

现代酒店

(上册)

知识与管理

知识篇

温晓婷 编著



中国商业出版社

现代酒店知识与管理

(上册:知识篇)

温晓婷 编著

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代酒店知识与管理/温晓婷编著. - 北京:中国商业出版社,2000.11

ISBN 7-5044-4166-X

I. 现… II. 温… III. 饭店-经济管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 78025 号

责任编辑 陈朝阳

*

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京星月印刷厂印刷

*

2000 年 11 月第 1 版 2000 年 11 月第 1 次印刷

850×1168 毫米 32 开 25 印张 540 千字

全两册定价:50.00 元 本册定价:25.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前 言

在新世纪即将来临之际,中国加入 WTO 的呼唤声也愈加高涨,在这种全新的机遇和挑战面前,中国酒店业的竞争也将会愈加激烈。在这种情况下,酒店如何求得生存,争取发展,在竞争中处于不败之地呢?

我们认为主要应从两个方面着手:一方面,从基础做起,加强员工的基本素质培训,使其娴熟地掌握酒店的各种常识及部门必要的专业知识、礼仪服务及操作技能;另一方面,引进先进的酒店管理思想与竞争机制,完善酒店的管理系统,尤其是在加强一般性国际礼仪、服务管理的同时,运用高科技网络知识,进行全方位管理,以便适应新时代的发展。

众所周知,酒店是以服务为工作为核心的行业。员工服务素质的高低,直接影响到酒店的兴衰。从提高员工素质、服务质量出发,我们在本书的上篇着重介绍了酒店的专业知识、服务知识及操作细则、技能,包括酒店的基础知识和各部门必须掌握的专业服务知识,对酒店管理人员进行管理培训可起到相关的参考作用。

随着人们生活水准的提高,酒店业的发展呈现空前的强劲势头,竞争也就日趋激烈。适者生存,酒店若要在竞争中求发展,就必须有一整套完善而先进的管理机制,针对这种情况,本

书的下篇着重介绍了现代酒店的各种新的管理观念与具体实施方法,包括基础管理,服务、礼仪、培训管理及各种辅助管理,还有新时代必不可少的酒店网络管理模式,CI、CS 及 CL 战略管理。这些内容不仅为酒店高级、中级管理人员提供了新的管理理念,同时也对基层服务员工的培训与自修起到了全方位的指导作用。

第一章 现代酒店知识总论

第一节 酒店的定义和作用

一、酒店的定义

酒店(HOTEL)一词原为法语,指的是法国贵族在乡下招待贵宾的别墅。后来,欧美的酒店业沿用了这一名词。我国南方多称之为“酒店”,北方多称作“宾馆”、“饭店”。随着改革开放的进一步发展,近 20 年来,酒店业在我国大规模兴起,今天现代化的酒店,已是“城中之城”、“世界中的世界”、顾客的“家外之家”。

由此可知,酒店是指以建筑物为凭借,主要通过客房、餐饮向旅客提供服务的场所。或者说,酒店实际上就是利用空间设备、场所和一定消费性物质资料,通过接待服务来满足宾客住宿、饮食、娱乐、购物、消遣等需要而取得经济效益和社会效益的一个经济实体。所以,酒店应具备以下几个条件:

- (1)它是一座设备完善的、众所周知的、且经政府核准的建筑;
- (2)它必须给顾客提供住宿和餐饮;
- (3)它要有为顾客提供娱乐的设施;

- (4)它能提供住宿、餐饮、娱乐上的理想服务；
- (5)它是营利的,要实现合理的利润；
- (6)它以满足社会需要为前提。

二、酒店的地位和作用

现代经济社会的不断发展,尤其是现代交通旅游业的发达,如铁路、高速公路、航运,特别是航空事业的迅速发展,为外出旅游、探亲、文化交流、经商等旅行活动提供了极大的便利。人们出外要住宿、要进餐、要娱乐、要购物,而酒店能够为人们提供这些方面的便利与服务。

随着世界旅游业的发展及国际交往的增多,酒店业在国民经济中的地位日趋重要,在一些旅游业发达的国家,它已成为国民经济中的重要支柱。概括起来,酒店对促进国民经济发展的作用,主要有以下几方面:

