

21世纪
旅游专业

高职高专系列教材

ERSHIYISHIJI
LÜYOUZHUANYE
GAOZHIGAOZHUANXILIEJIAOCAI



饭店业概述

FANDIANYE
GAISHU

● 杨荫稚 陈为新 编 著



南开大学出版社

21 世纪旅游专业高职高专系列教材

饭店业概述

杨荫稚 陈为新 编著

南开大学出版社
天 津

图书在版编目(CIP)数据

饭店业概述 / 杨荫稚, 陈为新编著. —天津: 南开大学出版社, 2009. 9
(21 世纪旅游专业高职高专系列教材)
ISBN 978-7-310-03230-3

I. 饭… II. ①杨…②陈… III. 饭店—商业服务—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 162028 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人: 肖占鹏

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022)23508339 23500755

营销部传真: (022)23508542 邮购部电话: (022)23502200

*

天津市蓟县宏图印务有限公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2009 年 9 月第 1 版 2009 年 9 月第 1 次印刷

787×1092 毫米 16 开本 12.375 印张 310 千字

定价: 25.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022)23507125

前 言

《饭店业概述》是一本饭店业从业人员的入门书,可作为旅游专业大专院校及中职学校的课程教材、饭店行业对新入职者的行业认知培训教材、饭店从业人员对本行业进行全面了解的科普性读物,以及其他对饭店业有兴趣的人士了解饭店业的普及读物。

本书分两大部分。一部分是对饭店的基本功能的简要介绍,如预订、接待、客房、餐饮、康乐、商场、人事、市场营销、财务、工程、安保等;另一部分是介绍饭店业的不同业态和类型,如商务型饭店、会议型饭店、度假型饭店、豪华邮轮、公寓式酒店、主题饭店、精品饭店、经济型连锁饭店、青年旅舍、家庭小旅馆等。最后,还介绍了饭店星级评定和绿色饭店评定,以及有关饭店从业人员的职业生涯规划的内容。

编著者多年从事旅游教育,深感需要针对饭店业入门者的概述型教材,以帮助初入门者对饭店业有一个全面的、感性的认知。作为一个理想的教学模式,应该在学生对饭店业有了一个初步的认识后,先到饭店去进行短期的认知性实习,然后再开始学习各类专业技能及管理课程,如房务管理、餐饮管理、康乐管理等等。

作为一本针对初入门者的教材,本书有如下特点:

第一,科普性。本教材的特点是只告诉读者饭店及饭店的各部门或各类饭店干什么,即提供哪些服务、进行哪些工作,不涉及任何管理层面的内容。笔者认为,管理层面的内容应该在各类专门业务管理课程中详细、系统地阐述,如房务管理、餐饮管理等在本书中则基本不涉及,以适应初入门者的认知规律。全书图文并茂,提供了大量浅显易懂的图片、案例和资料,从而避免用长篇大论的理论来说明问题,使学生对饭店业首先有一个生动鲜活的印象。这一阶段的学生对饭店的认识可以是感性的、生动的。使学生在了解了饭店业全貌的同时,引起他(她)们对饭店业的兴趣和好感,同时也给学生后续业务管理课程的教学打下基础。

在各章的内容中,我们将饭店业的服务理念和做法融入其中,让读者在初入门时就感受到饭店业服务为上的行业气息,潜移默化地对学生进行行业服务意识的熏陶。

第二,案例性。全书大量地采用生动和真实的案例来说明问题。笔者认为,这是一种高效率的教学方式,学生很容易从生动鲜活的案例所表述或蕴含的内容中理解饭店是什么、干什么、如何干等问题。这是符合学生认知规律的教学方法,特别对初入门者来说尤其如此。

第三,开放性。饭店业是一个不断发展中的日新月异的行业,一本书不可能涵盖全部饭店业的方方面面,更不可能准确地预知未来的发展。因此,一本教材不要奢望成为永世通用的经典。除了通过不断修订来保持教材的先进性以外,教材本身开放性的教学模式是一种与时俱进的教学方法,本书力图在这一方面进行积极的探索。在每一讲后,通过布置课外研习的环节,让学生自己去搜索和研究当前饭店业的发展情况。这样就可以通过“课外研习”这一窗口,让学生看到当前本行业的最新发展动态,从而弥补教材不可避免的内容滞后的缺陷。

