

新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

酒店管理实务与技巧

主编 沈建龙
副主编 陈岩



高等教育出版社

JIUDIAN
GUANLI
SHIWU YU
JIQIAO



新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

酒店管理实务与技巧

主 编 沈建龙
副主编 陈 岩

高等教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

酒店管理实务与技巧/沈建龙主编. —北京:高等教育出版社, 2007. 7

ISBN 978 - 7 - 04 - 021392 - 8

I. 酒… II. 沈… 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 114556 号

策划编辑 刘悦珍

责任编辑 肖春茂

封面设计 吴昊

责任印制 蔡敏燕

出版发行 高等教育出版社

购书热线 010 - 58581118

社址 北京市西城区德外大街 4 号

021 - 56964871

邮政编码 100011

免费咨询 800 - 810 - 0598

总机 010 - 58581000

网址 <http://www.hep.edu.cn>

传真 021 - 56965341

<http://www.hep.com.cn>

<http://www.hepsh.com>

经销 蓝色畅想图书发行有限公司

网上订购 <http://www.landaco.com>

排版 南京理工出版信息技术有限公司

<http://www.landaco.com.cn>

印刷 上海市印刷七厂有限公司

畅想教育 <http://www.widedu.com>

开本 787 × 960 1/16

版次 2007 年 8 月第 1 版

印张 14

印次 2007 年 8 月第 1 次

字数 262 000

定价 19.00 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 21392 - 00

新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

编 委 会

(按姓氏笔画排列)

主任委员

李 刚 无锡商业职业技术学院

副主任委员

马元兴 无锡商业职业技术学院

张立彬 黑龙江旅游职业技术学院

赵恒伯 江西旅游商贸职业学院

曹少华 长沙商贸旅游职业技术学院

委员

刘叶飙 九江学院

沈建龙 浙江旅游职业学院

李贤政 浙江商业职业技术学院

吴 玲 江西旅游商贸职业学院

张志宇 山西财贸职业技术学院

沈建龙 浙江旅游职业学院

林增学 桂林旅游高等专科学校

郭 胜 无锡商业职业技术学院

姜福金 青岛职业技术学院

徐桥猛 无锡商业职业技术学院

黄明亮 江西旅游商贸职业学院

编写说明

21 世纪,旅游业进入蓬勃发展时期,根据世界旅游组织的预测,2020 年我国将成为世界最大的旅游目的地和第四大旅游客源国。旅游业以科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境污染少、人力资源得到充分发挥等为特征表现出强劲增长的势头,成为我国国民经济新的增长点和许多地区国民经济的支柱产业。

我国旅游教育事业的起步和发展与我国改革开放同步展开并迅速发展,到 2004 年末,全国共有旅游院校 1 313 所,在校学生达到 57 万人,形成了中等职业教育、高职高专教育、普通本科教育和研究生教育与各类型人才培养相结合的多层次、多渠道教育体系,为我国旅游业的发展作出了重要的贡献。加入 WTO 后,旅游业发展的新形势和党的十六大确定的全面建设小康社会的目标,对旅游教育提出了新的要求。研究旅游业的发展规律,并为旅游事业培养合格人才,从而为旅游业的持续健康发展贡献力量,是各类旅游教育院校义不容辞的责任。

旅游学科是一门新兴学科,教材建设是旅游教育的重要任务,是旅游教学管理和旅游专业建设的重要环节,也是保证旅游学科教学质量的重要基础。全国高职高专旅游服务类专门课开发指导委员会在全国高职高专旅游服务类院校的专业建设方面取得了可喜的成绩,本套新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材就是全国高职高专旅游服务类专门课开发指导委员会取得的成果之一。

