

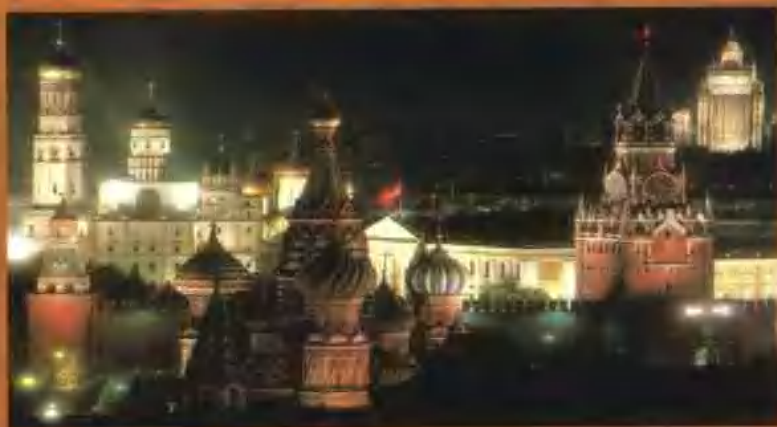


21世纪旅游管理学
精品图书

21 SHIJI LUYOU GUANLIXUE JINGPIN TUSHU

酒店 实习指导书

旅游



JIUDIAN
SHIXI
ZHIDAOSHU



胡焱 / 主编



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大學出版社

● 21 世纪旅游管理学精品图书

酒店实习指导书

主 编 胡 焱
副主编 李天佑

浙 江 大 学 出 版 社

内容提要

全书分为四章。从我国酒店业的发展和人才需求出发,主要介绍了酒店职业机遇、酒店从业生涯规划、酒店实习调查问卷、酒店实习案例和方案等,内容上注重时代性、专业性和实用性,对各类酒店管理专业学生的实习都具有较强的指导性。

本书可作为各类酒店管理专业的实习指导书,也可作为旅游类相关专业的实习参考书,同时还可作为旅游、餐饮、娱乐、休闲等行业企业的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

酒店实习指导书 / 胡焱主编. —杭州:浙江大学出版社, 2006.6
(21 世纪旅游管理学精品图书 / 唐代剑主编)
ISBN 7-308-04791-1

I. 酒... II. 胡... III. 饭店—商业服务
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 065516 号

出版发行 浙江大学出版社
(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310028)
(E-mail: zupress@mail.hz.zj.cn)
(网址: <http://www.zjupress.com>)

责任编辑 应伯根

排 版 浙江大学出版社电脑排版中心

印 刷 杭州长命印刷有限公司

开 本 787mm×960mm 1/16

印 张 15

字 数 277 千字

版 次 2006 年 6 月第 1 版 2006 年 6 月第 1 次印刷

印 数 0001—5000

书 号 ISBN 7-308-04791-1/F·641

定 价 23.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88272522

21 世纪旅游管理学精品图书

编 委 会

顾问 潘云鹤(中国工程院院士、浙江大学校长)
孙 钢(国家旅游局副局长)
王国平(中共浙江省委常委、杭州市委书记)
侯靖方(浙江省教育厅厅长)
纪根立(浙江省旅游局局长)
胡祖光(浙江工商大学校长)

主 任 唐代剑

副 主 任 邹益民 俞益武

编 委 会 (按姓氏笔画为序)

王斐波	方永平	邹益民	陈金静	李百齐
李跃军	张跃西	庞力萍	俞益武	骆高远
袁成毅	钱 钧	唐代剑	徐云松	程 蕾

丛书策划 应伯根

责任印制 周庆元

封面设计 张作梅

21 世纪旅游管理学精品图书

参 编 高 校(排名不分先后)

浙江大学

浙江工商大学

浙江林学院

温州大学

浙江教育学院

浙江旅游职业学院

台州学院

杭州职业技术学院

浙江工业大学

浙江师范大学

杭州师范学院

宁波大学

浙江海洋学院

金华职业技术学院

绍兴文理学院

浙江商业职业技术学院

总 序

21 世纪是中国旅游业蓬勃发展的世纪。2004 年我国的出游率为 11.02 亿人次,占全国人口的 84.8%,国内旅游收入达 4710.71 亿元。入境旅游人数达 1.09 亿人次,旅游外汇收入达 257.39 亿美元。旅游经济收入在总量上连续 6 年排名世界第五,中国正由旅游大国跻身世界旅游强国之列。

