

项目导向
任务驱动
培养技能
面向就业

全国高等院校旅游酒店管理专业国家级规划教材

现代 饭店管理

主编 孙 靳



西北工业大学出版社

NORTHWESTERN POLYTECHNICAL UNIVERSITY PRESS

项目导向
任务驱动
培养技能
面向就业

全国高等院校旅游酒店管理专业国家级规划教材

现代 饭店管理

主编 孙 靳



西北工业大学出版社

NORTHWESTERN POLYTECHNICAL UNIVERSITY PRESS



【内容简介】 本书是根据“项目导向、任务驱动”的能力本位的教学改革需要进行编写的,旨在工学结合,能力培养。本书以全新的角度介绍和阐述了现代饭店管理的相关知识,包括饭店管理概述、饭店组织管理、饭店服务质量管理、饭店人力资源管理、饭店财务管理、饭店设备安全管理、饭店信息管理、饭店营销与公共关系管理、饭店品牌管理等内容。全书以实用、创新为特色,理论系统完整,思路清晰,注重理论和实践的结合。

本书适合用作高职高专旅游管理、酒店管理等相关专业的教学用书,也适合用作旅游饭店业管理人员培训的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店管理/孙靳主编. —西安:西北工业大学出版社,2010.1
ISBN 978-7-5612-2729-9

I. ①现… II. ①孙… III. ①饭店-企业管理-高等学校:技术学校-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 020613 号

出版发行:西北工业大学出版社

通信地址:西安市友谊西路 127 号

邮政编码:710072

电 话:(029)88493844 88491757

网 址:www.nwpup.com

印刷者:黄委会设计院印刷厂

开 本:787 mm × 1 092 mm

1/16

印 张:18

字 数:415 千字

版 次:2010 年 4 月第 1 版

2010 年 4 月第 1 次印刷

定 价: 元

前言

随着我国旅游业的蓬勃发展,饭店的地位也越来越重要。现代饭店业作为我国第三产业中的一个支柱产业,具有无穷的生命力和广阔的发展空间。随着我国经济的发展,人们生活水平的提高,我国的饭店业已进入了“素质化经营”时代,这就对从业人员的素质有了高要求。而从业人员素质的提高还依赖于旅游和饭店业教育的发展。

针对现阶段高职高专学生的“工学结合”的需要,我们在编写《现代饭店管理》的过程中,一方面全面而系统地阐述了饭店管理的基础知识、基本理论和基本方法,另一方面,通过实际案例培养学生的实际操作能力,突出了实用性和实践性及职业教育的特色。本教材的编写形式力求方便学生阅读,同时加强了一些新的理论和方法的引入,目的是开拓学生的视野。

本书共九个项目,分别介绍和阐述了饭店管理概述,饭店管理的组织管理、服务质量管理、人力资源管理、财务管理、设备安全管理、信息管理、营销与公共关系管理等内容。

本教材由孙靳主持编写;张永华,刘中洁任副主编;具体编写任务如下:

项目一由孙靳编写;项目二、四由刘中洁编写;项目三、九由史丽娜编写;项目五、六由张永华编写;项目七、八由张文政编写;全书由孙靳统审定稿。

本书适用于旅游管理、饭店管理等专业使用,除作为高等学校旅游管理专业教材外,还可供自学者和其他工作人员参考、阅读。

本书在编写过程中参考了大量相关著作、教材、案例资料,在此对各位专家、学者表示诚挚的感谢。

由于作者水平所限,时间紧迫,书中难免有不足和不妥之处,敬请广大读者和专家批评指正,编者将不胜感激。

编者

2010年2月

目录

项目一 现代饭店管理概述

任务1 掌握饭店相关知识	2
活动1 饭店的含义、功能和特点	4
活动2 饭店的类型与等级	8
活动3 饭店的历史沿革	16
活动4 饭店业的发展趋势	21
任务2 掌握现代饭店管理理论	25
活动1 饭店管理的含义与内容	26
活动2 饭店管理的职能	31
活动3 饭店管理的基础理论	36