本套规划教材包括三个专业共 28 本,分别是,旅游管理专业 11 本:《旅游学概论》、《旅游经济学》、《中国旅游景观》、《导游实务》、《模拟导游》、《旅游营销》、《导游情景英语》、《旅游信息管理技术》、《旅行社经营管理》、《旅游服务心理学》、《中国旅游地理》。酒店管理专业 10 本:《酒店管理实务与技巧》、《酒店营销学》、《康乐服务与管理》、《现代酒吧服务与管理》、《酒店前厅运转与管理》、《餐饮服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮企业经营管理》、《酒店英语会话》。烹饪工艺专业 7 本:《中餐烹调工艺》、《西餐烹调工艺》、《烹饪原料学》、《面点制作工艺》、《烹饪营养学》、《烹饪卫生与安全》、《食品雕刻与冷拼工艺》。

充分体现旅游职业技术学院的人才培养目标和办学特色是这套教材的重要指导思想。为了把握这一指导思想,编者的选择以位于职业院校教学一线的、富有教学经验的双师型专任教师为主,教材的内容遵循理论与实践相结合原则、实用性原则、针对性原则,大胆引入最新旅游管理理论的科研成果和实践的成功经验,使这套教材具

有时代特色和职业教育的气息。这既是一种尝试,也是我国旅游服务高等职业教学的发展方向。

这套新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材是旅游高等职业教育工作者一次大胆的教学改革实践,其中不可避免地存在许多问题,我们真诚请求专家、学者、广大教师和学生提出宝贵的意见,我们将认真地听取意见,对教材作进一步修改完善,努力使这套教材成为旅游服务类高等职业教育的“品牌”教材。

新世纪高职高专旅游服务类专业
规划教材编写委员会

2007年3月

前 言

我国旅游业自改革开放以来迅速发展,酒店业也随之飞速发展,全国的星级酒店总数已逾 12 000 家,这就要求酒店业的从业人员提高自身的素质,以适应现代酒店业发展的要求。作为实践性相当强的酒店业来说,高素质人员的出现在很大程度上取决于旅游业、酒店业教育的发展。因此,为了适应和满足我国高职高专旅游管理与酒店管理专业教学和日益发展的酒店业的需要,我们编写了《酒店管理实务与技巧》一书。

本书的编写特点是:第一,针对性。即针对高职高专旅游管理或酒店管理专业学生培养目标和实际需要,强调理论联系实际。在理论上以必须、够用为度,在实践上着重培养学生的技术应用能力和创新能力。第二,实用性。即在内容安排上,结合酒店业的经营管理实际,具有很强的可操作性,内容详实,要点突出。第三,先进性。即在编写过程中吸收了大量的国内外酒店管理的先进经验,反映了酒店业实践和研究的新成果,内容具有相当的前瞻性。因此,本书既可作为高职高专旅游管理或酒店管理专业的教学用书,也可作为酒店管理人员的培训教材或自学用书。

本书由沈建龙担任主编,陈岩担任副主编。参加本书编写的有:沈建龙(第一、二、三、四、六、九、十一章),张雪丽(第五章),陈岩(第七、八章),冯文昌(第十章)。

本书在编写过程中参阅了大量国内外文献和著作,并得到了高等教育出版社、浙江省旅游局、编者所在院校的领导及有关同志的大力支持和帮助,在此一并表示感谢。

由于编者水平有限,书中不足之处在所难免,敬请读者批评指正。

编 者

2007 年 4 月

目 录

第一章 酒店业概述.....	1
第一节 酒店业的产生与发展.....	1
第二节 酒店的种类、等级和组织机构	7
第三节 酒店服务	15
第四节 酒店业发展态势	20
思考题	23
第二章 酒店管理理论	24
第一节 古典管理理论	24
第二节 行为科学理论	28
第三节 现代管理理论	33
思考题	37
第三章 酒店管理者	38
第一节 酒店管理者的层次	38
第二节 酒店管理者的理念	39
第三节 酒店管理者的能力要求	52
思考题	53
第四章 酒店管理职能	54
第一节 计划职能	54
第二节 组织职能	57

