



高等院校旅游专业“十三五”规划教材

酒店管理 概论

主 编 尹华光 王永强

副主编 黄元春 张红卫 李小玉 陈 芳



本书配有微课

湖南大学出版社



高等院校旅游专业“十三五”规划教材

内容简介

本书为高等院校旅游专业“十三五”规划教材，旨在为旅游管理专业及相关专业提供系统、全面的酒店管理知识。本书共分八章，主要内容包括：绪论、酒店概述、酒店市场营销、酒店人力资源管理、酒店财务管理、酒店质量管理、酒店安全管理、酒店危机管理。本书可作为高等院校旅游管理专业及相关专业的教材，也可供酒店从业人员参考。

酒店管理 概论

主 编 尹华光 王永强

副主编 黄元春 张红卫 李小玉 陈 芳

参 编 娄丽芝 晏海清 许 建 简玉峰

覃 雯 肖波如 彭小舟



责任编辑：尹华光

封面设计：陈 芳

湖南大学出版社

内 容 简 介

全书由酒店管理概述、酒店管理的基本理论、酒店管理的理论创新、酒店生产管理、酒店营销管理、酒店服务管理、酒店投资与筹备管理、酒店前厅与客房管理、酒店餐饮与康乐管理、酒店人财物管理、酒店信息与安全管理共 11 章组成,并通过二维码链接 27 节微课帮助学生更好地学习和理解该课程。

本教材适合高等院校旅游类专业学生使用,也可作为旅游行业人员培训和资格考试教材,还可作为旅游者参考图书。

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店管理概论/尹华光,王永强主编. —长沙:湖南大学出版社,2017.8

(高等院校旅游专业“十三五”规划教材)

ISBN 978-7-5667-1384-1

I. ①酒... II. ①尹... III. ①饭店—商业企业管理—高等学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 194387 号

酒店管理概论

JIUDIAN GUANLI GAILUN

作 者: 尹华光 王永强 (主编)

策 划: 严小涛

责任编辑: 严小涛 责任校对: 全 健

印 装: 长沙宇航印刷有限责任公司

开 本: 710×1000 16 开 印张: 17 字数: 306 千

版 次: 2017 年 8 月第 1 版 印次: 2017 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5667-1384-1

定 价: 43.00 元

出 版 人: 雷 鸣

出版发行: 湖南大学出版社

社 址: 湖南·长沙·岳麓山 邮 编: 410082

电 话: 0731-88822559(发行部),88821343(编辑室),88821006(出版部)

传 真: 0731-88649312(发行部),88822264(总编室)

网 址: <http://www.hnupress.com>

电子邮箱: yanxiaotao@hnu.cn

版权所有,盗版必究

湖南大学版图书凡有印装差错,请与发行部联系

高等院校旅游专业“十三五”规划教材

编委会

总主编：韦开蕾

执行总主编：王永强

执行副总主编：何彪 傅轶 杜肖寒 潘富

审定委员会委员：(以姓氏笔画为序)

韦开蕾 王永强 冯树祝 李永文 李旭芳 邵小慧
张宇红 陈芳 陈德广 吴肖淮 罗艳菊 尚志强
欧阳莉 柴勇 黄学彬

编委会委员：(以姓氏笔画为序)

于丽 韦开蕾 邓文渊 王永强 王丹 尹华光
田言付 冯树祝 伍海琳 李永文 李旭芳 李昭
李铭 邵小慧 张宇红 张国强 张洪双 张静
陈芳 陈德广 何进武 何丽芳 何彪 吴肖淮
杜肖寒 杨哲昆 周志宏 欧阳莉 尚志强 罗艳菊
金海龙 金颖 赵梦雪 柴勇 徐新华 银又
黄学彬 谢彦波 董在明 彭飞 蒋岚 蒋宸
傅萍 傅轶 谭殊萌 熊艳琴 潘富 颜燕