这是一门通俗易懂的课程,在教学方法上尽量采用以学生为学习主体的“生本教育”的教学方法。即在课后可以利用“课外研习”的教学要求,安排学生去搜集资料及进行研究。在课堂内,可以请学生将研究的成果在全体学生中进行交流分享。这是一门并不深奥的课程,

对当今的大中专学生来说，已经具备了借助网络进行学习研究的能力。实践证明，这样一种教学方式不仅可以取得很好的教学效果，也深受学生们欢迎。

中国的饭店业经 30 年的发展，已经从最初外宾只能住招待所的窘境，发展到今天不仅在数量上增长迅猛，而且在类型上也日益繁多。中国的饭店职业教育随着全国示范性高职高专院校的发展进入了一个崭新的阶段，教学课程体系、课程内容、教学方法和手段正在逐步地由粗放型的教学转向更科学、更精细的教学。在这一大背景下，催生了这一本教材及课程的建设。

杨荫稚 陈为新

2009 年 3 月

目 录

第一篇 饭店工作概述

第一讲 饭店的基本功能	3
第二讲 预订 (Reservation)	14
第三讲 接待 (Reception)	22
第四讲 客房 (Guest Room)	32
第五讲 餐饮 (Food & Beverage)	38
第六讲 康乐、商务中心与商场 (Recreation, Business Center and Shops)	50
第七讲 市场营销 (Marketing)	56
第八讲 人力资源 (Human Resources)	66
第九讲 财务 (Finance)	72
第十讲 工程 (Engineering)	83
第十一讲 安保 (Safety & Security)	91

第二篇 饭店类型介绍

第十二讲 饭店分类	99
第十三讲 商务型酒店 (Business Hotel)	105
第十四讲 会议型饭店 (Meeting Hotel)	111
第十五讲 度假型饭店 (Resort)	116
第十六讲 豪华邮轮 (Luxury Cruises)	122
第十七讲 全套房饭店和公寓式酒店/服务式公寓 (All-suite Hotel, Apartment Hotel/Service Apartment)	127
第十八讲 精品酒店和主题酒店	131
第十九讲 青年旅舍和家庭旅馆	140
第二十讲 经济型连锁酒店	149
第二十一讲 饭店集团	156

