

旅游高等教育
饭店管理专业教学用书

饭店管理概论

F A N D I A N G U A N L I G A I L U N

国家旅游局人事劳动教育司推荐教材

MANAGEMENT



郭 防 / 主编
郑 琪 方 颖 / 副主编

Fandian Guanli Gailun

旅游教育出版社

旅游高等职业教育饭店管理专业教学用书
国家旅游局人事劳动教育司指定用书

饭店管理概论

中国旅游饭店业协会
饭店管理分会

郭 防 主 编
郑 琪 方 颖 副 主 编

旅游教育出版社
· 北 京 ·

(京)旅旅行发已都都登行劳许成社印

责任编辑:兰琳 李宗喜

图书在版编目(CIP)数据

饭店管理概论/郭防主编. —北京:旅游教育出版社,2007.6

旅游高等职业教育饭店管理专业教学用书

ISBN 978-7-5637-1083-6

I. 饭… II. 郭… 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(2007)第 085886 号

旅游高等职业教育饭店管理专业教学用书

国家旅游局人事劳动教育司指定用书

饭店管理概论

郭防 主编

郑琪 方颖 副主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepx @ 163.com
排版单位	北京东远先行彩色图文中心
印刷单位	中国科学院印刷厂
装订单位	河北省三河市金星装订厂
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	16.5
字 数	266 千字
版 次	2007 年 8 月第 1 版
印 次	2007 年 8 月第 1 次印刷
印 数	1—5000 册
定 价	23.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

为配合职业教育体制改革,受国家旅游局人事劳动教育司委托,我社组织业内专家,根据高等职业教育要求和旅游行业的特点,精心编写出版了这套旅游高等职业教育系列教材。该系列教材在编写中,充分注意高等职业教育的特点,使其既有一定的理论深度,又充分注意学生实际职业能力的培养,确保该教材既高于同类中专教材,又不同于一般本科教材,符合旅游高等职业教育的教学要求和人才培养目标。该系列教材自2000年7月出版以来,以其准确的定位和科学的编排受到广大师生的普遍好评,成为业内影响最广,备受欢迎的专业化教材。

此次再版,在充分听取广大读者意见的基础上,根据国家最新的职业教育改革精神,征求了教育部旅游职业教育教学指导委员会有关专家委员的意见,并在杜江等业内专家主持下,确定了修订原则和修订方案,目的是在保持原教材特色的基础上,进一步完善该系列教材,使其更加贴近教学实际。

新版高职教材在保持原教材优势的基础上,以方便教师教学和学生学习为宗旨,增设了课前导读、教学目标、案例分析、本章小结等模块,旨在为教师和学生之间搭建一个互动的平台,使教师能够更好地和学生沟通。文中示例、公式一律突出显示,目的是让读者花最少的时间掌握最有用的信息。与原版教材相比,本版教材在编排上主要具有以下显著特征:

精简优化了内容。在初版中,有些教材花大量篇幅介绍某些工种的岗位职责及主要任务,既占课时,又不便于教师教学。再版时,将这部分内容置于附录中,既便于教师灵活运用,又有利于学生分清主次。同时,针对旅游学科实践性强的特点,修订后的教材特别注意增补了一些案例,目的是强化案例教学的作用。在案例的处理上,有些案例有评析,可以帮助学生进一步掌握每章重点;有些案例没有评析,既给教师布置作业留下了余地,也可供学生自学使用。

更新增补了资料。根据旅游业最新发展情况,此次修订增补了最新行业法规,补充了入世后的相关内容,更新了旧的材料和数据,使本版教材能充分反映行业的最新发展和业内最新的研究成果。

权威专家严格把关。本教材的作者均为业内专家,有着丰富的教学经验及旅游企业的管理经验,能将教材中的“学”与“用”这两个矛盾很好地统一起来。在此基础上,经杜江等业内权威专家把关和专业编辑审读加工,确保了本教材的权威性和专业性。我们深信:只有专业的,才是最好的!

