

LÜYOUXUE

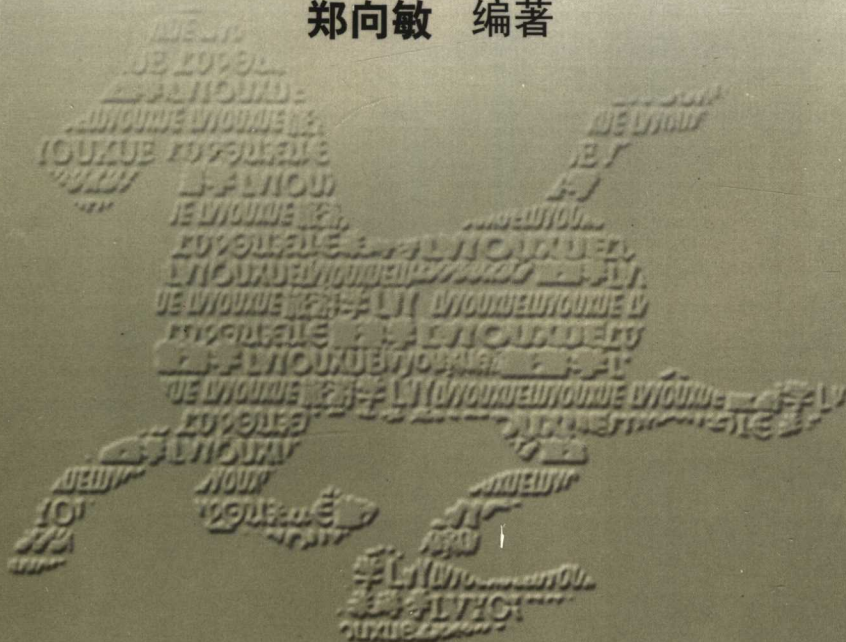
高等院校
旅游专业系列教材

LÜYOUXUE



现代饭店管理学

郑向敏 编著



南开大学出版社

高等院校旅游专业系列教材

现代饭店管理学

郑向敏 编著

南开大学出版社
天津

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店管理学/郑向敏编著. —天津:南开大学出版社, 2004. 7

ISBN 7-310-02079-0

I. 现... II. 郑... III. 饭店—企业管理
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 014665 号

出版发行 南开大学出版社

地址:天津市南开区卫津路 94 号 邮编:300071

营销部电话:(022)23508339 23500755

营销部传真:(022)23508542

邮购部电话:(022)23502200

出版人 肖占鹏

承印 天津宝坻第二印刷厂印刷

经销 全国各地新华书店

版次 2004 年 7 月第 1 版

印次 2004 年 7 月第 1 次印刷

开本 880mm×1230mm 1/32

印张 12.125

插页 2

字数 347 千字

印数 1—5000

定价 19.00 元

出版说明

随着我国改革开放和社会主义市场经济的发展,旅游业以不断增长的势头迅速发展,已经被正式列入国民经济序列。与此同时,高等院校的旅游教育与研究也在长足发展,并且为旅游业的各个部门输送了大量的专业人才。目前设置旅游专业的高等院校已达 300 多所。

旅游形势的发展要求旅游教育从理论上跟踪、总结旅游业的成就得失,并及时反映到教学研究中来,目前极需要有一批适应形势发展、反映旅游学最新理论与动态的教材,服务于旅游学科建设,这是我们组织编写高等院校旅游专业系列教材的宗旨。

我社的旅游教材起步早,品种多,并且以理论基础扎实、实用性强的特点,得到国内广大高校师生的认同。应许多高校旅游专业师生的要求,我社重新策划出版这套系列教材。我们以教育部指定的旅游管理专业的主干课程作为依据确定选题,以各高校旅游专业中有影响、有研究的教师、学者作为作者主体,以反映旅游学科的新观点、新材料、新成果作为教材编写内容的指导原则。新编旅游专业系列教材有如下特点:理论性较强,起点较高,既注重同国际旅游学术研究接轨,又反映我国旅游教育与研究的实际;注重实务性,可以直接服务于旅游业的不同部门;使用最新资料和例证,反映旅游业的最新动态。

这次出版的新版教材,与我们原有的 30 余种教材,基本上涵盖了高等院校旅游专业设置的课程,而且我们将根据旅游业、旅游教育形势的需要,不断地修订原有教材,增加新选题,使之日臻完善,更好地为广大高等院校旅游专业的师生服务。

新版旅游专业系列教材与作者分别为:

- | | |
|---------------|---------------------|
| 旅游学概论(第5版) | 李天元编著(南开大学) |
| 旅游市场学(修订版) | 林南枝主编(南开大学) |
| 旅游经济学(修订版) | 林南枝 陶汉军主编(南开大学) |
| 旅游心理学 | 刘 纯编著(上海大学) |
| 旅游心理学(修订版) | 甘朝有编著(南开大学) |
| 旅游企业人力资源管理 | 赵西萍编著(西安交通大学) |
| 饭店经营管理原理 | 丁 力编著(浙江大学) |
| 餐饮经营管理(第2版) | 吴克祥编著(暨南大学) |
| 饭店前厅与客房管理 | 余炳炎 朱承强编著(上海旅专) |
| 旅游资源与开发 | 甘枝茂 马耀峰主编(陕西师大) |
| 旅行社经营与管理(修订版) | 杜 江编著(北京第二外国语学院) |
| 旅游法教程(修订版) | 王 健编著(南开大学) |
| 旅游饭店财务管理(修订版) | 徐 虹编著(南开大学) |
| 旅游美学(修订版) | 乔修业主编(南开大学) |
| 旅游管理信息系统 | 邸德海主编(西安交通大学) |
| 新编中国旅游地理 | 刘振礼 王 兵编著(北京旅游学院) |
| 旅游商品学 | 刘敦荣主编(桂林旅游高等专科学校) |
| 国际旅游发展导论 | 罗明义著(云南省旅游局) |
| 旅游景区管理学 | 赵黎明 黄安民 张立明著(天津大学等) |
| 现代饭店管理学 | 郑向敏(华侨大学) |
| 生态旅游 | 田 里 李常林(云南大学) |

这套教材除了适用于高等院校的旅游专业外,还可做为高职教育、自学考试的专业教材,以及旅游业高级人员的培训教材。

欢迎使用这套教材的师生与专业人员提出宝贵意见,帮助我们改正其中的疏漏与不当之处。

南开大学出版社

2003年7月

前 言

现代饭店管理是一门涉及内容广泛、理论性与实践性较强的专业课程。在课堂教学中既要强调学科的理论性和科学性,又要注重实践应用中的实用性和可操作性,使学生既能得到本门课程系统的理论知识,又能在技术和方法上适应现代饭店管理实践运作的需要。在教学内容上,既要注重管理理论与方法,以满足现代饭店管理的需要,又要重视饭店功能性和实务性的管理与操作,以满足现代饭店实际运作的需要;既要対饭店系统的产、供、销运作进行宏观、微观管理,又要对饭店的各种资源进行有效的开发、利用和管理。这些都应该成为“饭店管理”课程教科书编写的指导思想。

作者自1989年为旅游管理专业本科生讲授“饭店管理”的课程以来,在十几年的课程教学、教材编写和选用上,总感到现行的教科书要么注重课程内容的系统性、全面性,但又受篇幅的限制而仅能概而述之,无法由表及里进行详细的分析与讨论;要么从某一个角度和某些侧重点入手,对饭店管理的一些基本内容作详细的分析与阐述,虽然在内容上能由表及里,但却不能概全,总有“只见树木,不见森林”之感。如何在有限的课程学时(一般为36~54学时)内给学生一个既全面又系统的饭店管理知识,同时又能对某些基本问题作深入细致的阐述?如何在讲授饭店管理传统内容的同时,又能结合饭店实际运作中的需要,给学生一些新的知识?这些问题不仅是授课教师要考虑的,也是教科书编写时所应重视的。在上述指导思想下,作者结合专业理论教学的研究和饭店实际运作的具体情况,参考与借鉴了诸多业界专家的研究成果和经验,编写了《现代饭店管理学》一书。

本书共七章。作者在本书的逻辑框架、内容编排上作了以下尝试:

1. 采用教科书传统编写方法,对现代饭店管理中的现代饭店概念、饭店种类、等级与功能、现代饭店集团、饭店管理的特点与内容等饭店

管理概况和饭店管理理论与方法等基本内容用专章形式(第一、二章)进行系统全面的分析与阐述,力求能让学生由表及里地对这些内容有较深刻和全面的了解和认识。

2. 根据管理系统学派的思想,采用系统管理的方法,把饭店管理中的计划管理、组织管理等内容构建成相应的管理系统,并对其进行系统的分析、评价与控制(第三章)。

3. 根据饭店资源的类型和饭店实际运作中对资源开发、利用和管理的需要,以资源管理的专章形式(第四章),对现代饭店管理中所涉及的人力资源、财力资源、物力资源、信息资源、时间资源、形象口碑资源进行了系统、全面的阐述与分析。力求能以新的研究视角对饭店的资源管理进行讨论与研究,又能利用饭店各种资源管理间的逻辑关系,把饭店管理中涉及的方方面面内容有机地结合起来进行阐述,使学生“既见树木,又见森林”。

4. 采用定性与定量相结合的方法,对现代饭店管理中日趋重要的质量管理的理性问题和实际运作方法进行了讨论和阐述(第五章)。论述的内容既包括了质量管理的概念、衡量标准、质量管理方法和全面质量管理,又涵盖了服务管理、服务承诺和交互服务质量管理;同时,也涉及顾客满意与顾客价值、质量评价体系与保证体系等内容。

