



全国财政职业教育教学指导委员会审定

全国高职高专院校旅游与酒店管理专业规划教材

饭店管理概论

柏 杨◎主编



中国财政经济出版社



全国财政职业教育教学指导委员会审定
全国高职高专院校旅游与酒店管理专业规划教材

饭店管理概论

柏 杨		主 编
杨静达	费 寅	副主编
顾荣刚	陶涌涛	主 审

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店管理概论/柏杨主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2008. 1

全国高职高专院校旅游与酒店管理专业规划教材

ISBN 978 - 7 - 5095 - 0345 - 4

I. 饭… II. 柏… 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 198594 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行处电话: 88190406 财经书店电话: 64033436

北京富生印刷厂印刷 各地新华书店经销

787 × 1092 毫米 16 开 14.25 印张 282 000 字

2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月北京第 1 次印刷

印数: 1—3060 定价: 24.00 元

ISBN 978 - 7 - 5095 - 0345 - 4/F · 0284

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

编委会名单

主任 贾杰 李炳昌

副主任 李乃君 费寅

编委 (以姓氏笔划为序)

丁宗胜 于永滨 公学国 王纪忠 甘华蓉

刘春玲 刘晓芬 孙光 闫毅 李玉国

李红梅 杨静达 肖树青 柏杨 赵利民

赵爱华 涂利平 郭峻 黄明亮 彭绪娟

雷引周

总序

旅游业是一个全球性的朝阳产业。随着社会的发展,它已成为全球经济中发展势头最强劲和规模最大的产业之一。据世界旅游组织 2007 年初发表的年度报告统计,2006 年世界各国和地区入境旅游人数达 8.42 亿人次,创历史最高纪录。时至今日,旅游业在经济发展中的产业地位、经济作用逐步增强,旅游业对经济的拉动性、社会就业的带动力以及对文化与环境的促进作用日益显现。

旅游业也是中国经济发展的支柱性产业之一。2005 年我国旅游业保持了较快增长,入境旅游人数 12 029.23 万人次,实现国际旅游外汇收入 292.96 亿美元,分别比上年同期增长 10.3% 和 13.8%。国内旅游人数 12.12 亿人次,收入 5 286 亿元人民币,分别比上年增长 10% 和 12.2%;中国公民出境人数达到 3 102.63 万人次,比上年增长 7.5%;旅游业总收入 7 686 亿元人民币,比上年增长 12.4%,占国内生产总值比重的 4.2%。

未来 10 年间,我国旅游业将保持年均 10.4% 的增长速度,其中个人旅游消费将以年均 9.8% 的速度增长,企业、政府旅游的年均增长速度将达到 10.9%。到 2010 年,我国旅游总收入占 GDP 的比重将达到 8%。到 2020 年,中国将成为世界第一大旅游目的地国和第四大客源输出国。快速发展的旅游业需要有一支专业素质高、数量足的从业人才队伍给予支撑。2005 年全国旅游院校的在校生人数 56.6 万人,其中高等院校的在校生人数为 30.8 万人,中等职业学校的在校生人数为 25.8 万人。高等职业技术学院以为生产、建设、管理、服务第一线培养高技能专门人才为己任,因而在办学上,旅游与酒店管理专业应当贴近旅游行业,努力培养一大批适应旅游产业发展需要的高技能专门人才。

为了满足职业院校适应旅游产业发展、培养高技能专门人才对旅游教育教材的迫切需要,中国财政经济出版社精心组织、策划,汇集了全国旅游人才培养第一线、有代表性的高职院校的专家、学者,组织编写了一套旅游与酒店管理专业系列教材。本套教材在课程的选择上,涵盖了旅游管理、酒店管理和导游三个专业的基础理论课和基本技能课,还兼顾了国家旅游从业资格证考试内容,具有较完整的体系和较强的操作性、实用性。

本套旅游与酒店管理专业系列教材的主要特色如下:

1. 在体例上改变了传统教材固定的结构体系，每一章都由一系列的学习目标、关键概念和案例导读开始，向读者简要概括和提示本章的结构及关键知识，由案例及思考导入新课。每一章都穿插有图表、资料，章后还并附有小结和思考与练习，使全文尽可能易于理解且生动有趣，便于老师由浅入深地引入教学内容，也易于激发学生的学习兴趣。

