

PUP6

21世纪全国高职高专

旅游系列

规划教材

酒店管理专业系列

饭店管理实务

FANDIAN GUANLI SHIWU

主 编 金丽娟

- 巧设实训 拓展能力
- 精编案例 佐证内容
- 理论够用 工学结合



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



21 世纪全国高职高专旅游系列规划教材

饭店管理实务

主 编	金丽娟	
副主编	刘晓芬	彭淑清
	谢 蕾	胡 冲
参 编	罗晓黎	陈 戎
	魏 娟	何娇娇



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书系统、全面地介绍了饭店管理概述、饭店组织管理、饭店服务质量管理、饭店公共关系管理、饭店营销管理、饭店人力资源管理、饭店物资管理、饭店设备管理、饭店安全管理、饭店业务管理方面的内容。本书在内容和体例的编排上,既注重理论知识的阐述,又重视项目实训的设计,力求反映饭店管理在理论研究和实践发展方面的最新进展,注重知识的系统性、专业性和实用性,具有鲜明的时代特色。

本书涉及面广、实用性强,既可作为高职高专院校旅游管理相关专业的教材,也可作为饭店中高级管理人才的培训用书,还可作为大中专院校旅游管理专业自学考试人员的辅导资料。

图书在版编目(CIP)数据

饭店管理实务/金丽娟主编. —北京: 北京大学出版社, 2013.1

(21世纪全国高职高专旅游系列规划教材)

ISBN 978-7-301-21559-3

I. ①饭… II. ①金… III. ①饭店—企业管理—高等职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 274056 号

书 名: 饭店管理实务

著作责任者: 金丽娟 主编

策划编辑: 刘国明 李彦红

责任编辑: 刘国明

标准书号: ISBN 978-7-301-21559-3/F·3397

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> 新浪官方微博: @北京大学出版社

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

电子信箱: pup_6@163.com

印 刷 者: 涿州市星河印刷有限公司

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 19.75 印张 459 千字

2013 年 1 月第 1 版 2013 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 37.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

目 录

1 饭店管理概述.....1	3 饭店服务质量管理..... 45
1.1 饭店概述.....2	3.1 饭店服务质量概述..... 47
1.1.1 饭店的概念.....2	3.1.1 饭店服务质量的概念..... 47
1.1.2 饭店的业务特点.....3	3.1.2 饭店服务质量的内容..... 49
1.1.3 饭店的类型.....4	3.1.3 饭店服务质量的特点..... 55
1.1.4 饭店的等级.....10	3.2 饭店服务质量管理..... 58
1.2 饭店的产生与发展.....11	3.2.1 制定饭店服务规程..... 58
1.2.1 国外饭店的产生与发展.....12	3.2.2 建立饭店服务质量
1.2.2 中国饭店的产生与发展.....15	管理体系..... 63
1.3 饭店管理的含义.....17	3.2.3 提高饭店优质服务意识..... 66
1.3.1 饭店管理的概念.....18	3.2.4 饭店服务质量管理的
1.3.2 饭店管理的特点.....19	方法..... 67
1.3.3 饭店管理的内容.....20	3.2.5 提高饭店服务质量的
1.4 饭店管理的职能与方法.....22	有效途径..... 73
1.4.1 饭店管理的职能.....22	课后习题..... 75
1.4.2 饭店管理的基本方法.....24	4 饭店公共关系管理..... 77
课后习题.....28	4.1 饭店公共关系概述..... 78
2 饭店组织管理.....30	4.1.1 饭店公共关系的概念..... 78
2.1 饭店组织管理概述.....31	4.1.2 饭店公共关系的特点..... 79
2.1.1 饭店组织管理的概念.....31	4.2 饭店公共关系要素分析..... 82
2.1.2 饭店组织原则.....32	4.2.1 饭店公共关系的主体..... 82
2.1.3 饭店管理的职能.....34	4.2.2 饭店公共关系的客体..... 87
2.2 饭店组织结构.....36	4.2.3 饭店公共关系的手段..... 90
2.2.1 饭店组织结构类型.....37	4.3 饭店公共关系的基本程序..... 94
2.2.2 饭店组织结构设计的内容.....39	4.3.1 收集信息..... 94
2.3 饭店组织管理制度.....41	4.3.2 拟定计划..... 97
2.3.1 饭店组织管理制度的	4.3.3 实施管理..... 99
类型.....41	4.4 饭店 CIS..... 99
2.3.2 饭店组织管理机构.....43	4.4.1 CIS 的含义..... 99
课后习题.....43	4.4.2 CIS 的构成要素..... 99
	4.4.3 CIS 的运作程序..... 101
	课后习题..... 102



