

职业院校饭店服务与管理专业

.....系列教材.....

# 现代饭店管理

Introduction to Modern  
Hotel Management

## 概论

主 编 李娉婷  
主 审 苗雅杰



中国物资出版社

职业院校饭店服务与管理专业系列教材

# 现代饭店管理概论

主 编 李娉婷

主 审 苗雅杰

中国物资出版社

**图书在版编目 (CIP) 数据**

现代饭店管理概论/李娉婷主编. —北京: 中国物资出版社, 2009. 9

(职业院校饭店服务与管理专业系列教材)

ISBN 978-7-5047-3177-7

I. 现… II. 李… 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 (2009) 第 129996 号

策划编辑 涂 晟 张利敏

责任编辑 张利敏

责任印制 何崇杭

责任校对 孙会香 梁 凡

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮政编码: 100834

全国新华书店经销

中国农业出版社印刷厂印刷

开本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 14.5 字数: 362 千字

2009 年 9 月第 1 版 2009 年 9 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5047-3177-7/F·1246

印数: 0001—3000 册

定价: 23.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

# 出版说明

职业教育与普通教育的不同在于普通教育强调较强的系统理论基础，培养的是学术型、工程型人才；而职业教育强调较强的实践技术和专门技能，培养的是技术型、技能型人才。因此，职业教育既有高等教育在教育领域的某些共性，更有职业教育的个性，即特色。这种特色首先表现为独特的办学理念和办学思路：以就业为导向、与社会经济发展紧密结合，以社会需要为出发点和落脚点，以行业企业为主导的校企合作、产学研结合等。

实现职业教育的目标、体现职业教育的价值离不开优秀的教材！

事实却是市场上的教材不是本科教材的简单删减，就是培训教材的粗略扩充，导致职业教育教材中的部分内容是已被淘汰的知识，新知识、新技术、新内容、新工艺、新材料不能及时反映到教材中来，教材与紧密联系生产一线的职业教育专业设置不符，给学生就业带来困难。

为了解决上述问题，我们策划并组织编写了这套“职业院校饭店服务与管理专业系列教材”，期望能够满足广大老师和学生的需求。本套教材从策划伊始到问世，都伴随着策划人详尽的调研和编写老师严谨的耕耘。这些使得本套教材具有以下特点：

1. 通俗易懂，深浅有度。理论知识广而不深，基本技能贯穿教材的始终。图文并茂，以例释理的方法得到广泛的应用，十分符合职业院校学生的学习特点。

2. 注重“双学型”特点的体现。职业教育对“双师”和“双证”的要求，必然呼唤教材具备“双学”的特点：一方面，教材能够协助教师对学生进行在校的理论和实践教学教育；另一方面，还能够帮助学生取得相关职业技能证书，向劳动部门颁发的职能鉴定标准看齐，为就业做好准备。为了做到这点，本套教材与这些技能考试相结合，以考试的试题为课堂训练或者拓展模块，实现两者的有机结合。

3. “套餐式”教材，电子教案请专业人士制作。现代化的手段可以帮助丰富和发展传统的教材，PPT可以使学生的注意力更加集中，书本的附加内容可以使书本内容形象生动，适量的配套练习、详细的参考答案可以培养学生自学自测的能力……特别是本套教材的这些“套餐式”严禁流于形式，那些不能用、不适用的课件做了还不如不做。

4. 模块式的编写思路。以大模块嵌套小模块的方式来编写。实践证明，这种模块式的教材更能吸引学生产生学习兴趣。

“职业院校饭店服务与管理专业系列教材”符合职业教育的教学理念和发展趋势，能够成为广大教师和学生教与学的优秀教材，同时也可以作为饭店管理人员、相关从业人员的自学读物。

# 前言

“现代饭店管理概论”是职业院校旅游管理专业、饭店服务与管理专业的专业基础课。为了适应教学需要，我们编写了本书。本书共分十二章，主要从饭店管理基础、饭店营销管理、饭店人力资源管理、饭店公共关系、饭店后勤管理等方面来进行阐述并具有以下几个方面的特点：