2. 在内容的选取上，力求满足旅游产业活动的基本要求，确保科学性、实用性及一定的前瞻性，使三者达到有机的统一；在职业能力的培养上，注重实践性内容的教学编排，并为实践操作性强的课程专门编写了实训教材。力求技能培养实用与理论够用的有机统一，确保本专业核心能力培养目标的实现。

3. 为了使学生毕业就能就业、就业就能顶岗，各教材的章后思考与练习的设计更加注重分析问题和操作能力的培养；尤其是各实训教材的编写更加注重企业流程各环节的实际操作和各种问题及突发事件的处理，为学生就业提供了很好的岗前培训。

4. 为了给考生考取旅游与酒店管理专业各种职业资格证书提供帮助，相关教材专门配备了相关的题库及参考答案，供教师使用和学生练习。

5. 为了便于授课教师运用多媒体进行教学，每门课程均精心制作了电子教案（授课文件）。

同时，对于那些正致力于形成自己的专业能力和独立的专业见解的学生来说，书中所提到的参考书和网站为其提供了大量的资料，他们可以依靠这些资料拓展自己的学习空间。

本套教材可作为高等职业院校、高等专科学校、成人高等院校旅游专业学生学习用书，也可供五年制高职院校、中等职业技术学校及其他需要了解旅游产业的有关人员使用，还可作为政府旅游管理部门和科研机构、旅游学校、旅游培训机构以及有志于从事旅游行业的人员的参考资料。

由于水平所限，书中难免有疏漏之处，敬请广大读者批评指正。

旅游与酒店管理专业教材

编审委员会

2007年7月

编写说明

本书是全国高职高专院校旅游与酒店管理专业规划教材，是为高职高专院校旅游与酒店管理专业及相关专业开设饭店管理概论课程而编写的。

饭店业的竞争和发展以及中国饭店走向国际市场，需要大量高度专业化的人才，迫切要求教育界提高人才培养的效率、质量以及结构的适应性。这就需要完善饭店专业教育体系，即在人才层次上，不仅重视高层次管理人才的培养，同时也应重视饭店中层和基层人员的培养；在教育内容上，不仅重视饭店管理理论的教育，也应重视饭店管理实务和饭店基本业务知识的教育与实践能力的培养。作为从事过饭店业和正在从事旅游教育的一员，我们深感责任重大，这种压力是我们编写本书的动力和指导思想。

本书是高职高专院校旅游与酒店管理类专业的专业课教材，同时也可适应饭店从业人员自学和岗位培训之用。本书在内容上“宽”、“新”、“实”并举，注重内容的科学性、系统性、创新性和可操作性，在编写过程中，力求简明、扼要，既涉及广泛，又突出重点，尽可能使用较为全面的材料和新近的数据，客观地反映中外饭店的现状；同时又充分考虑了教学过程的实际需要，在写作体系上尽量作到简明、合理。在各章节中，编者加入了相当部分的饭店管理新概念、新方法、新理念，增强本书的实用性。与市场上现有的以理论为主、文字为主的教材相比，本书的最大特色是针对教学内容，在书中穿插了大量的模块内容，力求使本教材生动活泼，帮助读者提高学习和阅读兴趣，更好地理解知识要点。

为了便于任课教师教学，我们还精心制作了与本教材配套的电子教案。用书学校任课老师若需要，请以电子邮件方式向中国财政经济出版社索取，E-mail: liurs@cfep. cn。

本书由柏杨任主编，杨静达、费寅任副主编。参加本书编写的人员有安徽工商职业学院的柏杨（第二、五章）、吉林工商学院的杨静达（第一、八章）、无锡商业职业技术学院的费寅（第六章）、合肥学院的孙静宇（第九、十章）、合肥经济技术职业学院的祝丽君（第三章）、绵阳职业技术学院的陈国元（第四、七章）以及泉州纺织服装学院的林超（第十一章）。

在本书编写过程中，我们得到了许多旅游业内人士和同行的支持与帮助，并参阅了大量专家学者的相关文献，除书后开列的参考书目外，还有其他许多参阅的文献、资料恕未一一列出，在此向他们表示衷心的感谢！

在本书写作过程中，得到中国财政经济出版社领导、编辑的大力支持。江苏瀛洲宾馆餐饮总监顾荣刚先生和安徽铜陵五松山宾馆总经理陶涌涛先生从百忙之中抽出时间审阅了全部书稿，并多次与我们讨论研究，从行业的角度提出了很多宝贵的建议。安徽工商职业学院邵卫、李俊、鲁大勇老师，刘晓光、陈子郁同学对本教材完成也给予了很多帮助，在此一并表示感谢！

