



高职高专“十一五”规划教材·经济管理类

现代饭店 管理实务

刘红春 郭娟 主编



冶金工业出版社

www.cnmp.com.cn

高职高专“十一五”规划教材·经济管理类

现代饭店管理实务

主 编 刘红春 郭 娟
副主编 李伶俐 赵 丹 阎文实

北 京
冶金工业出版社
2009

内 容 简 介

本书介绍了现代饭店概况、饭店的基础理论与方法、饭店各部门经理与主管的工作职责及任务实例分析。全书共分为8章,主要内容有现代饭店概述、现代饭店管理基础理论、现代饭店组织管理、饭店人力资源管理、现代饭店服务质量管理、现代饭店计划管理、饭店三大业务部门服务与管理 and 现代饭店营销管理等。

本书层次清楚、概念准确,针对高职高专学生的特点,做到理论知识以够用为度,突出实践技能的培养。本书在关注知识点的同时,引入了职业需求知识和技能,重新设计课程体系,采用了任务驱动编排方式。本书涉及的实训内容都结合具体案例,实训内容丰富。

本书内容全面,适合于高职高专院校旅游管理、酒店管理及相关专业使用,更适合作为饭店企业各部门主管、部门经理的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店管理实务/刘红春,郭娟主编. —北京:冶金工业出版社, 2009.3

ISBN 978-7-5024-4884-4

I. 现… II. ①刘…②郭… III. 饭店—企业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 037485 号

出 版 人 曹胜利

地 址 北京天河沿大街嵩祝院北巷 39 号, 邮编 100009

电 话 (010)64027926 电子信箱 postmaster@cnmip.com.cn

责任编辑 刘 源

ISBN 978-7-5024-4884-4

北京天正元印务有限公司印刷;冶金工业出版社发行;各地新华书店经销

2009 年 3 月第 1 版, 2009 年 3 月第 1 次印刷

787mm×1092mm 1/16; 12.5 印张; 295 千字; 194 页; 1-3000 册

25.00 元

(本书如有印装质量问题, 本社发行部负责退换)

前 言

高等职业院校旅游与酒店管理专业的目标是面向旅游饭店业,培养德、智、体、美全面发展,具有良好的职业素养和创新精神,能掌握现代饭店经营管理的基本知识和服务技能,从事饭店经营管理和接待服务的高级管理人才与高级技术应用型人才。要实现这一人才培养目标,就应从具体的岗位与知识分析入手。目前,“以培养职业能力为核心,以工作实践为主线,以工作过程(项目)为导向,用任务进行驱动,建立以行动(工作)体系为框架的现代课程结构,重新序化课程内容,做到陈述性(显性)知识与程序性(默会)知识并重,将陈述性知识穿插于程序性知识之中,理论与实践一体化”的课改思路,已得到大多数专家和学者的认可。

结合高等职业院校酒店管理专业毕业生未来的职业需求,遵循上述课改思路,本教材在关注知识点的同时,引入了职业需求知识和技能,重新设计课程体系,采用了任务驱动编排方式。本课程因属于专业基础课,故第1单元“现代饭店概述”、第2单元“现代饭店管理基础理论”仍做一般知识介绍;第3单元“现代饭店组织管理”、第4单元“饭店人力资源管理”、第5单元“现代饭店服务质量管理”、第6单元“现代饭店计划管理”、第7单元“饭店三大业务部门服务与管理”、第8单元“现代饭店营销管理”采取任务驱动编排方式,注重对各部门经理、部门主管管理工作中的专业知识与管理技能的介绍与训练。其结构形式包括“任务名称”,明确学习目的与要解决的问题;“任务实例”是对实际管理工作中出现的问题予以了解,通过“任务分析”和“相关知识”的形式,试着去解决实际工作中经常或意外出现的问题,让学生更深入地了解饭店行业;“知识链接”中的内容是为学生提供必备的专业知识,以便在“任务实施”中学会对问题的分析,从而得出正确的“任务完成结论”。最后通过“课堂训练与测评”的内容学习与训练,达到学习目的。

本书由刘红春、郭娟任主编,李伶俐、赵丹、阎文实任副主编,田云国、赵楠参加编写。

由于编者水平所限,书中如有不足之处敬请使用本书的师生与读者批评指正,以便修订时改进。如读者在使用本书的过程中有其他意见或建议,恳请向编者(bjzhangxf@126.com)踊跃提出宝贵意见。

