



全国高等职业教育旅游大类“十三五”规划教材

总主编◎马 勇

酒店 管理概论

主编◎韩 军

■ Introduction to
Hospitality Management ■



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>



全国高等职业教育旅游大类“十三五”规划教材

总主编◎马 勇

酒店 管理概论

主 编◎韩 军
副主编◎陈 弘 李海英

■ Introduction to
Hospitality Management ■



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

内 容 提 要

本书以管理学基本理论为基础,将全书内容从认识酒店开始,提出管理的基础理论,并专门分列出了计划管理和组织管理的内容。结合酒店职能管理工作的实际需要,分别设置了服务质量管理、酒店经营方式与理念、人力资源管理、设备物资管理、酒店文化建设等项目。最后以酒店管理发展趋势这一项目作为全书的结束。本书的内容和体例设计具有显著的针对性、实践性和指导性,适于有志于在酒店行业发展的学生学习,对酒店业的从业者也具有较好的参考作用。

图书在版编目(CIP)数据

酒店管理概论/韩军主编. —武汉:华中科技大学出版社,2017.3

全国高等职业教育旅游大类“十三五”规划教材

ISBN 978-7-5680-2529-4

I. ①酒… II. ①韩… III. ①饭店-商业企业管理-高等教育-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 012273 号

酒店管理概论

韩 军 主 编

Jiudian Guanli Gailun

策划编辑:周 婵 周晓方

责任编辑:封力煊

封面设计:原色设计

责任校对:张 琳

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

电话:(027)81321913

武汉市东湖新技术开发区华工科技园

邮编:430223

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:湖北新华印务有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:13.75 插页:2

字 数:338 千字

版 次:2017年3月第1版第1次印刷

定 价:38.80 元



华中出版

本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

全国高等职业教育旅游大类“十三五”规划教材

编委会

总主编

马 勇 教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任
湖北大学旅游发展研究院院长,教授、博士生导师

编委 (排名不分先后)

朱承强 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
上海师范大学MTA教育中心主任
上海旅游高等专科学校酒店研究院院长,教授

郑耀星 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
中国旅游协会理事,福建师范大学教授、博士生导师

王昆欣 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
浙江旅游职业学院党委书记,教授

谢 苏 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
武汉职业技术学院旅游与航空服务学院名誉院长,教授