由于时间比较仓促，加之水平有限，书中难免有错误和疏漏之处，敬请专家和广大读者批评指正！

编者

2007年12月

本书编写过程中，得到了许多旅游业内人士和同行的支持与帮助，并参阅了大量专家学者的相关文献，除书后开列的参考书目外，还有其他许多参阅的文献、资料恕未一一列出，在此向他们表示衷心的感谢！

目 录

(91)	系关共公自政 章六第
(92)	政政系关共公自政 节一第
(92)	政政系关共公自政 节一第
(100)	关公自政自政 节三第
(102)	区政自政自政
(107)	政政系关共公自政 章十第
(108)	政政系关共公自政 节一第
(112)	政政系关共公自政 节二第
(112)	政政系关共公自政 节二第
第一章 饭店概述	(1)
第一节 饭店的含义与功能	(2)
第二节 饭店的类型与等级	(3)
第三节 绿色饭店及经济型饭店的发展	(8)
思考与练习	(13)
第二章 饭店管理概述	(16)
第一节 饭店管理的理论基础	(17)
第二节 饭店管理的含义与方法	(20)
第三节 饭店管理的模式	(25)
思考与练习	(31)
第三章 饭店的计划、决策与组织管理	(34)
第一节 饭店计划的管理	(35)
第二节 饭店决策的管理	(43)
第三节 饭店组织的管理	(46)
思考与练习	(52)
第四章 饭店的营销环境与市场营销	(54)
第一节 饭店的营销环境	(55)
第二节 饭店市场营销	(59)
第三节 饭店客户关系管理	(68)
思考与练习	(71)
第五章 饭店产品的管理与创新	(74)
第一节 饭店产品的含义与特点	(76)
第二节 饭店产品的构成与定位	(79)
第三节 饭店产品的创新	(85)
思考与练习	(88)

第六章 饭店公共关系	(91)
第一节 饭店公共关系概述	(92)
第二节 饭店公共关系活动一般工作程序	(95)
第三节 饭店危机公关	(100)
思考与练习	(105)
第七章 饭店人力资源管理	(107)
第一节 饭店人力资源管理概述	(108)
第二节 饭店员工的招聘	(112)
第三节 饭店员工的培训	(116)
第四节 饭店员工的激励与奖励	(120)
第五节 饭店的纪律与惩罚	(125)
思考与练习	(127)
第八章 饭店服务质量管理	(130)
第一节 饭店服务质量管理概述	(131)
第二节 饭店服务质量管理模式	(136)
第三节 饭店“金钥匙”服务	(146)
思考与练习	(149)
第九章 饭店建筑、物资与设备管理	(153)
第一节 饭店建筑与结构布局	(154)
第二节 饭店的物资管理	(160)
第三节 饭店设备的管理	(167)
思考与练习	(176)
第十章 饭店的成本费用管理与收益管理	(178)
第一节 饭店的成本费用管理	(179)
第二节 饭店营业收入与利润分配的管理	(185)
第三节 饭店收益的管理	(189)
思考与练习	(194)
第十一章 饭店企业文化	(198)
第一节 饭店企业文化概述	(199)
第二节 饭店企业文化的建设与创新	(208)
思考与练习	(214)
主要参考文献	(217)

一间客房一浴室，一个美元零五十。——美国布法罗斯塔特勒饭店的广告语^①

第一章

饭店概述

学习目标

- 理解饭店的含义和主要功能
- 理解饭店等级的划分并区分不同类型的饭店
- 了解绿色饭店和经济型饭店的发展现状和发展趋势

关键词 饭店 绿色饭店 经济型饭店

走进现实

截至2006年底，全国星级饭店总数达到13 378家，同比增长11.26%。其中五星级饭店298家，四星级饭店1 400家，三星级饭店4 993家，二星级饭店6 027家，一星级饭店660家。广东和浙江两个省的星级饭店数量超过了1 000家，分别达到1 275家和1 089家，位居全国第一位和第二位。