前言

中国正进入大众旅游时代，未来十年，中国旅游业将迎来新一轮的发展周期。旅游业具备融合度高、覆盖面广、拉动力强的综合特性。在新的发展时期，为了满足多元化旅游消费需求，如何通过产业融合开发旅游新业态将成为旅游供给侧改革的重要问题和考量方向。随着旅游消费需求的不断升级和产业变革的不断深化，旅游新业态不断涌现，市场上出现了“旅游+互联网”“旅游+地产”“旅游+文化”“旅游+虚拟现实（VR）/增强现实技术（AR）”等新概念。与此同时，在全域旅游的带动下，目的地全域大旅游综合协调管理体制能够发挥“旅游+”功能，旅游与其他产业融合势必形成新的生产力和竞争力。可以预见，旅游业作为综合性产业在经济社会发展中的作用和影响将会更加广泛、更加深远。

随着中国社会经济的发展、旅游业的快速增长，作为旅游供给侧改革的一部分，旅游高等教育的重要性日益凸显。质量强国、人才强国的理念下，以提高质量为核心的内涵式发展成为高等教育发展的必由之路。旅游高等教育质量的提升同样需要不断深化教育教学改革，探索新的人才培养模式和教育教学方法。在这个进程中，开发适用于旅游高等教育的教材成为一个不断探索的课题。海南省旅游人才培养创新联盟的成立，旨在加快旅游教育教学模式改革和人才培养机制创新，实现资源共享、优势互补，培养旅游产业急需的一流创新型、应用型人才。有鉴于此，为更好地服务旅游业，促进旅游高等教育的发展，产教融合型教材的建设甚为迫切，经湖南大学出版社和海南省旅游人才培养创新联盟精心策划，汇集了重点高等院校旅游专业的专家、学者，组织编写了这套产教融合的旅游管理系列教材。该套教材直接为社会培养第一线的实用型人才，强调学以致用，具有以下几方面特色：

第一，以学生为中心，贯彻高等教育新理念。人才培养是高等学校的根本任务，提高人才培养质量的重点是提高教学质量。当代教育理念告诉我们：学校及教师应该牢固树立“以学生为中心”的服务观念；解放思想，以



学生为中心组织教学,发挥其学习主体的主观能动作用。

第二,以就业为导向,突出能力培养。旅游高等教育以实用为核心内容,把专业理论和操作技能系统地结合在一起,追求“零距离就岗”,即用最短的时间和最有效的方法,使学生熟练掌握某项技能,适应中国旅游业发展的新趋势、新业态,弥补了传统教材讲练分离的不足,能收到事半功倍的效果。

第三,以新技术为工具,提高学习的趣味性。数字化教材的框架下,本套教材用二维码链接编者的微课或 PPT 课件,生动形象地帮助学生更好地理解 and 复习所学知识。借助手机扫描二维码,学生能从枯燥无味的单色课本上体验到多姿多彩的视频教学;借助手机扫描二维码,大段的文字说明变成简单的演示,学生可以更好地学习、掌握重点和难点。

总而言之,本套教材的编写体现了产教融合的特点,提供了国际前沿的行业资讯和实践范例,具有一定的创新性和引领价值。

第一批教材 15 种,包括旅游学概论、旅游文化学、旅游经济学、旅游心理学、旅游市场营销、旅游英语、中国旅游客源国概况、中国旅游地理、酒店管理概论、酒店前厅服务与管理、酒店餐饮服务与管理、酒店市场营销、酒店英语、商务礼仪和旅游人力资源管理。本教材适合高等院校旅游专业学生使用,也可作为旅游从业人员行业培训和资格考试的教材,还可作为旅游者参考图书。

编委会



目次

第一章 酒店管理概述

- | | | |
|-----|------------|-----|
| 第一节 | 酒店的含义与功能 | 001 |
| 第二节 | 酒店的产生与发展 | 003 |
| 第三节 | 酒店的结构与产品特点 | 007 |
| 第四节 | 酒店的分类与等级 | 016 |
| >>> | 思考与习题 | 020 |

第二章 酒店管理的基本理论

- | | | |
|-----|--------|-----|
| 第一节 | 科学管理理论 | 021 |
| 第二节 | 行为科学理论 | 022 |
| 第三节 | 现代管理理论 | 027 |
| >>> | 思考与习题 | 031 |