狄保荣 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
中国旅游协会旅游教育分会副会长,教授

邱 萍 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
四川旅游学院旅游发展研究中心主任,教授

韩 军 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
贵州商学院旅游管理学院院长,教授

郭 沙 全国旅游职业教育教学指导委员会委员
武汉职业技术学院旅游与航空服务学院院长,副教授

罗兹柏 中国旅游未来研究会副会长,重庆旅游发展研究中心主任,教授

徐文苑 天津职业大学旅游管理学院教授

叶娅丽 成都纺织高等专科学校旅游教研室主任,教授

赵利民 深圳信息职业技术学院旅游英语专业教研室主任,教授

刘亚轩 河南牧业经济学院旅游管理系副教授

张树坤 湖北职业技术学院旅游与酒店管理学院院长,副教授

熊鹤群 武汉职业技术学院旅游与航空服务学院党委书记,副教授

韩 鹏 武汉职业技术学院旅游与航空服务学院酒店管理教研室主任,副教授

沈晨仕 湖州职业技术学院人文旅游分院副院长,副教授

褚 倍 浙江旅游职业学院人力资源管理专业带头人,副教授

孙东亮 天津青年职业学院旅游专业负责人,副教授

闫立媛 天津职业大学旅游管理学院旅游系专业带头人,副教授

殷开明 重庆城市管理职业学院副教授

莫志明 重庆城市管理职业学院副教授

蒋永业 武汉职业技术学院旅游与航空服务学院讲师

朱丽男 青岛酒店管理职业技术学院旅游教研室主任,讲师

温 燕 浙江旅游职业学院讲师

张丽娜 湖州职业技术学院讲师

总序 Introduction

大众旅游时代,旅游业作为国民经济战略性支柱产业,对拉动经济增长和实现人民幸福发挥了重要作用。2015年,中国旅游业步入了提质增效时期,旅游业总收入超过4万亿元,对GDP(国内生产总值)的综合贡献率高达10.51%,成为推动我国供给侧改革的新的增长点。伴随着旅游产业的迅猛发展,旅游人才供不应求。因此,如何满足社会日益增长的对高素质旅游人才的需要,丰富旅游人才层次,壮大旅游人才规模,释放旅游人才红利,提升旅游专业学生和从业人员的人文素养、职业道德和职业技能,成为当今旅游职业教育界急需解决的课题。

国务院2014年颁布的《关于加快发展现代职业教育的决定》,表明了党中央、国务院对中国职业教育的高度重视,标志着我国旅游职业教育进入了重要战略机遇期。教育部2015年颁布的《普通高等学校高等职业教育(专科)专业目录(2015年)》中,在旅游大类下设置了旅游类、餐饮类与会展类共12个专业,这为全国旅游职业教育发展提供了切实指引,为培养面向中国旅游业大转型、大发展的高素质旅游职业经理人和应用型人才提供了良好的成长平台。同年,国家旅游局联合教育部发布的《加快发展现代旅游职业教育的指导意见》中,提出“加快构建现代旅游职业教育体系,培养适应旅游产业发展需求的高素质技术技能和管理服务人才”。正是基于旅游大类职业教育变革转型的大背景,出版高质量和高水准的“全国高等职业教育旅游大类‘十三五’规划教材”成为当前旅游职业教育发展的现实需要。

基于此,在教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会和全国旅游职业教育教学指导委员会的大力支持下,在“十三五”开局之时我们

率先在全国组织编撰出版了“全国高等职业教育旅游大类‘十三五’规划教材”。该套教材特邀教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任、中国旅游协会教育分会副会长、中组部国家“万人计划”教学名师马勇教授担任总主编。为了全方位提升旅游人才的培养规格和育人质量,为我国旅游业的发展提供强有力的人力保障与智力支撑,同时还邀请了全国近百所旅游职业院校的知名教授、学科专业带头人、一线骨干“双师型”教师和“教练型”名师,以及旅游行业专家等参与本套教材的编撰工作。

为了更好地适应“十三五”时期新形势下旅游高素质技术技能和管理服务人才培养与旅游从业人员的实际需要,本套教材在以下四大方向实现了创新与突破。

一是坚持以“新理念”为引领,通过适时把握我国旅游职业教育人才的最新培养目标,借鉴优质高等职业院校骨干专业建设经验,围绕提高旅游专业学生人文素养、职业道德、职业技能和可持续发展能力,尽可能全面地凸显旅游行业的新动态与新热点。

二是坚持以“名团队”为核心,由中国旅游教育界的知名专家学者、骨干“双师型”教师和业界精英人士组成编写团队,他们教学与实践经验丰富,保证了教材的优良品质。

三是坚持以“全资源”为抓手,全面发挥“互联网+”的优势,依托配套的数字出版物,提供教学大纲、PPT、教学视频、习题集和相关专业网站链接等教学资源,强调线上线下互为配套,打造独特的立体教材。

四是坚持以“双模式”为支撑,本套教材分为章节制与项目任务制两种体例,根据课程性质与教材内容弹性选择,积极推行项目教学与案例教学。一方面增加项目导入、同步案例、同步思考、知识活页等模块,以多案例的模式引导学生学习与思考,增强学生的分析能力;另一方面,增加实训操练模块,加大实践教学比例,提升学生的技术技能。

本套教材的组织策划与编写出版,得到了全国旅游业内专家学者和业界精英的大力支持与积极参与,在此一并表示衷心的感谢!应该指出的是,编撰一套高质量的教材是一项十分艰巨的任务,本套教材中难免存在一些疏忽与缺失,希望广大读者批评指正,以期在教材修订再版时予以补充、完善。希望这套教材能够满足“十三五”时期旅游职业教育发展的新要求,让我们一起为现代旅游职业教育的新发展而共同努力吧!