5 饭店营销管理	105	6.4 饭店职业经理人能力的培养	156
5.1 饭店营销概述	106	6.4.1 饭店职业经理人能力培养的意义	156
5.1.1 饭店营销的概念	106	6.4.2 饭店职业经理人能力模型的构建	157
5.1.2 饭店营销的特点	108	课后习题	161
5.1.3 饭店营销观念的演变和发展	109	7 饭店物资管理	163
5.2 饭店营销的方法	113	7.1 饭店物资管理概述	164
5.2.1 文化营销	113	7.1.1 饭店物资管理的特点	164
5.2.2 服务营销	115	7.1.2 饭店物资定额管理	166
5.2.3 关系营销	116	7.2 饭店物资采购与验收管理	169
5.2.4 绿色营销	119	7.2.1 饭店物资采购管理	169
5.2.5 网络营销	122	7.2.2 饭店物资验收管理	173
5.3 饭店营销组合策略	124	7.3 饭店物资仓储和发放管理	176
5.3.1 产品策略	124	7.3.1 饭店物资仓储管理	176
5.3.2 价格策略	126	7.3.2 饭店物资发放管理	179
5.3.3 渠道策略	131	课后习题	184
5.3.4 促销策略	132	8 饭店设备管理	186
课后习题	134	8.1 饭店设备管理概述	187
6 饭店人力资源管理	136	8.1.1 饭店设备管理的意义与任务	187
6.1 饭店人力资源管理概述	137	8.1.2 饭店设备管理的内容	191
6.1.1 饭店人力资源管理的含义	137	8.2 饭店设备分类	194
6.1.2 饭店人力资源管理的目标	139	8.2.1 供配电系统	194
6.1.3 饭店人力资源管理的內容	140	8.2.2 空调制冷系统	195
6.2 饭店人力资源的开发与利用	143	8.2.3 锅炉供热系统	196
6.2.1 饭店人力资源的开发	143	8.2.4 给排水系统	196
6.2.2 饭店人力资源的利用	149	8.2.5 消防报警系统	197
6.3 饭店员工激励管理	152	8.2.6 电梯设备系统	200
6.3.1 饭店员工激励管理的含义	152	8.2.7 厨房设备系统	201
6.3.2 饭店员工激励的作用与原则	153	8.2.8 音像与通信设备系统	202
6.3.3 饭店员工激励的基本形式	154	8.2.9 健身娱乐设备系统	202
		8.3 饭店设备系统管理	204
		8.3.1 设备的选择与购置	204
		8.3.2 设备的使用与维护	207
		8.3.3 设备的更新与改造	212
		课后习题	215

9 饭店安全管理.....	217	9.6.4 饭店信息系统的 安全维护.....	243
9.1 饭店安全管理概述.....	218	课后习题.....	244
9.1.1 饭店安全管理的概念.....	218	10 饭店业务管理.....	246
9.1.2 饭店安全管理的范围和 特点.....	219	10.1 饭店前厅部业务管理.....	247
9.1.3 饭店安全管理的目标和 原则.....	222	10.1.1 前厅部的地位及功能.....	248
9.1.4 饭店安全管理的手段.....	223	10.1.2 前厅部的组织机构与 职能.....	250
9.2 饭店治安管理.....	224	10.1.3 前厅部工作规程.....	253
9.2.1 饭店治安管理概述.....	224	10.1.4 前厅部常见问题与控制 方法.....	260
9.2.2 饭店各部门的治安管理.....	225	10.2 饭店客房部业务管理.....	262
9.3 饭店卫生安全管理.....	229	10.2.1 客房部地位及主要 任务.....	263
9.3.1 饭店卫生安全管理概述.....	229	10.2.2 客房部组织机构与 职能.....	265
9.3.2 饭店各部门的卫生安全 管理.....	229	10.2.3 客房部工作规程.....	267
9.4 饭店消防管理.....	232	10.2.4 客房部常见问题与控制 方法.....	270
9.4.1 饭店常见的消防安全 问题.....	232	10.3 饭店餐饮部业务管理.....	271
9.4.2 饭店的消防管理制度.....	233	10.3.1 餐饮部地位及工作 任务.....	271
9.4.3 火灾的预防.....	234	10.3.2 餐饮部组织机构与 职能.....	272
9.4.4 火灾的处理.....	236	10.3.3 餐饮部工作规程.....	274
9.5 饭店紧急事件的处理.....	237	10.3.4 餐饮部常见问题与控制 方法.....	280
9.5.1 停电事故的处理.....	237	10.4 饭店康乐部业务管理.....	281
9.5.2 客人伤、病与死亡的 处理.....	238	10.4.1 康乐部地位及任务.....	281
9.5.3 客人违法的处理.....	238	10.4.2 康乐部组织机构.....	282
9.5.4 客人报失的处理.....	239	10.4.3 康乐部的工作规程.....	283
9.5.5 食物中毒的处理.....	239	10.4.4 康乐部常见问题与 控制方法.....	289
9.6 饭店信息系统的安全管理.....	240	课后习题.....	291
9.6.1 饭店信息系统安全的 概念.....	241	附录.....	293
9.6.2 饭店信息系统安全的影响 因素分析.....	241	参考文献.....	304
9.6.3 饭店信息系统运行的 安全管理.....	242		