第三节 领导职能	62
第四节 控制职能	73
第五节 创新职能	76
思考题	78
第五章 酒店业务管理	80
第一节 前厅管理实务	80
第二节 客房管理实务	93
第三节 餐饮管理实务	100
第四节 康乐管理实务	106
思考题	116
第六章 酒店市场营销	117
第一节 市场营销概述	117
第二节 市场调研和预测	119
第三节 市场营销策略	123
思考题	130
第七章 酒店人力资源管理	131
第一节 人力资源管理概述	131
第二节 员工招聘	132
第三节 员工培训	135
第四节 人力资源的利用	147
思考题	153
第八章 酒店财务管理	154
第一节 酒店财务管理概述	154

第二节 财务管理实务·····	161
思考题·····	174
第九章 酒店工程管理·····	175
第一节 酒店工程管理概述·····	175
第二节 工程管理实务·····	177
思考题·····	186
第十章 酒店安全管理·····	187
第一节 安全管理概述·····	187
第二节 安全管理实务·····	190
第三节 消防常识·····	194
思考题·····	196
第十一章 酒店服务质量管理·····	197
第一节 酒店服务质量概述·····	197
第二节 酒店服务质量管理·····	204
思考题·····	209
参考文献·····	210
教学课件索取单	

第一章

酒店业概述

学习目标

1. 了解中外酒店业的发展史；
2. 熟悉酒店的种类与等级，酒店的组织机构和各部门职能；
3. 掌握酒店服务的要求和酒店产品的构成内容；
4. 掌握酒店业的发展态势。

第一节 酒店业的产生与发展

酒店(hotel)一词起源于法国,原指接待贵宾的乡间别墅。现代意义上的酒店是指具有客房、餐饮、会议、康乐等设施,能够接待观光客人、商务客人、度假客人以及会议客人等,以盈利为目的的经济组织。酒店在各地有多种称谓,如宾馆、酒店、旅馆、度假村等。

酒店在古今中外都经历了一个从简陋到豪华、从单一到多样的发展过程。

一、世界酒店业发展简史

欧洲最早的食宿设施起始于古罗马时期,其发展进程经历了客栈时期、大饭店时期、商业饭店时期和现代新型饭店时期等四个阶段。

(一) 客栈时期(18世纪以前)

酒店业的发展经历了一条漫长的道路,原始的客栈只为过往的旅客提供仅有一张床的简易房间。在罗马帝国时期,客栈第一次兴旺起来,在其顶峰时期,罗马帝国51 000英里的道路上,每隔30英里就有一家客栈。而且在每一个主要城市均有相当规模的客栈,这些客栈通常归自治政府所有并由其来经营。

随着罗马帝国的衰落,长途旅行消失了。宗教朝圣成为当时最主要的旅游动机,

因此,道路旁的客栈大多为慈善组织和宗教组织所经营。

随着欧洲大城市的出现,酒店业中的商业投资再现。如在英国,15 世纪前后,客栈声誉鹊起,通常以家族命名。正如他们的罗马先辈们所做的,这些客栈最初只是啤酒屋,有时也为客人提供简陋的住宿设施。随着第一代公共交通设施——市内马车网络的发展和延伸,旅游者的流量迅速增加,为游客服务的客栈也随之增加。

当时的客栈除满足客人的食、宿这两项基本需求外,很少有其他服务项目,有时甚至连安全也得不到保障。

(二) 大饭店时期(18 世纪后期至 19 世纪末)

自 18 世纪后期开始,西欧、北欧、北美和日本等国家和地区逐步进入工业化时代,商贸活动急剧增加,进而刺激了酒店业的发展。

19 世纪初期,铁路的出现刺激了火车站附近新的、较大的酒店的建设,从而开创了酒店业发展的一个新纪元。沿海城市靠近码头的地方也成为酒店建设的理想选址。

1794 年,在纽约建成的首都饭店(Capital Hotel)富丽堂皇,宛若宫殿。而 1829 年在波士顿建成的特里蒙特饭店(Tremont Hotel),被称为该时期的第一家现代化酒店。该酒店设有前厅(据说在此以前客人是在吧台上登记入住的),拥有 170 间客房,房门可以加锁,房内备有脸盆、水罐和肥皂(不必像以前那样去酒店后院接水洗澡),还有提供法式大菜的餐厅(设有 200 个餐位)。特里蒙特饭店的建筑师依萨阿·罗杰斯(Isaiah Rogers)从此以酒店设计而闻名,其设计一度为欧洲及其他地区所仿效。