编 者

目 录

第1单元 现代饭店概述	1	任务1 管理人员在饭店服务质量 管理中的作用	86
第一节 现代饭店概述	3	任务2 质检部管理人员的工作态度	92
第二节 饭店业的产生与发展	8	任务3 现代饭店质量管理方法	102
第三节 现代饭店的发展趋势	13	第6单元 现代饭店计划管理	109
第四节 现代饭店集团	15	第一节 饭店计划与饭店计划管理	111
第2单元 现代饭店管理基础理论	20	第二节 饭店计划管理的基本内容 及重要性	112
第一节 饭店管理概述	21	任务1 优秀的饭店计划具备的要素	112
第二节 饭店管理基础理论	26	任务2 饭店不同管理层制定计划的 类型和特点	116
第3单元 现代饭店组织管理	36	任务3 饭店计划的编制方法	125
第一节 现代饭店组织的性质与含义	36	第7单元 饭店三大业务部门服务 与管理	135
第二节 饭店各种组织结构形式	37	第一节 前厅服务与管理	136
第三节 现代饭店非正式组织	39	第二节 饭店客房服务与管理	138
任务1 饭店组织原则的学习与运用	40	第三节 饭店餐饮服务与管理	141
任务2 饭店组织制度的构成	44	任务1 前厅部经理的作用	143
第4单元 饭店人力资源管理	48	任务2 大堂副理如何处理客人 投诉问题	147
第一节 饭店人力资源管理概述	49	任务3 衡量前台接待主管工作的 质量标准	150
第二节 饭店员工招聘	51	任务4 客房部经理加强部门管理 工作	153
第三节 员工激励	52	任务5 房务中心主管应如何做好 管理工作	157
任务1 熟悉并运用人力资源管理原则	56	任务6 餐饮部经理应做的事情	162
任务2 了解人力资源部各级管理人员 岗位工作内容	59	任务7 餐饮部经理有效的管理方法	165
任务3 饭店员工招聘训练	68	任务8 餐厅主管应有的工作能力与 工作态度	168
任务4 员工培训计划制定	75		
任务5 如何做好员工激励工作	78		
第5单元 现代饭店服务质量管理	83		
第一节 现代饭店服务质量管理概述	84		
第二节 现代饭店服务质量存在的 主要问题	85		

第 8 单元 现代饭店营销管理	174	任务 1 饭店营销活动的任务	177
第一节 饭店营销概述	175	任务 2 饭店最新营销理念和营销技巧	183
第二节 饭店营销环境分析	176	参考文献	194

第 1 单元 现代饭店概述

教学目标

终极目标:

了解现代饭店的基本框架及未来的发展趋势。

促成目标:

- (1) 掌握现代饭店的概念、功能与类型。
- (2) 了解饭店业的产生与发展。
- (3) 掌握饭店集团优势及组合方式。



眼前的建筑被视为当今世界上最豪华的符号，神话般的建筑是用数以亿计的金钱“堆砌”而成，它的豪华奢侈，堪比传说中的帝王行宫，令人瞠目结舌，会让人误以为来到了天堂，它就是天堂迪拜，那里有世界著名的七星级酒店——迪拜的 Burj Al-Arab 酒店(burj 音译为伯茨，又称阿拉伯塔)。

迪拜是阿拉伯联合酋长国的第二大城市。20 世纪 50 年代，它还是阿拉伯湾一个普通的海滨小镇，到了 90 年代以后，迪拜发生了翻天覆地的变化。鳞次栉比的摩天大楼在霍尔河畔奇迹般地崛起，让人以为自己仿佛到了纽约。像其他中东城市一样，迪拜因石油而富庶。但石油当然不是它的全部。于是它打开了大门，大力发展旅游业。由于拥有高素质的环境以及丰富多彩的文化(因为 80%的人口是外国人的缘故)，到迪拜的旅游者以模特、艺术家和商人等高收入阶层居多。在迪拜王储的提议之下，知名企业家 Al-Maktoum 投资兴建了美仑美奂的 Burj Al-Arab 酒店。

酒店的豪华程度令人叹为观止，评论家们都不知道该给它定为几星。伯茨是世界上唯一的建筑高度最高的七星级酒店，开业于 1999 年 12 月，建立在离海岸线 280m 处的人工岛 Jumeirah Beach Resort 上，一共有 56 层、321m 高，其高度比法国艾菲尔铁塔还高上一截。它是一个帆船形的塔状建筑，由英国设计师 W. S. Atkins 设计。它正对着 Jumeirah Beach 酒店(被认为是世界上最棒的酒店)，以 202 套复式客房、200m 高的可以俯瞰迪拜全城的餐厅以及世界上最高的中庭而成为后者最强劲的对手。到过这里之后，人们才能真正体会到什么叫

作金碧辉煌。它的中庭是金灿灿的,它的最豪华的 780m² 的总统套房也是金灿灿的。客房面积从 170~780m² 不等,最低房价每天也要 900 美元,最高的总统套房每天则要 18 000 美元。

伯瓷酒店内部触目皆金,连门把、厕所的水管,甚至一张便条纸,都“爬”满黄金,整个酒店装饰共用去了 26t 黄金。由于是以水上的帆为外观造型,饭店到处都是与水有关的主题(也许在沙漠国家,水比金更彰显财力)。饭店内遍布水景特色堪称一绝,走进大厅,正对面是一个非常精巧的大喷泉,直径约 3m,高约 50m(有 7 层楼那么高),每隔 15min 左右换一次喷泉造型,每一种皆经过精心设计,跟水舞没什么两样。最令人称奇的是,即便水从 50m 的高空落下,也绝不会溅到喷泉外的客人身上。搭乘电梯还可以欣赏高达十几公尺的水族箱,令人很难相信外面就是炎热高温的阿拉伯沙漠。