贴近教学的全新编排。增加课前导读,帮助读者更好地理解各章内容;拟教学目标,帮助教师更好地与学生沟通;补有用信息,案例分析、思考与练习,让学生尽

快消化所学知识;改目录风格,人性化的设计,面面俱到,全书内容一览无余。

为深入贯彻《中共中央国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》中关于职业教育课程和教材建设的总体要求,进一步落实教育部等七部门《关于进一步加强职业教育工作的若干意见》,全面实施教育部《2003—2007年教育振兴行动计划》,按照教育部职业教育与成人教育司《关于制定2004—2007年职业教育教材开发编写计划》通知精神,我社对《旅游高等职业教育系列教材》进行了重新梳理,并向教育部职业教育与成人教育司申报了《2004—2007年职业教育教材开发编写计划》,旨在积极推进教材改革,开发和编写具有职业教育特色的高等职业教育教材。

教材将以学生为中心、以能力为本位、以就业为导向,全面推进素质教育,重点培养学生的职业能力、社会适应能力和主动获取知识的能力,为旅游业的繁荣和发展输送学以致用、爱岗敬业、脚踏实地的高技能人才。

教材将更加充分体现如下职业教育理念:

1. 职业教育性。渗透职业道德和职业意识教育;体现就业导向,有助于学生树立正确的择业观;培养学生爱岗敬业、团队精神和创业精神;树立安全意识和环保意识。

2. 内容先进性。注意用新观点、新思想来审视、阐述经典内容;适应经济社会发展和科技进步的需要,及时更新教学内容,反映新知识、新技术、新工艺、新方法。

3. 教学适用性。教学内容符合专业培养目标和课程教学基本要求;取材合理,分量合适,符合“少而精”原则;深浅适度,符合学生的实际水平;与相邻课程相互衔接,避免不必要的交叉重复。

4. 知识实用性。体现以职业能力为本位,以应用为核心,以“必需、够用”为度;紧密联系生活、生产实际;加强教学针对性,与相应的职业资格标准相互衔接。

5. 结构合理性。教材的体系设计合理,循序渐进,符合学生心理特征和认知、技能养成规律;结构、体例新颖,有利于体现教师的主导性和学生的主体性;适应先进的教学方法和手段的运用。

6. 使用灵活性。体现教学内容弹性化,教学要求层次化,教材结构模块化;有利于按需施教,因材施教。

目前,《旅游高等职业教育系列教材》已列入教育部职成司《2004—2007年职业教育教材开发编写计划目录》,并成为教育部职业教育与成人教育司推荐教材,实现了行业教育与职业教育的平稳对接。

作为全国唯一的旅游教育专业出版社,我社有着丰富的旅游教育专业教材的编辑出版经验和庞大的专业作者队伍,我们有责任把最专业权威的教材奉献给广大读者,这也是我社教材受到广大读者认可的重要原因。

新版高职教材即将面市,我们想借这套教材的出版,探索一种全新的教材编写、出版模式,把一本本赏心悦目、专业实用的教材奉献给大家,使其真正成为您的贴心朋友。

旅游教育出版社

目 录

第 1 章 饭店概述	(1)
课前导读	(1)
教学目标	(1)
第一节 饭店的概念、功能与特点	(1)
第二节 饭店的类型与等级划分	(5)
第三节 饭店产品的概念	(8)
第四节 饭店业发展的历史、现状与趋势	(11)
第五节 现代饭店集团	(16)
本章小结	(24)
思考与练习	(24)
第 2 章 饭店建筑与设备	(25)
课前导读	(25)
教学目标	(25)
第一节 饭店建筑的选址和造型	(25)
第二节 饭店设备系统	(41)
第三节 饭店建筑与设备的发展趋势	(44)
本章小结	(47)
思考与练习	(47)
第 3 章 饭店管理的理论基础	(48)
课前导读	(48)
教学目标	(48)
第一节 饭店管理的概念	(48)
第二节 饭店管理基础理论	(58)
第三节 饭店管理的职能	(70)
第四节 饭店管理理念的创新	(72)
本章小结	(81)
思考与练习	(81)