第三章 酒店管理的理论创新

- | | | |
|-----|---------|-----|
| 第一节 | 酒店绿色管理 | 032 |
| 第二节 | 酒店人本管理 | 035 |
| 第三节 | 酒店精益化管理 | 040 |
| 第四节 | 酒店集团化管理 | 044 |
| >>> | 思考与习题 | 050 |



第四章 酒店生产管理

第一节	酒店生产管理的概念与内涵	051
第二节	酒店生产的计划管理	052
第三节	酒店生产的成本管理	056
>>>	思考与习题	059

第五章 酒店营销管理

第一节	酒店营销管理概述	060
第二节	酒店营销的基础管理	061
第三节	酒店营销战略管理	069
第四节	酒店营销策略管理	074
>>>	思考与习题	095

第六章 酒店服务管理

第一节	酒店服务理念	096
第二节	酒店服务质量	100
第三节	酒店优质服务	110
>>>	思考与习题	125

第七章 酒店投资与筹备管理

第一节	酒店投资管理	126
第二节	酒店筹备管理	143
>>>	思考与习题	151

第八章 酒店前厅与客房管理

第一节	酒店前厅管理	152
-----	--------	-----



第二节	酒店客房管理	161
>>>	思考与习题	168
第九章 酒店餐饮与康乐管理		
第一节	酒店餐饮管理	169
第二节	酒店康乐管理	183
>>>	思考与习题	192
第十章 酒店人财物管理		
第一节	酒店人力资源管理	193
第二节	酒店财务管理	203
第三节	酒店物资管理	212
第四节	酒店设备管理	221
>>>	思考与习题	226
第十一章 酒店信息与安全管理		
第一节	酒店信息管理	227
第二节	酒店安全管理	242
>>>	思考与习题	258
参考文献		259
后 记		261



第一章

酒店管理概述



- 学习目标：知识目标：掌握酒店的定义、内涵、功能、特点、分类与等级；了解中国和西方酒店发展的特点及主要形式。能力目标：能够运用所学知识分析酒店的组织结构形式
- 教学难点：酒店的组织结构形式
- 教学重点：酒店的分类与等级

酒店作为旅游业的三大支柱之一，起源于人类的旅游旅行活动。酒店出现的初期，主要是向旅游旅行人员提供住宿、饮食等基本的旅游旅行服务产品。随着生产力的不断发展和人民生活水平的不断提高，旅游已经成为人民日常生活不可或缺的一个组成部分。酒店随着旅游业的不断发展，其设施设备不断完善，管理水平不断提高，服务功能不断拓展，已经成为旅游旅行者的食宿休闲场所和酒店所在地人民的综合消费场所。

第一节 酒店的含义与功能

一、酒店的含义

1. 酒店一词的来源及其别称

“酒店”一词源于法语的“hotel”，原指法国贵族在乡下招待客人或家人度假用的别墅，后来欧美的酒店业沿用了这一名词。在英语里，酒店的称谓很多。如 hotel、tourist、resort、inn、guesthouse、lodge、house、tavern 等。在我国，对酒店的称谓也很多。如宾馆、酒店、饭店、度假村、饭庄、大厦、大楼、山庄、旅店、旅社、宾舍、招待所等。

2. 酒店的内涵及定义

酒店的定义有：“酒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。”“酒店是装备好的公共住宿设施，一般都提供膳食、酒类与饮料以及其他的服 务。”“酒店是提供住宿、也经常提供膳食与某些其他服务的设施，以接待外出旅游者和非永久性居住的人。”从这几个经典定义可



以发现，酒店必须具备如下四个条件：一是，它是一个建筑物或若干建筑物组成的接待设施；二是，它必须是通过政府批准的，能够提供住宿的设施，也往往是能够提供餐饮或者其他服务的设施；三是，它的服务对象是社会公众，主要是外出的旅游旅行人员，同时也包括当地的永久性居民或半永久性居民；四是，它是商业性的，以赢利为目的，因而使用者须支付一定的费用。