第三篇 其 他

第二十二讲 饭店星级和绿色饭店	169
第二十三讲 饭店业职业生涯	180

第一篇 饭店工作概述

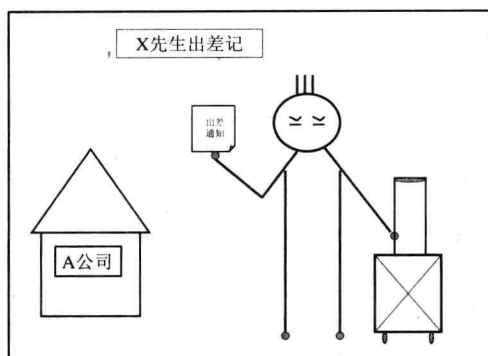
第一讲 饭店的基本功能

1.1 什么是饭店

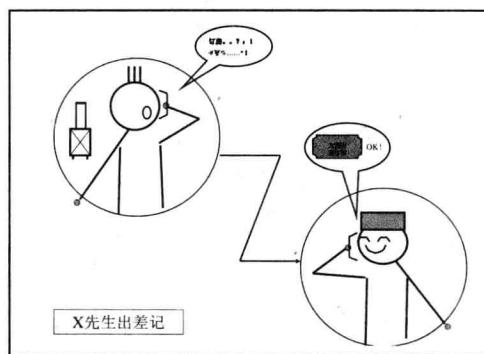
1.1.1 饭店的基本功能和定义

1.1.1.1 饭店的基本功能

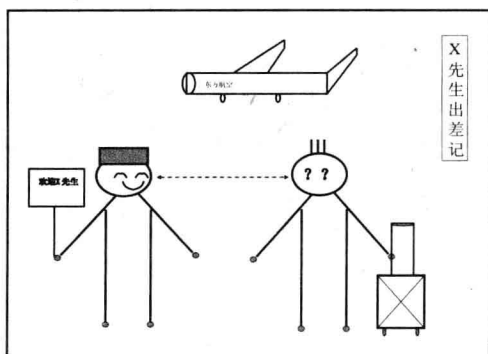
例子：X 先生出差记



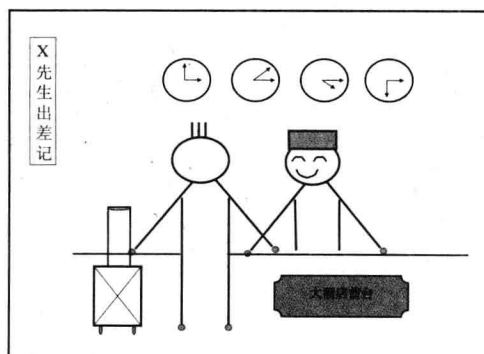
1.X 先生接到公司要他出差的通知。



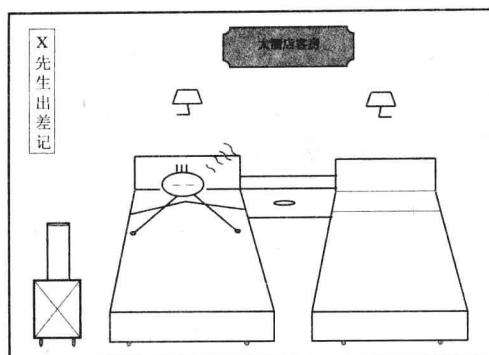
2.X 先生与一家酒店打电话预订房间。



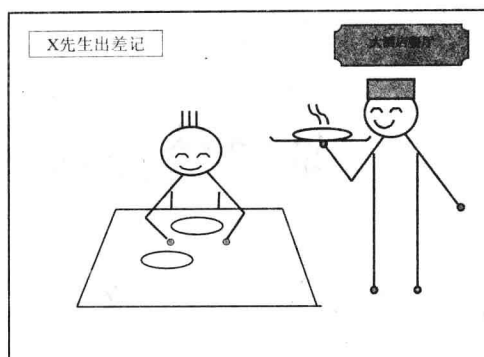
3.X 先生到达机场，酒店派人到机场接 X 先生。



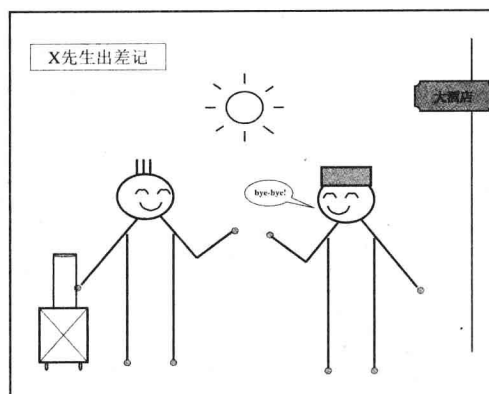
4.X 先生到达酒店，前台员工为 X 先生登记入住。



5.X 先生入住房休息。



6.X 先生到酒店的餐厅就餐。



7.X 先生第二天离开酒店。

以上简单的例子告诉我们：饭店的基本功能是提供旅行者的住宿和餐饮等服务，满足他们出门在外的住宿、餐饮及其他需求。它一般拥有一定数量的客房，并配备有相应的服务配套设施；根据各类饭店的市场定位，提供满足客人需要的各类餐饮服务，还需要为客人提供购物、健身、娱乐、通讯、交通等多方面服务。

随着现代饭店业的发展，饭店的功能除了基本的住宿功能和餐饮功能外，还可以有商务功能（商务型饭店）、家居功能（饭店式公寓）、度假功能（度假型饭店）、会议功能等。

1.1.1.2 饭店的定义

中国国家标准《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308-2003)对饭店的定义为：“旅游饭店(tourist hotel)，能够以夜为时间单位向旅游客人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施，按不同的习惯它也被称为宾馆、饭店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。”从饭店角度讲，饭店产品是饭店有形设施和无形服务的综合。它包括饭店的位置、饭店的设施、饭店的服务、饭店的内部环境和气氛等。从顾客角度讲，饭店产品是一段住宿经历，是由物质产品及感觉上的体验构成的组合产品。