1

饭店管理概述

学习目标

- 知识目标：掌握饭店管理的一般理论，了解饭店管理的含义、基本内容及职能，对饭店管理有较为深入的认识。
- 技能目标：能够运用饭店管理基本知识对现实饭店工作中发生的各种问题做出分析和判断，并能够提出对应的解决方法。
- 能力目标：能运用所学知识判断饭店管理是否科学，能够判断饭店管理职能在实际管理工作中是否合理运用。

导入案例

饭店管理的现场控制

巡视是饭店基层管理者每天的职责，通过巡视发现问题和解决问题以提高饭店服务工作的质量。某天，餐饮部主管向餐饮部刘经理汇报近期工作后，他们一起来到餐厅巡视。时间尚早，客人不多，主管看了看桌椅和餐具，横、竖、斜都在一条直线上，感到很满意。然后他又将视线转向周围站立的服务员，个个笑容可掬，站姿标准。两人走出餐厅交换意见，主管得意地问：“刘经理，你觉得餐厅的工作怎么样？”刘经理反问：“你认为呢？我看你刚才是先把眼睛盯向餐台，然后，才去看服务员。你知道吗？当我们刚走进餐厅时，有3个服务员正在聊天，见我们进来立刻散了，所以，你再去检查，个个都合乎标准。就这种类型的巡视，应该先看面，后看线，先看动，后看静。”主管由衷地说：“刘经理，您说得对，您看那3名服务员应该怎么办？”刘经理说：“那就是你权力范围的事了。”

思考：主管为什么没有发现问题？刘经理让主管处理3个服务员的做法对吗？

在实际工作中常常出现这样的情形，某部门经理，甚至总经理巡视饭店时发现了问题，当即代替当事人的直接上级做出处理决定，这种做法违反了统一指挥的原则，形成了多头领导并且限制了下级管理人员能力的发挥。案例中餐饮部刘经理让主管自行处理聊天服务员的做法是可取的。现场控制就是在执行计划的过程中，各级主管部门按照事先规定的标准直接对计划情况进行现场监督、检查和指导，及时发现问题、解决问题，把给饭店造成的损失降到最小。为此，在实施现场控制时，要掌握检查技巧，发现问题后要注意处理技巧，并遵循统一指挥的原则。

随着旅游业的快速发展，饭店业已经成为促进我国经济社会发展和扩大就业的重要行业。饭店业无论在建筑物、设施、产品、服务还是经营管理方面都不断完善和发展。现代饭店业与国际化接轨程度高，在国民经济体系中发挥着现代化管理、国际化管理的示范作用。饭店管理是管理学科的一个重要分支，要真正提高我国现代饭店的管理水平，有必要对饭店管理的基本知识有一个全面的认识。

1.1 饭店概述

饭店(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，欧美的饭店业沿用了这一名词来泛指所有商业性的住宿设施。在我国，由于地域和习惯上的差异，有“酒店”、“饭店”、“大厦”、“度假村”、“山庄”等多种不同的名称。

1.1.1 饭店的概念

国外权威词典曾给饭店做过如下定义。《美利坚百科全书》的定义：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服务。《科利尔百科全书》：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。《大不列颠百科全书》：



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。《简明不列颠百科全书》。饭店是为公众提供住宿设施与膳食的商业性的建筑设施。《韦伯斯特美国英语新世界词典》。饭店是提供住宿，也经常提供膳食与某些其他服务设施，以接待外出旅游者和非永久性居住的人。