(1)酒店提供一种特殊的商品形式,即服务商品,以提供贸易场地、会议场所、住宿、餐饮、康乐及娱乐等优良服务来获得利益,并直接促进国家经济的发展。

(2)酒店业是一个能够为人们提供吃、穿、住、行等综合性服务的产业,它的不断发展必然会带动社会上其他行业的发展,比如建筑业、装修业、纺织业、化工业、食品加工业等行业,对国民经济的发展起到极大的促进作用。

(3)酒店经营方式是一种不出口的商品贸易经营方式,它的创汇率在某种程度上比商品出口的创汇率还要高。因此酒店是赚取外汇的一个重要行业,有利于国家平衡外汇支出。

(4)酒店更是旅游者的生活基地。旅游者长途跋涉到一个陌生之地,进行商务活动、游览参观,首先想到的是有地方住,而

酒店是旅游者的“必选之处”。旅游者最基本的生活条件如食宿就是由酒店来提供的。因此酒店作为现代化旅游投宿活动的物质承担者,是反映一个国家或地区旅游接待能力的重要标志。

第二节 酒店的分类与等级

一、酒店的分类

世界上的酒店类别繁多,可根据其所在地点、设备、经营方式、建筑规模等的不同情况进行分类。

1. 按计价方式分类

(1)欧式的计价酒店:收费以房间租费为准,不包括餐饮费用;

(2)大陆式计价酒店:计房租时包括欧式早餐费用;

(3)美式计价酒店:计房租时包括早、午、晚三餐费用;

(4)混合式计价酒店:计房租时包括早、午或晚二餐费用;

(5)百慕大式计价酒店:计房租时包括美式早餐费用。

2. 按建筑规模分类

酒店规模目前还没有一个统一的划分标准。较通行的分类方法是以客房和床位的数量多少,区分为大、中、小型三种。

(1)小型酒店:客房在 300 间以下;

(2)中型酒店:客房在 300 ~ 600 间之间;

(3)大型酒店:客房在 600 间以上。

酒店规模大小,以适应旅游客人需求为前提。随着旅游事业的发展,特别是交通的便利,航空事业的发达,旅游者将会不断增加,因此,酒店规模也将呈大型化趋势。

3. 按用途分类

(1)商务酒店:它主要以从事商务活动的旅客为主,是为商务活动服务的。这类客人对酒店的要求着重于它的位置在市区或靠近商业中心区,客流量一般不随季节变化。酒店设备要齐全,必须具有带浴室的单人间、双人间、套房;有长途直拨程控电话及总机服务;有电脑、订房、电传、传真服务,中央空调、中央音响、闭路电视、中央消防系统,各类型的餐厅、宴会场所、会议场所及娱乐设施、24小时送餐服务、24小时洗衣服务等。

(2)假日酒店:它是为旅游度假者而建的,它必须建在交通便利的风景名胜地区,如海滨、著名景区、温泉附近。酒店对娱乐旅游设施要求较完善,它一般拥有良好的沙滩和游泳场,良好的滑雪、溜冰场,有高尔夫球场和运动场。客人可以在这里游泳、日光浴、滑雪、骑马、打球、划艇、玩风帆,尽情享受度假的乐趣。这类酒店经营受季节性影响较大。

(3)住宅(公寓)式酒店:它是为长住客人而建的,一般为租居者提供较长时间的食宿服务。此类酒店客房多采用家庭式结构,以套房为主,房间里必须有厨房和办公设备,房间大者可供一个家庭使用,小者仅供一人使用。它既有一般酒店的服务,又有一般家庭的服务。

(4)会议酒店:它是以接待会议旅客为主的酒店。除食宿娱乐外,这类酒店还为会议代表提供接送到站、会议宣传资料打印、录像摄像等服务。

(5)观光性酒店:主要为观光旅游者服务,它建造在旅游点。和一般的酒店不同,其经营特点不仅要满足旅游者食住的需要,而且还要求有公共服务设施,以满足旅游者休息、娱乐、购物的综合需要。