1.1.2 饭店业的历史与发展

1.1.2.1 世界饭店业的历史发展

(1) 客栈时期。18 世纪以前，以英法为代表的客栈。它的特点是规模较小、价格低廉、设备简陋，只能给旅行者提供最基本的食宿服务，是饭店最早的雏形。

(2) 大饭店时期。18 世纪末~19 世纪末。以美国为代表，其特点是：大饭店时期的饭店建筑规模宏大，价格昂贵，设备设施豪华，餐饮精美考究，服务周到，讲究礼节，尽力满足宾客的要求，主要服务于王公贵族等上流社会。投资者往往不太注重经营成本。

案例 1: 波士顿的特里蒙特饭店 (The Tremont Hotel) [1]

美国第一个真正的大饭店是特里蒙特饭店，位于波士顿的特里蒙特街和贝肯街的交叉处，于 1892 年 10 月开张。按当时的标准，这是一个纯粹的豪华饭店，设计者是一个叫叶塞亚·罗杰斯 (Isaiah Rogers) 的 27 岁的年轻人。它有三层楼，170 间客房，12 个公共房间，它是第一个拥有以下服务及设施的饭店：

- 服务生
- 只负责前台工作的职员
- 铺地毯的大堂和餐厅 (共 200 个坐位)，大堂与餐厅内均有燃煤气的枝形吊灯
- 浴室 (8 间)，很可能是蒸汽浴室，均设在楼内
- 私人房间，既有单人间又有双人间，均有带锁的门，客人可以自己保存钥匙
- 法式烹调
- 每屋有一个脸盆，一个水壶和一块免费肥皂
- 室内卫生间，被称为盥洗室，位于大楼的地下室
- 每间客房内有一个叫做信号器的机械装置，客人有什么要求按一下按钮即通知前台

特里蒙特饭店的顶棚特别高，铺地毯的地面都是黑白相间的大理石，室内的家具陈设都是用当地产的核桃木雕刻成的。尽管有着上述这一系列的首创，如果按今天的标准来说，它绝算不上豪华型的饭店，可是不要忘记这里描述的是早于美国内战发生 30 年的一家饭店，那时候电还没有发明，也没有现代的抽水马桶和电话。在那个时代，特里蒙特就算是了不起的豪华饭店了。

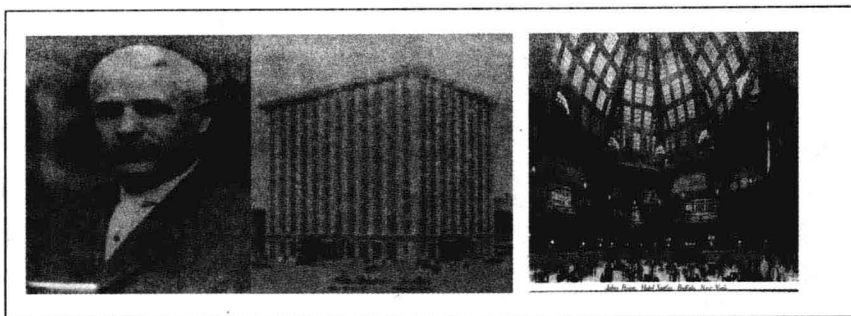


波士顿的特里蒙特饭店

(3) 商业饭店时期。20 世纪初至中叶。以美国为代表。其特点是：设施方便、舒适、清洁、安全。服务虽仍较为简单，但已日渐健全，经营方向开始以客人为中心，盈利为主，饭店的价格也趋向合理。服务对象主要是商务旅行者。

案例 2: 美国布法罗斯塔特勒饭店 (Buffalo Statler Hotel) [2]

美国布法罗斯塔特勒饭店 1908 年开业，是号称“美国商业旅馆之父”的埃尔斯沃思·密尔顿·斯塔特勒 (Ellsworth Milton Statler) 建造并经营的。在美国历史上首先推出了“一间客房一浴室”的设计，此外还采取了冰水管进客房、每间客房都安装电话等创新措施，取得了辉煌的成就，开业头一年就赢利 3 万美元 (这在当时是一笔不小的数字)，营销创新举措带来丰厚的营销创新利润。