1898 年 6 月,巴黎的丽兹饭店(Ritz Hotel)在世界上第一个实现了“一个房间一个浴室”,将酒店业的发展推向该时期的顶峰。

这一时期的酒店尽管发展很快,但其客源对象仅为王侯贵族、达官富豪,远离大众消费。

(三) 商业饭店时期(20 世纪初至二战时期)

在 20 世纪初期,多数酒店的卧室仍很小且不舒适,豪华酒店也是如此。客人们的大多数时间在宽敞的大厅、图书馆或类似的公共场所休息或社交。被称为“现代商业饭店之父”的美国人斯达特勒(Ellsworth Milton Statler)首先认识到,不是所有的客人都想社交,许多客人更愿意呆在自己的房间里。所以斯达特勒的酒店首先为客人提供了独立卫生间、较大的客房、房内用膳服务、房内收音机及酒店间的预订服务。其许多基础设施和经营控制成为今天的行业标准,如自来水、电话、门旁电灯开关等,这些都是斯达特勒的创新。

美国酒店业还带来了其他技术进步,如管道系统、下水道系统、中央供热系统、空调系统、客用电梯、电灯以及现代通讯系统的运用等。所有这些都很快为世界各国酒店所采用。

20 世纪 20 年代,酒店业得到迅速发展。随着汽车工业的发展,也开始出现了汽车酒店。但到了 30 年代,世界性的经济危机席卷了欧美各个资本主义国家,经济的萧条使世界酒店业陷入了困境。

(四) 现代新型饭店时期(二战以后至今)

二战结束后,世界经济逐步复苏并走向繁荣,汽车工业、航空运输业的发展使旅游人数剧增,从而也引起了对酒店需求的剧增。世界各国相继兴建具有浴室、地毯、空调等设施的现代新型酒店,其服务向多样化、综合化发展。

1. 连锁酒店快速发展

几个世纪以来,酒店业一直被描述成茅屋产业(Cottage Industry),每家酒店都是私人拥有的、独立的企业。偶尔也有一家著名酒店成功经营并管理少量同名酒店,但这种情况较为罕见。最早的成功案例是恺撒·里兹集团。里兹最初被雇佣为管家,以监督、巡视数家酒店的经营管理,并允许那些酒店以里兹酒店宣传自己,这是后来酒店管理合同的雏形。里兹集团在 19 世纪末达到鼎盛时期,在欧洲的主要城市以及欧洲外的开罗、约翰内斯堡和纽约等地均建有豪华酒店。

斯达特勒除了对酒店业的许多其他贡献外,也发展了最早的现代酒店集团之一。从 1901 年经营第一家酒店起,斯达特勒集团最终扩张为拥有十家主要酒店的企业。斯达特勒首先指出统一经营、管理数家大型酒店的经济和财务优势:通过集中采购、成本控制和市场营销,就有可能提高利润。斯达特勒的大多数酒店统一命名,风格、规模类似。尽管斯达特勒成功了,但在两次世界大战中,酒店集团的发展仍很缓慢,一些美国最闻名的酒店独立拥有者通常看不起集团经营者。

康拉得·希尔顿(Conrad Hilton)、厄内斯特·亨德森(Earnest Henderson)和罗伯特·摩尔(Robert Moor)等人也是酒店业的先驱,他们在连锁酒店的发展中起了重要的作用,并首先开始国际化经营。特别是康拉得·希尔顿,被认为是酒店管理合同的创始人,这培育了酒店管理公司的发展。假日集团的创始人凯蒙斯·威尔逊(Kemmons Wilson)和华莱士·约翰逊(Wallace Johnson)在 20 世纪 50 年代和 60 年代通过假日酒店名称的特许经营并建立国内预订网络而充分利用了连锁酒店这一观念。特许经营使连锁酒店比管理或拥有酒店得以更快扩张。这种方式已经成为许多经济类型的酒店和汽车旅馆公司的标准操作模式。