第一，读者范围明确。本教材在编写理念、大纲设计、内容安排、行文风格等方面，把握了饭店管理职业教育的特殊性，是专门为旅游与饭店管理职业教育层次编写的实用性教材。

第二，编写体例实用。本教材以方便开展教学活动为根本宗旨，在编写体例上积极采用新形式，突出了教材编写体例的实用性。教材每章主要分为六大模块：①动脑筋；②金钥匙；③百事通；④经典案例；⑤精选习题；⑥走近饭店。本教材还提供了主要参考文献，为进一步学习相关内容提供了方便。

第三，理论阐述通俗易懂。现代饭店管理离不开理论指导，因而该课程的教学也少不了基础理论问题。本教材深入浅出地阐述了现代饭店管理的基础理论问题，较好地体现了“够用，实用，好用”的可接受性原则。

第四，教材编写模式新颖。本教材尽可能使用图片、图表、实物照片或表格形式将各个知识点、技能点生动地展示出来，力求给学生营造一个更加直观的认知环境。同时，针对相关知识点，引入了很多贴近生活的案例及与饭店相关的实训练习，意在拓展学生思维和知识面，引导学生自主学习。

因此本书既可作为职业院校旅游管理专业、饭店服务与管理专业学生的教材，也可以作为饭店企业服务与管理培训教材或自学用书。各院校和各专业在使用本教材时，可根据各自情况，有所侧重。

本书由李娉婷主编，许桐玲等参编。本书在编写过程中，参考了国内外同等的有关教材、资料和研究成果，在此表示衷心感谢！

由于编者水平有限，书中难免有疏漏和不妥之处，恳请同行专家和读者指正。

本教材还配有电子教学参考资料，包括电子教案、教学指南、练习题答案，能够为老师授课和学生学习提供便利，请登录 <http://www.clph.cn> 进行下载。

编 者

2009年7月

# 目 录

|                           |      |
|---------------------------|------|
| <b>第一章 饭店概述</b> .....     | (1)  |
| 第一节 饭店的概念与发展史 .....       | (1)  |
| 第二节 饭店的类型与等级 .....        | (6)  |
| 第三节 饭店的功能和结构布局 .....      | (12) |
| 精选习题 .....                | (17) |
| 走近饭店 .....                | (18) |
| <b>第二章 饭店管理理论基础</b> ..... | (19) |
| 第一节 饭店管理概述 .....          | (19) |
| 第二节 饭店管理的职能 .....         | (24) |
| 精选习题 .....                | (28) |
| 走近饭店 .....                | (29) |
| <b>第三章 饭店组织管理</b> .....   | (30) |
| 第一节 饭店组织设计原则与要求 .....     | (30) |
| 第二节 饭店组织机构的设置 .....       | (33) |
| 第三节 饭店组织制度 .....          | (39) |
| 精选习题 .....                | (46) |
| 走近饭店 .....                | (46) |
| <b>第四章 饭店服务质量管理</b> ..... | (47) |
| 第一节 饭店服务质量的概述 .....       | (47) |
| 第二节 饭店服务质量控制 .....        | (52) |
| 第三节 饭店服务质量分析和管理方法 .....   | (55) |
| 第四节 开展优质服务活动 .....        | (61) |
| 精选习题 .....                | (65) |
| 走近饭店 .....                | (66) |
| <b>第五章 饭店人力资源管理</b> ..... | (67) |
| 第一节 饭店人力资源管理概述 .....      | (67) |
| 第二节 饭店人力资源的开发 .....       | (69) |
| 第三节 饭店员工激励 .....          | (77) |
| 精选习题 .....                | (82) |