项目二 饭店组织管理

任务1 熟悉饭店组织结构	46
活动1 饭店的组织结构概述	48
活动2 饭店组织结构管理	56
任务2 熟悉饭店组织制度	60

项目三 饭店服务质量管理

任务1 掌握饭店服务质量理论	66
活动1 饭店服务的基本理论	67
活动2 饭店服务质量理论	71
任务2 掌握饭店服务质量管理方法	78

活动 1 饭店服务质量标准	79
活动 2 饭店服务质量管理方法和控制体系	84

项目四 现代饭店人力资源管理

任务 1 熟悉现代饭店人力资源管理基础理论	108
任务 2 掌握现代饭店人力资源的开发与利用	112
任务 3 熟悉现代饭店人力资源潜质管理	120
活动 1 饭店员工的绩效考评	121
活动 2 饭店员工薪酬管理	124
活动 3 饭店员工激励	126

项目五 现代饭店财务管理

任务 1 熟悉现代饭店财务管理相关知识	132
任务 2 理解饭店筹资管理	137
任务 3 理解饭店资产管理	140
任务 4 熟悉饭店成本费用管理	144
任务 5 理解饭店收入及利润分配管理	148

项目六 现代饭店设备安全管理

任务 1 熟悉饭店设备管理	154
任务 2 熟悉饭店安全管理	160

项目七 现代饭店信息管理

任务 1 掌握饭店信息系统相关知识	170
任务 2 了解因特网在饭店中的运用	178

项目八 现代饭店营销与公共关系管理

任务 1 掌握饭店市场营销	187
活动 1 现代饭店市场营销管理概述	188
活动 2 现代饭店营销策略	194
活动 3 饭店营销的新理念与新方式	202

任务2 掌握饭店公共关系管理	212
活动1 饭店公共关系概述	213
活动2 饭店公共关系活动领域分析	219
活动3 饭店企业 CIS	227
任务3 熟悉饭店公共关系危机管理	234
活动1 危机管理概述	236
活动2 饭店公共关系危机	239
活动3 如何处理饭店公共关系危机	241

项目九 饭店品牌管理

任务1 掌握饭店品牌管理	249
任务2 掌握饭店品牌建设	259
参考文献	280

项目一

现代饭店管理概述

随着经济的高速发展,旅游业逐步成为世界上规模最大和发展势头最为强劲的产业之一,并具有“无烟产业”和“永远的朝阳产业”的美称,它已经和石油业、汽车业并列为世界三大产业。

旅游业能持续高速地发展,很重要的一点是旅游饭店在起着重要的作用。饭店作为旅游业的重要组成部分之一,在创造旅游收入、提供就业机会、刺激和促进社会发展、开展经济和文化交流等方面发挥了不可替代的作用。因此,饭店业作为旅游业的重要服务设施之一,与旅行社、旅游交通一起,并称为旅游业的三大要素。

要管理好饭店,首先要认识饭店、了解饭店的概念和基本内容、业务特点和功能,熟悉饭店的类型、等级及星级评定标准,从而掌握饭店的运行规律,进一步研究饭店管理的具体内容和方法。本项目是开篇,也是全书内容的基础。



任务1 掌握饭店相关知识



任务2 掌握现代饭店管理理论



任务 1

掌握饭店相关知识

【任务介绍】

- ⊙ 介绍饭店的含义、特点和功能；
- ⊙ 介绍饭店的类型与等级；
- ⊙ 介绍饭店的历史沿革；
- ⊙ 介绍饭店的发展趋势。

【任务目标】

- ⊙ 掌握饭店的含义、功能和特点；
- ⊙ 了解饭店的类型和等级制度；
- ⊙ 了解饭店的历史沿革；
- ⊙ 了解饭店业的发展趋势。

【任务引入】

澳门威尼斯人酒店 给人与众不同的体验

这是奢华酒店的迷人之处，复活着每个人心中那个关于威尼斯的幻想。

这是在澳门威尼斯人酒店，我像“掉落”了立体而宽敞的艺术殿堂，希望自己就此迷路。

酒店概念来自拉斯维加斯金沙集团主席 Adelson 与妻子 1991 年在意大利威尼斯度蜜月时所萌生的念头。如今，把威尼斯“复制”过来的这家酒店，让我看到了 16 世纪威尼斯的影子：两座大楼的土白色上部建有挑檐、圆式窗拱和圆柱，大楼外墙则以土色砖块和玻璃帷幕覆面了大部分，看上去十分壮观。

走进酒店更是惊艳。绕过金色球装饰的喷水池，头顶着文艺复兴时期的巨幅绘画，穿过长长的教堂式长廊……从酒店大堂来到南翼套房，一路尽是金黄，镶嵌其中的欧式风格油画，典雅、奢华的设计感不断冲刺着视线。