为此，我们可以给酒店下一个定义：酒店是经过政府有关部门批准，凭着一定的建筑物及必要的设施设备，通过提供接待服务业务，向宾客出售客房、餐饮、服务等商品，满足宾客物质和精神方面需求的经济组织。

二、酒店的功能

酒店在旅游活动中举足轻重，称为旅游行业的三大支柱之一。它的功能也很多，归纳起来主要体现在如下几个方面。

1. 食宿功能

这是酒店最基本的功能。旅游活动主要包括食、住、行、游、购、娱六要素，至少食和住两项，通常是在酒店内进行的，不少的综合性酒店还提供行、购、娱业务。由此可见，酒店不啻为旅游者的“家外之家”。

2. 商务功能

这是酒店的衍生功能。它包括为客人的商务活动提供写字间、会议室和展览场所等；为客人提供电脑、打印机、国际互联网、国际国内直拨电话和传真等。客人虽然身在酒店，却能通过现代化的通信设施直接与外界联系，能够对所属单位、部门实施指挥和管理。

3. 娱乐功能

随着收入的不断增多和生活水平的不断提高，人们对文化、娱乐、康体、休闲等精神生活的要求越来越高。酒店作为文化交流和社会活动的场所，通过开展健康向上的高质量文娱体育活动，既可以满足客人和当地公众的文化需要，又可以拓展经营范围，在获得良好社会效益的同时又能获得可观的经济效益。

4. 创收功能

酒店是创造收入，尤其是创造外汇收入的重要部门。改革开放初期，我国外汇收入的很大一部分即来源于酒店收入；而在旅游收入中，酒店收入占据了半壁江山。酒店业的大量创收，已为我国的社会主义现代化建设和旅游业的快速、健康、可持续发展做出了极其重要的贡献。



5. 就业功能

酒店建设是创造社会就业的重要途径。据研究,每增加一间酒店客房,可提供 1.5 人的直接就业机会和 2 人的间接就业机会。同时它还能刺激国民经济其他部门的发展,间接地解决就业问题。

6. 形象功能

酒店的发展水平标志着接待国旅游事业的发展水平,反映了一个国家国民经济的发展水平及其社会文明程度。因此,酒店设施设备完备与否、水平高低,酒店服务质量的高低优劣,不仅影响着旅游者的旅游经历和体验,同时还影响着旅游者对一个城市、一个地区,乃至一个国家的总的形象的评判。

第二节 酒店的产生与发展

一、中国酒店的产生与发展

在中国,最早的酒店可以追溯到春秋战国乃至更为古远的时期。而中国的酒店获得较大发展,则是在唐宋元明清时期。中国的酒店落后于西方近百年,主要兴建于近几十年,其中一些是经过改造的酒店,一些是新中国成立以后建造的宾馆、酒店和招待所,另一些则是近年来兴建的现代化的新型酒店。



1. 中国古代酒店

中国古代的酒店主要包括官办旅店和民间旅店。官方开办的酒店主要有驿站和迎宾馆两类,民间开办的旅店主要包括客栈、酒馆和会馆等。它们在中国酒店业发展史上有着重要地位。

(1) 古代官办旅店

驿站是中国历史上最古老的一种官办住宿设施。在古代,政府命令的下达,公文的传递,以及各地之间书信往来等,完全依靠专人骑马或乘车传送,驿站就是为这种驿传制度服务而设立,以专门接待往来信使和公差人员并为其提供车、马交通工具的食宿设施。驿传制度始于商代中期,止于清光绪年间“大清邮政”的兴办,世代沿袭三千余年。因而,驿站堪称中国历史上最古老的酒店设施。