【问题】 在饭店业快速发展的今天，竞争和压力不断增加，如何应对市场环境，保持整个行业和谐有序发展？

饭店是人们离家在外住宿和就餐的场所，也是旅游业活动最基本的服务设施，是旅游业发展过程中所不可缺少的必需物质基础。作为旅游业赖以生存和发展的三大支柱之一，对旅游业的发展起到了很大作用。与此同时，饭店业还会创造大量的就业机会，对保证社会安定、刺激和促进社会的发展、提高整个社会的文明水平等方面都起到一定的作用。

我国饭店业是随着改革开放一起成长起来的新兴产业。从改革开放到目前为止，我国饭店的建设速度超过了世界上任何一个国家同期的建设速度，同时，我国饭店业的档次结构也发生了根本性的变化，由最初的那种只能提供一

^① 美国布法罗斯塔特勒饭店（Buffalo Statler Hotel），1908年开业，是号称“美国商业旅馆之王”的埃尔斯沃思·密尔顿·斯塔特勒（Ellsworth Milton - Statler）建造并经营的第一家正规饭店。

食一宿的招待所型饭店,发展成目前规模庞大、档次齐全、类型多样、设施豪华、管理专业的商务型饭店、休闲度假饭店、会展型饭店、饭店业现已成为我国经济发展的重要产业和国民经济新的增长点、我国市场经济的重要组成部分。

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,原指法国贵族在乡下招待贵宾的别墅,主要是人们接待宾朋、广泛社交的一个场所。18 世纪后期,英美国家沿用这一名称来指所有商业性的住宿设施。在中国,能提供住宿功能的企业称谓有很多,而且具有时代特色,如招待所、宾馆、酒店、度假村、饭店等等,其中,饭店的含义发生了深刻的变化,是指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。

饭店具有以下含义:

1. 饭店必须提供住宿、餐饮和其他服务,其基本的功能是为客人提供住宿和饮食。饭店业作为服务性行业,除了满足宾客旅居的基本物质需求以外,也要给宾客一种精神和心理上的满足。
2. 饭店是由建筑物、建筑群及相应设备设施组成的接待场所,具有接待应具备的硬件设施,如客房、餐厅、前厅、康乐中心等,而且应配备一系列相关设备、用品。这些都是饭店应具备的硬件,是饭店经营的基础。
3. 饭店的服务对象是公众,主要以外地旅游者为主,也包括本地居民和其他消费者。
4. 饭店是商业性的,以营利为目的,使用者要支付一定的费用。

说明:

现代饭店是度假旅游者的安适之家和康乐中心,是商务旅游者和商业集团的商务活动场所。

二、饭店的功能

现代饭店具有以下功能:

1. **住宿和饮食功能。**这是饭店的基本功能,饭店最初的形成就是为离家在外的人提供住宿,后来逐渐出现了提供饮食服务的功能。现代饭店发展的速度虽然很快,但其最基本的功能没有改变,改变的是提供的质量和标准。
2. **商务功能。**饭店中的客人多数都是商务客人,他们外出的目的是经商、洽谈等商务事宜。饭店为了迎合这些客人的需求,从建店位置的选择、内部功能的设置都充分考虑了这部分人的需求,如在饭店可以举行各种会议等。客房内部增加了商务用的家具、现代化的信息传输系统等等。
3. **会议功能。**饭店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。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。

4. **度假功能。**度假饭店一般位于风景区内或附近，客房能适应家庭度假、几代人度假以及个人度假的需要，娱乐设施也很齐备。近年来，度假型饭店在我国发展很快。

5. **交通服务功能。**现代饭店通常能为客人提供市内交通服务，为旅客提供预定火车票、飞机票等服务，免除客人的后顾之忧。许多高星级的饭店通常拥有自己的专用车队。

6. **文化娱乐功能，**这是现代饭店通过举办文化活动、提供康体设施，以服务于客人的休闲和康体为目的。饭店的康乐设施越来越趋向多样化、实用化，歌舞厅、棋牌室、桌球室是比较常见的娱乐设施。客房内的电视机一般都可以接收卫星转播的节目，中高档饭店还有游泳池、桑拿浴、按摩、健身房、保龄球、高尔夫球、网球、电子游戏、电影欣赏厅等设施。度假村的饭店还有一些很具有特色的康乐项目，如滑水、冲浪、帆板、沙滩排球、汽艇等。