规划教材编委会

2016年5月

前言

Preface

2014 年国务院发布《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》(以下简称《意见》)。《意见》提出,到 2020 年,境内旅游总消费额达到 5.5 万亿元,城乡居民年人均出游 4.5 次,旅游业增加值占国内生产总值的比重超过 5%。酒店是旅游业产业链中的重要环节,在旅游收入中占有很大比重。中国酒店业经过 30 多年的发展,除了星级酒店的发展壮大外,经济型连锁酒店、主题文化酒店、乡村民俗客栈、度假酒店等也紧随市场需求的变化快速发展。但就其质量而言,整体上管理水平还不高,效益不佳的状况依然存在,也缺乏国际竞争力。提升酒店的经营管理水平和竞争实力,是中国酒店业发展新阶段急需解决的问题。本书的编者也力求在这方面能够做出一点努力,使更多的酒店管理专业学习者能够从中得到知识启迪和动力,成为支撑中国酒店业发展的专业人才。

随着旅游业的繁荣,旅游教育也同步发展并促进了旅游业的发展,相关专业的教材也比较丰富,特别是高职高专酒店管理教材出版,在近年也十分活跃。但在实际的教学工作中,各院校使用较多的教材只强调企业管理的基本原理,与酒店企业的特殊性相脱离,显然不能满足培养酒店企业所需的高素质技能应用型人才的需要,即酒店的中、基层管理者和专业技术人才,既要有娴熟的服务技能,又要有一定的组织管理能力和市场营销能力。本书编者结合多年从事酒店管理专业的教学管理经验和深入企业锻炼实践的收获,编写了这本《酒店管理概论》,本书可作为高职高专院校酒店管理与相关专业的教学用书,也可作为酒店管理人员和从业人员的学习参考资料。本书遵循从原理到方法的逻辑编写,在基本结构系统科学的前提下,力图体现以下特点:

第一,针对性。本书主要针对酒店管理及相关专业,并将此书作为专业基础课教材来使用,将管理学的基本原理与酒店的特征有机地结合起

来,直接服务于人才培养目标的需要,并删减了在其他同类教材中常见的酒店公关管理、酒店营销管理、酒店实务管理等内容,具有更强的针对性。

第二,层次性。酒店管理专业的办学有不同的层次,本书则是针对高职高专培养层次,理论内容坚持“必需、够用”的原则,对企业管理学的原理和方法进行了适当的取舍,突出了职业岗位对相关理论知识的需要。

第三,实践性。高职高专院校培养的是高素质应用型人才,相应的理论知识一定要转化为相应的能力,所以本书各章都设计安排了实践训练环节,把理论知识掌握融入实践活动中,贯彻了学生能力和技能培养的教育教学理念。

第四,指导性。本书的体例编排对教师和学生都具有较强的指导性,特别是对教师如何有效地组织和开展课内课外的教学活动提供了思路,使教师在教学内容、教学方法和教学手段上都积极适应高素质技能应用型人才培养的需要,学生在教材体系的指导下也知道该如何学习理论知识和锻炼实践能力。

第五,时效性。本书在编写过程中,还引入了酒店管理在实践中的新做法和研究中的新成果。

本书由韩军设计和编写大纲,并负责全书的统稿和审阅。全书共 10 个项目单元,项目一、项目九和项目十由刘尧尧编写,项目二由韩军编写,项目三由李海英编写,项目四、项目七由陈娴编写,项目五、项目六由肖璐编写,项目八由陈弘编写。