从以上定义可以看出，饭店应具备下列基本条件：

饭店是一个住宿设施完备并经政府有关部门许可的建筑；

饭店必须提供住宿、餐饮的基本服务和项目；

饭店要为旅客提供商务、娱乐、购物等项目及其服务；

饭店设施与场地具有商业性特征，在承担一定的社会责任的前提下，谋求合理的利润。

综上所述，饭店是以建筑物为凭借，主要通过客房、餐饮、娱乐等设施及与之有关的多种项目，向客人提供服务的一种专门场所。换言之，饭店就是利用空间设备、场所和一定消费物质资料，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综合性服务企业。

1.1.2 饭店的业务特点

饭店通过生产和销售饭店产品而获取收益，是自主经营、自负盈亏的企业。饭店作为以招徕和接待客人为特征的服务行业，具有与其他行业不同的特征。饭店的业务特点主要表现在以下四个方面。

1. 无形性

饭店的业务活动从本质上说，并不生产和销售有形的物质产品，而是凭借物质设施向客人提供一种无形的服务，客人最终得到的只是一种服务的效用和服务过程的一种体验。所以，在饭店的业务活动中，饭店提供服务的过程和客人消费服务的过程处于同一时间和空间。饭店的设施、空间、环境不能储存和搬运，如在某一时间内不能销售出去的客房，这一时间内的价值便随时间而消失了。

2. 综合性

综合性即饭店业务活动构成要素的复杂性和内外联系的紧密性。在现代社会，人们住店不仅是一种基本的生活需要，而且是追求享受的一种方式。要满足客人的需要，饭店必须配套设施齐全、服务项目丰富、服务质量优良。因此，这就要求饭店各部门的协调配合，以建立一个综合性的服务系统。

3. 波动性

饭店的业务受到多种因素的制约而具有不稳定性，最基本的客观因素有三个：一是社会政治因素，即国家的政策、社会秩序、外交关系等；二是经济因素，即商品经济的发达程度、国家经济的发展速度、人们的消费水平等；三是人的因素，饭店产品质量受人为因素影响较大，难以恒定地维持一致。一方面由于服务的对象是人，他们有着不同的兴趣、爱好、风俗、习惯，又有着不同的动机和需要；另一方面提供服务



的也是人，饭店员工在提供服务时受知识、性格、情绪等诸多因素的影响，这些影响使饭店产品质量有着很大的可变性。

4. 文化性

文化是由地域、历史、民族、政治、意识形态所决定的人类知识、信誉和行为的整体，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、礼仪以及其他有关成分。饭店的文化特性主要体现在有形的物质文化和无形的精神文化两个方面。有形的物质文化主要表现在具有文化艺术氛围的建筑造型、功能设计、装饰风格、环境艺术等文化娱乐设施，以及有民族文化和西洋文化的菜食等物质产品；无形的精神文化主要表现在非物质文化和服务活动的思想意识，以及经营活动中的经营思想和管理文化等。

1.1.3 饭店的类型

由于世界各国不同的历史文化、不同的地理位置与气候条件的差异，世界各地的饭店也有着不同的类型与等级。目前，世界各地的饭店有以下几种基本类型。

1. 按照饭店的服务对象分类

1) 商务型饭店

商务型饭店又称暂住型饭店，是主要以接待从事商务活动的客人为主，而非旅游度假客人为主的饭店。商务型饭店在地理位置、饭店设施、服务项目、价格等方面都以商务为出发点，尽可能地为商务客人提供便利。这类客人对饭店的地理位置要求较高，要求饭店靠近城区或商业中心区。相关商务设施必须配备齐全，如打字、复印、传真、翻译等服务。其客流量一般不受季节的影响而产生很大的变化。商务型饭店的设施设备齐全、服务功能较为完善。

2) 度假型饭店

度假型饭店主要是为宾客旅游、休假、疗养等提供食宿及娱乐活动的一种饭店类型。度假型饭店多建在海滨、温泉、风景区附近，其经营的季节性较强，要求有较完善的娱乐设备。度假型饭店因地域、经济、文化的不同而具有地方性、灵活性和多样性的特点。度假型饭店可分为两种，一种是观光度假型饭店，这类饭店要求的地理位置比较独特(多位于海滨、草原、海岛、森林、雪山等拥有独特旅游资源的地方)，并且能够提供多种旅游活动和健身活动如游泳等。另一种则是休闲度假型饭店，这类不需要有良好的旅游资源，但一定要有安静、舒适、绿化的自然环境。因为这类饭店的顾客都是前来放松身心，释放压力，逃离城市的喧嚣的。