21 世纪是我国旅游业在完善社会主义市场经济体制和扩大改革开放的过程中蓬勃发展的世纪。旅游产业的格局和结构已发生重大的变化:以旅游业为龙头带动现代服务业快速发展,使得服务业、工业、农业产业格局的战略性经济结构的调整受到了各级政府的重视;以参观游览为主要目的的传统观光性旅游活动正让位于以休闲、放松、康体、娱乐为目的的度假旅游;与世界卫生组织倡导的 21 世纪家庭社会健康医学模式紧密对应的、以养生休闲为国际化大趋势的旅游业,已成为中国最热门的产业;张扬个性、展示自我、融合自然、体验亲情的自助旅游、自驾车旅游蓬勃兴起,出境旅游、港澳“自由行”、区域合作、红色旅游、遗产保护和利用、嘉年华、经济型饭店、外资旅行社、旅游集团、旅游行政管理成为人们谈论的热点话题。经济结构的调整和对外开放的扩大给我国旅游业注入了新的活力,带来了新的气象和新的机遇,为旅游业实现跨越式发展奠定了坚实基础。

21 世纪又是中国旅游业面临全面开放和激烈竞争的世纪。在世界旅游业发展的平台上,最核心的竞争是旅游人才的竞争。为了在国际旅游业的竞争中立于不败之地,我国实施了旅游人才战略,大力开发旅游人力资源,全面提高旅游队伍的素质,加快旅游人才的培养,这对于促进旅游业持续、快速、健康地发展,推动旅游业积极参与国际竞争,实现世界旅游强国的目标具有十分重要而深远的意义。截至 2003 年底,全国共有高、中等旅游院校 1207 所,其中高等院校 494 所、中等职业学校 713 所。在校生总计为 459004 人,其中旅游高等院校 199682 人、旅游中等职业学校 259322 人。共有旅游专业教师 18680 人,其中旅游高等院校 9298 人、旅游

中等职业学校 9382 人。由于我国旅游教育的兴起是由旅游业发展的需求带动的,因而,旅游人才的培养存在着数量扩张过快、人才素质偏低、社会急需的高级人才短缺等问题。造成这些问题的原因是复杂的,从旅游教育内部来看,主要有教师水平参差不齐、理论与实践严重脱节、学科与教材建设滞后等。

为了适应旅游业的发展,针对旅游人才培养的问题,我们组织了浙江省 16 所旅游院校,编撰了这套《21 世纪旅游管理学精品图书》,共计 25 种,涉及到旅游管理学科的方方面面。本套图书有以下三个特点:

一是积极吸纳先进理论。中国旅游业在世界旅游发展史中属后起之秀,总结世界的先进理论有助于我们加快前进的步伐。在中国旅游业发展的 20 多年中,中国学者引进了不少先进理论,并结合中国实际把它运用于旅游实践活动中,如旅游目的地生命周期理论、旅游城市发展动力理论、旅游卫星账户管理理论、旅游管理扁平组织理论、旅游形象设计理论等,同时开创性地形成了旅游资源评价体系、旅游生态风险评价体系、绿色饭店评价体系,以及风景设计理论、旅游文化应用理论、旅游经营管理理论等。本套图书力争较全面地反映前人的研究成果和应用经验,以体现旅游学科深厚的理论基础。

二是重视理论与实践紧密结合。旅游既是一门学科又是一种产业,它拒绝空洞说教和纸上谈兵,十分强调理论与实践的结合,注重把理论运用于实践,通过实践来完善、修正理论,再用于指导旅游实践活动。一方面,旅游是一种因游客空间位移而产生的经济活动,每一种理论都要符合经济规律并产生经济后果,这就要求所有的旅游科学理论必须与实践相结合。另一方面,旅游的主体是游客,旅游业说到底是一种为旅游者服务的产业,在服务中产生经济效益,这又要求它的每一门知识必须和实际操作结合起来,大到旅游经济发展,小至餐饮、导游服务,学以致用,立竿见影。本套图书选择的各书主编、副主编都是多年从事本专业教学、科研和管理的教授、副教授,既有扎实的理论基础,又有丰富的旅游实践经验,他们主编的图书,可以说是自己多年来旅游实践经验的总结和结晶,在内容上也尽可能利用简明案例和操作实务把理论与实践紧密结合起来,使读者学有所获,学以致用。