由于编者水平有限,书中难免有缺憾和不足之处,敬请各位同行和读者批评指正。

编者

2016 年 11 月于贵阳



目录 Contents

项目一

认识酒店

- 任务一 酒店的定义及功能 /2
- 任务二 酒店的类型与等级 /5
- 任务三 酒店业的发展与酒店集团 /9

项目二

酒店管理基础理论

- 任务一 管理与酒店管理 /16
- 任务二 酒店管理的基础理论 /27
- 任务三 酒店管理基本原理 /34
- 任务四 酒店管理基本方法 /41

项目三

酒店计划管理

- 任务一 了解酒店计划管理概况 /50
- 任务二 酒店计划的制订 /55

项目四

酒店组织管理

- 任务一 酒店组织结构设置 /61
- 任务二 掌握酒店组织管理内容 /67
- 任务三 制定酒店组织管理规章制度 /73
- 任务四 酒店组织的督导与沟通 /78

项目五

酒店服务质量管理

- 任务一 酒店服务质量概述 /85

任务二 酒店服务质量管理 /92

项目六 酒店经营方式与理念

任务一 酒店经营形式的选择 /113

任务二 酒店集团经营 /123

任务三 酒店经营理念的发展 /129

项目七 酒店人力资源管理

任务一 人力资源管理概述 /140

任务二 酒店员工的招聘 /145

任务三 酒店员工的培训与开发 /150

任务四 酒店员工的激励与薪酬 /154

项目八 管理酒店设备物质

任务一 管理酒店设备 /164

任务二 管理酒店物资 /169

任务三 酒店建筑与装饰 /172

项目九 酒店文化建设

任务一 酒店文化的含义 /179

任务二 酒店文化的建设 /184

项目十 酒店管理的发展趋势

任务一 可持续发展与绿色酒店 /192

任务二 高科技与酒店管理 /195

任务三 酒店集团化经营 /198

推荐阅读 /207

参考文献 /210

项目一 认识酒店

项目目标

职业知识目标:

1. 了解酒店的发展历程。
2. 掌握酒店的功能和等级分类。

职业能力目标:

1. 了解当下世界著名酒店集团。
2. 熟悉中国酒店星级评定的相关规定。

职业素质目标:

运用本项目丰富的教学案例和情境结合的实训操练,培养能够适应现代酒店行业发展需要的专业技能与职业素养。

项目核心

酒店发展历程;酒店功能;酒店等级分类;世界酒店集团;酒店星级评定

项目导入:陈明明的父母在他读小学的时候就从农村到城里打工了,他高中毕业后到城里看望父母,看见城里的高楼大厦很是羡慕,听说这些高楼大厦好多都是酒店,于是填报志愿的时候就选了酒店管理专业。收到大学的录取通知书后,亲戚朋友得知他学的是酒店管理专业,纷纷议论说,酒店管理不就是端盘子、叠被子吗,这有什么好学的。陈明明一下子有些迷茫了,不知该怎么办,不过最终还是鼓起勇气来到了学校,想知道酒店管理专业是不是像亲戚朋友们说的那样。

任务一 酒店的定义及功能

一、酒店的定义

“酒店(Hotel)”一词源于法国,原指法国贵族在乡下招待宾客的别墅,后来的欧美酒店业沿用了这一词。而在中国,对酒店的称谓就很多,如酒店、宾馆、大厦、山庄、度假村、饭店、旅社、招待所等,虽然不同的称谓体现了自身的不同特性,但基本的功能是一致的。在英语中,具有与 Hotel 相同功能的也有其他一些称谓,如 Inn、Guesthouse、Tourist、Resort、Tavern、Lodge、House 等,同样,不同的称谓也体现了自身的特点。

早期的酒店只是为离开自己惯常环境的人提供食宿服务场所,随着社会经济的发展,酒店为客人提供的服务业不断丰富和完善,综合性和服务性越来越突出。因此,在市场经济条件下,我们可以对酒店作这样的定义:酒店是指以企业组织的形式向顾客提供住宿、饮食、娱乐、购物等综合性服务的场所。