【知识链接】

绿色饭店

绿色饭店是指那些为旅客提供的产品与服务既符合充分利用资源又保护生态环境的要求且有益于顾客身体健康的饭店。从可持续发展理论的角度考虑，“绿色饭店”就是指饭店业发展必须建立在

生态环境的承受能力之上,符合当地的经济状况和道德规范,即一是通过节能、节电、节水,合理利用自然资源,减缓资源的耗竭;二是减少废料和污染物的生成和排放,促进饭店产品的生产、消费过程与环境相容,降低整个饭店对环境危害的风险。

绿色饭店坚持绿色管理,倡导绿色消费,保护生态和合理使用资源,其核心是在为顾客提供符合安全、健康、环保要求的绿色客房和绿色餐饮的基础上,在生产运营过程中加强对环境的保护和资源的合理利用。在安全方面重视消防安全、治安安全和食品安全;在健康方面突出绿色客房、绿色餐饮和卫生操作;在环保方面关注节能、降耗和垃圾处理。

3) 长住型饭店

长住型饭店也称为公寓型饭店,此类饭店客房多采取家庭式结构,以套房为主,配套适合客人长住的家具和电器设备,房间大者可供一个家庭使用,小者有仅供一人使用的单人房间。在服务上讲究家庭式氛围,亲切周到,是既提供一般饭店的服务,又提供一般家庭服务的饭店。

4) 会议型饭店

会议型饭店是以接待会议旅客为主的饭店,除食宿娱乐外还为会议代表提供接送站、会议资料打印、录像摄像、旅游等服务。要求有较为完善的会议服务设施,有大小会议室(图 1-1)、同声传译设备、投影仪和功能齐全的娱乐设施等。



图 1-1 饭店会议室

2. 按照饭店的经营方式分类

1) 集团经营饭店

集团经营饭店又称连锁饭店或饭店联号,是指饭店集团在本国或世界各地拥有或控制两家或两家以上的饭店。这些饭店采用统一的店名、店标,统一的经营管理方式,统一的管理规范和服务标准,联合经营形成的系统。集团化经营则可以避免市场的过度竞争,增加行业的利润。从 20 世纪 80 年代中期以来,饭店集团在我国饭店市场运行中扮演了越来越重要的角色,而 21 世纪的我国饭店业无疑将进入饭店集团化经营的世纪。

【知识链接】

十大酒店集团

1. 洲际酒店集团

洲际集团成立于1777年,是目前全球最大及网络分布最广的专业酒店管理集团,拥有洲际酒店(图1-2)、皇冠假日酒店等多个国际知名酒店品牌和超过60年的国际酒店管理经验。



图 1-2 洲际酒店

2. 胜腾酒店管理集团

胜腾公司的酒店集团,其总部设在美国新泽西州的帕斯帕尼,是世界最大的经济型酒店运营商之一,在全球范围内运营近2100家酒店。第一家速8酒店于1974年在美国南达科他州的阿伯丁市开业,速8酒店一直致力于向所有的住客提供干净的房间和友好的服务。速8酒店于2004年4月进入中国市场,第一家酒店于同年6月8日在北京王府井开业。

3. 万豪国际集团

万豪国际集团是全球首屈一指的酒店管理公司,业务遍及美国及其他67个国家和地区,管理超过2800家酒店,提供约490500间客房。该公司的总部设于美国首都华盛顿特区,共有员工128000人。万豪在2003年的营业额达到90亿美元,万豪还被《财富》杂志评为酒店业最值得敬仰企业和最理想工作酒店集团之一。

4. 雅高国际酒店集团

总部设在巴黎的雅高集团成立于1967年,是全球著名的饭店集团,其雏形是1947年成立于法国的第一家“老沃特”饭店,后以该品牌为基础,开展连锁经营。法国雅高国际酒店集团通过收购酒店集团和从事酒店管理,使酒店业务不断迅速增长。法国雅高国际酒店集团拥有独特的国际市场地位,素以为商界和休闲服务市场提供一系列大众化以致豪华的著名品牌酒店而负盛名。