更令人惊愕的是打开房门的一霎那。75 平方米的房间里,跃式设计把客厅和卧室划分得很清楚,13 平方米的云石浴室、一张欧式大床,还有中西合璧的客厅,在暖黄灯光的映衬下,犹如一座小小的皇宫。床头两块垂帘招摇着,极其奢靡。窗户正对着海景,蓝天白云与海水相连,往下俯瞰,竟是位于大运河购物中心之上的露天高尔夫球场。我想,除了泡上一杯咖啡,静静地靠窗发呆,恐怕已找不到更好的方式来消受眼前的一切。

傍晚,信步走到酒店三楼的“大运河购物中心”,贡多拉船夫醇厚的歌声飘然而至,蓝天白云的天幕令人分不清真假,偶然间转身,竟发现“曼联旗舰店”就开在这里,二三楼的“终极互动足球体验区”,应该有不少曼联迷兴奋的身影吧。

酒店四大新体验:

在“历险 Q 立方”尖叫

在威尼斯人酒店里,“历险 Q 立方”游乐场一直是小孩子的专属乐园。但事实上,这里也可以成为童心未泯人士的逍遥场。行经五楼那条长长的走廊时,就可以隐约听到远处小孩、大人的尖叫声。游乐场内,红色梯角度达 90 度,成年人坐在上面也未必敢往滑下来!

“游”在四季酒店

从大运河购物中心信步闲逛,可以一直走到四季酒店。这是一个全新的五星级时尚酒店,显得优雅而细致。

大堂酒廊内,火炉、天花吊扇、葡萄牙灯笼等装饰,吹来浓郁的 18 世纪复古风。悬挂的 6 个 1.8 米高的葡萄牙灯笼以及仿照里斯本博物馆珍藏的葡萄牙 15 世纪阿拉约卢什针织地毯尤其让人产生遐想。

四季·名店淘限量

四季酒店里的四季·名店,是澳门首个豪华购物中心,集中了上百家世界一流品牌,有 Louis Vuitton、Hermes、Chanel、Hugo Boss、Marc by Marc Jacob 等,开在这里的旗舰店都有一系列从未在亚洲亮相过的限量商品。

吃在金沙

与威尼斯人酒店同个老板的金沙酒店,位于港澳码头附近,典型的葡澳风格设计,尽显尊贵和私密,大堂里那盏超大水晶吊灯早已成为初到澳门者的拍摄对象。

这里最诱人的当属美食,金帆船葡式餐厅专做怀旧葡国菜,渔夫海鲜窝、薯丝马介休都是主题菜肴。

(资料来源:陈镒 新快网 2010-01-13)

【任务分析】

澳门威尼斯人酒店以豪华著称,拥有顶级豪华客房,在住宿方面有着多样的选

择。努力烘托意大利风情的威尼斯酒店,其文化氛围也相当浓厚,给客人带来了不一样的异国风情。这就体现了饭店的文化特色,从而体现了饭店的内涵和业务特点。本任务主要介绍了饭店的基本知识和主要概况,旨在让学生掌握饭店的基础知识,深入理解这门课程。

【相关知识】

活动1 饭店的含义、功能和特点

一种事物的产生往往是根据需求来实现的,饭店是伴随着人类旅行生活的需要而出现在人类社会的,并伴随着人类社会的发展而不断变化。随着“地球村”一词的出现,国际间的交流日益频繁。伴随着是对住宿业的强大需求,从而促使饭店收益有了较大的提高。在饭店业竞争日益激烈的今天,现代饭店管理作为一门学科也日益受到重视,并成为饭店未来从业人员和管理者必备的知识。

一、饭店的含义

饭店(Hotel)一词源于法语,原意为招待重要贵宾的乡间别墅,是主人们款待贵宾、炫耀身份的场所。后来在英、美等国家沿用这一名称来泛指所有商业性的住宿设施。相对于欧美国家,我国对住宿设施的称谓很多,例如宾馆、饭店、酒店、旅馆、山庄、度假村等。这些不同的称谓反映了各自的特色,但是为了对其本质内容进行科学的概括,同时为了叙述的方便也要有一个代表性的称呼,因此,在中国国家旅游局制定的《中国旅游涉外饭店星级的划分与评定》中,使用了“饭店”一词来概括以上的各种称谓。