第4章 饭店组织管理	(82)
课前导读	(82)
教学目标	(82)
第一节 饭店组织管理概述	(82)
第二节 饭店的组织结构、制度与文化	(92)
第三节 饭店组织发展的新趋势	(98)
本章小结	(99)
思考与练习	(99)
第5章 饭店营销管理	(101)
课前导读	(101)
教学目标	(101)
第一节 饭店的经营环境	(101)
第二节 饭店市场营销概述	(108)
第三节 饭店市场营销理念的发展	(122)
本章小结	(131)
思考与练习	(131)
第6章 饭店服务质量管理	(133)
课前导读	(133)
教学目标	(133)
第一节 饭店服务质量的含义、内容与特点	(133)
第二节 饭店优质服务建立的途径	(138)
第三节 饭店服务质量的检查与控制	(145)
本章小结	(158)
思考与练习	(158)
第7章 饭店人力资源管理	(159)
课前导读	(159)
教学目标	(159)
第一节 饭店人力资源管理概述	(159)
第二节 饭店员工的招聘、培训与职业发展	(163)
第三节 饭店员工绩效考核与薪酬管理	(172)
第四节 饭店员工激励	(180)
本章小结	(183)
思考与练习	(183)
第8章 饭店业务管理	(184)
课前导读	(184)

教学目标	(184)
第一节 饭店前厅管理	(184)
第二节 饭店客房管理	(189)
第三节 饭店餐饮管理	(195)
第四节 饭店康乐部管理	(199)
第五节 饭店商场管理	(202)
本章小结	(204)
思考与练习	(204)
第9章 饭店财务管理	(205)
课前导读	(205)
教学目标	(205)
第一节 饭店财务管理概述	(205)
第二节 饭店的成本控制	(208)
第三节 饭店的营业收入与利润管理	(211)
第四节 饭店的财务分析	(215)
本章小结	(231)
思考与练习	(231)
第10章 饭店安全管理	(233)
课前导读	(233)
教学目标	(233)
第一节 饭店安全管理概述	(233)
第二节 饭店安全管理措施	(244)
第三节 饭店的火灾防范	(248)
本章小结	(252)
思考与练习	(252)
参考文献	(253)
后 记	(255)

第 1 章

饭店概述

课前导读

饭店是旅游业的重要组成部分,它是一个国家旅游业的重要物质基础,是旅游经济收入的重要来源。饭店业在很多国家已发展成为重要的经济支柱产业。饭店业属于第三产业,随国家现代化程度的提高而日益发展。本章主要介绍饭店的概念与功能、饭店的特点与类型、饭店发展的历史、中国饭店业的现状与发展趋势,饭店集团的经营优势和成功饭店集团的管理经验等有关内容。

教学目标

- 帮助学生了解饭店的概念和功能
- 帮助学生了解饭店的特点和类型
- 帮助学生认识饭店业的发展历史与我国饭店业的现状
- 帮助学生认识饭店集团的经营优势和管理经验

第一节 饭店的概念、功能与特点

饭店是旅游业的重要组成部分,是在传统饮食和住宿产业的基础上发展起来的服务性企业,它是一个国家发展旅游业的重要的物质基础,是旅游经济收入的重要来源。作为旅游供给的关键要素,饭店成为旅游业经济活动中必不可少的物质条件和重要的产业支柱,在国民经济中发挥着越来越重要的作用。这里,我们先来研究一下饭店的概念、功能和特点。

一、饭店的概念

饭店(hotel)一词源于法语,原意是指贵族在乡间招待贵宾的别墅,后来欧美国家沿用了这一名称。现在,hotel已成为一个国际性的概念。在我国还有宾馆、酒店等叫法。无论何种叫法,不论设施简单还是豪华,饭店都必须具备提供餐饮和住宿的基本功能。除此之外,现代化饭店还具有满足客人购物、通讯、商务、健身、旅