7. **购物服务功能。**很多饭店都有自己的购物中心，经营的产品包括三大类——土特产、生活必需品和高档奢侈品，以满足不同顾客群体的需求。

相关链接：

深圳的香蜜湖度假村、海南三亚的香水湾度假酒店等均为开放式、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。

第二节 饭店的类型与等级

一、饭店的类型

对饭店进行分类有两大作用：一是有利于营销，能使饭店明确所处市场的服务对象，制定更有效的营销计划，也能使宾客在选择饭店时有明确的目标；二是便于比较，一家饭店经营效果的好坏，要与同一类型的饭店相比才具有意义；特别是当饭店在运用饭店业各种统计资料分析市场动向、研究竞争对策和制定经营方针时，同类相比很重要。

饭店分类一般根据市场和宾客特点予以划分，主要有以下几种：

1. **商务型饭店，**也称暂住型饭店。此类饭店主要为从事商业贸易活动的客人提供住宿、餐饮和商务服务，多位于城市的中心或商业区。由于商务客人一般文化层次、消费水平较高，商务饭店的设施设备也比较豪华，一般为四、五星级饭店。应配备满足商务活动需求的各种设施和通信系统，如国际直拨电话、互联网、传真、商务中心、洽谈室、会议室及秘书和翻译服务等，并配备供客人娱乐、健身和交往的设施及场所，如健身房、游泳池、网球场、桑拿浴室和康乐中心等。

2. **长住型（住宅）饭店。**这类饭店的主要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。其客房多采用家庭式布局，以套房为主，配备适合客人长住的家具和电气设备，通常都有厨房设备供客人自理饮食。这类饭

店一般只提供住宿、餐饮等基本服务,但服务讲究家庭式气氛,特点是亲切、周到、针对性强。饭店的组织、设施、管理较其他类型简单。

3. 休闲度假型饭店。这类饭店主要以接待休闲、度假及娱乐的旅游者为主,大多数位于海滨、温泉、风景名胜附近,除了提供其他饭店应有的设施和服务以外,其最突出的特点是占地面积大,拥有种类繁多的娱乐健身设施,开辟各种娱乐体育项目,如网球、高尔夫球、骑马、冲浪、划船等,以吸引游客。这些活动的质量往往是一个度假型饭店成功的关键。

4. 会议展览型饭店。此类饭店主要是为各种展销会、博览会、国际会议、经贸洽谈会等提供会议展览场所、住宿及餐饮等综合服务。会议型饭店一般设在大都市或交通方便的游览胜地,不仅要求有各种类型、规格的会议室、展览厅、陈列室、洽谈室等,配备会议设施,如投影仪、通信设备、视听设备、影像设备、同声传译装置等,还要求有良好的会议组织和协调能力,提供高效率的服务。

5. 康复疗养型饭店。这类饭店通常以疗养院、干休所等形式出现,是以提供康复疗养服务为主的饭店。目前一些大中型城市边缘地区也出现了现代康复疗养型饭店,集康复疗养和休闲健身于一体,使人们在繁忙的工作之余得以修身养性、陶冶情操。

6. 青年旅馆,主要是为青年学生或“背包旅行者”提供住宿和自助式食品的饭店,其主要设施为上下铺的高低床,楼层有公共洗手间和浴室,另外有少量的付费洗衣机及炉具。公共设施条件比较简陋,但因收费低,所以深受旅行的青年学生及“背包旅游者”的欢迎。

7. 经济型饭店。这类饭店经济实惠,以客房经营为主,主要对象为一般的商务客人和出差的客人。经济型饭店一般为连锁化品牌经营,有自己独立的预订系统,其主要的特点是洁净、方便、安全、经济。

8. 机场饭店。由于现代航空事业的高度发展,乘飞机的客人越来越多。如飞机由于某种原因不能按时起飞,或客人只是转机、不想进城等等,造成旅客滞留机场。为了适应旅客暂住的需要,在机场附近设置的饭店,其设施与商业饭店大致一样。

9. 公路饭店或汽车饭店。在一些公路发达的国家,游客利用汽车旅行非常普遍。为了适应他们的需要,人们在一些主要公路或岔路口边兴建饭店,向他们提供食宿及停车场所。这种饭店的设施与城市商业饭店差不多,驾车旅行的客人可随遇而安。