(2) 古代民间旅店

在中国古代,被称为“逆旅”的专门供人在旅途中休息食宿的场所在商周时期就已出现,至战国时期,随着商业中心的出现和交通运输的发



展，民间旅店业已经初步形成。秦汉两代是中国古代商业较为兴旺发达的时期，民间旅店业因此也有了发展。隋唐时期，社会生产力得到了恢复发展，社会安定，市场兴旺，交通发达，丝绸之路空前繁荣，旅店业也得到了大发展。两宋时期，社会生产力有了进一步提高，商业和手工业兴盛，世代相袭的城市管理制度也发生了变化。坊市分区和商贸交易限时制不复存在，各行店铺包括民间旅店遍布城内繁华街道，北宋汴梁和南宋临安便是如此。明清两代，特别是明初洪武、永乐两朝及清乾隆、嘉庆年间，社会经济迅速发展，农业和手工业生产日益进步，商业更加繁荣，民间旅店业也因此更加兴旺。同时，由于明清时期中国封建社会科举制度的进一步发展，在各省城和京城出现了专门接待各地赴试学子的会馆，成为当时旅店业的重要组成部分。

2. 中国近代酒店

(1) 西式酒店。西式酒店是 19 世纪初外国资本侵入中国后所建造和经营的酒店的统称。这类酒店在建筑式样、设施设备、内部装饰、经营方法、服务对象等方面都与中国的传统旅店不同，是中国近代酒店业中的外来成分。

(2) 中西式酒店。西式酒店的大量出现，刺激了中国的民族资本向酒店业投资，因而从民国开始，各地相继兴建了一大批具有半中半西风格的新式酒店。这类酒店多以“旅馆”“酒店”“宾馆”为名，有的就称为“华洋旅馆”或“中西旅馆”。20 世纪 30 年代，中西式酒店的发展达到了鼎盛时期，在当时的各大城市中，均可见到这类酒店。其中较为著名的在北京有东长安街长安春酒店、香厂路东方酒店、京西翠薇山麓西山酒店、西珠市口中国酒店等；在天津有国民酒店、惠中酒店、世界大楼等；在上海有东方酒店、中央酒店、大中华酒店、大上海酒店、大江南酒店、南京酒店等。

(3) 铁道客栈。近代交通工具的出现及资本主义商业活动的频繁，为中国传统客店的发展提供了新的机会。民国以后，随着铁路逐渐增多，铁路沿线的客栈日益发展。据《中华全国风俗志》载，河南郑县在铁路未通时仅有旅店 11 家，自京汉、汴洛铁路通车后，客栈增至数十家。至 1934 年，全国各铁路线见于记载的客栈和酒店大约有 1 057 家，足以说明传统客栈在铁路兴建后的飞速发展。

3. 中国现代酒店

(1) 中国现代酒店及其特点。我国现代酒店业的发展历史不长，但速度



很快。自 1978 年我国开始实行对外开放政策以来,仅短短十余年时间,我国酒店无论是行业规模或设施质量,还是经营观念或管理水平都已取得了迅速进展。在这一时期,我国酒店业的发展表现出以下几个方面的特点:

①投资主体多元化。我国在发展酒店业的过程中改变了过去酒店建设完全由国家投资的状况。为了满足不断发展的国际旅游业和大规模经济建设的需要,我国采取多种集资形式,利用国家资金、集体资金和外资等,改建、扩建和兴建了大批现代化的酒店。

②管理理念科学化。1983 年,我国第一批引进外资建造或聘请外方管理的涉外酒店相继开张营业,其中较有影响的有广州的白天鹅宾馆,深圳的西丽湖度假村,北京的建国、丽都、长城等酒店,南京的金陵酒店等。这些酒店在引进外资或引进外方管理中既积极大胆又慎重稳妥,因而一开始就能迅速走上科学管理的轨道。

③酒店经营企业化。我国的部分旅游酒店是从以前的政府高级招待所转变而来的。招待所的主要特征:以政治接待为主,以完成接待任务为目标,不搞经济核算,不讲经济效果,实行传统的经验管理。1978 年,我国开始了工作重点转移,大规模的经济建设逐渐起步。党的十一届三中全会以后,我国实行改革、开放、搞活的治国方针,经济领域发生了深刻的革命,商品观念开始进入酒店。1983 年,国家旅游局向全国旅游酒店推广岗位责任制和浮动工资制后,我国酒店行业实行了第一次重大变革,开始了从经验管理向科学管理、事业单位管理向企业管理的转变。1984 年,国务院批转国家旅游局《关于推广北京建国饭店经营管理方法有关事项的请示》,同意国内 50 家酒店学习建国饭店的经营管理办法。这对我国酒店业又是一次巨大的推动,使酒店在思想观念和经营管理方面又一次发生飞跃。一大批酒店因此甩脱了旧传统形成的枷锁,以新的姿态和面貌进入了国际市场。