游等功能。国外的一些权威词典对饭店下过这样的定义：

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》

饭店是装备好的公共住宿设施,它一般都提供膳食、酒类与饮料以及其他的
服务。

——《美利坚百科全书》

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
和非永久性居住的人。

——《韦伯斯特美国英语新世界词典》

饭店是提供住宿、膳食等而收取费用的住所。

——《牛津插图英语词典》

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。

——《科列尔百科全书》

从上述各种定义来看,饭店应该具备以下四个条件:

第一,它是由一个或多个建筑物及装备好的设施组成的接待场所;

第二,它必须是经政府批准的,能够提供住宿、餐饮及其他服务的接待场所;

第三,它的服务对象是公众,主要是外地旅游者,同时也包括本地居民和半永
久居住的人;

第四,它是商业性的服务企业,以营利为目的。

综上所述,我们可以给饭店下这样一个定义:饭店是以接待性建筑设施为依
托,为公众提供食宿及其他服务的商业性服务企业。

饭店的这一定义有多层含义:第一,饭店是一个经济组织。饭店是商品经济的
产物,按照资本增值的特性和规律,使饭店的资本得以运动的这个实体就变成了饭
店企业。第二,饭店是从事旅游接待服务活动的经济组织。饭店以有形的空间、设
备、产品和无形的服务为宾客提供服务,满足其需要。它有其自身的客观规律,与
工商企业、金融企业等其他经济组织是有区别的。第三,饭店是一种独立的经济组
织。饭店作为一个企业的主要标志是:必须拥有一定的资金和设备,有法人地位,
独立核算,自负盈亏。由此可见,饭店和一般行政事业单位有所区别,因此,要使饭
店具有生机和活力就必须承认它是一个相对独立的经济组织,在业务经营活动中
具有独立性和自主权。

二、饭店的功能

饭店的功能是指饭店为满足宾客的需求而提供的服务所发挥的效用。饭店最
基本、最传统的功能是提供住宿和餐饮。饭店的这些功能满足了宾客在旅途生活
中的基本需求,并为旅游业的发展提供了基础。

为了满足宾客的各种需要,现代饭店正朝着多功能、综合性的方向发展。现代饭店除了满足宾客住宿和餐饮需求外还设有商场、健身房、会议厅等设施,从而使饭店成为当地的社交、商务、购物、旅游活动的中心。有的饭店还具有提供举行记者招待会、商品展销会、时装表演会、旅游年会等活动场所的多种功能。

现代饭店的功能和服务项目还在增加,如商场部从为宾客提供商品,发展到帮助宾客订购产品;饭店的游泳池从公共游泳池发展到多型号、多水温的游泳池;健身房从公共健身房发展到客房健身服务。许多饭店还附设有直升飞机场和小型飞机场。随着同通讯服务业、航空运输业、食品行业等行业的合并,饭店将会具有更多更新的设施和服务功能。总的来说,饭店的功能主要有:

(一) 住宿功能

饭店为游客提供多种客房(标准房、单人房和套房),包括床位、卫生间和其他生活设施,以清洁、舒适的环境和热情、周到的服务,使游客在旅途中得到很大的便利和很好的休息,获得“宾至如归”的感受。

(二) 餐饮功能

饭店一般设有不同的餐厅,以精美的菜食、良好的环境、可靠的卫生条件和规范的服务,向游客提供包餐、自助餐、点菜、饮料以及酒水、宴会等多种形式的餐饮服务。

(三) 商务功能

商务型饭店为商务旅游者从事商务活动提供各种方便快捷的服务。饭店设有商务中心、商务楼层、商务会议室与商务洽谈室,提供传真,国际、国内直拨电话等现代通讯设施。当今客房商务化的趋势更加明显,传真机、两条以上的电话线、与电话连接的打印机、互联网接口都逐步开始安装。有的饭店还有电子会议设备,设有为各种联络所需要的终端。未来的饭店将通过高科技的武装而更加智能化、信息化,从而使商务客人的各种需求得到更大的满足。