服务质量与硬件设施同样豪华,劳斯莱斯的贵族车型被用作到机场接客的巴士,小型潜艇随时候命,等待接载去海鲜餐馆用餐的游客。如果你足够负担费用,甚至可以要求叫派直升飞机。在经过十余分钟后,这时游客将被载到 28 楼的直升机坪,从空中直入酒店腹地。

而金碧辉煌的酒店套房,则让你感受到阿拉伯油王般的奢华。所有的房间皆为两层楼的套房,而且全部是落地玻璃窗,随时可以面对着一望无际的阿拉伯海。一进房间,居然有一个管家等着跟你解释房内各项高科技设施如何使用,因为酒店豪华尊贵的服务宗旨就是务必让房客有阿拉伯石油大王的感觉。以最普通的豪华套房为例,包括窗帘和电灯的开关,办公桌上有东芝笔记型计算机,随时可以上网,墙上挂的画则全是真迹。

客人乘搭快速电梯,33s 内便可直达屹立于阿拉伯海湾上 200m 高空的 AC-Mahara 餐厅;进入太空设计的餐厅,以蓝绿为主的柔和灯光,再加上波浪设计的衬托,就仿佛进入另一世界。餐厅可容纳 140 名顾客,晚餐之际,夜空璀璨,而仅供应美味的 Mediterranean(地中海餐),则是该餐厅的一大特色。

如今迪拜伯茨酒店已成为阿联酋甚至整个中东的标志性建筑,并继续以其极其豪华的品位吸引无数人的青睐。

通过对迪拜伯茨酒店的介绍,我们对现代饭店概念有了一定的了解。

一家具有国际水准的饭店,首先要有舒适、安全并能吸引客人居住的客房;有能够提供多种风味特色的美味佳肴的各式餐厅;还要有商务会议厅;有贸易洽谈所需要的现代化会议设备和办公通讯系统;有旅游者需要的康乐中心——游泳池、健身房、商品部、礼品部;有商务中心以及综合服务部——银行、邮局、书店、花房、美容厅等;同时,还要有良好的服务人员,向客人提供一流的服务。

综上所述,现代饭店就是向各类旅游者提供食、宿、行、游、娱、购、通信、商务、健身等综合性服务,具有涉外性质的商业性公共场所。

在美国、英国、瑞士、西班牙等发达国家,任何饭店都可以同时接待任何一个外国人和本国人,而旅游涉外饭店是我国特有的一个概念,它不同于国际上通称的旅游饭店。1988 年 9 月 1 日开始执行的《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定和标准》中指出:“旅游涉外饭店指经有关部门批准,允许接待外国人、华侨、港澳台同胞的饭店。饭店因设施设备水平和服务水平不具备一星级饭店的最低要求,在接到不予定级通知书后,不得进行涉外营业。”可见,我国涉外旅游饭店是指具有一星级以上设施设备水平和服务水平的能接待国际旅游者的饭店,它区别于一般的社会饭店,是一类在特定的环境下形成的特殊饭店。

第一节 现代饭店概述

酒店(hotel)一词来源于法语,原指富商、官宦及其他知名人士在城里款待宾朋的豪宅。法国大革命期间,许多私人住宅改成了商业性的食宿设施,hotel便成了饭店的代名词。这一说法在18世纪末19世纪初被英美国普遍接受并沿用至今。

在中文里,用以表述hotel的词很多,广州、港澳台及东南亚一带习惯以“酒店”称呼,苏、浙、沪一带常常以“宾馆”表示高级饭店,此外还有“旅馆”和“旅店”等不同称谓。国家旅游局则将现代的hotel统称为旅游涉外饭店,所以我们也就称为“饭店”。

一、现代饭店应具备的条件

现代社会经济的发展,带来了世界旅游业的兴旺,饭店业便随着社会形势迅猛发展起来,也越来越豪华、越来越现代化,因此,把旅游涉外饭店都可视为现代饭店。作为现代饭店应具备下列条件:

- (1) 具有一座现代化的、设施完备的建筑物,可以是大楼,也可以是庭园。
- (2) 能提供舒适的住宿条件,并有多种风味特色的美味佳肴的各式餐厅。
- (3) 具有完善的商务服务设施、康乐设施以及综合服务部。
- (4) 同时拥有良好的服务人员,向客人提供一流的服务。

二、现代饭店的地位和作用

(一)饭店业是旅游业的重要支柱

旅游业三大经济支柱之一就是饭店业,饭店是旅游者在旅游目的地进行一切活动的基地。旅游者食、宿、行、游、娱、购基本活动中,至少食、宿两项要在饭店内进行,因此,饭店成为旅游者“家外之家”。

(二)饭店是对外交往,社会交际活动的中心

饭店已成为一个城市、地区乃至一个国家市政建设、社会公共设施必不可少的组成部分。如饭店餐厅、娱乐厅等设施可吸引本地居民,成为当地的社交活动中心。再如2005年沈阳举办世界园艺博览会的时候,沈阳饭店的入住率已达到70%以上,有的饭店已达到100%。饭店业对当地的政治经济文化等方面的发展有着重要影响,刺激和促进了对外交往,提高了社会的文明程度。