2. 连锁酒店的国际化进程

尽管美国酒店的建筑和其他技术、管理创新为海外的酒店所效仿,但美国酒店公司一直到二战结束都没有在美国本土外发展。只有英国和瑞士的酒店集团在国外管理酒店,但数量也很少。尽管许多国家有里兹酒店,但这些酒店只是依靠里兹管理公司的咨询,实际上并非由管理公司控制。

在国外投资酒店有较高的风险。对酒店经营者来说,在外国的城市找到最佳的

地理位置也是非常困难的。而且筹资通常也更为复杂和困难,特别是在发展中国家,其建设、人员、当地风俗、经商方法等都有很大的不同。没有一家银行愿意承担提供全额贷款的风险,所以通常需要多个筹资渠道。另外,还存在民族化风险或在政治动荡时期的酒店客人数量锐减的情况。像其他国际性的企业一样,在国外经营的酒店存在汇率波动的问题及利润汇出的限制。此外,外国酒店集团经常还要面临国内酒店,有时是政府拥有或下属的酒店的竞争。

二战以前,上述问题足以阻止美国的酒店经营者投资国外的酒店。另外,酒店业的经济中心原来在国内,美国人对国内生活也有足够的兴趣。但二战使这种情形发生了变化。随着战争的深入,全美各影院播放的新闻报道和纪录片为美国人提供了美国及其同盟国在其他国土作战的情况。美军战士及其家庭、普通公民越来越熟悉地球上其他地方的名字。二战结束后,各地经济复苏,美国人产生了到战争及媒体使他们熟悉的地方去旅游的动机。

从某种程度上讲,酒店业早期的国际扩张的原因是美国政府希望带动欠发达国家的经济发展。美国总统富兰克林·罗斯福(Franklin D. Roosevelt)为实施其对拉丁美洲的“睦邻友好政策”,鼓励美国的公司在当地兴建酒店。罗斯福发现通过发展旅游业可使拉美和加勒比海国家从美国赚取外汇,从而改善该地区的经济状况,并实现其“半球巩固”的目标。

当时美国卓越的泛美航空公司(Pan Am)于1946年成立了全资子公司——洲际酒店公司(IHC)后,开始在国外兴建酒店。洲际酒店公司具有双重作用:一是为国际旅游者,特别是泛美航空公司的乘客提供服务;二是为航空公司的机组人员服务。洲际酒店公司的第一家酒店建于1949年,位于巴西 Belem。1982年,泛美航空公司将洲际酒店公司出售给英国的大都会公司时,已经在世界各地拥有109家酒店。希尔顿公司于1948年在波多黎各兴建的第一家酒店也可以说是响应了罗斯福总统协助该地区发展的号召。

二战后,美国酒店业在拉美和加勒比海国家经济发展中的作用同样发生在欧洲。战后美国外交政策的主要事务是帮助欧洲重建,政府鼓励美国酒店公司协助欧洲的重建工作。另外,欧洲组织了一些考察团体去美国学习并吸收美国酒店业的先进经验,以更好地满足美国旅游者的特殊需求。所有这些都促进了酒店业的国际化进程。

因为世界逐渐向全球化市场变化发展,所以酒店连锁公司、管理公司和开发商都开始寻求机会为数量日益增长的国际游客服务。大的酒店公司也认识到在国外的大力发展可帮助国内的酒店获得外国旅游市场的份额。经济的比较优势在外国酒店中起了重要的作用,特别是在发展中国家,其土地和劳力成本,有时还包括原料和资金成本,通常要比发达国家低得多。