10. 风景区饭店,是建在旅游风景区附近的饭店,主要为外来的旅游者提供服务。这类饭店主要以接待观光旅游的团体客人为主,饭店的设施和服务要符合观光旅游客人的需求特点,既价格便宜、经济实用,又美观舒适、服务周到。这类饭店住店客人的主要目的不是追求享受和炫耀,而是为了在旅行中进行恢复和休息,因此饭店的综合设施不必过于完备和齐全,以一、二、三星级饭店为主,管理和服务相对比较规范,但此类饭店受客源的制约较大。

相关链接:

我国首旅集团的如家快捷叫做“一星的墙、二星的窗、三星的房、四星的床”,比较典型地说明了经济型饭店的特点。



相关链接

其他的饭店分类方法, 还有根据饭店的计价方式分类, 划分为欧式计价饭店、美式计价饭店、修正美式计价饭店、欧陆式计价饭店、百慕大计价饭店; 根据饭店资金来源分类, 划分为独资饭店、合资饭店、合作饭店; 根据饭店设施规模大小分类, 划分为大型饭店、中型饭店、小型饭店; 根据饭店营业时间分类, 划分为全年性营业饭店、季节性营业饭店; 还有根据饭店的管理方式分类的, 等等。

二、饭店的等级

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、服务质量等方面所反映出的级别与水准。不少国家和地区根据饭店的位置、环境、设施、服务等情况, 按照一定的标准和要求对饭店进行分级, 并用某种标志表示出来, 在饭店显著的地方公诸于众。这就是饭店的定级或等级制度。饭店分等定级的目的是确立统一的饭店服务和产品质量标准, 有利于建立有序的饭店产品销售系统, 有效地指导客人选择饭店, 保障客人的利益, 同时也便于政府对饭店业的管理和监督, 维护饭店的利益, 创造一种平等、公平竞争的市场环境。

由于各国家、地区饭店业发达程度和出发点不同, 执行机构不同, 各种等级制度所采用的标准也不尽相同, 但各地饭店分等定级的依据和内容却十分相似, 通常都从饭店的地理位置、环境条件、建筑设计布局、内部装潢、设施设备配置、维修保养状况、服务项目、清洁卫生、管理水平、服务水平等方面进行评价确定。

目前国际上采用的饭店等级制度与表示方法大致有以下几种:

(一) 星级制

星级制是把饭店根据一定的标准分成的等级用星号 (★) 表示, 以区别其等级的制度。比较流行的是五星级制, 星越多, 表示饭店的档次和等级越高。这种星级制在世界上、尤其在欧洲采用的最为广泛, 如法国、西班牙、英国等。我国的饭店也采用此种分级方法, 用星的数量和颜色表示饭店的等级。星级分为五个等级, 即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级 (含白金五星级)。最低级为一星, 最高级为白金五星。星级以镀金五角星为符号, 用一颗五角星表示一星级, 依次类推, 五颗白金五角星表示白金五星级。

(二) 字母表示法

许多国家将饭店的等级用英文字母表示, 即 A、B、C、D、E 五级, A 为最高级, E 为最低级。有的虽是五级, 却用 A、B、C、D 四个字母表示, 最高级用 A 或特别豪华级来表示, 如希腊、奥地利等。

阅读资料

迪拜帆船七星级酒店 (Burj Al - Arab 伯瓷酒店) 简介

Burj Al - Arab 伯瓷酒店也就是我们传说中的迪拜帆船七星级酒店, 建于1999年, 住宿费一天为1 333美元。

它是世界上唯一的七星级酒店 (因为饭店设备太高级, 远远超过五星的标准, 只好破例称它为七星级)。开业于1999年12月, 共有高级客房202间, 位于离海岸线280米处的人工岛上, 运用了最新的建筑及工程科技, 迷人的景致及造型, 使它看上去仿佛和天空融为一体。伯瓷的工程耗费了5年的时间, 两年半时间是在阿拉伯海填出人造岛, 两年半时间用在建筑饭店, 使用了9 000吨钢铁, 并把250根基建桩柱打在40米深海下。

饭店由英国设计师 W. S. Atkins 设计, 外观如同一张鼓满了风的帆, 一共有56层, 321米高, 是全球最高的饭店。

酒店中的每一套房间都由两层组成, 下面一层是客人的浴室, 上面一层是主人的卧室和浴室。酒店用劳斯莱斯豪华轿车接送客户, 当然要收取一笔价格不菲的费用。该酒店的早餐费用为41美元, 另加收10%的服务费以及另外10%的“市政当局收费”, 这也使该酒店的收费标准一跃跻身全球顶尖的行列。