(三)饭店业是创造旅游业收入的重要部门

资料表明,饭店业的收入往往占旅游业总收入一半以上,它是创造外汇收入的重要部门。饭店提供的服务具有就地劳务出口的性质,其创汇率比一般外贸出口要高,对平衡国际收支有着良好的作用。饭店外汇收入占旅游业三大外汇来源的相当大的一部分,因此,饭店业的发展水平往往标志着接待地区、接待国家旅游业的发展水平。

(四)饭店业为社会人员创造直接和间接就业机会

中国是13亿人口大国,占世界人口的1/5、亚洲人口的1/4,而且中国资源相对贫乏,

就业问题对社会始终是个压力。按目前我国饭店人员配备状况,平均每间客房配备 1.5~2 人,一座 300 间客房的饭店能创造 450~600 个直接就业机会。其他相关行业如饭店设备、物品的生产和供应行业,也相应带动了大量人员就业。根据国际统计资料 and 我国近年的实践经验,高档饭店每增加 1 间客房,可以直接和间接为 5~7 人提供就业机会。因此,饭店建设是扩大社会就业的重要途径,世界各地靠兴建饭店设施增加就业机会、减少失业人口的例子屡见不鲜。

.(五)饭店业可以带动其他行业的发展,为所在地区带来巨大的经济效益

饭店装修及更新改造与社会的建筑业、装潢业、轻工业、电气业等紧密相关,客人住店期间在店内消费的物品也大多由社会其他行业提供,饭店收入的乘数效应对所在地区国民经济的影响十分巨大。

三、饭店的功能

客人需求多元化的特点决定了饭店接待和服务功能的多元化。虽然各饭店的类型、等级、规模及投资额不同,但是作为现代型的饭店,通常都具有如下功能。

(一)住宿功能

住宿功能是饭店的首要功能。住宿部分可以说是饭店的主体和存在的基础,通常位于饭店建筑物的上部,立体垂直排列,为客人的休息、睡眠、工作和会客等活动提供安全、安静、舒适、温馨的场所。

根据客人需求特点,客房一般分为标准房、单人房、夫妻房、套房等多种类型,各占合理的比例。在不同档次的客房中,同档次的客房一般设在同一楼面,高档次客房设在高楼层,总统套房、豪华套房则设在顶层。

(二)餐饮功能

饭店餐饮功能是向客人提供各式餐饮,中餐、西餐或异域美食,不论大宴小酌,都能让客人有充分的选择。此外,还要注意卫生、营养。因为既要接待住店客人,又要接待非住店客人,所以它一般设在便于客人进出的地方,如建筑物的一二层。沿街饭店可靠街设餐厅,朝街开设一个门;高层饭店还可在顶层设置餐厅(旋转),使客人在用餐时能俯瞰周围景观。

(三)娱乐健身功能

随着人们生活方式的不断改变,市场对饭店多元化的需求进一步增强,饭店中娱乐健身设施的发展趋势明显从单一化到多样化、从低档到高档,娱乐健身设施在饭店中所处的地位稳步提高。如歌舞厅、健身房、棋牌室、电子游艺厅、影视厅等设施日趋完善。

(四)商务功能

随着旅游者对通信要求的日益增强,以及商务客人所占比例的逐渐增大,饭店的商务功能日趋重要。商务中心需要提供打字、复印、传真、票务、特快专递等服务项目,还要设置大小会议室、洽谈室,同时配备同声传译、翻译、秘书、音响、音像、投影等服务设施,以保证客人商务活动顺利进行。

(五)购物功能

饭店一般都设有商场,多设在大堂旁边。商场内商品种类繁多,以精品、工艺品、当地特色旅游商品最为多见,也有一般生活用品,以满足住店客人需要。

(六)交通服务功能

为客人提供市内交通工具、提供交通客票的预订服务,成为饭店功能之一。许多高星级酒店都拥有自己的专用车队。

客人的需求在变,为客人提供的功能也要求随之变化。饭店功能与企业规格相适应,饭店档次越高,硬件设施越完善,其功能越多。例如迪拜伯茨酒店。为了给客人提供一些个性化服务,各饭店不断增加其服务功能,扩大社会影响,提高企业经济效益和社会效益。

四、饭店的类型

给饭店进行分类,一是利于对饭店进行市场定位,确定经营方向和经营目标,有效地制定和推行营销计划;二是便于对投资和建设做出决策。

(一)根据饭店客人特点划分

1. 商务型饭店

商务型饭店,也称暂住型饭店,是一个国家饭店业的主体,主要为从事商业活动或其他公务活动而外出的人提供服务,多位于城区,靠近商业中心。客人一般都是公费消费者,消费水平较高、文化素养好,重视服务质量,对价格不敏感。这类饭店比一般饭店档次要高。

其特色一般体现在:客房设施、办公设施,商务设施,餐饮娱乐设施齐全、方便;行政楼层,也称商务楼层,也是这类饭店的一大特色,它是饭店划出几个楼层专门用来接待高级商务客人的。行政楼层专门设有服务台,隶属于前厅,称“前厅驻客房办事处”。客人可在楼层处登记,服务员集前台登记、结账、餐饮、商务中心及客房贴身管家等服务于一身。楼层设有专门的客人活动室,免费提供咖啡、茶水、点心、水果等供客人休息、会客、就餐之用。