例：引导饭店业发展趋势的若干个第一[3]

1846 年	集中供暖
1859 年	升降楼梯
1881 年	电灯（电灯取得专利后仅两年）
1907 年	电话进入客房（电话发明后 31 年）
1927 年	收音机进入客房（收音机发明后 21 年）
1940 年	空气制冷（主要用于公共区域）
1950 年	电梯
1958 年	免费电视
1964 年	假日饭店启用计算机中央预订系统
1965 年	最初的前台管理系统面世，随后出现了房态管理系统
1970 年	彩色电视广泛普及（1954 年发明）
1973 年	客房内免费电影（喜来登饭店）
70 年代初	电子收款机
70 年代中	售点管理系统和无匙门锁
1983 年	个人计算机进入客房

（4）现代新型饭店时期。从 20 世纪中叶至今，以美国为代表。其特点是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、通讯、商务、康乐、购物等多种服务，力求尽善尽美。

1.1.2.2 中国古代饭店的发展历史

（1）驿站

据历史记载，中国最古老的一种官方住宿设施是驿站。在古代，只有简陋的通讯工具，统治者政令的下达，各级政府间公文的传递，以及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传制度，与这种制度相适应的为信使提供的住宿设施应运而生，这便是闻名于世的中国古代驿站。从商代中期到清光绪二十二年止，驿站竟长存三千余年，这是中国最古老的旅馆。



鸡鸣驿位于河北省怀来县最西端的鸡鸣驿乡，因在鸡鸣山下，故称鸡鸣驿。鸡鸣驿始建于元代，是目前中国现存规模最大、功能最齐全、保存最完整的一座古代驿站，城内设有驿丞署、把总署、公馆院、马号、戏楼、店铺等。

（资料来源：<http://www.joyqf.org/tdr/242.htm>）



江苏高邮驿站，也称为孟城驿，为隋唐年代86个水陆相兼的大驿站之一。建于1375年。明成祖迁都北京后，处于京杭大运河岸边的孟城驿成为明代最繁忙的驿段之一。在高邮历代邮驿机构中，孟城驿的规模最大。当时仅厅房就有200多间，驿马130匹，驿船18条，水马夫200多人，集邮驿、公馆、交通、漕运等功能于一身。

（资料来源：<http://www.gytoday.cn/gy/20071107-27183.shtml>）

（2）中国早期的迎宾馆

我国很早就有了设在都城、用于招待宾客的迎宾馆。春秋时期的“诸侯馆”和战国时期的“传舍”，可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，此类馆舍正式得名于“迎宾馆”。古代中华各族的代表和外国使者都曾在“迎宾馆”住过。

（3）民间旅店和早期城市客店的出现与发展

古人对旅途中休憩食宿处所的泛称是“逆旅”。以后逆旅成为古人对旅馆的书面称谓。西周时期，投宿逆旅的人皆是当时的政界要人，补充了官办“馆舍”之不足。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，工商业愈来愈多，进行远程贸易的商人已经多有所见。一些位于交通运输要道和商贸聚散的枢纽地点的城邑，逐渐发展为繁盛的商业中心，于是，民间旅店在商业和交通的推动下进一步发展为遍布全国的旅店业了。

1.1.2.3 中国近代饭店的兴起与发展

（1）外资经营的西式饭店

西式饭店是19世纪中叶外国资本进入中国后兴建和经营的饭店的统称。这类饭店在建筑式样和风格、设备设施、饭店内部装修、经营方式、服务对象等方面都与中国的传统客店不同，是中国近代饭店业中的外来成分。

1840年第一次鸦片战争以后，随着《南京条约》、《望厦条约》等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兴办银行、邮政、铁路和各种企业，从而导致了西式饭店的出现。至1939年，在北京、上海、广州等23个城市中，已有外国资本建造和经营的西式饭店近80家。

案例3：浦江饭店（原名礼查饭店）[4]