(三) 数字表示法

用数字表示饭店的等级, 如意大利则用豪华表示最高级, 继豪华之后由高到低依次为1、2、3、4, 数字越大, 档次越低。而瑞士则由饭店协会按价格分为“1~5级”。还有些则采用“豪华、舒适、现代”或“乡村、城镇、山区、观光”或“国际观光、观光”等分等制。美国和英国各有两套饭店等级标准。在美国, 至今也尚未有统一的、被普遍接受的饭店等级标准, 较有影响的是美国汽车协会及美国汽车石油公司分别制定并使用的“五钻石”和“五星”等级制。英国政府部门制定的标准将饭店分为“1~5皇冠、列名”六级, 英国汽车协会制定的饭店等级分为“1~5星”, 并以“1~3玫瑰”表示饭店餐饮质量水平。

三、我国饭店的星级评定

2003年6月, 经国家质量监督检验检疫总局批准, 国家旅游局将重新修订的《旅游饭店星级划分与评定》(GB/T14308-2003) 作为推荐性国家标准, 于2003年12月1日起实施。此外, 中华人民共和国旅游行业标准《星级饭店访查规范》(2006年3月7日发布) 和全国旅游饭店星级评定委员会《旅游饭店星级评定检查工作实施办法》也是我国星级评定依据的标准规范。

(一) 星级饭店评定权限

1. 旅游饭店星级评定工作由全国旅游饭店星级评定机构 (国家旅游局下

设) 统筹负责, 其责任是制定星级评定工作的实施办法和检查细则, 授权并督导省级以下旅游饭店星级评定机构开展星级评定工作, 组织实施五星级饭店的评定与复核工作, 保有对各级旅游饭店星级评定机构所评饭店星级的审核权。

2. 省、自治区、直辖市旅游饭店星级评定机构按照全国旅游饭店星级评定机构的授权和督导, 具体负责本地区一星、二星、三星、四星级(含预备一星、二星、三星、四星级)饭店的评定与复核工作, 以及预备星级转为正式星级的饭店和改造后由较低星级申请晋升为较高星级饭店的评定与复核工作, 并向国家星评委推荐五星级饭店。

(二) 星级的申请

1. 申请星级的旅游饭店, 应执行旅游统计调查制度, 承诺履行向全国旅游饭店星级评定机构提供不涉及本饭店商业机密的经营管理数据的义务。

2. 旅游饭店申请星级, 应向具有相应评定权限的旅游饭店星级评定机构递交星级申请材料; 申请四星级以上的饭店, 应按属地原则逐级递交申请材料。申请材料包括饭店星级申请报告、自查自评情况说明及其他必要的文字和图片资料。

(三) 星级的评定规程

1. 受理。接到饭店星级申请报告后, 具有相应评定权限的旅游饭店星级评定机构应在核实申请材料的基础上, 于14天内作出受理与否的答复。对申请四星级以上的饭店, 其所在地旅游饭店星级评定机构在逐级递交或转交申请材料时, 应提交推荐报告或转交报告。

2. 检查。受理申请或接到推荐报告后, 具有相应评定权限的旅游饭店星级评定机构应在一个月以内以明查和暗访的方式安排评定检查。检查合格与否, 检查员均应提交检查报告。对检查未予通过的饭店, 星级评定机构应加强指导, 待接到饭店整改完成并要求重新检查的报告后, 于一个月以内再次安排评定检查。



相关链接

对申请四星级以上的饭店, 检查分为初检和终检。(1) 初检由具有相应评定权限的旅游饭店星级评定机构组织委派检查员以暗访或明查的形式实施检查, 并将检查结果及整改意见记录在案, 供终检时对照使用; 初检合格, 方可安排终检。(2) 终检由具有相应评定权限的旅游饭店星级评定机构组织委派检查员对照初检结果及整改意见进行全面检查; 终检合格, 方可提交评审。

3. 评审。接到检查报告后一个月以内, 旅游饭店星级评定机构应根据检查员意见, 对申请星级的饭店进行评审。评审的主要内容有审定申请资格, 核实申请报告, 认定本标准的达标情况, 查验违规及事故、投诉的处理情况等。

4. 批复。对于评审通过的饭店, 旅游饭店星级评定机构应给予评定星级