|                            |              |
|----------------------------|--------------|
| 走近饭店 .....                 | (83)         |
| <b>第六章 饭店公共关系管理 .....</b>  | <b>(84)</b>  |
| 第一节 饭店公共关系概述 .....         | (84)         |
| 第二节 饭店公共关系基本程序 .....       | (88)         |
| 第三节 饭店形象塑造的方法 .....        | (95)         |
| 第四节 饭店企业 CIS .....         | (99)         |
| 精选习题 .....                 | (106)        |
| 走近饭店 .....                 | (107)        |
| <b>第七章 饭店营销管理 .....</b>    | <b>(108)</b> |
| 第一节 饭店营销活动概述 .....         | (108)        |
| 第二节 饭店营销组合策略 .....         | (111)        |
| 第三节 饭店最新营销理念 .....         | (120)        |
| 精选习题 .....                 | (124)        |
| 走近饭店 .....                 | (125)        |
| <b>第八章 饭店物资管理 .....</b>    | <b>(126)</b> |
| 第一节 饭店物资管理概述 .....         | (126)        |
| 第二节 饭店物资定额管理 .....         | (129)        |
| 第三节 饭店物资采购与验收管理 .....      | (133)        |
| 第四节 饭店物资仓储和发放管理 .....      | (138)        |
| 精选习题 .....                 | (145)        |
| 走近饭店 .....                 | (146)        |
| <b>第九章 饭店设备管理 .....</b>    | <b>(147)</b> |
| 第一节 饭店设备概述 .....           | (147)        |
| 第二节 饭店设备管理概述 .....         | (151)        |
| 第三节 饭店设备的前期管理 .....        | (154)        |
| 第四节 饭店设备运行管理 .....         | (159)        |
| 第五节 饭店设备的维修、改造和更新 .....    | (162)        |
| 精选习题 .....                 | (166)        |
| 走近饭店 .....                 | (167)        |
| <b>第十章 饭店安全和危机管理 .....</b> | <b>(168)</b> |
| 第一节 饭店安全管理系统 .....         | (169)        |
| 第二节 饭店安全管理的主要内容 .....      | (172)        |
| 第三节 饭店危机管理 .....           | (178)        |
| 精选习题 .....                 | (184)        |

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| 走近饭店 .....                  | (185) |
| <b>第十一章 饭店信息系统管理</b> .....  | (186) |
| 第一节 饭店信息系统管理概述 .....        | (186) |
| 第二节 饭店管理信息系统的建设与维护 .....    | (196) |
| 精选习题 .....                  | (201) |
| 走近饭店 .....                  | (201) |
| <b>第十二章 饭店业的创新与发展</b> ..... | (202) |
| 第一节 饭店的创新与发展理论 .....        | (203) |
| 第二节 新世纪饭店的创新格局 .....        | (206) |
| 第三节 饭店企业文化与管理创新 .....       | (211) |
| 精选习题 .....                  | (218) |
| 走近饭店 .....                  | (218) |
| <b>参考文献</b> .....           | (219) |

# 第一章 饭店概述



## 动脑筋

自古以来，人们在出外远行时便会找地方投宿，而供人暂住的地方就称为客栈。在中世纪后期，因为商业贸易日益蓬勃，远行贸易的商人越来越多，世界各地传教的传教士、朝拜的信众、与别国进行交涉的外交官员、传递信件의邮差的数量也不断增多，客栈的数量随之而增。因为当时人们远行主要靠步行或乘马车，因此，客栈主要出现于道路或驿站旁。

初时，客栈只供应基本的食宿，让旅客可以有落脚的地点，并没有提供消遣服务。到了大航海时代，客栈的规模开始扩大，部分客栈已能提供 30 多间客房，并设有酒窖、食品室及厨房，满足客人更多的需求。而且环境也随之改善，在客栈旁设有花园及草坪，内里设有宴会厅和舞厅，迈向现代化。不过不论怎样变化，古时的客栈声誉很差，往往被人们认为是为了糊口谋生的人才干的低级行业。客栈内亦不安全，常常有不法之事发生，如抢劫、打架、聚赌等。

请思考，这与现代的饭店有什么区别？我们能把客栈说成是饭店吗？

旅游饭店是旅游业的重要组成部分，是一个国家发展旅游业的物质基础，也是旅游经济收入的重要来源之一。随着饭店经营管理的日益集团化和国际化，饭店业出现了明显的产业化趋势。随着我国加入世界贸易组织和国际交流日益频繁，饭店业的前景非常广阔。本章将对饭店的概念、类型、等级划分以及我国的饭店业情况等作全面概述。

## 第一节 饭店的概念与发展史

### 一、饭店的概念

“饭店”一词在英语里为 Hotel。Hotel 源于法语，是指法国贵族用于接待客人的地方。我国的饭店有各种称谓，如酒店、大酒店、大饭店、宾馆、国宾馆、迎宾馆、旅馆、旅社、大厦、招待所、度假村、培训中心、会议中心、会馆、国际俱乐部等，但其性质是相同的。