礼查饭店始建于1846年（清道光二十六年）西名RICHARDS HOTEL，由英国人礼查RICHARDS创建，是上海开埠以来乃至全国第一家西式饭店。1907年（清光绪三十三年），扩建为具有新古典主义维多利亚巴洛克式建筑，是当时上海最豪华的西式饭店，也是中国及远东最著名的饭店之一。饭店虽经历了一



百五十多年的历史变迁，但仍然保持着其原有的建筑风貌和历史痕迹，叠映出上海变迁的缩影。

礼查饭店曾入住过许多名人大师：

1922 年，著名科学家、相对论创立者爱因斯坦曾经住过礼查饭店。当年入住 304 房。

1920 年英国哲学家罗素到中国讲学，下榻礼查饭店。当年入住 310 房。

1897 年美国前总统格兰特的上海之行，驿站设在礼查饭店。当年入住 410 房。



世界知名的艺术大师卓别林曾两度入住浦江饭店，1931 年作环球旅行到上海时便在浦江饭店下榻。1936 年 2 月 5 日，他又与新婚夫人安莲·高黛一起，在拍完电影《摩登时代》后乘邮轮作蜜月旅游到上海，再度入住浦江饭店。当年入住 404 房。

浦江饭店是中国第一家现代化意义上的饭店，是促进东西方交往的窗口，让上海乃至中国走向世界的最初舞台：

1882 年 7 月 26 日，上海首次试燃 15 盏电灯，礼查饭店及花园内就点亮了 7 盏；

1901 年，上海第一本电话名簿上礼查饭店电话号码“200”，这是上海最早使用的现代电话；

1908 年 6 月 9 日，声形兼备，光电并茂的半有声电影首次在礼查饭店花园亮相；

1990 年 12 月 19 日，上海证券交易所所在浦江饭店内开业。

（2）中西结合式饭店

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。建筑式样受西式饭店的影响，多为楼房建筑，有的纯粹是西式建筑。设备设施、服务项目、经营体制和经营方式亦受到西式饭店的影响。有高级套间、卫生间、电灯、电话等现代设备，有餐厅、舞厅，有高档菜肴。除了中餐以外，以供应西餐为时尚。其经营者和股东，多是银行、铁路、旅馆等企业的联营者。

案例 4：上海国际饭店[5]

创立于 1934 年，是具有七十年历史的国际饭店，由当时的四大银行共同投资兴建，是中国人自己筹资建造的第一幢摩天大楼，也是 20 世纪 30 年代亚洲最先进的饭店。楼高 86 米，共 24 层。当时，饭店前方正对跑马厅，旁边的黄河路当时叫“派克路”，故名“PARK HOTEL”。饭店由匈牙利建筑师拉斯洛·邬达克设计，陶馥记营造厂承包全部建筑工程。由于当时楼高惊人，故有“仰观落帽”之说。当年年轻的贝聿铭途经饭店，自豪感油然而生，未等读完圣约翰大学的课程，便踏上去美国求读建筑学的道路，并终成一代国际建筑大师。



上海国际饭店曾经保持“远东第一楼”记录近三十年；它曾经是上海的地标性建筑。透过它饱经沧桑的外表，我们似乎又回到了 20 世纪三四十年代灯红酒绿的十里洋场，嗅到了大上海的丝丝奢华气息；透过皮鞋锃亮、西装革履、仪表堂堂的 40 年代饭店 boy 的老照片，我们依稀看到了它的当年风华。它独领风骚 50 年，阅尽浮华 70 载，见证着悠悠历史，它似一部恢弘的史诗，一册可鉴的史书。

饭店共有客房 250 间，包括单人间、标准间、行政间、套间、豪华套间等 5 种不同类型



客房，部分客房更可以欣赏园景和街景。客房装饰体现了与饭店整体相协调的艺术装饰派的风格。饭店有 5 个餐厅，其中摩天厅位于饭店的顶层，当年餐厅的屋顶可以开启，看到天空，夜晚可以观赏美丽的夜景。

历史上的国际饭店是名流汇聚之所，49 年之前宋美龄、张学良、陈纳德等都是常客。1949 年，当时的陈毅市长在饭店接见了解放军团以上指挥员。1959 年，郭沫若登上饭店屋顶欣然题诗两首。不少名流学者为饭店留下的诗、书、画作品，成为饭店的传世之宝。