国内形势经常影响国外的酒店在该国的发展。美国的国内酒店公司因国内市场

的过剩或饱和而被鼓励去国外发展。此外,许多公司把国外视作其扩展的新机会。

直到 20 世纪 60 年代,世界上的发达地区吸引了国际酒店公司的大部分注意力。他们最早以在大的口岸城市和世界性都市发展为主,因为这样只需冒最低的财政风险并能吸引大多数投资者。其总的策略是在大都市确立其品牌,然后向第二类市场和度假区转移。随着喷气式飞机大范围地用于大众旅游,国际酒店公司开始在世界上的发展中地区加速发展。

二、我国酒店业发展简史

中国最早的食宿设施可追溯至春秋战国或更为久远的时期,其发展史简述如下:

(一) 中国古代酒店业

在古代,政府公文的下达、各地书信的往来等全靠有人骑马或乘车传送,这就是中国古代史上的驿传制度。当时,为公差人员及信使提供食宿的是官办的驿站。驿站刚建立时仅接待公差和信使;秦汉后开始接待过往官员;至唐代,广泛接待文人雅士;而到明清,则开始接待一般的旅客。

中国古代另一类官办食宿设施是迎宾馆。它以接待各国使者、各族代表及商客等为主,在春秋战国时称“诸侯馆”和“传舍”,唐、宋时称“四方馆”,元、明时称“会同馆”,至清朝才真正被称为迎宾馆。

在商、周时期,民间出现了一种专门供过往旅客在旅途中休息、住宿、饮食的场所,当时称之为“逆旅”;至春秋战国时期,从事商贸的人日趋增多,中国民间旅店业得以初步形成;到了比较发达的秦汉两代,手工业兴起,商业开始繁荣,促进了旅店业的发展;在唐、宋、明、清时期,社会生产力逐渐提高,手工业和商业进一步发展,旅店业也随着兴旺发达。

(二) 中国近代酒店业

1. 西式酒店

1840 年第一次鸦片战争后,西方列强纷纷入侵中国,划分势力范围并设立租界,随即在租界内兴建了许多西式酒店。至 1939 年,在北京、上海、广州等 23 个城市,由外资建造并经营管理的西式酒店近 80 家。这些酒店与中国传统的旅店相比,规模宏大,设备豪华,设施完善,建筑结构、装饰等具有典型的欧洲风格,其主要任务是接待来华外国人,同时也成为当时国内达官贵人、上层人士频繁光顾的场所。

2. 中西式酒店

西式酒店的涌现,刺激了中国的民族资本涉足酒店业。1912 年后,各地纷纷兴建包容中西风格的新式酒店,如北京的西山宾馆、状元府酒店,上海的百乐门酒店、国际饭店等。这类酒店在 20 世纪 30 年代发展至鼎盛时期,与中国传统的旅店相比,无论在建筑、设施设备、规模等方面,还是服务项目、经营方式、管理水平等方面都有了

明显的进步与发展。

（三）中国现代酒店业

1. 招待所阶段(1978 年以前)

新中国成立初期,为了接待国际友人、苏联和其他一些东欧国家的援建专家及华侨、港澳同胞,我国各地分别兴建了一批设施设备条件相对较好的高级招待所。这些招待所以完成外事或政治接待任务为主,不追求经济效益,实行传统的经验管理。

2. 恢复起步阶段(1979—1983 年)

1978 年以后,随着对外开放政策的实行,我国国际旅游业得到了迅猛的发展。为适应这种形势,原先的高级招待所在稍作整修后即承担繁重的涉外接待任务,从而成为第一批以接待境外宾客为主,区别于国内一般酒店的现代化涉外饭店,在习惯上称之为旅游饭店。起步阶段的多数酒店开始从事业单位向企业过渡,酒店管理也从以前的经验管理向科学管理转变。

3. 迅猛发展阶段(1984—1988 年)