(四) 度假功能

度假饭店一般位于风景区内或附近,通常注重提供家庭式环境,客房能适应家庭度假、几代人度假以及独自度假的需要,娱乐设施也很齐备。随着中国度假旅游市场的兴起和不断发展,对度假型饭店的需求日益增长。

(五) 会议功能

饭店可为从事商业、贸易展览、科学讲座等的客人提供会议、住宿、膳食和其他相关的设施与服务。饭店内有大小规格不等的会议室、谈判间、演讲厅、展览厅。会议室、谈判间都有良好的隔板装置,并能提供多国语言的同声传译,有的饭店还可以举行电视会议。

(六) 家居功能

饭店是客人的“家外之家”,应努力营造“家”的气氛,使人住的客人感到像在家

里一样亲切、温馨、舒适、方便。尤其是公寓饭店,一般带有生活住宿性质,主要为常住客人服务,价格便宜,自助服务设施齐全(如自助厨房、自助洗衣等),客人自由方便,家居功能尤为典型。

此外,饭店还具有娱乐健身功能、通讯和信息集散功能、文化服务功能、商业购物功能等。可见,现代饭店已不仅仅是住宿产业,而是为旅游提供多种服务、具备多种功能的生活产业。

三、饭店的特点

(一)饭店企业的服务性

饭店是提供劳务的服务企业。通常说的饭店产品,是饭店有形的设施和无形的服务的有机结合,是劳务服务为主,设施设备为辅。饭店产品中的实物部分,实际上只起着促进服务和销售的作用,习惯上被看做是“助销产品”。因此,从本质上讲,饭店生产和销售的只是一个产品——服务。服务产品的无形性、生产消费的同时性、价值不可储存性、质量的不稳定性等特征,决定了饭店与其他行业有着不同的特点。

(二)饭店业务的综合性

所谓饭店业务的综合性,是指饭店产品不是由一个部门提供的,它是所有部门提供的使用价值的综合体。现代饭店不仅要满足顾客住宿和餐饮的基本要求,还要同时满足不同客人的多种消费需求,如商业贸易、会议、度假、健身、娱乐、购物、货币兑换、票务等。因此,饭店必须提供相应的设施和服务来满足客人多种多样的需求。业务综合已经是饭店竞争的重要手段,一家饭店的功能越完备,就越能满足客人多样化的需求,获得更多的客源。

(三)饭店业务的文化性

探求异地文化是旅游者的共同需求。这里的文化是通常所说的大文化,是指由地域、民族、历史、政治所决定的人类知识、信仰和行为的整体,它包括语言、思想、信仰、风俗习惯、禁忌、法规、制度、工具、技术、艺术、礼仪、意识及其他有关成分。饭店作为旅游者在旅游过程中居留的场所,不仅应该是客人的物质消费场所,更应该是客人感受异地文化的精神场所。饭店应该积极营造良好的文化氛围,要倡导主流文化、健康文化、特色文化。通过外在的、有形的店景文化和内在的企业文化建设,丰富饭店的文化内涵,使饭店劳务升华成为一门服务艺术,把饭店服务产品中的使用价值;推进到具有文化附加值的新境界,使客人在多彩的饭店文化氛围中,得到精神的享受和愉悦。

饭店业务的文化性是由饭店企业的特殊性所决定的。一方面,饭店接待的对象绝大部分是旅行者。旅行者外出旅行的一个共同动机是探求异地文化,饭店自然成为他们感受异地文化的一种途径。另一方面,饭店生产和销售的是无形产品,

其使用价值包含了环境、氛围和服务的附加价值。无形产品给予宾客的不仅是旅居或社会需求的满足,还有精神享受和心理感受上的满足。这种享受和感受主要靠文化的魅力和影响力。

第二节 饭店的类型与等级划分

一、饭店的类型

根据功能、设施、客源、规模、计价方式等的不同,可以把饭店分为不同的类型。

(一)根据饭店的功能分类

1. 商务型饭店 (commercial hotel)