品，成为饭店的传世之宝。

1950 年上海市测绘部门确立了国际饭店上海“原点坐标”的位置，现在的上海市地理坐标原点 (0,0) 就建于国际饭店大堂内。

1.1.2.4 我国饭店业的发展

1.1.2.4.1 我国饭店业的发展速度

1978 年全国只有 137 家带卫生间的适合接待境外客人的饭店；2007 年底，中国星级饭店达 14326 家，是 1978 年全国饭店数的 100 倍，客房数达到 160 万间；2007 年底品牌经济型饭店 1698 家，客房数 188788 间。星级饭店和经济型饭店合起来的饭店数约 1.6 万家，客房数约为 180 万间[6]。

1.1.2.4.2 国际饭店管理集团加速进入

截至 2006 年底，有 37 个国际饭店管理集团的 60 个饭店品牌进入中国，共管理 502 家饭店。世界排名前十的国际饭店管理集团均已进入中国。由于中国经济的高速发展，中国在国际上影响日益增加，在世界经济中所处的地位日益增强，在未来几年，国际饭店管理集团管理的饭店数量还将迅速增加，洲际 (Intercontinental)、里兹-卡尔顿 (Ritz Calton)、圣瑞吉斯 (St.Regis)、丽晶 (Regent)、柏悦 (Park Hyatt)、四季 (Four Season) 等国际饭店集团顶级品牌全面进入。

1.1.3 饭店产品和服务的特点

1.1.3.1 饭店产品特点

饭店的业务活动主要是凭借物质设施向客人提供无形的服务，客人最终得到的只是接受服务过程的一种体验。什么是服务呢？服务就是让客人在需要帮助的时候能及时地得到得体到位的帮助，并从中获得愉悦。

饭店服务产品具有：

- 即时性：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，
- 无形性：服务不产生有形产品，只带给客人感官上的感受。
- 差异性：服务质量因人而异，因时而异，因地制宜。

1.1.3.2 饭店服务的重要性

下面给出有关饭店服务的几个概念：

- 关键时刻——即客人与饭店的接触的时刻，并由此而产生的对饭店的印象和评判。
- 服务圈——是对关键时刻概念的深化。客人从进入饭店到离开饭店所经历的一系列事件得出对饭店的印象。这一系列事件构成了客人生理和心理上的整体感觉：舒适或不舒适。它是存在于顾客头脑中的一种自然的无意识的模式。

- 饭店的全面质量管理——确保在每一个关键时刻员工都不出差错，提供良好的服务和环境氛围。

案例 5:《想一想，死不得》(曹启泰)中的三段真实故事。

我们来看一下，从客人的角度希望从饭店得到什么样的感受和服务[7]。

一、洛杉矶

我的午餐物超所值。我的想法原本是因为早上的行程免费而想着中午有充分预算来大快朵颐。所以选了这间叫做 Café Pinos 的餐厅坐下。

我想如果早上花了钱，大概中午一根热狗就解决了。虽然想着花花钱，结果，我还是赚了。因为我面前的午餐 22.5 元，有优雅的用餐气氛，有三个服务生伺候我一个人，有精致的生菜色拉，有焗烤的鱼做前菜，有油煎的猪肉排当主菜，有餐后甜点、有咖啡、有冰淇淋，桌上还有一瓶鲜花！桌面是浆烫过的桌布，桌子是整片意大利的黑云彩石，椅背上的镂空铁花图案优美，温度是那种用恒温系统都调不出来的轻飘舒适……22.5 元，你还想得到什么？

早上开车进洛城之前，在旅游简介里神游的时候，一度曾经想过去环球影城瞧瞧，总觉得自己是干这行的。来了此地不去“朝圣”好像说不过去……却无法避免自己心底那种不想和观光客摩肩接踵的念头，更想像着自己和一团游客坐着导览车听着导游浮光掠影的介绍，似乎是对自己的专业的大不敬……挣扎的结果，就是信步来到了图书馆。