现代饭店与旅行社、旅游交通一起被称为旅游业的三大支柱，在现代旅游业中扮演着重要的角色。现代饭店是在传统住宿接待设施的基础上发展起来的，一般都由客房、餐厅、宴会厅、多功能厅、商务中心、酒吧、歌舞厅、商场、美容美发厅、健康中心等组成，通常能够满足顾客吃、住、行、游、购、娱、通信、商务、健身等多种需求。根据饭

店的上述功能特性,国外的一些权威词典中对饭店作了如下解释:

《美利坚百科全书》——饭店是一个装备了公共住宿设施的地方,它一般都提供食品、酒水和其他服务。

《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。

美国《饭店法》——“饭店”是为社会公众提供住宿的场所,它提供餐厅、客房服务、大厅服务、电话服务、洗衣服务以及家具和设备等的使用。

借鉴以上资料,“饭店”定义为:由政府批准的,能为客人提供住宿、餐饮、娱乐及各种综合服务且拥有建筑物和设施的公共场所。

## 二、饭店业的发展史

### (一) 世界饭店业的发展史

世界饭店业的发展进程大体可分为四个时期,即客栈时期、豪华饭店时期、商业饭店时期和现代饭店时期。

#### 1. 客栈时期

最早的客栈出现在原始社会末期和奴隶社会初期,当时是为适应古代国家的外交往来、宗教、商业旅行以及贵族巡游等活动而产生的,其特点是规模小、建筑简单、设备简易、价格低廉,仅提供基本的食宿服务,是现代饭店的雏形。

#### 2. 豪华饭店时期

19世纪中叶,随着资本主义经济和旅游业的产生与发展,旅游开始成为一种经济活动,专为上层统治阶级服务的豪华饭店应运而生。

19世纪末20世纪初,美国出现了一些豪华饭店。如纽约的“广场饭店”是当时豪华饭店的代表,它是由恺撒·里兹(Caesar Ritz, 1850—1919)开办的。“Ritzy”一词也由此而来,有“极其时髦,非常豪华”之意。

豪华饭店的主要特点是饭店规模较大,设备豪华,装饰讲究,服务设施齐全,价格昂贵;管理工作从接待服务中分离出来,逐渐形成专门的职能,但尚处于经验管理阶段;讲求服务质量,管理工作要求严格。

#### 3. 商业饭店时期

商业饭店时期,是世界各国饭店最为活跃的时代,是饭店业发展的重要阶段,它使饭店业最终成为“以一般平民为服务对象”的产业,它从各个方面奠定了现代饭店业的基础。

20世纪初,世界上最大的饭店业主出现在美国,他就是埃尔斯沃思·米尔顿·斯塔特勒。1908年斯塔特勒在美国布法罗建造了第一个由他亲自设计并用他的名字命名的斯塔特勒饭店,该饭店是专为旅行者设计的,适应了市场的需求,创造了“以一般平民所能负担的价格条件提供世界上最佳服务为目标”的新型饭店,开创了饭店业发展的新时代。

斯塔特勒在饭店经营中有许多革新和措施:他按统一标准来管理他的饭店,不论你到波士顿、克利夫兰,还是纽约、布法罗,只要住进斯塔特勒的饭店,即可享受标准化的服

务；他的饭店里设有通宵洗衣、自动冰水供应、消毒马桶坐圈、送报上门等服务项目；斯塔特勒讲究经营艺术，注重提高服务水平，亲自制订斯塔特勒服务手册，开创了现代饭店的先河。斯塔特勒科学合理、简练适宜的经营管理方法至今对饭店业仍有很大启迪，对现代饭店的经营具有重要的影响。

商业饭店的主要特点是饭店企业规模较大，设备舒适完善，服务项目齐全，价格合理，服务对象为一般的平民，以接待商务客人为主；饭店企业经营活动完全商品化，营销活动受资本运行规律支配，以追求利润为主要目的；饭店企业之间竞争激烈，管理工作注重市场研究，逐步形成目标市场。

#### 4. 现代饭店时期

现代饭店时期大约从 20 世纪 50 年代开始至今。第二次世界大战后，随着科学技术的迅速发展和社会生产力的快速增长，世界上出现了国际性的大众化旅游。随着旅游活动的发展，饭店业成为国际性的经营项目和许多国家的重要经济组成部分，由于社会需求的变化，促进了饭店业由此进入现代饭店时期。