商务型饭店主要接待商务客人、旅游客人及因为其他原因只作短暂停留的客人。这类饭店通常位于城市中心、商务中心或当地政府办公机构附近,一般等级较高。此类饭店设施比较豪华、舒适,服务设施齐全,设有商务中心,可向客人提供打印、传真、秘书、翻译等服务项目。另外,商务型饭店一般还设有各类会议厅、宴会厅及商务套房和行政楼层。

2. 会议型饭店 (convention hotel)

会议型饭店的主要接待对象是各种会议团体。会议型饭店平均每天消费额一般高于独家客人,它通常设在大城市和政治、经济中心或交通方便的游览胜地。会议型饭店设有足够数量的多种规格的会议厅或多功能厅,有的还设展览厅。会议型饭店还应具备会议设备,如投影仪、录放像设备、扩音设备和先进的通讯、视听设备及同声传译装置。会议型饭店一般都配备专门的会议工作人员帮助会议组织者协调和组织会议各项事务,要求饭店提供高效率的接待服务。

3. 度假型饭店 (resort hotel)

度假型饭店多位于海滨、湖畔、山区、森林、海岛或温泉附近,远离城市,而且交通便利,以接待游乐、度假的客人为主。开设的服务项目主要以体育娱乐项目为主,如滑雪、骑马、狩猎、划船、潜水、冲浪、网球、高尔夫球等,这些活动的吸引力是一个度假饭店成功的关键。度假型饭店最多的地方是加勒比海和夏威夷等地。近年来,在许多饭店业发达的国家,还出现了度假型与商务型相结合的饭店,而且被认为是当代饭店发展的方向。

4. 长住型饭店 (residential hotel)

长住型饭店的建筑布局与公寓相似,因此这类饭店也叫公寓旅馆。饭店客房多采用家庭式布局,并提供厨房设备供宾客自理饮食。此类饭店的宾客通常长期或永久居住,因此其主要客源是在当地短期工作或度假的客人或者家庭。长住型饭店的服务力求营造家庭式氛围,服务特点是亲切、周到、针对性强。

5. 汽车饭店 (motel)

汽车饭店崛起于第二次世界大战以后,常见于欧美国家公路干线上,备有免费的停车场,价格比较低廉。早期的汽车饭店设施简单,规模较小,以接待自驾车旅行者投宿为主。现在,汽车饭店已向豪华方向发展,除可提供给客人基本的食宿外,还提供现代化的综合服务。在美国,假日饭店集团、霍华德·约翰逊集团等均拥有大量的汽车饭店。

(二)根据饭店的计价方式分类

(1)欧式计价饭店(European plan hotel):目前世界上大多数酒店都在使用此种计价方式。这主要是为了便利客人。收费是以房间费用为准,不包括三餐费用。

(2)美式计价饭店(American plan hotel):以房间与三餐费用合并计价为准,度假型饭店较多采用这种方式。

(3)修正美式计价饭店(Modified American plan hotel):收费包括房费和两餐费用在内。

(4)欧陆式计价饭店(Continental plan hotel):收费包括房费和欧式早餐费用。

(5)百慕大式计价饭店(Bermuda plan hotel):收费包括房费和美式早餐费用。

(三)其他分类方法

1. 按建筑投资费用分类

每个标准间的建筑费用在2万~4万美元为中低档饭店;每个标准间的建筑费用在4万~6万美元为中档或中档偏上饭店;每个标准间的建筑费用在8万美元以上为豪华饭店。

2. 按生产资料所有制分类

生产资料归国家的为公有制饭店;由两个或两个以上的投资者联合经营的为合资饭店;由外国投资者在我国境内开设的投资饭店为外资饭店;由私营企业和个人投资经营的饭店为私营和个体饭店;独立的饭店之间的联合形式为饭店联合体。

二、饭店的等级划分

饭店等级是指一家饭店的豪华程度、设施设备水平、服务范围和服务性质等方面所反映的级别与水准。不同国家或地区的饭店,通常根据饭店的位置、环境、设施和服务等情况,按照一定的标准和要求对饭店进行分级。