2. 假日型饭店

假日型饭店,也称休养地饭店,主要接待以度假、休息和娱乐为目的的客人,其最重要的设施是娱乐和康体设施。传统度假饭店多建在海滨、山区、温泉、海岛、森林等环境宜人之地。现在越来越靠近市区,有的甚至就在市中心,它们通过开发娱乐项目,如建立高尔夫俱乐部、温泉浴中心等,成为客人短期休假场所。

假日型饭店受气候和出游时间的影响,呈现淡、旺两季。市郊度假饭店周末宾客盈门,平时门可罗雀,这样就存在人员闲置浪费的问题。因此,大多数饭店使用季节性工人和钟点工以降低劳动成本,并在淡季以优惠价格招徕生意。

3. 会议型饭店

主要接待各种会议团体,为其举办商业、贸易展览及学术会议提供服务。会议型饭店通常位于大都市、政治经济文化中心或交通便利的旅游胜地,要求有较大公共场所。饭店开展会议接待业务主要原因是:会议可安排在客房出租率较低时期,如周末或淡季;会议期间可安排与会者店内就餐,他们消费水平较高。这类饭店常设有会议销售部门,配备专

门会议接待人员帮助会议主办者组织和协调会议事务,保证会议服务质量。从世界范围来看,大型会议,尤其国际会议业务大部分由较大饭店控制,它们拥有大批会议销售人员,想方设法与全国性、国际性大协会负责人交往,招徕业务。近年来,商务型、度假型、会议型饭店呈现出相互结合发展趋势,并成为当今饭店业一大特色。

4. 旅游型饭店

旅游型饭店又称观光型饭店,以接待观光旅游者为主,多位于旅游胜地或城市中心,其消费主体为团队旅游者。饭店偏中低档,客房为标准间;餐饮以团体餐为主,可使用套菜菜单。由于客人逗留期短,行动统一,因此,接待入住、行李服务、叫醒服务、就餐安排等服务就显得尤为重要。饭店在建筑装潢、服务设计、菜点设计方面必须突出民族和地方特色。这类饭店是以当地旅游为吸引力的,故要做好地方旅游资源的宣传工作。

5. 长住型饭店

这类饭店与客人之间有着一种特殊法律关系,二者通过签订协议或租约,对居住时间、服务项目等事项作出明确的约定。这类客人多为商业集团、商业公司和外国或地区企业的代办机构人员,其居住时间少则几个月,多则一年以上。饭店要做到让客人“有家庭生活乐趣,无家庭生活之累赘”之感。饭店提供住宿、餐饮和娱乐基本服务,其组织、设施和管理较其他类型饭店简单。在中国,纯长住型饭店不多,除“写字楼”型饭店外,商务型饭店多将客房的一部分租给商社或公司,除住宿外,也是办公地点和业务活动中心。近几年,商住两用、外销房和写字楼大量建造,大批饭店长住客开始从饭店分流,长住型饭店面临日趋激烈的竞争形势。

6. 汽车饭店

汽车饭店是随着私人汽车的增多与高速公路网的建成而逐渐出现的一种新型住宿设施。早期汽车饭店设施简单、规模小,多为家庭式经营,建在公路旁,以接待驾车旅行者为主。20世纪50年代,形成一定标准的汽车饭店建在城市边缘或高速公路沿线上,有免费停车场,出入方便,服务项目有限,价格低廉,美国是这类饭店普及的国家。20世纪60年代,汽车饭店与一般饭店并驾齐驱,成为饭店业公认的一部分。“美国饭店协会”就在这个时期更名为“美国饭店和汽车饭店协会”。近几年,汽车饭店逐渐向市区发展,设施也日臻完善,也提供综合性服务,店内氛围比其他饭店轻松随意,收费较低,深受大众欢迎。

按国际惯例,离高速公路沿途200km就应有1家汽车饭店,而中国还没有出现真正意义上的汽车饭店。不过近几年,中国高速公路迅猛发展,驾车旅行渐成风尚,汽车饭店的潜在市场非常广阔。

7. 机场饭店

这类饭店最初主要为乘客暂时停留提供服务。随着航空业的发展,一些航空公司凭借自身优势介入饭店业,不仅在机场附近建饭店,还在各大城市建立了饭店系统,将交通、住宿结合在一起,成为饭店业又一支重要力量。

(二)根据饭店计价方式划分

(1) 欧式计价饭店。客房价包括房租,不包括餐饮和其他费用。世界上大多数饭店都属于此类。

(2) 美式计价饭店。客房价包括房租及三餐费用, 主要为地处偏僻度假型饭店采用。

(3) 修正美式计价饭店。客房价包括房租、早餐和一顿正餐费用, 给客人较大自由来安排白天活动。

(4) 大陆式计价饭店。客房价包括房租和一份简单大陆式早餐(咖啡、面包、果汁)费用, 此类饭店不设餐厅。

(5) 百慕大计价饭店。客房价格包括房租及美式早餐费用。

(三)根据饭店规模大小划分

(1) 小型饭店。客房数少于 300 间。

(2) 中型饭店。客房数在 300~600 间。

(3) 大型饭店。客房数在 600 间以上。

目前世界上最大的饭店是 1967 年前苏联在莫斯科建造的俄罗斯饭店, 它有 3 182 间客房, 可同时接待 5 890 人, 宴会厅能同时供 4 500 人就餐, 正常营业时至少需要员工 3 000 人。可想而知, 其服务标准必然下降。饭店客房数一般少于 400 间为好, 这样能充分保证饭店服务质量。