国外的一些权威字典,曾对“饭店”一词下过以下几种定义:

“饭店一般是给公众提供住宿、膳食和服务的建筑与机构。”

——《科利尔百科全书》

“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的服务。”

——《美利坚百科全书》

“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。”

——《不列颠百科全书》

“饭店是提供住宿、膳食而收取费用的场所。”

——《牛津插图英语词典》

从以上定义,我们可以看出,作为一个饭店,应该具备以下四个条件:

1. 它是由建筑及装备好的设施组成的接待场所

饭店首先是一个或多个建筑群组成的接待设施,具有过硬的接待设施,如客房、餐厅、休闲场所等,这些场所也应配备一定的用品。

2. 它必须提供住宿、餐饮及其他服务

饭店提供的产品要满足客人的基本物质需求外,还应给宾客一种心理上的满足。而其他服务就是指饭店所提供的一种心理满足的服务。

3. 它的服务对象是公众

主要以外地旅游者为主,同时也包括本地居民和其他消费者。这点是家庭住宅以及其他部分特殊招待所与饭店的重要区别之一。前者也提供住宿和膳食服务,但是一般不为公众服务而开放,所以不能称之为饭店。而后者是公用设施,主要以接待四方客人为主,具有“公用性”的特点。

4. 它是商业性的,以盈利为目的,所以使用者要支付一定的费用

饭店是旅游接待企业,最终的目的是追求利益的最大化。另外,作为提供接待服务的场所,就要占用社会劳动,因此只有合理地运用人、财、物等资源,才能更好地实现经济效益的创收,平衡产出与收益,饭店也才能更好更快地发展。

基于以上阐述,我们采纳国家旅游局对饭店所作的定义:饭店是指经政府部门批准,通过运用土地、资金、设备、技术、劳动力等生产要素,从事饭店服务产品的生产和销售活动,满足宾客旅居生活和社交活动的各种需要,以获取社会效益和经济效益为目的的服务企业。

二、饭店的功能

饭店的功能是指饭店为满足客人的需求而提供的服务所发挥的效用。饭店最基本、最主要的功能就是住宿和餐饮功能。随着宾客需求的变化,饭店的功能也在逐步增多。目前的饭店主要有以下几种功能:

(一) 住宿功能

这是饭店最基本也是客人诉求最多的功能。饭店作为提供服务的企业为客人提供了多种客房(标准间、大床间、总统套房等),房内包括床位、卫生间、桌椅和其他生活设施,房间干净、整洁,让游客能在疲惫的旅途中得到休息。

(二) 餐饮功能

这也是饭店最基本的功能之一。饭店为照顾不同客人的口味和需求,设立了风格不同的餐厅。如中餐厅、西餐厅、烧烤餐厅等。以美味的食物和高雅的环境向客人提供风味餐、自助餐以及宴会等餐饮服务。

(三) 商务功能

商务功能是饭店根据社会发展和顾客的需要逐步形成的一种功能,主要为商旅人士提供方便快捷的服务。商务功能通常表现为饭店设置的商务中心、商务会议室和洽谈室,提供传真、国内国际直播电话和因特网等功能。为商务旅行者在异地办公提供最为便捷的条件。

(四) 家居功能

许多饭店开始打“亲情牌”,给来住宿的客人营造“家”的氛围,让客人产生亲切感和熟悉感。近年来兴起的公寓式饭店(见图1-1),无论从服务项目、服务设施还是管理模式都使客人产生“家”的感觉,客人可以长期租住,让客人感受到饭店就是他们的家。



图 1-1 公寓式饭店

(五)会议功能

现代饭店的一个主要功能就是承接各种会议团体。因此,饭店除了为参加会议的人员提供食宿外,还配有会议需要的服务设施。例如多功能会议厅、演讲厅、展览厅和音响设备、同声传译设备,演示屏等。一般会议(含场租在内)的免费设施有音响、话筒、纸、笔、茶水、白板、摆台、讲台、接线板、投影幕、绿植和鲜花等;收费项目一般有多媒体投影仪、手提电脑、会场横幅和欢迎牌等。

(六)度假功能

度假旅游是利用假日外出以度假和休闲为主要目的和内容的,进行令精神和身体放松的健身休闲方式。随着生活水平的提高和自驾车游的兴起,越来越多的大众型旅游者需要定期外出度假来放松身心。因此对度假型饭店的需求增多,尤其是景区附近的饭店。饭店拥有多样的娱乐设施和服务项目,让客人在观光游览之后能享受到舒适便捷的服务,一扫游览的疲惫。