(一)饭店的分级方法

目前国际上采用的饭店登记制度与表示方法大致有以下几种:

1. 星级制

星级制是饭店根据一定的标准分成等级,用星号(★)表示,以区别其等级的制度。大多数国家包括我国采取的是“五星制”,即由低到高分为一星到五星五个等级。星级越高,设施和服务越好。

2. 字母表示法

许多国家将饭店的等级用英文字母表示,分为 A、B、C、D、E 五级,A 表示最高级,E 表示最低级。

3. 数字表示法

用数字表示饭店的等级一般采用最高级用豪华表示,然后由低到高依次为 1、2、3、4,数字越大,档次越高。

(二)我国涉外饭店星级规定的主要内容

国家旅游局在 1997 年制定了新的《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定》,并于 1998 年 5 月 1 日开始执行。规定的主要内容有以下几点:

1. 星级评定目的和等级划分

评定目的提高旅游(涉外)饭店的管理和服务水平,使之既具有中国特色又符合国际标准,保护旅游经营者和旅游消费者的利益。我国饭店的等级按一星、二星、三星、四星、五星划分,星级越高,等级越高。

2. 星级评定范围

凡在我国境内正式开业一年以上的旅游涉外饭店,均可申请参加星级评定。

3. 星级评定组织及权限

我国国家旅游局设饭店星级评定机构,负责全国旅游(涉外)饭店星级评定的领导工作,并具体负责评定全国四星、五星级饭店。

省、自治区、直辖市旅游局设饭店星级评定机构,具体负责评定本地区一星、二星、三星级饭店,并负责向国家旅游局饭店星级评定机构推荐四星、五星级饭店。部分经过批准的地市旅游局平行机构可评定本地区一星、二星级饭店,并负责向所在省、自治区、直辖市旅游局饭店星级评定机构推荐三星级饭店。

4. 星级评定的费用与收益

所有参加星级评定的饭店,每年须向国家旅游局饭店星级评定机构缴纳星级评定费用,同时也可以获得加收服务费的收益。

(1)评定费用:一星、二星级饭店按 1 元人民币/每间客房计交费用;三星级饭店按 3 元人民币/每间客房计交费用;四星、五星级饭店按 4 元人民币/每间客房计交费用。

(2)星级标志牌费用:一星至三星级饭店,每块标志牌 950 元人民币;四星、五星级饭店,每块标志牌 1100 元人民币。

(3)星级证书费用:每本 55 元人民币。

5. 星级评定的标准

中国《旅游涉外饭店星级的划分与评定》有五项标准,包括:

(1)饭店设施设备评定标准。包括:饭店地理位置、环境、建筑功能布局;前厅;客房、卫生间;餐厅、酒吧、厨房;公共设施;安全设施;饭店电脑管理;员工设施八方

面的内容。

(2)饭店清洁卫生评定标准。主要包括饭店前厅、客房、卫生间、餐厅、酒吧、厨房等区域的清洁卫生。

(3)饭店设施设备维修保养评定标准。这两项标准共有 21 大项 300 余个项目,每一项目各有检查标准与检查分数,根据实际得分计算得分率。各星级饭店规定的得分率为:一星级 90%,二星级 90%,三星级 92%,四星级 95%,五星级 95%。除综合得分率达到规定外,前厅、客房、餐厅、厨房、酒吧、舞厅、公共卫生间和商场等部位也应达到相应的得分率。如果其中一项达不到所申请星级的规定得分率,就不能获得所申请的星级。

(4)饭店服务质量评定标准。这一标准列有 7 大类 110 个项目,按照得分率评定。各星级饭店规定的得分率为:一星级 90%,二星级 90%,三星级 92%,四星级 95%,五星级 95%。另外,服务人员的仪容仪表、前厅服务、客房服务、餐厅服务等项目也应达到相应的得分率。