(四)根据饭店资金来源划分

(1) 独资饭店。一个自然人或法人单独出资建造的饭店。所有权归个人, 独立经营, 独享利润, 独担风险。在我国有外商独资的, 也有我国自己投资的。

(2) 合资饭店。常以股份形式或契约形式进行权利和利润分配。

(3) 合作饭店。通过各种非股权方式合营的饭店。由双方共同提供资金、物资和服务, 但不将其作为股本投入饭店, 盈利按合同规定分配, 风险按合同规定由单方或双方不同程度地分担, 合作双方的权利、责任、义务和还本付息方式在协议中明确规定。合作形式可分合作建造、合作经营管理或合作技术投资等。

(五)根据饭店所有权划分

(1) 私营饭店。私营饭店是改革开放以后发展起来的一种经济实体, 受投资金额限制, 规模小、档次低, 以挤占市场微小份额、价格低廉为特征。

(2) 公司制饭店。饭店股权归众多人拥有, 他们组成董事会, 对饭店进行经营管理, 是饭店业今后发展的主要趋势之一。

(3) 国有饭店。在以公有制为主体的国家, 国有饭店是饭店业的主导。

五、饭店的等级

饭店等级是针对饭店的豪华程度、建筑设备、饭店规模、服务质量、服务范围、管理水平等而言的。对客人来说, 可根据饭店等级了解饭店的设施、服务情况, 有目的地选择适合自己要求的饭店。一般情况下, 对于同规模、同类型的饭店来说, 客房平均房价是评价饭店等级高低的客观标准。

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

星级制度以“星”(★)来标志饭店等级, 以“星”来反映饭店的硬件、软件水平, 它

是一种国际化的通用标识。比较流行的是五星级制,星越多,饭店等级越高。这种星级制为欧洲国家所广泛采用,如法国、西班牙、英国等。我国采用的也是这种方法。

(二)字母表达法

许多国家将饭店的等级用英文字母表示,即 A、B、C、D、E 5 级, A 级为最高级, E 级为最低级。奥地利最高级用 A1 表示,其次级别分别用 A、B、C、D 4 个字母表示。

(三)数字表示法

意大利利用豪华表示最高级,继豪华之后,由高到低依次为 1、2、3、4,数字越大,级别越低;瑞士由饭店协会规定按价格分为 1~5 级;也有的国家和地区采用“豪华、舒适、现代”或“乡村、城镇、山区、观光”等分等制;而美国,由于复杂的政治和社会结构以及饭店业的千姿百态,至今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。

为适应旅游业的发展需要,提高旅游涉外饭店管理水平和服务质量,维护消费者的利益,1988 年 8 月,国家旅游局参照国际标准,结合中国国情,制定了《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定》,于 1988 年 9 月 1 日执行。《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级标准》国家技术监督局于 1993 年 9 月 1 日正式批准,从 10 月 1 日开始执行。我国开始实行星级评定制度。《旅游涉外饭店星级的划分与评定》(GB/T14308—93)自 1993 年发布以来,对指导与规范旅游饭店的建设与经营管理,促进我国旅游饭店业与国际接轨,发挥了巨大的作用。

随着我国旅游饭店业的发展,也出现了一些值得注意研究的新情况,如不同饭店已形成了不同的客源对象和消费层次,社会提供的可替代服务项目也在不断增加,这就要求旅游涉外饭店应当根据自身客源需求和功能类别,更加自主地选择服务项目。为避免旅游饭店企业的资源闲置和浪费,促进我国旅游饭店建设和经营的健康发展,需要对 GB/T14308—93 进行修订。

所以,1998 年国家旅游局根据 10 年来星级评定的实践,对《评定规定》和《评定标准》作了重新修订,在原有基础上新增白金五星级和预备星级,并对四星级以下饭店放宽了标准。

第二节 饭店业的产生与发展

伴随着人类旅行活动的产生、发展,为旅行者提供食、宿的设施应运而生。相传欧洲最初的食宿设施始于古罗马时期,其发展进程大致经历了古代客栈时期、大饭店时期、商业饭店时期、现代新型饭店时期。期间起落、盛衰,几经波折。到了第二次世界大战,欧美等国的经济迅猛发展,跨国、跨洲的旅游骤增,世界各国饭店数量急剧上升。到了 20 世纪 50 年代,世界各地出现了一些拥有数十家饭店、跨国连锁经营的大型饭店集团公司,标志着世界饭店业进入了现代新型饭店时期。我国的饭店业也经历了古代饭店时期、近代饭店时期和现代饭店时期。

一、世界饭店业的产生与发展

(一)古代客栈时期(12世纪~18世纪)