根据上述定义,现代酒店具有以下特征:

(一) 经济性

从经济活动的角度分析,酒店是具备一定的生产要素、从事服务经营活动、以营利为目的、具有法人资格的经济组织,酒店必须在合理的产权制度下自主经营、自负盈亏、自我发展、自我约束。

(二) 服务性

酒店为顾客提供的核心产品是服务,这是由现代社会分工、社会的商品生产和商品交换所决定的。酒店作为服务性行业的典型代表,正是以服务的形式为社会提供劳动,参加社会的交换和分配,从而获得自己的经济利益。服务是酒店的社会职责,不提供服务,酒店就不能从社会得到经济利益,同时也失去了存在的社会意义。

(三) 综合性

酒店与一般企业不同,酒店向顾客提供的产品是多个产品的组合,这些产品既有有形产品,又有无形产品;既有一次性消费品,又有多次性、连续性消费品。综合性服务不仅表明了酒店在对客户服务中的综合性,而且也表明了酒店经营管理中的综合性。在酒店管理中提出“ $100-1=0$ ”,就是现代酒店综合性的一种反映。

知识演练

某酒店接待了共 108 人的国外旅游考察团,酒店在接待前就做了充分的准备和安排,客人入住时,入住登记、行李运送、房间安排、餐饮安排都有条不紊地顺利完成。团队准备在入住第三天用完早餐后离店,在用早餐时,一位客人向服务员反映牛奶不太新鲜,服务员看了后不置可否,没有采取任何措施。团队由香港离境后,酒店向香港接待方结账,接待方以最后的早餐质量有问题而表示不满,在付款问题上产生了较大分歧。

问题:这件事说明了什么?

答:说明了现代酒店具有经济性、服务性和综合性。酒店从事服务经营活动、以营利为目的,并且酒店为顾客提供的核心产品是服务,但也是多个产品的组合。如果顾客对一个产品不满意,会导致顾客对酒店的整体印象和服务产生怀疑。

二、酒店产品的特点

从不同的角度分析,酒店产品具有不同特点。例如,从销售分析,酒店产品具有季节性和不可储存等特点。这里,我们从对从业人员的素质要求的角度来分析酒店产品的特点。认识这些特点,对整个酒店的经营管理都是具有重大作用的。

(一) 酒店产品是高气氛产品

一瓶葡萄酒,在超市的价格是 30 元,同样的葡萄酒在一般的餐馆价格是 40 元,而在五星级酒店,这瓶葡萄酒的价格可能达到 80 元。为什么会有这么大的差别呢?这里主要的原因在于顾客在不同地点消费葡萄酒所享受的氛围不同。显然,五星级酒店出售的氛围有酒店的名气、门厅迎接、灯光、墙纸、地毯、花卉、喷泉、背景音乐,服务员的制服、微笑等,这要求我们要注意一切能创造酒店气氛的细节。

(二) 酒店产品是高服务产品

我们会看到这样的现象:当客人来到酒店,门童会拉门问候,行李员会帮助提拿行李;客人住的房间,服务员会为客人清洁整理好每一处使用过的地方;餐厅服务员会为客人斟酒、报菜名,甚至会为客人分汤分菜。在西方国家,人们都习惯于给服务员小费,实际上是宾客支付的自己享受到了“免除举手之劳”的费用,同时也是激励酒店员工提供高情感服务的一种奖赏。这说明酒店产品是高服务产品,要向客人提供热情、周到的服务。

(三) 酒店产品是高职业化产品

高职业化产品的含义是,每一项服务的每一个动作都是经过培训的和有规范的,如葡萄酒服务可分为白葡萄酒服务和红葡萄酒服务两种。进行白葡萄酒服务时,先要将白葡萄酒的酒杯放在一支冰桶里,然后将一块服务手巾绕过瓶底从瓶的两侧对称裹起,向顾客显示商标,再打开瓶盖,将软木塞放在垫有餐巾的盘子里,送给主人闻一下,接着在主人的杯子里倒一点酒,等主人摇晃闻一下示意“好”后,再从主人右侧开始斟酒,一般斟酒杯容量的三分之