三是注重旅游教学规律。孔子总结出的教学规律有“学思结合”、“因材施教”、“触类旁通”、“学以致用”、“教学相长”等。旅游教学尤其要重视触类旁通和学以致用。在教师“教”的过程中,传授的不仅是知识,还应包括实践经验和具体的操作方

法;学生在“学”的同时,初步认知了“用”的过程和方法,进而通过多种环节的实践“温故而知新”,完善和巩固所学,才能成为某方面的专门人才。本套图书的每一章节均开门见山,直奔主题。这样既有利于教师全面掌握,运用案例,穿插经验,生动教学;又有利于学生张扬个性,深入领悟,“博学而笃志,切问而近思,仁在其中矣”。

唯物辩证法认为:任何事物都在发展过程中,比较而言,其理想的结果只有更好,没有最好。图书的编撰和我们的旅游教学、科研一样,永无止境。《21 世纪旅游管理学精品图书》在浙江大学出版社的支持下,从第一次主编会议到第一本书付梓,历时一年有余。我们不敢妄谈“砺炼出了时代的精品”图书,但我们 150 余位编撰者都在努力做到:立足学科前沿,理论与实践并重,观点新颖,资料翔实,信息准确,文字简洁,语言流畅,能够体现时代特征和专业水平。当然,我们努力的结果也需要业界同仁的大力支持,并接受旅游教学实践的检验。

编写和出版这样一套图书是一项复杂的系统工程,除了需要进行大量的组织、协调、编审工作之外,还要依靠多方面的大力帮助和支持。我们真诚希望关心和使用这套图书的单位和个人,对图书提出宝贵的批评和建议,以便今后修改时参考,使之更加适应教学和工作的需要。

21 世纪旅游管理学精品图书

编 委 会

2005 年 5 月于西子湖畔

目 录

第一章 酒店职业机遇与生涯规划	1
第一节 酒店职业机遇	1
一、我国酒店业的发展状况	1
二、我国酒店业人才需求现状	9
三、酒店的岗位设置和素质要求	18
第二节 酒店从业生涯规划	22
一、职业升迁机遇	23
二、个人发展计划	26
三、知识、技术与能力	30
四、面试技巧	34
第二章 酒店实习调查问卷	42
第一节 个人基本资料	43
第二节 实习前调查问卷	43
一、“你对去酒店实习的态度”的调查问卷	43
二、“你对去酒店实习的原因”的调查问卷	44
三、“你对去酒店实习的期望”的调查问卷	45
四、“你对去酒店实习的顾虑”的调查问卷	47
第三节 “在酒店实习期工作情绪控制”的调查问卷	47
第四节 “你对去酒店实习的满意度”的调查问卷	49
第三章 酒店实习案例	51
一、细心细心,无论多细心都不为过	51
二、客人在总台“问路”的风波	53
三、实习有感	55
四、学会“保护”自己	57

五、做事之前要充分了解信息	59
六、“签单”风波	60
七、实习生换岗之心得	62
八、一次成功的送餐服务	63
九、一次愉快的零点服务	65
十、换咖啡事件	67
十一、一房三张早餐券的事件	68
十二、“20元小费”的肯定	70
十三、客人永远是对的	71
十四、Follow up by yourself	73
十五、不要在老外面前丢国人的脸	74
十六、多学一门语言	75
十七、同学们——对不起	76
十八、今天我值班	77
十九、一张过期早餐券惹的祸	79
二十、服务,我们还缺少什么	81
二十一、“重做一道菜”的服务技巧	83
二十二、有准备才有信心	84
二十三、关于自做主张的案例	86
二十四、拒付如此贵的传真费	87
二十五、误解和冲动	88
二十六、为客人办理入住手续	89
二十七、处理客人房门打不开的事件	92
二十八、处理客人无法拿到已订好房型的事件	94
二十九、五星级酒店烟灰缸惹的祸	98
三十、从错误中成长——勇于承担责任	99
三十一、做好服务的两味灵丹“妙药”	100
三十二、不接待“特殊”客人	102
三十三、团队合作——相信伙伴、相信自己	103
三十四、“乡下人”不能做服务员吗	104
三十五、处理客人对“不能上网”的投诉	107
三十六、处理“客人在房间丢失美元”的事件	109
三十七、谈酒店的团队合作精神	110
三十八、处理客人遗留在酒店的物品	113