千百年前就出现了客栈与酒店。社会需要它们,因为它们能满足人们的基本要求——吃、喝、睡的需求。从埃及古墓的图画中,可以看到将游客安顿在现代称之为酒店、宾馆的客栈里的情景。15世纪客栈开始流行,有些客栈拥有二三十间客房及其他设施,当时有名的英国乔治旅店,除客房外,还有酒窖、食品室、厨房以及供店主和管马人用的房间。18世纪,客栈逐渐盛行,尤以英国客栈为典型代表。商业的发展,旅游和贸易兴起,对客栈需求量大增。当时供四辆马车行走的驿道不多,农村和城市相距又远,森林和田野常有盗匪出没,因而旅行者常常成群结队行走。晚间,他们除了需要食物和睡觉场所之外,真正需要的是保护,因此,有些住户就向旅游者敞开了大门,这就促成客栈酒店业的发展。

这一时期历经时间很长,其特点是饭店规模较小,价格低廉,设备简陋,只能给旅行者提供最基本的食宿服务,缺少安全感。它是饭店的雏形。

(二)大饭店时期(18世纪末~19世纪中叶)

18世纪后期,随着工业化进程的加快和民众消费水平的提高,尤其火车、轮船的兴起,方便了人们的旅行,贵族度假者和上层人物以及公务旅行者日益增多,饭店业有了较大的发展。这一时期逐渐出现世界上最好的饭店。例如在纽约,1794年建成的首都饭店,内有73套客房,这在当时无疑是颇具规模的。而堪称第一座现代化饭店的特里蒙特饭店于1829年在波士顿落成,为整个新兴的饭店行业确立了标准。该饭店不仅客房多,而且设施设备较为齐全,服务人员亦经过培训,客人有安全感。19世纪末20世纪初,美国出现了一些豪华饭店。这些饭店崇尚豪华和气派,布置高档的家具,供应精美的食物,主要接待王公、贵族、官宦和社会名流。酒店投资者、经营者的最终兴趣是取悦于社会名流,求得社会声誉,往往不太注重经营成本。这时期的饭店特点规模大,设施豪华;管理有所创新,管理与服务职能逐渐分离;服务正规,具有一定的接待仪式,讲究一定规格的礼貌礼仪等特点。

(三)商业饭店时期(19世纪末~20世纪50年代)

商业饭店时期是世界各国饭店最为活跃时代,是饭店业发展的重要阶段。经过这一时期的发展,饭店业最终成为以一般平民为服务对象的产业,并从各个方面奠定了现代饭店业的基础。进入20世纪,当时世界上最大的饭店业主埃尔斯沃思·弥尔顿·斯塔特勒为适应旅行者的需要,在斯塔特勒饭店的每套客房都设有浴室,并制定统一的标准来管理他在各地开设的饭店,增加了不少方便客人的服务项目。20世纪20年代,饭店业得到了迅速发展,美国的大中小城市,纷纷通过各种途径集资兴建现代饭店,而且汽车饭店也在美国各地涌现。到20世纪30年代,由于经济大萧条,旅游业面临危机,饭店业也不可避免地陷入困境。在兴旺时期开业的饭店,几乎尽数倒闭,饭店业受到极大挫折。商业饭店时期,汽车、火车、飞机等给交通带来很大便利,许多饭店设在城市中心,汽车饭店就设在公路边。这个时期的饭店,为商务旅行者提供完善的设备和优质的服务,饭店的价格也趋向合理。同时,这个时期是世界饭店发展史中最为重要的阶段,它从各个方面奠定了现代饭店业的基础,并在此基础上形成了世界性的国际饭店协会,制定了饭店法规,建立了一些旅游管理、饭店管理高等院校。

(四)现代新型饭店时期(20世纪50年代后)

第二次世界大战结束后,随着经济恢复繁荣,而交通工具的发展又为人们出行带来了便利,从而引起了对饭店需求的剧增,一度处于困境的饭店业又开始复苏。1950年后世界范围开始出现经济发展和人口增长,工业化的进一步发展增加了人们的可支配收入,为其外出旅游和享受饭店、餐馆服务创造了条件。汽车饭店联号集团在这一时期也得到了空前的发展。当时拥有大型豪华饭店的饭店联号公司有希尔顿饭店公司、假日饭店集团、凯越国际饭店公司、喜来登饭店公司等。这些饭店集团使用统一名称、统一标识,在饭店建设、设备设施、服务程序、管理方式等方面实行统一标准,联网进行宣传促销、客房预订、物资采购和人才培训。现代新型饭店时期,饭店面向大众旅游市场,许多饭店设在城市中心和旅游胜地,大型汽车饭店设在公路边和机场附近。这个时期,饭店的规模不断扩大,类型多样化,开发了各种类型的住宿设施,服务向综合性发展;饭店不但提供食、住,而且提供旅游、通信、商务、康乐、购物等多种服务,力求尽善尽美。饭店集团占据着越来越大的市场。