一。这都是职业化的要求。

知识演练

温州市区 23 家酒店联合宣布,从 2007 年元旦起,谢绝(顾客)自带酒水进店就餐。对此,温州市工商局、市消费者委员会表示此举损害了消费者合法权益,“劝导”他们尽快废止“谢绝自带酒水”的行规。但遗憾的是,早报记者在温州市区暗访发现,该市大部分酒店还是坚决执行了该行规。业内人士认为,这意味着温州酒店业“谢绝(顾客)自带酒水”已升级为“禁止(顾客)自带酒水”的行业霸王条款。

问题:你认为谢绝自带酒水违法吗?是霸王条款吗?该怎样解决这个问题?

答:从企业经营要遵守相关法规的角度看,“谢绝自带酒水”这一行规违反有关法规,属于霸王条款,因为消费者依法享有的选择权被无形剥夺了。如果这些酒店一意孤行,应该向相关部门进行说明,要求相关执法部门依法做出处理。

但是,从酒店产品的特性来看,它属于高气氛产品,酒店特有的环境氛围与顾客在家里饮酒待客是不一样的。气氛也是产品的一部分,对自带酒水收取一定的服务费,从酒店产品特性的角度来说,也是合理的。

(四) 酒店产品是质量不易稳定的产品

酒店产品质量的一半取决于服务员对宾客面对面的直接服务。由于服务员的情绪受各种因素的影响而波动性较大,因此,酒店产品的质量不易稳定。例如,喜来登酒店对服务员提出的口号是“首先把工作做好”。另一方面,说明酒店建立详尽的质量管理标准的重要性。

三、酒店的功能

酒店的功能是随着经济社会的不断进步而相应发展的,因此,可将酒店的功能分为传统功能和现代功能。

(一) 传统功能

酒店的传统功能是指酒店在出现之初就已具有的功能,主要是住宿、饮食和集会功能。

(1) 住宿功能。住宿功能是指酒店为客人提供一个安全、卫生的休息空间,主要是满足客人睡眠需要。按照酒店星级或者档次的不同,其舒适程度不同,即星级越高,住宿设施就越豪华,舒适度也越高。住宿功能是酒店最基本的功能,如果没有住宿功能,就不能叫作酒店。

(2) 饮食功能。饮食功能是指现代酒店向顾客提供饮食及相关服务的功能。星级酒店通常具有多种不同风味和消费层次的餐厅和酒吧,满足来自不同国家和地区、不同消费习惯的客人的需要,通过向客人提供多样化的美食和饮品,令客人流连忘返。

(3) 集会功能。集会功能是指酒店向社区开放,为社区的集会、文化交流和信息传播等活动提供场所和相关服务。现代酒店的会议设施和服务业在不断完善和发展,吸引了多种会议在酒店举行,进一步发挥了酒店的集会功能。

（二）现代功能

酒店的现代功能是社会的变化和客人的需求逐渐建立和完善起来的。现代酒店都力图通过完善的设施和尽善尽美的服务来满足客人的需求,以期招徕更多的客人。酒店的现代功能主要有文化娱乐功能、商业服务功能、购物服务功能、交通旅行服务功能、引领时尚功能、服务示范功能等。

(1)文化娱乐功能。文化娱乐功能是指酒店通过举办文化活动、提供康乐设施,以满足客人对娱乐休闲和健康的需求。生活水平的提高使人们对文化、娱乐、康体、休闲的要求越来越高,而酒店作为旅游者度假观光、商务人士交往活动的场所,通过提供多样的、高级的文化娱乐活动,既满足了客人的需要,又拓宽了酒店自身的发展之路,同时这也是高星级酒店评定的标准与要求。