三十九、谈“耐心服务”	114
四十、巴基斯坦“奇遇”	116
四十一、哑巴吃黄连,有苦难言	117
第四章 酒店实习方案	119
一、酒店实习生守则	119
二、酒店实习大纲	123
三、酒店实习成绩考评	126
附 录	127
附录一 酒店实习生基本情况表	129
附录二 酒店综合实习鉴定表	131
附录三 酒店实习报告要求	138
附录四 酒店综合实习报告	139
附录五 “实习成果”交流要求	148
附录六 酒店综合实习总成绩表	149
附录七 培训日志	153
附录八 实习日志	173
参考文献	225
后 记	227

第一章

酒店职业机遇与生涯规划

对于求职者来说,英语中有句谚语会有很大的启发:One man's meat is another man's poison(对某人有利的对另外的人未必有利)。一个人对自己未来从事的职业进行规划时,需要了解想涉足职业的发展前景,该职业对专业知识、技能要求和个人自身现有的或者努力能达到的素质条件是否相称。希望我们对酒店职业机遇与酒店职业生涯规划的见解,有助于打算从事酒店业的各位同仁。

第一节 酒店职业机遇

一、我国酒店业的发展状况

我国酒店业发展始于20世纪80年代初期,是我国开放最早的行业之一。在我国积极发展旅游业的政策引导下,中国酒店一直持续高速发展。从1980年起,全球酒店300强中,已有10%的酒店企业进入中国,绝大多数国际酒店管理集团已将中国市场视为集团未来发展最重要的战略目标。

一般意义上说,酒店业是旅游系统、旅游产业的一个组成部分。2001年3月15日第九届全国人民代表大会第四次会议批准的《中华人民共和国国民经济和社会发展第十个五年计划纲要》把旅游业的发展摆在了一个前所未有的高度。在这个

极为重要的中长期发展战略中,在扩大内需、加强基础设施建设、培育新的经济增长点、推进西部大开发、调整区域经济结构、应对“入世”挑战、实现可持续发展、扩大对外开放、发挥资源优势等多个方面 8 次提到旅游业发展问题。可以说,旅游业的发展与我国未来战略目标的实现息息相关,与国民经济发展过程中重大难题的解决思路密切相连。

正由于旅游业发展的重要性,2001 年 4 月国务院下发了《关于进一步加快旅游业发展的通知》的 9 号文件。这份文件进一步强调了旅游业在促进对外开放、推动国民经济增长、增加就业和消除贫困、提高人民生活质量等方面的作用。按照“十五”计划,我国国民经济仍需在一个中长期范围内保持较快增长速度。酒店业就是我国战略发展过程中新的经济增长点,酒店业的这个地位是由以下若干方面的条件决定的。与一般产业中管理滞后的状况形成鲜明对照的是,我国酒店业的管理则处于与国际先进水平基本接轨的状态。我国的大部分酒店都是在改革开放以来新建的,在管理制度上较少有旧体制遗留的痕迹。与此同时,酒店业硬件的现代化水平和服务对象的国际化特点也迫使这一领域的管理从一开始就必须高起点。目前我国绝大部分三星级以上酒店都是在中国人自己管理之下的。在一定意义上可以说,我国的酒店业是国民经济中管理制度最严密、员工队伍整体的职业素质最高、管理标准与国际水平基本同步、管理手段最先进的产业之一。

进入新世纪后,随着一系列重大国际性活动在国内的进行,入境旅游人数进一步呈现为加速度增长态势。根据世界旅游组织的统计数字,目前按接待外国游客的数字算,中国已成为世界第五大旅游国;按旅游外汇收入算,中国居世界旅游业排行中的第七位。2008 年奥运会的举办以及 2010 年世博会的举办将为我国旅游业带来更加广阔的发展前景。