除此之外,饭店还有许多功能。例如娱乐健身功能,很多饭店都拥有室内游泳馆、保龄球馆、健身俱乐部等娱乐场所。这些设施设备不仅对住店客人开放,也对公众顾客开放。另外,饭店还有商业购物功能、导游服务功能等。

三、饭店的业务特点

饭店和其他企业一样,是一个独立的营业性组织,除了具备经营上的自立性、组织上的完整性、经济上的独立性以及对外关系上的法人地位等基本条件之外,饭店还有着与其他企业不同的特点。

(一) 服务性

饭店提供的产品是饭店有形设施和无形服务的有机结合,其中以无形的劳务服务为主。饭店的经营活动是以出租饭店的设施使用权的形式来进行的,消费者只是在一定的时间和空间内拥有有形设施的使用权,但不能购得有形设施的所有权。例如,当客人入住饭店之后,他所购买的并非是房间,而是依托房间所提供的一系列的客房服务。餐饮服务中,服务本身是看不见、摸不着的无形的东西,消费者不能把服务本身购买回家,他带回去的只是服务产生的效果,是服务对消费者所产生的生理、心理、感官上的作用和影响。对就餐宾客来说,他享受到了餐饮食物的色、香、味、形以外,更重要的是餐厅的环境气氛,服务员的热情服务所给予的感官上和心理上的满足和舒适,而这一切正是服务的结果。

里兹·卡尔顿酒店集团的创始人里兹常说:“人们喜欢有人服务,但是要不露痕迹。”他把他的服务方法归纳为四点:看在眼里而不形于色,听在心中而不流于言表,服务周到而不卑躬屈膝,承志上意而不自作主张。这也要求了饭店在提供服务的同时注意方式方法,见机行事。

(二) 综合性

在宾客进入饭店后,要消费由各种不同部门所生产的使用价值,以宾客的活动为纽带,各相关部门的使用价值的综合就形成了饭店产品。饭店是一个具备综合功能的企业,宾客的需求也是多种多样的,满足宾客需求的产品也是多种多样的。现代饭店在提供最基本的住宿和餐饮业务外,同时还提供娱乐、购物、休闲、旅游、交通、商务等一系列的综合性服务。单一的服务已经不能满足当下宾客的需求,因此,一家饭店的功能越多、设备越完善,就越能满足宾客的多种需求,获得更多的客源,生意也就越好。

(三) 波动性

即饭店业务活动的不稳定性。饭店的业务受到多种因素的制约,其最基本的客观因素有三点: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;三是本地区旅游资源的吸引力及季节性影响和交通状况等。上述因素是一个变量,而它们的任何变化都将直接影响到饭店的业务活动。2007—2009 年席卷全球的金融危机对世界各国的经济产生了重大的影响,相应的饭店业也受到了重创。2009 年经济开始缓慢增长,我国 2009 年 8 月份住宿和餐饮业零售总额 1 454 亿元,同比增长 16.8%,比去年同期低 9.5 个百分点;1—8 月全国住宿和餐饮业零售总额 11 332 亿元,同比增长 17.8%,比去年同期低 6.8 个百分点,住宿和餐饮业市场继续保持低速增长态势。

(四) 文化性

即饭店业务活动中的文化氛围和内涵。饭店的文化特性主要体现在饭店的硬件和软件上。硬件是指建筑造型和外环境、外装修,饭店的环境艺术和内装修设计,设备设施及用品的造型、色彩图案、款式、CI 设计的视觉效果等;软件主要有饭店的产品理念和服务理念、文化理念、服务程序设计、产品及业务设计、服务中的 CI 设计等。除了软硬件方面外,饭店的餐饮菜品也是体现饭店文化的重要方面。饭店通过菜系、菜品、菜单设计和原料选择、服务方式等方面来体现饭店的文化性。

四、饭店的作用

(一) 饭店为经济活动和社会生活提供了方便

在很多城市中,饭店是人们进行聚会、享受美食、举行会议和开展文化娱乐活动等社会经济活动的重要场所。饭店刺激和促进了社会的对外交往、文化交流和经济发展,提高了社会的文明程度。因此,许多国家都重视到了饭店的作用,在制订经济规划时首先考虑的就是饭店业。