(2)商业服务功能。商业服务功能主要是指酒店为客人的商务活动提供各种设施和服务的功能,如提供商业活动展览、写字间、互联网服务、商务文秘服务等,满足商务客人的多种业务活动需要。

(3)购物服务功能。购物服务功能是指酒店根据自身的特点和客源结构,组织一些旅游纪念品、高级消费品,或者是一些普通消费品,来满足客人的需要。

(4)交通旅行服务功能。交通旅行服务功能是指酒店不仅能为客人办理机票、车票、船票和接送站服务,还能为客人提供专车和旅游行程安排,免除客人的后顾之忧。

(5)引领时尚功能。引领时尚功能主要是因为酒店完全是一个为人们提供各类消费服务的场所,同时也是社会名流经常出入的场所,因此,无论是饮食、家居、服饰,还是休闲康乐,都是走在时尚前沿。

(6)服务示范功能。服务示范功能是因为酒店业是与国际接轨最早的行业,服务规范性比较高,也是服务业中的龙头产业,酒店的服务理念和方式受到许多相关服务型行业的学习和效仿,如电信业、零售业、银行业、医院等都在向酒店学习服务规范。

任务二 酒店的类型与等级

一、酒店的分类

对酒店进行分类主要有两个方面的作用。一是便于投资者根据酒店类型来选择投资方向,做出投资决策;二是便于经营者做好酒店市场定位,选择主要目标市场,确定酒店管理的方向。

酒店的分类没有统一的标准,根据分析问题的不同角度,现代酒店的分类可用表 1-1 表示。

表 1-1 酒店分类表

分类依据	酒店类型	主要特点
按接待对象	商业酒店	以商务散客为主,档次较高,服务设施较齐全,建在商业区
	旅游观光酒店	以接待观光旅游者为主,标准房多,档次差别大,建在景区和城市都有
	公寓型酒店	以家居式套房为主,客人居住时间较长,自助服务,建在城市
	汽车旅馆	建在高速公路旁或城市近郊区,档次一般,主要为开车旅行者服务,强调自助服务
	度假型酒店	以接待度假旅游者为主,建在风景和环境较好的地区,休闲娱乐设施比较齐全
	国宾型酒店	建在城市风景好的地段,主要为国宾和高级领导服务,也为市场上其他客人服务
按投资主体	独资酒店	包括国有独资和外商独资酒店。一般规模比较大,类型多样
	有限公司酒店	股东以出资额为限承担有限责任,不公开发行股票和募集股份
	股份公司酒店	募集或发行股票,股东享有与持股份额比例相同的权利和义务
按豪华程度	豪华型酒店	设施豪华,服务齐全,价格高,服务高消费者
	经济型酒店	提供基本的食宿服务,简洁卫生,价格适宜,服务大众消费者
	廉价型酒店	以提供能够满足睡眠需要的床位,价格低廉,舒适性差
按规模大小	大型酒店	客房数在 600 间以上
	中型酒店	客房数在 300~600(含 600 间)间
	小型酒店	客房数小于 300 间
按文化特色划分	主题精品酒店	文化特征鲜明,设施设备考究,注重宾客体验,规模较小,通常用一些古旧建筑改造
	乡村民俗客栈	一般以家庭为单位经营,规模小,以体验乡村生活为主,干净,亲切
	城市客栈	设备简洁,注重宾客之间的交流,规模较小,青年背包旅行者比较多

二、酒店的等级

世界上酒店种类繁多,为了推销和方便客人做选择,各国都根据酒店的硬件设施状况和软件服务水平,将酒店划分为不同的等级。虽然目前国际上还没有正式规定酒店等级的划分标准,但有些标准是被公众认定的,如清洁程度、设施水平、家具品质、酒店规模、豪华程度、服务质量、管理水平等,所以酒店的等级划分还是比较统一的。