而此刻，突然在我眼前难以置信的，是影城的拍片现场搬来了此地——就在我餐桌前的公园里，就在我一个游客的面前——好像贵宾包厢里的特别演出，还是真枪实弹的真实画面！

公园里此刻有一整组的工作人员，大概有七八十人吧，公园周围搭起了六七个帐篷，是给工作人员梳妆、用茶水、休息、充当导演室、机具堆放的临时空间，在公园四周还围起了阻挡人群围观的拒马和封锁线，更有四五个穿着黑西装带着墨镜的保安人员在维护着拍片区的秩序，而全场，唯一没有被封锁的，就是餐厅的这一面，就是我一个人正坐着的这个半露天花台。

更精彩的是，我的面前就是导演的监看器，演员是正对着我演出的，我拿着 DV 一五一十地忠实记录着，我这样做的目的，无关著作权，我只是要证明——我运气真好。

这下子我这顿午饭相形之下可就更便宜了：“好莱坞拍片现场直击”值多少钱？更何况服务生瞧我看得入神，还主动让我咖啡续杯！

我啜着咖啡、悠哉闲适地观赏着这从天而降的秀。

我喜欢自己这种“拥有好运”的感觉。

二、纽约

……我按图索骥找到了一家在时代广场边上的旅店，叫做 Ambassador Hotel 的，在这个周日的夜晚只要价 90 元！看来一切如愿，我欣然告知接电话的老太太我即刻前往。

……

柜台那位男士提醒我早晨有附送早餐，还递给我一个苹果。我望着柜台上那一整盆的苹果，笑着想这两天又可以补充维生素了。

出门在外的人，除非每天早餐都有酒店里的美式自助百汇，否则通常最吃不到的就是水果，我喜欢这个习惯——在门口放上一篮子苹果。

房间小巧精致，浴室清洁如新，枕头是我喜爱的羽绒，离百老汇、朝代广场一分钟脚程，地铁站就在街口中，闹中取静，抚慰疲惫的墨绿色墙纸……89元，我真的无话可说。

早餐没有排场。

餐厅是家庭式的厨房里拥挤的三张桌子。

用餐的方式是真正的自助式：包括收拾餐具。

内容是咖啡、鲜奶、牛角面包、贝果、水煮鸡蛋、香蕉……还有苹果。

很实在的——好极了。我当然也接受那种富丽堂皇的五星级酒店早餐，不过当所有住在这里的“大使”们擦肩错过、互道早安、礼貌微笑地并桌共进早餐的时候，我觉得是五星级酒店里所没有的和谐安详。

我在“大使馆”里足足待了一星期，任期届满了都还不太想离开。

是它，使我觉得自己是混曼哈顿的纽约客。

三、旧金山

旅游资讯里说，市中心叫“联合广场”，我依照我的“纽约经验”，我很容易就依样画葫芦地找到了一家叫做“乔治王”的旅馆！……

还没走进“乔治王”，我就醉了！醉在自己的好运里！就在联合广场边上、独栋优雅的古典建筑，飘扬的中古世纪旅馆旗帜，还有迎面对着我笑的乔治王（它的肖像）！

厚重的木制双推大门、门上的黄铜把手泛着精心擦拭的金光、小小但精致的门厅、年代久远的古董电梯、身穿制服戴着高帽的服务生、二楼夹层是用餐兼喝下午茶的温莎茶室，还有一路走进来那温馨的礼貌，我就知道，这次我靠名字选旅馆的冒险尝试成功了。

我喜欢这样风格强烈、主题明显的商业设计。

乔治王翘翘胡子的画像就高悬在进门的第一根大方柱上，我拿起火柴盒也看见他骄傲的侧脸，门卡锁匙上也是他的图像，好像你真的得到了他的批准可以住进他的城堡！

我走进房里，窗外刚好就是飘扬的大英帝国的米字旗，嗯，味道更重要。

在美国享受英国风！我真的好得意！

讨论一下：在以上3个故事中，哪些是关键时刻和服务圈？饭店的产品是由什么构成的？

1.2 饭店的基本组织结构简介

1.2.1 饭店服务功能分部

（1）前厅部（Front Office）。前厅部主要负责为客人办理入住登记手续、问讯服务、委托代办服务、商务服务、外币兑换、电话转接服务及预订等。是饭店为客人提供服务的中心环