5. 精品国际酒店集团

精品国际酒店集团起源于信誉良好的品质客栈连锁集团,这是一家以中等价格和一贯的高质量服务为标志的饭店业先驱。1981年,随着舒适客栈的开设和发展,精品国际酒店集团开始快速发展。在相继收购了Clarion、Rodeway Inn和Econo Lodge之后,精品国际酒店集团又对Sleep Inn和MainStay Suites进行了革命性的改造,使自身的业务范围得到全面拓展,从经济型消费到高消费,从基本服务到高档次的娱乐享受,各种服务无所不包,能够满足社会各阶层人士的需求。

6. 希尔顿国际酒店集团

希尔顿国际酒店集团是总部设于英国的希尔顿集团公司旗下分支, 拥有除北美洲外全球范围内希尔顿商标使用权, 管理 405 家酒店, 包括 263 家希尔顿酒店、142 家斯堪的克酒店, 在全球的 78 个国家拥有超过 7 万名雇员, 有 10 多个不同层次的酒店品牌。

7. 最佳西方国际集团

美国最佳西方国际集团成立于 1946 年, 在全球近 100 个国家和地区拥有成员酒店 4200 多家, 总客房数超过 30 万间, 是全球单一品牌下最大的酒店连锁集团, 在美国、加拿大及欧洲具有广泛的影响。1946 年, 拥有 23 年管理经验的旅游业主古尔汀建立了最佳西方汽车旅馆。经过 60 年的发展, 最佳西方采取建立战略联盟的方式, 在全球建立经营网点, 通过其全球预定系统和灵活多样的服务项目, 把各个成员饭店联合起来, 迅速成为世界第一大的饭店品牌。

8. 喜达屋国际酒店集团

喜达屋国际酒店集团以其饭店的高档豪华著称, 集团的品牌包括圣·瑞吉斯、至尊金选、寰鼎、喜来登、福朋司以及 W 饭店。

9. 凯悦酒店集团

凯悦酒店集团是世界知名的跨国酒店集团, 在世界各地管理数百家酒店。共提供客房数超过 9 万间, 集团总部设在美国芝加哥。集团旗下酒店品牌包括柏悦、君悦、凯悦、凯悦度假村等。君悦及柏悦全部属五星级酒店, 以豪华驰名。

10. 香格里拉酒店集团

总部设在香港的香格里拉酒店(图 1-3)集团是亚洲最大的豪华酒店集团, 从 1971 年新加坡第一家香格里拉酒店开始, 香格里拉酒店集团便不断向国际迈进, 且被视为世界最佳酒店管理公司之一。



图 1-3 香港香格里拉酒店

2) 独立经营饭店

独立经营饭店是指由投资者独立经营的单个饭店, 在目前饭店业界, 绝大多数中小型饭店都属于独立经营饭店。

3) 联合经营饭店

联合经营饭店是指由多家单个饭店联合而组成的饭店, 借联合的力量来对抗集团

经营饭店的竞争。此种经营方式在保持各饭店独立产权、自主经营基础上,实行联合统一的对外经营方式,如建立统一的订房协议系统、统一对外的质量标准、统一的公众标志等。此类饭店可开展联合对外的促销、宣传活动和内部互送客源等,形成规模经济。

3. 按照饭店的建筑规模分类

目前,对饭店的规模,旅游行政部门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) 小型饭店

小型饭店主要指拥有 300 间以下标准客房的饭店。饭店内的设施设备和服务能满足饭店的标准和要求,价格便宜,属于经济型饭店。

2) 中型饭店

中型饭店主要指拥有 300~500 间标准客房的饭店。饭店内的设施设备完备,服务项目齐全,能满足饭店的标准和要求,价格适中,是多数旅游者愿意接受并喜欢选择的饭店。

3) 大型饭店

大型饭店主要指拥有 500 间以上标准客房的饭店。饭店内的旅游服务综合设施配套齐全,服务项目多样化,豪华舒适。

【知识链接】

经济型饭店将成为中国饭店市场的主体

在住宿业中,经济型饭店拥有未来发展的最大空间。经济型饭店符合国际饭店业发展趋势,符合中国饭店细分市场的实际,符合国内旅游者的需求,并且投资成本较低、经营灵活。经济型饭店在我国发展不过四五年的时间,上海的锦江之星、新亚之星,北京的中江之旅和广东引入的青年旅舍应该说是我国第一批经济型饭店,几年来已形成一定市场规模并显示出良好的发展势头。锦江之星的 13 家饭店出租率一直高达 95% 以上,预计 6~7 年即可收回成本。国际饭店集团也纷纷看好我国的经济型饭店市场,欧洲最大的饭店管理集团——雅高饭店集团从 1985 年进入中国市场,截至 2009 年 8 月,雅高在中国已经拥有 82 家饭店,品牌覆盖高端饭店和经济型饭店。中国住宿业将从星级饭店为主体转向经济型饭店发展的新时代。