4. 按所有权及经营管理分类

(1)独资经营的酒店:是个人投资或政府投资委任经理独立经营的酒店。

(2)合作经营的酒店:是由两个以上投资者合作兴建并联合经营的酒店,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)连锁经营的酒店:是一个总公司一个商标在不同国家和地区用相同的风格或水准所经营管理的酒店。

5. 按酒店的地点分类

(1)机场酒店:现代航空事业的高速发展,使乘机的客人越来越多,但由于种种原因,飞机不能按时起飞,或客人只是转机、不想进城等诸多原因,造成旅客在机场停留。针对这种情况,为了适应宾客暂住的需要建立起机场酒店,其设施与商务酒店大致相同。

(2)汽车酒店:在一些公路发达的国家,游客驾驶汽车旅行非常普遍。为了适应他们的需要,人们在一些主要交通要道附近兴建起酒店,向他们提供食宿及停车场所。这种酒店的设备与商务酒店差不多,驾车旅行的客人可随遇而安。

(3)选择性酒店:这种酒店有特别的意义,酒店的主人对旅客有特别选择的权利。有的只接待男客,有的只接待女客,有的

因宗教或种族不同而选择住客。

二、酒店的等级

世界上的酒店繁多,为了更好地进行营销和方便宾客选择酒店,各国政府主管部门或旅游业的团体机构根据酒店的设施与服务条件,将酒店划分不同的等级。

酒店等级的确定主要依据酒店的位置,即环境的优雅程度、设施的齐备情况、服务水准的高低来划分。目前国际上在划分酒店等级上还未有正式的规定,但有些标准是众所公认的,如清洁、设施水平、家具品质及维修保养、服务与豪华的程度。

评定酒店等级世界上多采用星级别。

一星级与二星级酒店主要在于满足宾客膳宿的一般基本要求;

三星级酒店主要满足宾客膳宿、娱乐及一般性商务和社交活动的需求;

四星级酒店主要满足宾客膳宿、娱乐、健身以及较重要的商务及社交活动的需求;

五星级酒店主要在于满足宾客膳宿、娱乐、健身、重要的商务社交活动以及部分政府方面重要的对外公务活动等需求。

下面将有关主要内容介绍一下:

1. 酒店建筑物及周围附属设施

在酒店建筑物方面,不同酒店的共同要求是:酒店建筑结构良好、安全、地理位置方位合理等;不同的要求是酒店内外建筑及装饰材料不同,周围附属设施主要是诸如停车场面积大小、室外娱乐、休闲、健身等场所的有无、多少及大小。

2. 前厅

对于前厅,不同星级酒店的共同要求是,有一定面积的前厅,并设置有与酒店规模及星级相应的总台。不同的要求是:一星级和二星级酒店从早到晚都有职员值班,在无职员值班时可用按铃等方式呼唤,三星级酒店从早到晚均应有足够多的职员值班,而四星级和五星级酒店均要求 24 小时都有穿着整洁制服的职员在总台待命,随时提供宾客所需的有关服务。

一、二、三星级酒店尤其是一、二星级酒店均可以在宾客需要时提供行李员服务,三星级酒店有待命的行李员(但不是 24 小时),四星级和五星级酒店 24 小时均有穿着整齐制服的、随时准备为宾客提供相应服务的行李员在待命。

在休闲厅的设置上应考虑座位的充足与否,一星级、二星级酒店有时可同时设立规模适当的酒吧,三星级酒店休闲厅应与酒吧分开,四星级酒店要求座位舒适、地方安静、环境优雅,五星级酒店则应达到舒适、安静、优雅、豪华。

另外,为营造气氛,有些酒店尤其是四星级和五星级酒店还在休闲厅内设有阅览区,提供报纸、杂志等。

3. 客房

一家酒店所拥有的客房数并不影响其星级数,即客房数的多少与星级的评定无关。

客房方面的关键在于面积、设施、装修及房间舒适程度。国际上,各星级酒店对客房面积的要求一般是:标准客房的起居面积,一、二星级酒店为 $16\text{m}^2 \sim 18\text{m}^2$,卫生间为 $3.0\text{m}^2 \sim 3.5\text{m}^2$;在中等的三星级酒店,这一数字分别为 20m^2 和 4.5m^2 ;在豪华的