在这一阶段,我国也开始引进外国的先进管理经验,其中较为典型的是长城喜来登酒店和建国饭店引进香港半岛集团的管理。特别是建国饭店的经营管理取得了极大的成功,因此,1984 年,国家旅游局在全国选择 50 家酒店推广建国饭店经验,次年又在全国 102 家酒店推广建国饭店管理经验。伴随着外资酒店的开业和境外管理的引进,这一阶段的酒店业开始不断学习国内外先进管理理论和方法,并建立自身的科学管理体系。

4. 快速成长阶段(1989—1999 年)

1989 年,酒店业突然跌入低谷,在 1989 至 1991 年经历了短暂的调整。1992 年,邓小平南巡讲话以后,全国掀起了新一轮改革浪潮,经济发展异常活跃,酒店业也进入了快速成长的时期,出现了供求两旺的局面。酒店客房出租率大幅上升,平均房价急剧攀升。与此同时,在全国范围内出现了兴建酒店的热潮,且大量的房地产项目、培训中心项目以及写字楼、商用楼等也纷纷转向酒店业,酒店建设出现了一定的盲目性,导致了供求失衡的局面。特别是亚洲金融危机的发生,使酒店消费需求出现了萎靡不振的状况,酒店业进入了下滑的通道。

在这一阶段,酒店经营管理全面进入科学管理时期,从过去忽视市场需求转向通过标准化、规范化、科学化的管理来提高酒店服务质量和产品质量,从而满足市场的需求。同时,星级酒店标准的制定与实施也为酒店业的发展提供了契机。

5. 全面发展阶段(2000 年以后)

由于国内旅游市场的蓬勃发展和经济的突飞猛进,2000 年以后,中国酒店业焕发了巨大的生机。酒店业市场从不成熟的卖方市场向成熟的买方市场转化,酒店的客源市场结构也从过去的单纯依靠游客转向拥有商务客人、度假客人、本地客

人和游客等多种客源。在2003年“非典”爆发时期,酒店业并没有出现像旅游业那样一落千丈的状况,在“非典”过后更是得到了高速的发展,也有力地说明了这一点。随着国际酒店管理集团进入我国酒店市场步伐的加快,酒店竞争日趋激烈。许多酒店积极谋求自身的发展出路,不仅借鉴了国外酒店的先进理念,还融合了我国酒店的管理实践,通过服务人性化、营销网络化、集团化扩张等手段获得了较快的发展。

与此同时,新一轮酒店建设方兴未艾,酒店业经营体制也发生了根本的变化,民营酒店成为了酒店业的主体,酒店活力明显增强。在各地均出现了酒店建设两头热的态势:一方面,大量高星级酒店纷纷开始建设;另一方面,经济型酒店如雨后春笋般大量涌现。这一阶段,酒店业的经营管理也转向现代企业管理,职业经理人大量涌现,为酒店业的专业化管理奠定了基础。

第二节 酒店的种类、等级和组织机构

酒店的种类因分类方法而异;酒店的等级因各国的评定方法不同而各不相同。

一、酒店的种类

酒店业是由各种不同类型的酒店组成的。目前,世界各国的酒店主要有以下几种分类方法:

(一) 按传统方式分类

1. 商务型酒店

商务型酒店也称暂住型酒店,一般位于城市,靠近商业中心,以接待商务宾客为主。商务型酒店不仅讲究外观,也注重内部设施的富丽堂皇。其客房、餐饮服务有较高水准,各类服务设施,特别是商务活动所需的设施,如直拨电话、传真、会议或洽谈室、商务中心等齐全、完整。

2. 度假型酒店

度假型酒店多位于海滨、温泉、山区、森林等地,以接待休闲度假的宾客为主。这类酒店除食宿设施外,还提供丰富的娱乐及体育服务,如滑雪、垂钓、划船、冲浪、高尔夫球、保龄球、射击场、棋牌等活动。

3. 长住型酒店

长住型酒店主要供宾客长期居住。酒店与客人之间往往通过签订租约的形式,确定租赁关系。这类酒店的客房多采用家庭式布局,配备宾客长住所必需的家具和电器设备,通常配有可供宾客自理饮食的厨房设备。