(5)宾客反映评定标准。由星级评定机构向宾客发放《宾客意见调查表》并每星期回收一次,共计回收四次,并确保其真实性。然后由星级评定机构的工作人员对回收的调查表进行统计,得出结论,以此来评判宾客对饭店管理和服务的满意程度。同样按照得分率评定。各星级饭店规定得分率为:一星级 70%,二星级 70%,三星级 75%,四星级 85%,五星级 90%。

第三节 饭店产品的概念

饭店产品是饭店企业赖以生存和发展的基础,是饭店生产经营系统的综合产品。饭店产品对开拓旅游市场、引导市场消费、提高企业在旅游市场的竞争力,都起着关键的作用。

一、饭店产品的概念

一般的企业产品是一种有形的产品,它是通过产品本身的包装、质量规格、性能、质量信誉、售后服务以及合理的价格和商品的使用价值来赢得市场。

旅游饭店的产品则是一种特殊的服务产品,它主要由饭店的服务项目、服务质量、服务范围、服务设施及服务环境(或称饭店的整体氛围)构成。确切地说,饭店产品是指饭店出售的能满足旅游者需要的有形物品和无形服务的总称。它是通过饭店工作人员热情周到的服务、令人满意的服务技艺以及准确无误的服务程序和质量标准向下榻的宾客提供住、食、行、娱、购等综合服务。

二、饭店产品的构成

从顾客的角度讲,饭店产品是一段住宿经历。顾客的这段住宿经历是个组合

产品,由三部分构成:一是物质产品,指顾客实际消耗的物质产品,如食品、饮料等;二是感觉上的享受,它是通过饭店的建筑物、家具、用具等来传递的;三是顾客的心理感受,包括地位感、舒适感、满意程度、享受程度等。顾客在饭店这段住宿经历质量的好坏既取决于饭店产品的物质形态产品的质量,如建筑物、家具、食品、饮料等,也取决于饭店提供的服务质量和顾客主观的经历与感受。

从饭店的角度讲,饭店产品是由饭店有形设施和无形服务两部分构成的。有形的设施,是向宾客提供舒适、清洁、方便、安全服务的物质基础。它包括大厅设施、饭店的空间环境、饭店的外观形象、饭店的整体内装修及客房的装饰、健身房及康乐中心设备、商务中心设施、公共服务中心和餐饮设施等。无形的服务,主要指服务员的仪表、仪容、仪态,服务员的服务态度,服务员的服务技能、技巧,服务的程序、标准,服务员的交际能力、知识视野、应变能力,服务员的服务效率及服务效果等。它主要涉及以下几个部分:

(一)饭店的地理位置

指饭店与机场、车站的距离,周围的环境,距旅游景点和商业中心的远近等。饭店地理位置的好坏意味着交通是否方便,周围环境是否良好。不同的地理位置构成了饭店产品不同的内容。

(二)饭店的设施

饭店设施是饭店产品的一个重要组成部分。它包括饭店的建筑规模、各类客房、各类餐厅、会议厅、娱乐设施等。在不同类型的饭店中,它们的规模和质量也不相同,这些设施的装潢和所体现出的气氛也不一样。

(三)饭店的服务

包括服务内容、服务方式、服务态度、服务速度、服务效率等。不同星级饭店的服务种类及服务水平是不同的。

(四)饭店的气氛

指饭店的设施和装修风格以及与之相适应的服务员的服饰打扮给顾客的总体印象。

(五)饭店的形象

指宾客对饭店产品的一致看法,它是由饭店设施、服务和地理位置等多个因素共同创造的。饭店通过销售与公关活动在公众中所形成的良好形象,涉及饭店的历史、知名度、经营思想、经营作风、产品质量与信誉度等诸多因素。

(六)饭店的价格

价格体现了饭店通过其地理位置、设施设备、服务和形象所给予客人的价值。

有形的设施和无形的服务是饭店企业的生命。没有现代化的服务设施,没有高质量的服务,就意味着企业没有顾客,而没有客源,企业也就无法生存。所以,现代饭店都高度重视饭店设施的改善和服务质量的提高。只有将高质量的有形设施