4. 按照饭店的地理位置分类

按照饭店的地理位置,可将饭店分为以下五类。

1) 中心城市饭店

中心城市饭店位于城市中心或商业区等繁华地带,地理位置优越,适宜于发展以商务游客为主的饭店。

2) 风景区饭店

风景区饭店(图 1-4)位于旅游风景区、海滨、湖滨、森林等地,环境优美,空气质量较高,适宜发展以度假旅客为主的饭店。

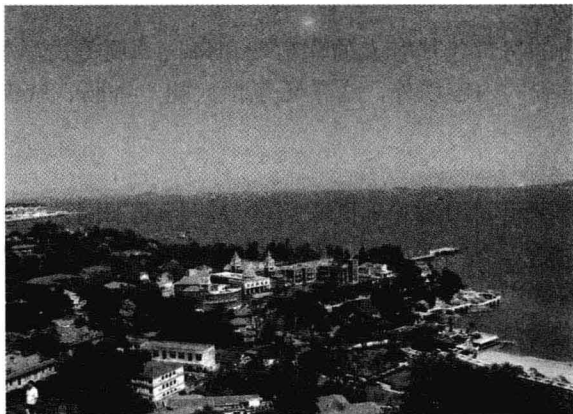


图 1-4 风景区饭店

3) 汽车饭店

汽车饭店位于公路沿线,是为适应汽车旅游需要而设置的各种经济、方便的饭店,适宜发展以汽车旅游为主的饭店。

4) 机场饭店

机场饭店位于机场附近,是为乘坐飞机的旅客提供住宿、餐饮及其他所需服务的饭店,以便利、安全为主。

5) 郊区饭店

郊区饭店位于城市郊区或交通便利之地,包括建在市郊的车站、码头等地,适宜发展以汽车旅游方式为主及经济型游客为主的饭店。

5. 按照饭店的计价方式分类

1) 欧式计价饭店

欧式计价饭店指饭店客房价格仅包括房租,不含食品、饮料等其他费用。这种计价方式源于欧洲,世界各地绝大多数饭店均属此类,我国的旅游涉外饭店也基本上采用这种计价方式。

2) 美式计价饭店

美式计价饭店的客房价格包括房租以及一日三餐的费用,因此,又被称为全费用计价方式。这种计价方式多用于度假型饭店。

3) 修正美式计价饭店

修正美式计价饭店的客房价格包括房租和早餐以及午餐或晚餐(二者任选一个)的费用,使宾客有较大的自由以安排白天活动。这种计价方式多用于旅行社组织的旅游团队。

4) 欧陆式计价饭店

欧陆式计价饭店的房价包括客人的住宿费和每日一顿欧陆式简单早餐的计价方式,欧陆式早餐主要包括冻果汁、烤面包、咖啡或茶。有些国家把这种计价方式称为“床位连早餐”计价。

5) 百幕大计价饭店

百幕大计价饭店的房价包括客人的住宿费和每日一顿美式早餐的计价方式。美式早餐除含有欧陆式早餐的内容以外，通常还包括火腿、香肠、咸肉等肉类和鸡蛋。

1.1.4 饭店的等级

饭店等级的划分因不同国家和地区采用的等级标准不同，用以表示级别的标志与名称也不一样。在饭店等级的标识方法上，有的是以星号的多少表示，有的则以数字表示。例如，法国的饭店分为一星、二星、三星、四星、和五星五级；意大利的饭店采用“豪华、1级、2级、3级、4级”制；美国汽车协会及美国汽车石油公司分别制定并使用的“五花”和“五星”等级制。有的国家和地区则采用“豪华、舒适、现代”或“乡村、城镇、山区、观光”或“国际观光、观光”等作为饭店等级的标志。

世界上饭店等级的评定一般采用星级制，我国饭店采用的是五星制。我国根据GB/T 14308-2010《旅游饭店星级的划分与评定》，按照饭店的建筑、装潢、设备设施条件和维修保养状况、管理水平和服务质量的高低、服务项目的多少进行全面考核。综合平衡，将饭店划分为一星、二星、三星、四星、五星共五个等级。星级以镀金五角星为符号，用一颗五角星表示一星级，两颗五角星表示二星级，三颗五角星表示三星级，四颗五角星表示四星级，五颗五角星表示五星级，五星级为最高级，在五星级酒店的基础上，再产生白金五星，五颗白金五角星表示白金五星级。