现代饭店的主要特点是：需求变化引起饭店企业设施多功能化；接待对象更加大众化；市场结构多样化带来饭店企业类型多样化；饭店业的高额利润加剧了市场竞争，使饭店企业走向联营化。

### （二）我国饭店业的兴起与发展

#### 1. 我国饭店业的兴起与发展

我国饭店业的发展大致经历了三个阶段。

（1）近代饭店管理阶段。我国近代饭店阶段大约从 19 世纪末到 1949 年新中国成立。在这一阶段，由于帝国主义的入侵，我国沦为半殖民地半封建社会，这一时期我国饭店主要以三种方式存在：①外国人在中国建立的饭店；②中国的工商业者建立的饭店；③中国旅行社在各城市建立的饭店和旅舍。

（2）行政事业单位管理阶段。我国行政事业单位管理阶段是指从解放后到 1978 年。这一时期我国建设了一批高级饭店宾馆，主要接待外国专家和友好人士。

（3）现代饭店企业管理阶段。我国现代饭店企业管理阶段是指从 1978 年党的十一届三中全会后到现在这段时间。这一时期我国的饭店由行政事业单位管理走向企业管理；由经验管理走向科学管理；推行业星级评定制度，进入国际现代化管理新阶段；建立饭店管理公司，饭店呈现专业化、集团化、管理法制化趋势。现代饭店企业管理阶段是我国饭店逐步实现管理科学化和现代化的一个新阶段。

#### 2. 我国饭店管理的现状

（1）饭店产业化规模庞大，饭店投入金额巨大，硬件建设已接近、达到或超过国际水平。在引进外资和学习他国饭店经验的推动下，出现了一批具有中国特色，管理水平、服务质量和经济效益都比较先进的饭店。

（2）饭店数量大大增加，竞争局面已经形成。饭店经营已进入买方市场阶段，经营管理难度增加，企业进入微利时代。

（3）供求关系比较宽松，饭店市场竞争激烈。

(4) 集团化经营得到发展, 饭店业面临新的挑战。

①经济全球化浪潮对中国饭店和市场的巨大冲击, 能否尽快地发展壮大自己, 形成国际竞争力, 是中国旅游饭店业面临的严峻挑战。

②加入 WTO 的挑战。中国饭店业必须做好充分准备, 迎接国际资本和饭店业形成的资本冲击、技术冲击、文化冲击、客源冲击、人才冲击和经济效益冲击。

③高科技发展的挑战。

④国内经济形势变革的挑战, 目前中国经济正处于两个“关键时期”: 一是经济体制改革的关键时期, 二是经济走向发达的关键时期。

⑤客户需求和变化与饭店产品结构调整、服务方式变革的挑战。

(5) 饭店市场空间广阔, 饭店发展前景良好。

3. 我国旅游饭店发展中存在的问题

(1) 饭店建设宏观失控, 客房总数超前, 供求失衡, 竞争加剧。

(2) 饭店结构比例失调, 从档次结构看, 低星级饭店过少, 高星级饭店分布过于集中。

(3) 重硬件轻软件, 产品质量不高, 重视硬件的资金投入, 轻视人才的培养和服务质量与管理水平的提高。

(4) 追求大而全, 小而全, 产品缺乏特色和个性。

(5) 重推销, 轻营销; 重外部推销, 轻内部推销。

(6) 重服务培训, 轻管理培训; 重技能训练, 轻素质提高。

4. 我国饭店管理的发展趋势

进入 21 世纪, 随着市场竞争的加剧, 我国饭店业的发展将呈现以下趋势:

(1) 经营理念的变化。随着社会的进步, 技术的发展, 人们对富有人情味儿的的需求越来越高。满足人们受尊重与个人特殊需求的个性化服务, 是符合现代化饭店发展趋势的最高境界的服务。饭店经营理念更加尊重消费者, 注重人文关怀精神; 经营管理精细化, 以适应市场需求。

(2) 饭店产品的变化。为了更大程度地满足不同客人的需要, 饭店产品发生了很大的变化, 主要表现在以下两个方面:

①从统一化转向多元化。20 世纪 80 年代初, 饭店产品十分统一、相似, 随着饭店市场上的竞争日趋激烈以及消费者需求的不断提高, 饭店业应不断推出新的产品以满足人们不断增加的个性化需求。

②从标准化转向个性化、定制化。许多饭店为了满足常客或者较为稳定的消费者的需要, 注重针对客人需求提供个性化产品, 使客人感受到饭店对宾客的尊重。

(3) 表现形式的变化。所谓表现形式, 就是市场的需求和供给的产品在市场上结合到一起的具体情况。现在可以看到的表现形式有以下几种趋势: 一是大而全; 二是小而专; 三是极端性产品的出现; 四是建筑形式的多样化。

(4) 饭店服务的变化。饭店服务发展的总体趋势表现为四个层次的发展, 即标准化和规范化服务、个性化服务、超值服务、金钥匙服务, 最后形成一个综合性的服务体系。

(5) 营销方式的变化。饭店营销的发展趋势是多样化的, 主要表现为四个“普遍化”:

营销网络的普遍化、消费档案的普遍化、弹性供给的普遍化、饭店品牌的普遍化。

(6) 技术手段的变化。未来饭店可能出现两种极端,一种就是电子信息技术无所不在,真正体现技术化浪潮和数字化生存的客观实在;另一种极端就是饭店里没有任何电子技术(包括电话),让客人充分体验无技术的乐趣。

(7) 文化竞争的变化。从饭店经营的角度来看,饭店文化的含量要胜过技术的含量,所以在饭店经营的过程中,应该遵循的不是技术至上主义而是文化至上主义。从世界范围来看,美国的饭店制度是最好的;欧洲饭店所长在于文化;亚洲饭店所长在于有人情味,在于人与人、面对面的服务。所以,制度、文化、人情的全面结合是未来饭店竞争的一种趋势。

(8) 产业结构的变化。从产业组织政策角度来说,饭店产业结构的发展趋势也是两个极端:一个是大集团的出现,到一定程度就是超集团的发展;再一个趋势就是产业结构的细分化和专业化发展。在这个过程中,那些既没有进入集团网络,又没有任何个性特点的中型饭店,将无法经受市场的激烈竞争。严格地讲,我国大部分饭店都是这种饭店,所以在这一点上,要有危机感。

(9) 饭店竞争的变化。我国饭店业未来的竞争具有三个特点:一是从大众化的低价位产品转向文化性的中价位产品,再进一步转向个性化的特价产品;二是从现在的利润基本上是直接经营所得转变为房地产升值、品牌、文化性经营和个性化经营等系统经营所得,这种利润源的根本变化必将促使经营思路以至管理模式发生根本性的变化;三是从单一饭店之间的战术性竞争,发展到饭店集团之间的战略性竞争。

(10) 发展模式的变化。从客人、饭店、政府的主要要求来看,饭店业未来的发展必须选择可持续发展模式。这种模式的基本点,一是开发绿色产品,二是开展绿色经营。饭店的可持续发展,开发绿色产品,开展绿色经营,建设生态饭店,将成为 21 世纪饭店业真正长远的发展潮流。



20 世纪四五十年代,随着国际旅游业的发展,旅馆资本迅速积累起来,出现了许多国际旅馆集团,又称国际旅馆联号。

- 1946 年,泛美航空公司成立了第一家饭店集团——洲际饭店集团,并向全世界扩张,拉开了饭店业国际化的序幕。

- 1952 年,康芒斯·威尔逊成立了第一家假日饭店(Holiday Inns),并用特许经营的方式迅速扩大规模。

- 1963 年,为吸引中低收入旅游者,第一家经济型的饭店联号“汽车饭店 6”(Motel 6)在加利福尼亚成立。

- 20 世纪 70 年代起,中国香港的新世界、东方文华、半岛等由香港东方文华饭店集团管理的泰国曼谷东方饭店,连续十多年在世界十大最佳饭店排行榜上名列榜首。亚洲地区的香格里拉国际、日本的王子饭店公司、大仓等迅速发展,并取得了相当大的成绩。