2004 年,中国宾馆酒店行业持续发展,营业额和就业人数都有所增长;酒店业的经营继续呈现全面回升的态势,客房出租率和房价同时增长,其经营依旧呈现“星级越高、效益越好”的特点。但是单体酒店的经营模式阻碍了酒店业的发展,外资酒店的经营状况明显地好于国内的同类型酒店。2004 年全年入境的旅游、商务、探亲等人数 10904 万人次,比上年增长 19.0%。其中,外国人 1693 万人次,增长 48.5%;港、澳、台同胞 9211 万人次,增长 14.8%。在入境旅游者中,过夜人数 4176 万人次,增长 26.7%。国际旅游外汇收入 257 亿美元,增长 47.9%。全年国内出境人数达 2885 万人次,增长 42.7%,其中因私出境 2298 万人次,增长 55.2%,占出境人数的 79.7%。2004 年全年国内旅游出游人数达 11 亿人次,增长 26.6%;旅游总收入 4711 亿元,增长 36.9%。2005 年 1—5 月累计,入境旅游人数 4841.57 万人次,比上年同期增长 13.94%,其中外国人 778.67 万人次,增长 27.96%;香港同胞

2831.66 万人次,增长 5.98%;澳门同胞 1064.16 万人次,增长 28.10%;台湾同胞 167.08 万人次,增长 20.76%。2005 年 1—5 月累计,入境过夜旅游者人数 1863.64 万人次,比上年同期增长 16.67%,其中外国人 629.27 万人次,增长 29.91%;香港同胞 914.13 万人次,增长 6.60%;澳门同胞 174.57 万人次,增长 29.41%;台湾同胞 145.66 万人次,增长 20.88%。旅游商务人流的大幅增长,为酒店业创造了巨大的市场需求。

在过去的 20 多年时间里,我国酒店业已经有了巨大的发展,而现在我国经济已经进入了一个新时代,那么我国酒店业如何适应新环境,未来的发展前景又如何呢?

在新千年,随着我国经济及旅游业的发展,酒店行业的前景仍被看好。经济的发展使人们商务活动更加增多,收入更高,外出旅游的机会也更多。另外,加入 WTO 后与外国的交流也会更多,酒店业必然会受到更多的关注,潜伏的商机当然会无限,在我国许多地方旅游业和酒店业都成为当地的支柱产业。根据 2004 年世界旅游及旅行理事会发布的一份研究报告显示,中国旅游行业在未来 10 年内有望实现 10.4% 的年增长率,中国将成为世界第四大旅游业经济体。根据世界旅游组织的预测,目前排名全球第五大旅游目的地国家的中国,到 2020 年将取代传统旅游胜地法国、西班牙和美国等国家,成为世界第一大旅游目的地国家。

仅仅从入境旅游市场而言,来华过夜旅游者总量较 2004 年不会有超过 2 位数的增长,但是对中国酒店业更有意义的则是人均停留天数。考虑到商务旅行的比例在整个市场上的份额会越来越高,而对整个产业而言更有意义的则是中国公民旅游市场的变化。一方面中国人参与到旅游活动中的比例越来越高,2005 年在 8.5 亿人次左右,而且从结构上看,政务和商务等高价值客源的比例正在呈上升趋势。

根据国务院发展研究中心产业发展研究部、国家信息中心、上海社会科学院、复旦大学产业经济系、上海财经大学科研处、海通证券、方正证券、国泰君安证券、国信证券、联合证券、兴业证券、元富证券、东方证券、上投摩根富林明基金、华宝兴业基金、光大保德信基金的联合调查,2005 年景气看涨的五个行业中旅游饭店业位居第三。该份报告指出,2004 年我国旅游市场继续恢复了 2002 年的增长势头,尤其是 2004 年第三季度旅游业的收入出现了爆发性的增长,显示了旅游业未来的发展潜力巨大。

(一) 跨国酒店集团在中国的发展情况

从 1982 年起,全球酒店 300 强中已经有 10% 进入中国,国际酒店管理公司在中国管理的酒店 95% 以上赢利。以下是一些跨国酒店集团在中国的发展情况。

1. 洲际集团(InterContinental Hotels Group)

洲际集团在中国共有 26 家假日酒店、15 家皇冠酒店及 4 家洲际酒店,在华酒店 48 家均委托管理,投资极少。2008 年以前,酒店数日还将增加至 80 家,将以几乎“每星期一家的速度”在中国扩张。

2. 圣达特酒店集团(Cendant Corp.'s Hotel Group)