二、中国饭店业的产生和发展

中国饭店业的起源应从商代中期的驿站开始,至今已有3 000多年历史。其发展过程是伴随着中国经济的发展而发展的。

(一)古代饭店设施

古代饭店设施大体可分为官办住宿设施和民间旅店。

1. 官办住宿设施

中国官办住宿设施有驿站和迎宾馆两种。

驿站是中国最古老的一种官方住宿设施。在古代,通讯工具简陋,统治者政令的下达,各级政府间公文的传递,各地区之间的书信往来等,都要靠专人递送。历代政府为了有效地实施统治,必须保持信息畅通,因此一直沿袭了这种驿站传递制度。而与这种制度相适应的为信使提供的住宿设施——驿站便应运而生。秦汉以后,一些过往官吏也在驿站食宿。至唐代,驿站已广泛接待过往官员及文人雅士。元代,一些建筑宏伟、陈设华丽的驿站除接待信使、公差外,还接待过往商旅及达官贵人。从商代中期到清光绪二十二年止,驿站竟长存3 000余年。

迎宾馆是古代官方用来接待外国使者、外民族代表和商客的地方。它成为中外往来的窗口,人们从“迎宾馆”这个小小的窗口,可以看到当时政治、经济和文化交流的盛况。春秋时期的“诸侯馆”和战国时期的“传舍”,可以说是迎宾馆在先秦时期的表现形式。以后几乎历代都分别建有不同规模的迎宾馆,并冠以各种不同的称谓。清末时,此类馆舍正式定名为“迎宾馆”。

我国早期的迎宾馆在宾客的接待规格上,是以来宾的地位和官阶的高低及贡物数量的多少来区分的。为了便于主宾对话,宾馆里有道事(翻译);为了料理好宾客的食宿生活,宾馆里有厨师和服务人员。此外,宾馆还有华丽的卧榻以及其他用具和设备。为了尊重宾客的风俗习惯,使他们的食宿生活愉快,迎宾馆在馆舍的建制上还实行一国一馆的制度。

2. 民间旅店

早在周朝时期就出现了古代民间旅店。到了战国时期,中国古代的商品经济进入了一个突飞猛进的发展时期,工商业越来越发达,进行远程贸易的商人已经多有所见。但当时商业交换活动没有进入城市内部,以接待商贩旅客为主的民间旅店也只能在交通运输要道出现。自汉代以后,商业交换活动在城市出现,不少城市逐渐发展为商业大都会,民间旅店逐渐进入城市。唐代盛世,经济繁荣、社会安定、市场兴旺,旅店遍布繁华街道。明清两代,民间旅店更加兴旺。由于封建社会科举制度的进一步发展,在各省城和京城还出现了专门接待各地赴试学习的书生会馆,成为当时旅馆业的重要组成部分。

(二)近代饭店设施

19世纪初外国资本侵入中国,中国沦为半殖民地半封建社会。这一时期,除了传统旅馆外,还出现了西式饭店和中西式饭店。

1. 西式饭店

西式饭店是19世纪初外国资本侵入中国后兴建和经营的饭店的统称。1840年第一次鸦片战争以后,随着一系列不平等条约的签订,西方列强纷纷侵入中国,设立租界地,划分势力范围,并在租界地和势力范围内兴办银行、邮政、铁路和各种工矿企业,从而导致了西式饭店的出现。与中国当时传统饭店相比,这些西式饭店规模宏大,装饰华丽,设备齐全,趋向豪华和舒适。客房内有电灯、电话、暖气,卫生间有冷热水等。西式饭店的经理人员皆来自英、美、法、德等国,有不少在本国受过旅馆专业的高等教育。西式饭店是西方列强侵入中国的产物,为其政治、经济、文化侵略服务。但在另一方面,西式饭店的出现客观上对中国近代饭店业的发展起到一定的促进作用。

2. 中西式饭店

西式饭店的大量出现,刺激了中国民族资本向饭店业投资。从民国开始,各地相继出现了一大批具有“半中半西”风格的新式饭店。这些饭店在建筑式样、设备、服务项目和经营方式上都受到西式饭店的影响,尤其在经营体制上,实行了银行、铁路、旅馆等行业联营。这类饭店到20世纪30年代达到鼎盛时期,当时各大城市均可看到这类饭店。中西式饭店将欧美式饭店业的经营理念和中国饭店经营环境的实际相结合,迅速发展成为中国近代饭店业中一个引人注目的组成部分,并为中国饭店业进入现代新型饭店时期奠定了良好的基础。

(三)现代饭店业

中国现代饭店业的发展历史并不长,但发展速度惊人。一般认为,我国现代饭店始于1978年的中国改革开放之时。当时,中国能接待国际旅游者的饭店仅有203座,共3.2万间客房,而且规模小、数量少、功能单一、设备陈旧,很难适应国际旅游业的发展需要。但其后的发展速度惊人,尤其党的十一届三中全会后,在整个社会经济形势推动下,中国饭店业无论在行业规模、设备质量、经营观念、管理水平等方面都取得了长足的进步,具体表现在以下几个方面。

1. 饭店实行星级评定制度,行业管理逐步加强

饭店管理由各自为政向国家主管部门的行业管理转化。1988年8月我国颁布了《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定》,在行业政策、服务标准、监督检查等方面加