- 20 世纪 80 年代和 90 年代,全球饭店联号中开始了以收购兼并为主要形式的整合扩

张运动, 出现了大批规模庞大, 拥有完整的品牌系列, 从事多样化经营的巨型饭店联号, 如圣达特 (Cendant Corp), 喜达屋 (Starwood Hotels & Resorts World Wide), 雅高 (Accor), 马里奥特 (Marriott), 希尔顿 (Hilton Hotels Corp) 等。

## 第二节 饭店的类型与等级

### 一、饭店的类型

随着经济和社会的发展, 为满足不同顾客的不同需求, 不同类型的饭店应运而生。

#### (一) 根据宾客需求特点分类

##### 1. 城市中心饭店

城市中心饭店 (City Center/Urban Hotels) 大多位于城市中心、商业中心或当地政府办公机构附近, 如图 1-1 所示为广州花园酒店。

这种类型的饭店外观豪华, 有保险箱、国际互联网等服务设施 (特别是商务所需的设备设施), 配备齐全, 交通方便。城市中心饭店表现出的市场特点为: 以接待商务旅行者为主, 顾客消费水平较高、文化修养好、注重交往礼节和地点的选择, 对价格敏感性不强, 住宿期较短。

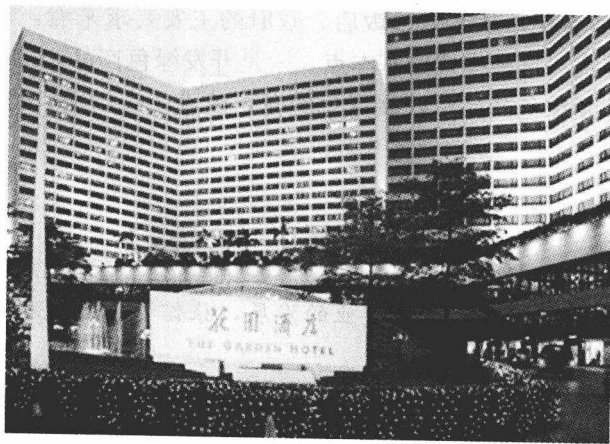


图 1-1 城市中心饭店——广州花园酒店

##### 2. 度假型饭店

度假型饭店 (Resorts Hotels) 一般位于海滨、山区和温泉附近, 如图 1-2 所示为广州碧桂园假日半岛酒店。

这种类型的饭店娱乐、康乐设施完善, 周边环境优美, 顾客不仅可以享受到舒适的服务, 同时可以尽情欣赏大自然的景色。它所表现出的市场特点为: 主要接待以度假、休息和娱乐为目的的顾客, 顾客对市场需求季节性强, 对价格比较敏感。



图 1-2 度假型饭店——广州碧桂园假日半岛酒店

### 3. 汽车饭店

汽车饭店 (Highway Hotels/Motels) 一般位于主干公路和高速公路沿线上。

这种类型的饭店有免费的停车场, 为外出客人提供出入方便, 提供基本的食宿, 住宿手续简便, 服务项目不多, 经济实惠。它所表现出的市场特点为: 主要接待驾车旅行和度假的家庭顾客。

### 4. 长住型饭店

长住型饭店 (Resident Hotels) 一般位于城区和度假中心。

这种类型的饭店将房间作为办公地点和场所出租, 并提供正常的客房和餐饮服务, 力求在设备设施及服务上营造出家庭氛围, 租用的时间一般在半年或一年以上。还有一种长住型饭店只提供住宿, 并不提供专门的客房和餐饮服务, 服务项目和管理较简单, 因此收费也较低。长住型饭店所表现出的市场特点为: 主要接待长住的商务和度假顾客, 他们喜欢较随便的氛围, 有家庭生活乐趣, 对价格敏感性强。

### 5. 会议型饭店

会议型饭店 (Convention Hotels) 一般位于城区、交通便利的度假中心或旅游胜地, 如图 1-3 所示为北京昌平区小汤山镇的九华山庄。

这种类型的饭店除具备相应的食宿设施外, 还应有较大的公共场所, 如各种规格不等的会议室、展览厅或多功能厅, 并配备相应的会议通信及视听设备, 配备专门的会议销售部门、人员负责组织和协调各项会议事务, 具备高效率的会议接待模式。它所表现出的市场特点为: 主要接待商业、贸易展览及学术讲座等各种会议团体的顾客, 他们消费水平较高, 市场需求季节性不明显, 但受定期例行的展览与会议日期的影响。