圣达特酒店集团在中国酒店 15 家,多为特许经营,计划 5 年内在华发展 40 家中档天天连锁酒店,55 家速 8 经济酒店。2005 年 6 月和 11 月在上海开 2 家速 8。2005 年 2 月 18 日,速 8 在上海举办的首届中国经济型酒店投资(基金)经理研讨会上说:速 8 在北美地区用 30 年的时间发展到现在的 2100 家店。而现在的计划是在中国用 15 年的时间发展到这个规模。2005 年 5 月 17 日,速 8 在江苏地区的第一家连锁加盟酒店苏州金翰林速 8 酒店开业。2005 年 5 月 30 日,速 8 继 2004 年开出北京天瑞速 8 酒店后,在北京胡同里开设了第二家加盟店,也是其首家旗舰店。

3. 万豪国际集团(Marriott International Inc.)

万豪国际集团在中国酒店 39 家,在全球范围包括中国坚持不带资管理,有 7 家酒店正在筹建中,计划两年在华拥有 50 家酒店管理权。万豪在中国境内管理经营着的 26 家豪华酒店中 25% 以上集中在长江三角洲地区,这些酒店入住率基本都能达到 70%~80%。2005 年 3 月 28 日,万豪宣布深圳是丽思—卡尔顿酒店进驻的第 4 个中国内地城市。北京的万豪的丽思—卡尔顿和 JW 万豪 2005 年内动工,2007 年投入使用。丽思—卡尔顿有 320 间客房,JW 万豪有 590 间客房。目前全球有 58 家丽思—卡尔顿品牌酒店,其中亚洲有 7 家,在中国有 3 家。万豪国际集团计划未来数年内在中国再开 7 家丽思—卡尔顿酒店。

4. 雅高集团(Accor Hotels)

雅高集团在中国管理的酒店有 35 家,其中索非特 21 家、诺富特 12 家、宜必思 2 家。2005 年的长江三角洲地区将是雅高重点开拓的领域,未来两年索非特在亚太地区的整体计划是覆盖 12 个国家 47 家酒店,这将使索非特成为亚太地区最大的五星级酒店品牌。计划 3 年内在中国推出 20 家三星级美居酒店,5 年内在所有省会和旅游热点城市拥有一家五星级酒店;在全国开 50 家宜必思经济型酒店。雅高集团主席保罗—杜布里曾表示,雅高 10 年内要在中国建 200 家星级酒店。

5. 希尔顿集团(Hilton Hospitality Inc.)

希尔顿集团在华酒店 5 家,为委托管理。金茂希尔顿大酒店于 2006 年元旦开业。2005 年 3 月 23 日,希尔顿国际酒店集团透露,其最高端的、在全球仅有 17 家的超豪华酒店品牌康拉德(CONRAD)将进入中国内地市场,首家酒店有望落户上海新天地区域,希尔顿将进入上海的康拉德品牌是拥有舞台剧场娱乐功能的酒店。

2006 年将在厦门和三亚再开 2 家希尔顿酒店,其中三亚希尔顿是中国第一家希尔顿度假酒店。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。目前在中国内地只有希尔顿品牌,在上海、深圳、南京、重庆和北京共拥有 5 家希尔顿品牌酒店。

6. 喜达屋 (Starwood Hotels & Resorts Worldwide Inc.)

喜达屋在中国有 19 家酒店。2006 年计划新开 13 家;2008 年将在浦东再开一家喜来登五星级酒店,设施将更加豪华;2009 年上海将首次出现定位时尚个性的 W 酒店。在华酒店为委托管理、特许经营及有选择的带资管理,计划 2004、2005 年在海南开两家喜来登酒店。喜达屋集团高层透露,到 2008 年,新开业的酒店将为喜达屋在中国增加 4044 家客房,使其在中国的高消费酒店客房总数增至 12139 间。2005 年,以喜来登为主的 5 家五星级酒店也将在深圳等地陆续建成,此后,包括威士汀在内的多家最豪华级的酒店还将在京、沪等地开设。喜达屋计划 2006 年旗下威斯汀、喜来登、瑞吉等 6 大品牌将全部进入上海。

7. 香格里拉酒店集团 (Shangri-La Hotels & Resorts)