四星级和五星级酒店,这一数字分别为 24m^2 、 28m^2 和 6.5m^2 、 9m^2 。

从客房内的设施和装修来看,一星、二星级酒店的客房要求有软垫床、床头柜、实用的书写设备等配套家具,装修良好,室内灯光充足,每张床都有客人容易控制开关的头灯;三星级酒店在此基础上要求配备梳妆台或写字台及台灯、衣橱和衣架,室内铺满地毯,采用区域照明且照明度良好,每张床均有客人可随意控制的阅读灯,要求装修良好美观;四星级与五星级酒店在此基础上要求装修豪华,配备豪华的软垫床、梳妆台、写字台及相应附件、衣橱、衣架、茶几、座椅、沙发、床头多功能控制柜、落地灯等配套家具,室内铺满地毯,采用区域照明并配有良好的控制系统。

从空调设备来看,一星、二星级酒店基本不配备空调,只配备电风扇,也有部分二星级酒店配备空调的情况,从三星级宾馆开始一般均配备有空调设备。从通讯设备来看,一星级酒店只配备公用电话和内部电话(人工接转),二星级酒店的客房间有的配备电话,三星级酒店的客房均配有电话并提供叫醒电话服务,四星级和五星级酒店不仅配有电话,且提供 24 小时的电话接线员服务。从视听设备来看,一星级酒店设有简单的电视设备,二星级酒店则均配电视,三星级酒店均配有电视及音响设备,并有卫星及有线电视节目,四星级和五星级酒店还配有闭路电视系统和可供选择的调控音响系统,并有闭路电视节目,备有节目单,每日播出且结束不早于 24 点。

4. 餐饮

一星、二星级酒店安排普通早餐并限定时间进餐,晚膳及服

务时间一般至 20 时;三星级酒店设有自助早餐,晚膳及服务时间至 20 时 30 分;四星级和五星级酒店提供自助餐及有选择的早餐及零点早餐,晚膳及服务时间一般可至 21 时和 22 时。各星级酒店均应设有与客房接待能力相适应的餐厅、咖啡厅,其中一星级和二星级宾馆餐厅应能提供两种不同风格的餐饮(如中餐和西餐),咖啡厅的营业时间不少于 12 小时;三星级酒店应单独设有两种以上的餐厅(如中餐厅、西餐厅)和宴会厅,即与多功能厅兼用的宴会厅,且装修良好,环境优雅,咖啡厅营业时间不少于 16 小时;四星级酒店应能提供装修高级、环境优雅的餐厅、咖啡厅和宴会厅,提供高级正餐、宴会、鸡尾酒会、冷餐会等服务,咖啡厅 24 小时营业;五星级酒店应能提供装修豪华、环境优雅、装饰独具风格的餐厅、咖啡厅、(大型)宴会厅,提供多种风味的高级正餐、大宴会、鸡尾酒会、冷餐会等服务,咖啡厅 24 小时营业。

从提供的酒中含有酒精的饮料服务来看,一星、二星级酒店应在酒吧或休息处提供服务;三星级酒店要设有正式的酒吧,营业时间一般至夜间 12 点;四星级和五星级酒店都应设有布局合理、装饰高雅、具有特色的酒吧,同时配备鸡尾酒的设备,夜间营业时间一般至次日凌晨 1 点或 2 点。

5. 公共场所及相关设施

一星级酒店应在方便地点(一般为 6 间客房)至少设置一间浴室和一间一般的厕所,为房间无浴室和卫生间设备的客人服务,设有理发室,也设有客人专用电梯;二星级酒店设有理发室、供非住客的公共厕所,并供应冷热水及香皂、毛巾,可设有客人用电梯;三星级酒店客房必须在房内设浴室及卫生间,设有美

发室、公共休息阅览处、多功能厅(包括适量会议室),设有客人专用电梯,供非住客用的公共厕所,且供应冷热水、毛巾、香皂、烘手机;四星级酒店除拥有三星酒店的设施外,还要设健身房、桑拿浴室、游泳室、美容美发厅及商务中心等;五星级酒店除拥有四星酒店的设施外,还要有网球场、垒球馆、保龄球馆等,此外四星级和五星级酒店在男女公共厕所均设有服务员提供洗手、递毛巾等方面的服务。