④酒店设施现代化。为适应人民生活水平不断提高的需要,满足多类别的海外旅游者的新需求,我国酒店的建筑和设施引进了先进的硬件标准,质量不断地提高。同时,酒店的设施也向着多功能方向发展,现代大型酒店附设了先进的信息传递设施,如国际直拨电话、传真、电传、闭路电视、文字处理机、卫星转播设备、电脑等;康乐设施如桑拿浴、保龄球、健身房、按摩、舞厅等;旅游服务设施如航空公司代理处、旅行服务处、外汇兑换处等;购物设施如经营旅游纪念品、珠宝及用品的商场。这些酒店建筑美观,



设施高级，布局合理，功能齐全，不仅能为国家增加收入，而且还美化了市容，成为当地社会环境的一项宝贵资产。

⑤管理方式国际化。我国酒店业在发展过程中吸取了其他行业和国外酒店管理的先进理论和经验，逐步走上了科学管理的道路。酒店开始讲究组织机构合理化，各酒店都建立了有效的组织机构，明确规定各部门、各岗位的职责和权力，以及人员数量和素质标准。在管理工作中努力提高组织效率、工作效率和会议效率，运用先进的营销、公关等技术，注意开拓市场，增加收入，严格执行成本控制，提高了管理水平，使酒店经济效益有了很大的改善。

⑥发展趋势集团化。随着形势的发展，我国酒店业出现了多种形式的联合。一方面，通过聘请管理公司等途径，我国不少酒店成为国际酒店集团的成员。同时，我国也出现了自己的酒店集团。例如，上海的锦江饭店集团，在规模上已名列世界第 149 位，其他酒店集团如华龙、友谊、金陵、北京、白天鹅、中国饭店协作集团等也相继成立。这些集团联合的形式、性质尽管不尽相同，有些尚不成熟，但是标志着中国的酒店业已向集团化迈出了第一步。

(2) 中国现代的外资酒店。改革开放以来，我国开发了许多利用外资的酒店，即通常所称的“三资酒店”，其中有的是借用外资，有的是合作经营，有的是合资经营。

外资借用酒店是指向国外的企业或个人借用资本进行建设或更新改造的酒店，借贷双方共同商定贷款的期限、利率和还贷的方法；合作经营酒店是指通过各种非股权式合营的酒店；中外合资经营酒店是指股权式合营的酒店。中外合资酒店必须有一个或一个以上的外国企业与国内企业联合组成一个具有独立法律地位的有限责任公司，合资各方共同投资、共同经营，共担风险、共负盈亏。

二、西方酒店的产生与发展

西方酒店产生于古埃及时期。可分为 19 世纪以前的客栈时期、19 世纪初至 20 世纪初的大饭店时期、20 世纪初至 20 世纪中叶的商业饭店时期、20 世纪 50 年代至今的酒店时期四个阶段（见下表）。





表 西方酒店业发展阶段表

发展阶段	客源市场	交通方式	建设地点	主要特点
客栈时期	外交官吏 传教士 信徒 信使 商人	步行 骑马 驿车	车马道边 驿站附近 古道边	设备简陋, 仅提供基本食宿; 服务项目少, 质量差; 声誉差, 被认为是低级行业; 不安全, 常有抢劫发生。
大饭店时期	贵族度假者 公务旅行者 上层阶级	火车 轮船	铁路沿线 海港附近	规模较大; 设施较豪华; 服务较规范; 具有一定的接待礼仪。
商业饭店时期	公务旅行者 商人	汽车 飞机 火车	城市中心 交通要道	设施方便、清洁、舒适、安全; 服务健全而简单; 价格合理; 确立以顾客为中心的理念。
酒店时期	大众旅游 市场	飞机 汽车 火车	城市中心 交通要道 旅游胜地	规模扩大化, 呈集团化发展趋势; 类型多样化, 开发了各种类型的食宿设施; 服务综合化, 能提供住宿、膳食、康乐、商务、购物、通信、旅游等各种服务。