总部设在香港的香格里拉酒店集团目前拥有香格里拉和商贸饭店两个品牌,共计 46 家饭店,分布在澳大利亚、中国内地、斐济、中国香港特别行政区、印度尼西亚、马来西亚、缅甸、菲律宾、新加坡、中国台湾、泰国和阿联酋,客房量已超过 21000 间。有 20 多个新酒店项目正在筹措中,主要分布在加拿大、中国、印度、英国、蒙古、马来西亚、马符代夫、阿曼、卡塔尔和泰国。在华酒店 18 座,带资管理为主,适当扩展委托管理。常州、福州香格里拉于 2004 年底开业,计划在 2007 年投资 4 亿美元在中国兴建 9 家香格里拉酒店。2005 年 3 月 24 日,香格里拉在温州举行了新酒店的奠基仪式,预计于 2008 年初开业。这是香格里拉在浙江设立的第三家酒店,前两家分别为 1984 年在杭州开设的杭州香格里拉饭店和预计 2007 年开业的宁波香格里拉大酒店。

8. 凯悦 (Global Hyatt Corporation)

凯悦在中国酒店 4 家,委托管理,计划 3 年内开 9 家新酒店,凯悦、君悦、柏悦将全部亮相。北京银泰中心凯悦柏悦 2007 年开业。

9. 德国凯宾斯基饭店股份有限公司 (Kempinski Hotels S.A.)

德国凯宾斯基饭店股份有限公司有 100 多年历史,是欧洲历史最悠久的豪华饭店管理公司,目前在全球管理着 61 家国际标准五星级酒店,自身拥有 30 多家豪华饭店。2005 年 4 月 18 日,信莱物业公司与凯宾斯基饭店股份有限公司、凯燕国

际饭店管理有限公司正式签约,莱钢开发建设的莱钢大厦项目成为青岛莱钢凯宾斯基饭店,总建筑面积8万平方米、主体建筑6万平方米,共28层,有400多间各式客房、套房,2007年初营业。这是凯宾斯基管理的全球第62家饭店。

10. 澳大利亚的第一大酒店集团旅游酒店及休闲有限公司 [Tourism, Hotels & Leisure Limited (THL)]

THL是一家总部位于悉尼的酒店管理公司,目前在全世界32个城市拥有51家酒店和4600间客房,有全套房 Grand Pacific 品牌以及四星级商务酒店品牌 Pacific International 等。在上海静安区开出其在华的第一家酒店——太平洋国际大酒店,也是目前上海市场唯一一家全豪华套房酒店,有305间客房,全部都是拥有分离式客厅与卧室的豪华套房。根据房型的不同,试营业期间市场价格在1536元至6225元一夜不等,2005年5至6月正式开业。THL将在2005年底于北京开出第一家四星级商务酒店 Pacific International,之后也会在上海引入此品牌。另外,2006年2月,THL将在宁波开设一家拥有450间客房的郁金香酒店。

11. 新加坡莱佛士集团

莱佛士集团总部设在新加坡,拥有12390间客房,对全球34个城市的40家酒店进行管理。日前,中国有两家莱佛士酒店,一家是港澳瑞士酒店,另一家是即将在2007年建成的上海宏安瑞士大酒店。2005年4月18日,首旅集团与新加坡莱佛士集团签订了北京饭店的管理合同。从2005年5月下旬举行的商旅协会研讨会 (ACTE)上获悉,新加坡莱佛士国际有限公司的莱佛士2006年将首次落户中国,第一家莱佛士品牌酒店将在北京开业,接下来上海将成为候选地。而同属于一家母公司的五星级酒店品牌瑞士酒店将于2007年底或2008年初落户上海静安。

12. 新加坡 PANPACIFIC

全球拥有70多家酒店的新加坡豪华酒店式公寓集团 PANPACIFIC 于2005年5月在上海成立中国区域办事处,2005年内开出中国区第一家品牌酒店式公寓。

13. 新加坡辉盛国际管理公司

新加坡辉盛国际管理公司计划于2至3年内在上海沪开出3家酒店式公寓。

14. 新加坡安国有限公司

新加坡安国有限公司在新加坡主要从事房地产开发,其中又以星级酒店开发为主,之前该公司已在成都开发了一家四星级酒店成都安国酒店。上海普陀区首家五星级酒店安国大酒店由新加坡安国有限公司投资建造,投资额7000万美元,由两幢楼组成,其中一幢为酒店。2005年内开工,计划在两年内建成。

15. 西班牙环球企业集团

2005年5月29日,西班牙环球企业集团主席、西班牙欧洲航空公司主席胡安·