6. 各种服务

一个酒店所能提供的服务项目、服务时间、服务质量等与该酒店的星级水平及形象直接相关。除了以上提到的有关内容外,还应有以下内容:

从三星级酒店开始应提供送餐服务(一般为 18 小时),四星级和五星级酒店应 24 小时提供送餐、洗衣、信件、擦鞋等项服务。此外,五星级酒店(四星级也要提供一部分)提供代泊车、行李员、行李电梯、书报、舞场、花店、私人用房、健身房、桌球室、高尔夫球场、垒球场、网球场、桑拿浴室、日光浴室、商务中心、订票、翻译、打字等服务。

另外,随着经济的发展和国际交往的增多,对服务语言的要求也越来越高,能否用多种语言接待各方宾客将直接关系到酒店的形象,尤其是电话、前台和前厅以及餐厅等部门的语言服务更为重要。一般来说,三星级酒店至少能提供两种语言服务,四星级和五星级酒店应能提供两种以上的语言服务。还有,三星等级以上的酒店应提供两种以上文字的报纸。

第三节 现代酒店发展现状、特点和趋势

一、现代酒店的发展现状

我国酒店产业从 1978 年的几百家酒店不足两万间客房,发展到 20 多年后的今天已有数千家酒店,年产值近千亿元,固定资产 2000 多亿元人民币,档次结构从不合理到高中低档齐全,一星级至五星级分布合理。中低档酒店不论从家数还是从客房间数看,均占到 80% 以上,以适合中国国情;地区分布从不均衡到中西部地区基本适应旅游接待工作的需要;经营管理从不规范到全面提高,走上了与国际水平接轨的现代化管理路子。

中国全面改革开放后,世界各地的旅游者纷纷来中国旅游观光,而原有的酒店有限,且大多设施设备落后,缺乏规范服务,中国的酒店一时陷入非常尴尬的局面并面临挑战。挑战正是机遇,中国酒店业就是在这种情况下进行了各种尝试性的管理措施,取得了可观的成就,实现了十大跨越。

1. 现代酒店新理念引进

在我国,北京建国饭店是第一家利用外资建起的酒店。1997 年 10 月,中国国际旅行社北京分社与美籍华人陈宣远代表香港中美酒店发展有限公司正式签订了合作建造和经营北京建国饭店的合同书。酒店于 1982 年 4 月 28 日建成开业。酒店还首次引进了境外酒店管理公司——香港半岛酒店管理集团,成为我国酒店业改革开放的标志。

北京建国饭店的意义不仅在于引进了资金,更在于突破性地引进了市场经济观念,把国外的先进管理与中国的国情结合起来,制定出一系列规范和制度,使管理走向科学,使经营面向市场,礼貌服务、市场营销、预算控制、劳动合同等全新的企业运作辐射出通往现代酒店管理的理念之光。

2. 行业管理形成游戏规则

改革开放前,我国酒店业没有统一的行业管理标准,且管理水平低下落后。改革开放后,我国酒店业在行业管理上推出了星级评定制度,这标志着中国酒店业跨入了国际现代管理的新阶段。1989年国家旅游局首批在广州试点的星级酒店有22家,到1998年全国涉外酒店共有5782家,其中星级酒店增至3248家。星级标准是我国酒店业第一个国家标准,星级标准制定和星级评定制度的推行,符合市场经济内在的发展规律,符合企业的长远发展需要,也大大推动了我国酒店业真正与国际惯例接轨。

3. 经济地位升高

在改革开放之初,中国酒店业在全国国民经济中的地位还微不足道。1979年全国所有涉外酒店营业收入不足1亿美元。到1990年全国1978座涉外酒店,其营业收入已达139亿元人民币,1992年邓小平同志南巡讲话后,酒店建设进入快车道,中国酒店逐步形成了一个规模巨大的产业,全国5201家涉外酒店的营业收入达812亿元。据统计,改革开放20年共利用外资兴建酒店734家,拥有客房17.83万间。到1999年底酒店收入达到1000亿元,由此可见,我国酒店业呈现出大行业、大投入、大市场的蓬勃态势。