(二) 饭店促进了当地经济的发展,为社会创造了更多的就业机会

饭店为当地居民提供了社会交往的活动场所,有可能使当地消费方式和消费习惯发生变化,有利于社会的经济发展。同时饭店业属于劳动密集型企业,主要以为客人提供服务为主,餐厅、客房、酒吧需要大量的劳动力,因此给社会上的待业人员提供了大量的劳动就业机会。另外,饭店业也带动了相关产业的发展,如设备制造业、纺织业、建筑行业、食品行业、养殖业、物流业等行业的发展,提供了许多间接的就业岗位,促进了地区的经济发展。

(三) 饭店业是旅游创收的重要行业

饭店提供着众多的服务,是一国创汇收入的主要来源,尤其是接待国外旅游者的饭店,对平衡国际收支有着重要的作用。国外旅游者不仅食宿在饭店,而且还会在饭店购买旅游产品和进行其他消费,为饭店带来大量外汇收入。饭店的创汇率在某种程度上比出口的商品创汇率还要高。

(四) 饭店业促进文化之间的交流

饭店的客人来自世界各地、四面八方、不同国度。他们中有各行各业、各阶层的人士。他们也代表了各个国家和地区的文化。通过客人的来访能够促进科学技术和文化、经济的交流与发展,饭店也能更快更好地了解客人的需求以便及时改进和增加,同时也可增进各国人民之间的相互了解和友谊。

(五) 饭店业是国民经济的重要部门和地区经济发展的窗口

饭店业的发展能够刺激国内消费,形成新的消费热点,推动经济的发展。饭店业已成为旅游业发展的一个重要的经济部门和创汇渠道,带来新的文化和生活方式。饭店在创新发展的同时必然要向先进的国家和地区引进、以及向其他行业学习和借鉴新的管理观念和制度,成为当地投资环境的重要组成部分和经济发展的窗口。

活动2 饭店的类型与等级

一、饭店的类型

饭店的经营规模、经营性质、投资费用、投资来源、计价方式、客源市场性质的因素决定了饭店的类型,饭店的类型一般有以下几种:

(一) 根据饭店市场和宾客特点分类

1. 商务型饭店

商务型饭店也称暂住型饭店。这类饭店主要为从事商贸活动的客人提供住宿、餐饮

及商务服务,多位于城市的中心地区或商业区。商务客人、旅游客人及因为各种原因作短暂逗留的其他客人为主要客源,这种客人一般住宿时间长短不定,只是因商务工作而暂时住宿。由于客人的文化层次一般较高,消费水平也较高,因此商务型饭店的设施设备也较为豪华,一般为四、五星级饭店。商务型饭店适应性广,在饭店业中占有较大的比例。根据细分市场的需求,分为各种等级,有豪华型和方便快捷型之分。

2. 长住型饭店

长住型饭店也称为公寓型饭店。此类饭店主要接待住宿时间较长,在当地短期工作或度假的客人或家庭。饭店通常要与客人签订租约。其客房多采用家庭式布局,以套房为主,配合客人常住所需要的家具和电气设备,并设有厨房以供客人自理饮食。饭店组织、设备设施和管理虽然较为简单,但服务讲究家庭式氛围,特点是周到、亲切、针对性强,让客人感觉到自己是饭店的主人。

3. 度假型饭店

休闲度假型饭店主要以接待休闲度假及娱乐的旅游者为主,饭店位置大多位于风景名胜附近,如海滨、山区、温泉、海岛、森林、湖岸等气候适宜、风景优美的地方。此类饭店除了提供一般饭店应有的服务设施外,最主要的特色是占地面积大,拥有各种体育娱乐项目,如滑雪、骑马、狩猎、垂钓、划船、潜水、高尔夫等。由于度假型饭店受当地旅游季节的影响较大,淡旺季区分非常明显,饭店的经营风险也较大。因此此类饭店要有足够多样的娱乐设施来吸引客人,另外其他的基本服务也要完善,应尽量满足客人的需求,为客人营造阳光、轻松、和谐的环境氛围。