1. 一星饭店

一星饭店设备简单，具备食、宿两个最基本功能，能满足客人最简单的旅行需要，提供基本的服务，属于经济等级，符合经济能力较差的旅游者的需要。

2. 二星饭店

二星饭店设备一般，除具备客房、餐厅等基本设备外，还有卖品部、邮电、理发等综合服务设施，服务质量较好，属于一般旅行等级，满足中下等的旅游者的需要，收费低廉，经济实惠。

3. 三星饭店

三星饭店设备齐全，不仅提供食宿，还有会议室、游艺厅、酒吧间、咖啡厅、美容室等综合服务设施。每间客房面积约20平方米，家具齐全，并有电冰箱、彩色电视机等。服务质量较好，收费标准较高，能满足中产以上旅游者的需要。目前，这种属于中等水平的饭店在国际上最受欢迎，数量较多。

4. 四星饭店

四星饭店设备豪华，综合服务设施完善，服务项目多，服务质量优良，讲究室内环境艺术，提供优质服务。客人不仅能够得到高级的物质享受，也能得到很好的精神享受。这种饭店国际上通常称为一流水平的饭店，收费一般较高。主要是满足经济地位较高的上层旅游者和公费旅行者的需要。

5. 五星饭店

五星饭店(或四星豪华饭店)这是饭店的最高等级,设备十分豪华,设施更加完善,除了房间设施豪华外,服务设施齐全。有各种餐厅,较大规模的宴会厅、会议厅、综合服务比较齐全,是社交、会议、娱乐、购物、消遣、保健等活动的中心。环境优美,收费标准和服务质量要求很高,主要是满足上层资产阶级、政府官员、社会名流,大企业公司的管理人员、工程技术人员,参加国际会议的官员、专家、学者的需要。

【知识链接】

白金五星

1988年,国际旅游局开始组织实施饭店星级评定工作。2003年12月1日发布、2003年12月实施的《旅游饭店星级的划分与评定》标准中设立了白金五星级,它是中国自1988年出台饭店星级标准16年来,第三次修订、首次出现自行设计的标准。白金五星级的饭店级有五颗星的标牌将选用白金色。

白金五星级饭店要求具有两年以上五星级饭店资格;地理位置处于城市中心商务区或繁华地带,交通极其便利;建筑主题鲜明,外观造型独具一格,有助于所在地建立旅游目的地形象;内部功能布局及装修装饰能与所在地历史、文化、自然环境相结合,恰到好处地表现和烘托其主题氛围;除有富丽堂皇的门廊及入口外,饭店整体氛围极其豪华气派;各类设施配备齐全,品质一流;有饭店内主要区域温湿度自动控制系统;有位置合理、功能齐全、品味高雅、装饰华丽的行政楼层专用服务区,至少对行政楼层提供24小时管家式服务。

2006年7月7日,国家旅游局在北京中国大饭店举行新闻发布会,宣布正式启动创建白金五星级饭店试点工作。北京中国大饭店(图1-5)、上海波特曼丽嘉饭店、广州花园饭店、济南山东大厦等4家饭店入围首批白金五星级饭店创建试点名单。

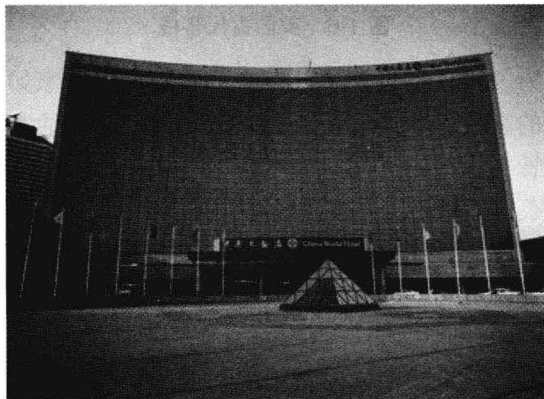


图 1-5 中国大饭店

1.2 饭店的产生与发展

饭店的产生和发展,已有几千年的历史。现代的饭店,就是从中国古代的驿馆,中东的高队客店、古罗马的棚舍、欧洲的路边旅馆及美国的马车客栈演变而来。