,具备良好的营销能力。



知识拓展 1-2

全球客房数最多的酒店——美国威尼斯人酒店



(四)按饭店等级分类

1. 一星级饭店

一星级饭店建筑物结构完好,功能布局基本合理,方便宾客在饭店内活动;有一个供宾客使用的大厅或起居室的公共房间;应有至少 15 间(套)可供出租的客房;应至少 18 小时提供接待、问询、结账服务等。

2. 二星级饭店

二星级饭店是比较好的、舒适的饭店。除具有一星级饭店所规定的各项标准和要求外,应有至少 20 间(套)可供出租的客房、应有就餐区域;至少 50% 的客房内应有卫生间,应 24 小时供应冷水,至少 12 小时供应热水;客房内应配备电话、电视机等设施,且使用效果良好;应 24 小时提供接待、问询、结账和留言等服务等。

3. 三星级饭店

三星级饭店应该是很好的、很舒适的饭店。除了具有二星级饭店所规定的标准外,还应有装饰漂亮的大厅,有至少 30 间(套)可供出租的客房,应有单人间、套房等不同规格的房间配置;饭店规范性服务项目齐全、服务质量和管理水平较二星级饭店有较大的提高。

4. 四星级饭店

四星级饭店是非常舒适的饭店。除具有三星级饭店的标准和要求外,有部分套房达到豪华标准,标准间客房宽大、设施高档豪华,各种电器设施均属高质量产品;具有高水平的接待服务和优秀的服务人员,高水平的饭店管理和良好的饭店形象。

5. 五星级饭店

五星级饭店大多数属于豪华型饭店,除具有四星级饭店的标准外,还拥有豪华的大厅、接