目前,在我国这类饭店很多,多分布在青岛、大连、深圳、秦皇岛、三亚等地,如深圳的西丽湖度假村,青岛的气象度假村和大连的金沙滩度假村等。

4. 会议型饭店

会议型饭店主要为各种展销会、博览会、国际会议、经贸洽谈会等提供会议展览场所、住宿和餐饮等综合服务的饭店。饭店位置通常设在大都市和政治、文化中心或交通方便的游览胜地。由于主要接待对象为会议团体,因此会议宾客的平均每天消费额高于度假客人。此类饭店目标市场特殊,因此在提供饭店的基本服务项目之外,还提供满足客人会议需求的设备设施,如大型会议室、演讲厅、音响设备、投影仪和演讲厅等。同时配有高端的通信设备、同声传译设备和超大型停车场,以供团体会议客人使用。另外还要配备高素质的工作人员协助会议组织者协调和组织会议的各项活动,为其提供高效率的接待服务。

5. 汽车饭店

汽车饭店常见于欧美国家的公路干线上,是以接待自驾车旅游者为主的饭店。早期此类饭店规模较小、设施简单,只提供简单的住宿服务和维修车间,并不提供餐食和酒水,服务的对象主要是自驾车旅游者和从事长途贩运的卡车司机。客人通常是晚上入住清晨离开,主要以休息为主。现代的汽车饭店已经发生了很大的变化,不仅在住宿设施方面大有改善,趋于豪华,而且可以提供现代综合服务。假日集团、华美达饭店集团等均拥有大量的汽车饭店。近年来,我国的自驾车旅行随着生活水平的提高也成为一种趋势,如杭州的汽车旅馆等。

(二) 根据饭店计价方式分类

1. 欧式计价饭店

指饭店客房价格只包括房租而不包含食品、饮料其他服务。世界各地绝大多数饭店均属此类。中国的饭店一般也都采用欧式计价。在通常情况下,只要饭店未向客人作特别说明的报价,均为欧式计价形式。

2. 美式计价饭店

美式计价饭店指客房价格包括早、中、晚三餐费用,即“全包餐”形式。美式计价形式曾一度被几乎所有度假型饭店采用。但随着交通的发展,旅客流动性增强,美式计价形式逐渐被淘汰了。目前,地处偏远的度假饭店及会议中心仍然使用美式计价形式,却赋予它一个更现代的名称:“全包价方案”(An All-Inclusive Plan)。

3. 修正美式计价饭店

修正美式计价形式是一个精明的折中方法,客人的早餐和晚餐包括在房费中,但不包括午餐。这种计价形式可以使客人有较大的安排白天活动的自由,又可以为饭店继续保留提供晚餐所带来的良好效益。

欧洲的“半包餐”计价形式相当于修正美式计价方式,房价中包括早餐、午餐或晚餐。让客人在午餐或晚餐中任选一餐,以便客人灵活安排行程。

4. 欧陆式计价饭店

房价包括房租和一份简单的欧陆式早餐,即咖啡、面包、果汁等。这种计价形式也称为“床位连早餐”报价(Bed-Breakfast),此类计价形式较多地被不设餐厅的家庭旅馆所采用。

5. 百慕大式计价饭店

房价包括房租和一份丰盛的美式早餐。这种计价形式对商务旅客具有较大的吸引力。

(三) 根据其他标准分类

1. 根据规模大小分类

判断饭店的大小没有明确的规定,一般是以饭店的房间数、占地面积、饭店的销售数额和纯利润的多少为标准来衡量饭店的规模,其中主要是房间数。目前国际上通行的划分标准有以下三种:

(1)大型饭店。大型饭店是指拥有 600 间以上标准客房的饭店。位置主要在城市的商业中心。这类饭店因为客房数量多,客人每天的流量也非常大,需求不同所以服务项目非常齐全,服务的标准化程度高。饭店内设施豪华,外观气派,内部装修极为考究,一般都设有豪华的总统套间,适合豪华团队和商务客人居住。

(2)中型饭店。中型饭店是指拥有 300~600 间标准客房的饭店。这类饭店规模适中,适用于商业、会议等多种类型的饭店经营。定位多变,可以是豪华饭店,也可以是中档饭店(大多数为中档饭店)。它提供较齐全的设施和服务项目,目标市场为大众化消费者。

(3)小型饭店。小型饭店是指拥有 300 间以下标准客房的饭店。这类饭店提供一般性服务,饭店内的设施设备基本能满足客人的需求,由于规模小,服务种类也较少,房价较低廉,多属于经济型饭店,适合经济型旅游团居住。