图 1-3 会议型饭店——北京昌平区小汤山镇的九华山庄

## 6. 绿色饭店

所谓绿色饭店 (Green Hotels), 就是指在经营过程中既关注企业经济效益, 同时也注重保护生态和合理使用资源的饭店。其核心是为顾客提供舒适、安全、有利于人体健康要求的绿色客房和绿色餐饮, 并且在生产经营过程中加强对环境的保护和资源的合理利用。例如, 饭店尽可能大量使用节能灯, 无人使用扶梯时扶梯缓慢运行, 房间棉织品更换摆放环保卡等。它所表现出的市场特点为: 可以降低企业所耗的能源, 减少人力物力的损耗, 保护自然, 有益于人们的身体健康。

### (二) 根据饭店计价方式分类

#### 1. 欧式计价饭店

欧式计价饭店的客房价格仅包括房租, 不含食品、饮料、康乐等其他费用。国际上绝大多数饭店均属此类。

#### 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。度假型饭店较多采用这种方式, 因为通常宾客不便于在外用餐。

#### 3. 修正美式计价饭店

修正美式计价饭店的客房包括房租和早餐及一份正餐 (午餐或晚餐) 的费用。这种价格我国较少采用。

#### 4. 欧陆式计价饭店

欧陆式计价饭店的客房价格包括房租及一份简单的欧陆式早餐 (即咖啡、面包和果汁之类) 的费用。在国外, 此类饭店一般不设餐厅。

#### 5. 百慕大计价饭店

百慕大计价饭店的客房价格包括房租和一份美式早餐的费用。

### （三）按饭店规模分类

#### 1. 小型饭店

小型饭店主要是指拥有 300 间以下标准客房数量的饭店。一般饭店内的设施和服务项目基本满足旅游饭店的标准和要求，价格便宜，属于经济型饭店。

#### 2. 中型饭店

中型饭店主要是指拥有 300~600 间标准客房的饭店。一般饭店内的设施完备，较优雅舒适，服务项目齐全、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

大型饭店主要是指拥有 600 间以上标准客房的饭店。一般饭店内的设施和服务项目较齐全，较豪华舒适，大多都是豪华型饭店。

城市人口密度大的美洲和亚太地区喜欢建大型饭店，而欧洲则比较钟情于小型饭店。

## 二、我国星级饭店的评定标准

### （一）饭店分级的目的

为适应我国旅游业和饭店业的发展需要，提高旅游涉外饭店的建设、监督、管理和服务水平，使饭店业既有中国特色又符合国际标准，保护饭店经营者和旅游消费者的利益，我国饭店实施了星级制度，这标志着我国饭店业发展到了一个崭新的阶段。

### （二）饭店的等级划分

全世界有近 100 种等级评定系统，不同的国家和地区采用的等级标准不同，用来表示级别的标志与名称也不一样。目前，世界上通用的饭店等级制定与表示方法大致有星级制、字母表示法和数字表示法。

#### 1. 星级制

饭店星级制是把饭店根据一定的标准分成的等级分别用“★”表示出来，以区别其等级的制度。比较流行的是五星，星级越高，设施和服务越好。这种星级制在世界上采用最为广泛，尤其是欧洲。我国的国家旅游局也采用此种分级方法。

（1）一星级饭店。设备简单，具备食、宿两种基本功能，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。

（2）二星级饭店。设施一般，除客房和餐厅外，还设有购物、邮电、美容等综合服务设施，服务质量好，属于一般旅行等级，符合经济能力中下等的旅游者。

（3）三星级饭店。设备齐全，除提供优良的食宿外，还有会议室、游艺厅、酒吧、咖啡厅、美容室等综合服务设施，适合中等经济水平旅游者，目前最受旅游者的欢迎。因此，此类饭店数量最多。

（4）四星级饭店。设备豪华，各种服务齐全，设施完善，服务质量优秀、室内环境高雅。顾客可以在此得到物质、精神的高级享受，适合上层旅游者和公务旅行者。

（5）五星级（或四星级超豪华）饭店。饭店的最高等级。设备十分豪华，服务设施十