(一) 国际上通行的等级划分标准

目前国际上对酒店的等级划分用得比较多的是五星等级划分标准,即从一星至五星,服务和设施越好,星级越高。

一星级酒店:设施较简单,具备食宿两个基本功能,能满足客人最简单的旅行需要,提供基本的服务。一般标准间面积为 12~14 平方米,块料地板,一般墙面;卫生间有浴盆或淋

浴,供热水 6 小时以上;设有餐厅、酒吧。属于经济等级,符合经济能力较差的旅游者。

二星级酒店:设施一般,除具备客、房餐厅外,还设有购物、邮电、美容等综合服务设施,服务质量较好。一般标准间面积为 14~16 平方米,有空调或窗式空调,一般墙面,地毯或局部床边地毯,有彩电、电话;卫生间面积为 3~3.5 平方米,有 138 厘米的浴盆,淋浴头,抽水马桶,全天供应热水,有中、西餐供应。

三星级酒店:设备齐全,有会议室、游艺厅、酒吧、咖啡厅、美容等综合服务设施,标准间为 16~20 平方米,卫生间 3.5~5 平方米,152 厘米浴盆,中央空调,墙面装饰,上等地毯,目前最受观光旅游者欢迎。

四星级酒店:除了具有三星级酒店应该具有的所有设施外,还要求高级和高雅,标准间面积在 20 平方米以上,卫生间在 5~6 平方米,健身娱乐设施齐全,大型宴会厅。

五星级酒店:最高级酒店,设施不但要齐全,而且要豪华,标准间面积在 26 平方米以上,卫生间在 10 平方米,健身设施还有网球场、游泳池、桑拿、日光浴室等,多套国际线路电视。

(二) 国际上酒店等计划分的差异

虽然国际上有通用的五星等级划分酒店的基本标准,但是各个国家还是有差异,比如,美国汽车协会采用五粒钻石,将酒店划分为一般、好、佳、优秀和突出等级,日本将酒店划分为高级、简易酒店和国民宿舍三大等级。

目前我国采取与国际接轨的五星等级制。我国于 1988 年和 1997 年两次颁布了旅游涉外酒店星级评定标准,在 1997 年颁布的新的评定规则中,对三星到五星级酒店的设施设备和服务的评定标准进行了调整,增加了一些自由选择的项目。2004 年以前,我国星级酒店的划分与评定主要以《旅游涉外酒店星级的划分与评定(GB/T14308—1997)》为标准。2001 年,我国又开始对 1997 年的标准进行修改,修改后的新标准《酒店星级的划分与评定》已于 2004 年 7 月 1 日正式实施。与 1997 年制定的标准相比,现在实施的新标准最大的变化是对四星级以下酒店的餐饮服务要求适当简化,但对四星级以上的酒店在前厅、客房和餐厅等核心区域强化了要求,增加了整体舒适度等内容。同时在新的评定标准中,还增设了预备星级和“白金五星级”。“白金五星级”对酒店的条件要求很高,除了必须具备两年五星级酒店资格,地处城市中心商务区或繁华地带,外观造型独具一格,内部功能布局与装修装饰与所在地历史、文化、自然环境相结合等 7 项必备条件外,还必须具备 6 项参评“硬”条件中的 5 项。一星至五星级酒店的星级匾牌是长城和镀金五角星,“白金五星级”用的是白金色五角星。开业不足一年的酒店可以申请预备星级,有效期为一年,新标准还将“一年复核一次”改为“五年后须重新评定”,打破了星级终身制。除此之外,新标准还将“旅游酒店”取代了“旅游涉外酒店”,评定中还增加了酒店品牌、总经理资质、环境保护等内容,增加了允许度假村、海边浴场、民俗酒店等特色突出或极具个性的酒店可以直接向国家旅游局酒店星级评定机构申请星级的规定。

三、中国酒店的星级评定

(一) 星级评定的责任分工

旅游酒店星级评定工作由全国旅游酒店星级评定机构统筹负责,其责任是制定星级评