三、中外酒店业发展趋势

近几十年来, 酒店业发展可谓一日千里、日新月异。无论是酒店的集团化发展、国际化经营, 还是酒店的人本管理、个性化服务以及现代科技成果在酒店中的广泛应用, 无不显现出当代酒店的个性与特色。这些内容将在第三章专门论述, 兹不赘述。

第三节 酒店的结构与产品特点

一、酒店的结构

酒店的结构内涵丰富, 既包括建筑结构、酒店的编号等外在结构, 也包括组织结构、人员结构、产品结构、客源结构、投资结构等内在的结构。但不同的时代、不同的国度, 各种结构差异很大。本章着重阐述酒店的建筑结构和组织结构。

1. 酒店的建筑结构

(1) 一般酒店。①规模较大。酒店的占地面积和建筑面积较以前的客栈、旅店要大得多, 占地面积少则几百平方米, 多则几千上万平方米甚至更



大，客房少则几十间，多则几千间。如拉斯维加斯的超大、超豪华型酒店米高梅酒店拥有客房 5 200 余间，建筑面积 20 余万平方米。

②普遍设有套房。较大面积的套房是现代高级酒店的标志之一。较豪华的酒店套房往往包括卧室、起居室、厨房、餐厅、桑拿浴室或游泳池，有的甚至还配备了图书室。超豪华的酒店往往是两层楼的套房，在适当的气候环境下，套房还配有壁炉。整个套房仿佛是一座小别墅，可谓应有尽有，给人宾至如归之感。

③编号有章可循。由于酒店规模往往很大，只好采用给楼栋、楼层和客房编号的办法解决。这样客人通过房号就能找到房间，酒店服务人员通过房号就能识别客人。楼层编号：楼层是从下往上依次编号的，多数将酒店的底层定为第一层。但是由于对数字 13 的忌讳，大多数西方酒店没有 13 层，而东方人忌讳 4，很多酒店看不到 4 甚至 4 和其他数字组成的楼层，如 14、24、34、44、54 等楼层。美国人将开始有客房的楼层编为第一层，而不管它和地面相隔几层。夹层楼面、上层楼面和购物楼层的分布没有标准的顺序。这种状况增加了许多不用数字表示的电梯按钮，如 M 代表夹层楼面，MM 代表第二层夹层楼面，LM 代表低夹层楼面，SB 代表下层地下室，S2 代表第二下层地下室。客房编号：客房编号比楼层编号的任意性要大得多。每个酒店都有自己独特的设计，这个设计决定从什么地方开始编号以及采取何种顺序。一般而言，客房的编号始于电梯间，并沿走廊由小到大依次编号。走廊两边的房号通常分别为奇数和偶数。这样，从电梯开始，走廊一边的房号依次为 101、103、105，另一边则为 102、104、106 等。

(2) 汽车旅馆。汽车旅馆由公路旅店乃至更早的客栈转变而来。一般而言，这种旅馆的建筑成本并不昂贵。由于地价较低，汽车旅馆几乎都是低层建筑：一层或两层，很少有三层的。因此，他们的轮廓呈长方形或一长条房子状。汽车旅馆的建设目的是方便人们户外停车，难免对其设计有所限制。将汽车旅馆建成 L 或 U 形，会使其外观看起来更加漂亮。现在正在努力设计一种更具魅力的外观，但是着重强调色彩、装饰面料和停车门廊的入口处，而不是改变其基本的长方形外形。

2. 酒店的组织结构

所谓酒店的组织结构是指酒店以组织学的基本原理为指针，依据分工协作和领导隶属关系，设置的各种内部管理机构。酒店的组织结构反映了酒店内各部门、各环节、各层次的地位及其相互关系的总体联系。