5. 对现代饭店管理中日益凸现的饭店安全管理问题和饭店管理人员普遍关注的饭店投资筹划与筹备管理等内容进行了详尽的讨论与阐述(第六、七章),以满足饭店管理实践的需要和学生专业学习与知识拓展的需要。

由于编者水平有限,挂一漏万在所难免,敬请读者不吝赐教。

参加编写本书的还有林美珍、王新建、郑达等人。

郑向敏

2003年9月28日于华侨大学新南区寓所

目 录

第一章 现代饭店管理概述	(1)
第一节 现代饭店的概念.....	(2)
第二节 现代饭店的种类、等级与功能	(5)
第三节 现代饭店资源.....	(12)
第四节 现代饭店集团.....	(18)
第五节 现代饭店管理的特点与内容.....	(27)
案例与习题.....	(35)
第二章 现代饭店管理理论与方法	(36)
第一节 现代饭店管理的基本原理.....	(37)
第二节 现代饭店管理的基础理论.....	(41)
第三节 现代饭店管理方法.....	(56)
案例与习题.....	(79)
第三章 现代饭店系统管理	(82)
第一节 现代饭店系统管理的概念.....	(83)
第二节 现代饭店组织管理系统.....	(88)
第三节 现代饭店计划管理系统.....	(108)
第四节 现代饭店管理控制系统.....	(129)
第五节 现代饭店系统分析与评价.....	(134)
案例与习题.....	(141)
第四章 现代饭店资源管理	(144)
第一节 现代饭店人力资源管理.....	(145)
第二节 现代饭店财力资源管理.....	(158)
第三节 现代饭店物力资源管理.....	(171)
第四节 现代饭店信息管理.....	(185)
第五节 现代饭店时间资源管理.....	(194)
第六节 现代饭店形象与口碑塑造.....	(201)

案例与习题·····	(210)
第五章 现代饭店质量管理·····	(213)
第一节 饭店质量概述·····	(214)
第二节 饭店质量管理方法·····	(218)
第三节 全面质量管理·····	(227)
第四节 饭店服务管理·····	(234)
第五节 饭店交互服务质量管理·····	(237)
第六节 饭店服务质量评价体系·····	(243)
第七节 服务质量承诺与质量保证·····	(260)
第八节 顾客满意与顾客价值·····	(266)
案例与习题·····	(275)
第六章 现代饭店安全管理·····	(279)
第一节 现代饭店安全管理概述·····	(280)
第二节 现代饭店安全网络与安全组织·····	(287)
第三节 饭店安全管理的计划、制度与措施·····	(291)
第四节 紧急情况的应对与管理·····	(306)
案例与习题·····	(311)
第七章 现代饭店投资筹划与筹备管理·····	(313)
第一节 现代饭店策划与可行性论证概述·····	(314)
第二节 饭店投资策划·····	(319)
第三节 饭店筹建策划·····	(328)
第四节 饭店承运策划·····	(341)
第五节 现代饭店筹备管理·····	(371)
案例与习题·····	(375)
参考文献·····	(376)

第一章 现代饭店管理概述

学习目的

通过本章的学习,掌握现代饭店、饭店资源的定义、概念,了解饭店的种类、等级、功能与星级饭店的审批和管理,熟悉饭店资源的类型、特点和饭店集团的概况,掌握现代饭店管理的特点与管理的内容。

主要内容

●现代饭店的概念

现代饭店的概念 现代饭店应具备的条件 现代饭店的地位和作用

●饭店的种类、等级与功能

现代饭店的种类 现代饭店的等级 星级饭店的审批和管理 现代饭店的功能

●现代饭店资源

饭店资源的定义 饭店资源类型与特点 饭店资源管理研究的内容 饭店资源管理的原则与方法

●现代饭店集团

饭店集团的优势 饭店集团的联合形式 饭店集团的结构关系 国际饭店集团 国内饭店集团

●现代饭店管理的特点与内容

现代饭店经营管理的特点 现代饭店管理的内容

饭店作为旅游业的主要组成部分,正在发挥越来越重要的作用。饭店的内涵也随着客人需要的发展而不断沿革,消费者对现代饭店的功能、经营管理提出了新的衡量标准。以此为基础,饭店的等级标准也在逐渐提高。现代饭店竞争格局的变化带来现代饭店集团的产生与发展,它对饭店功能的设置与资源管理也提出了更为严格的要求。本章介绍了现代饭店的概念、种类与等级、饭店的功能、要求与布局、饭店资源和饭店集团、现代饭店管理的特点与内容等。

第一节 现代饭店的概念

一、现代饭店的概念

现代饭店是指向各类旅游者提供食、宿、行、娱、购等综合性服务,具有涉外性质的商业性的公共场所。

在现代饭店概念中,特别强调综合性服务、涉外性质、商业性和公共场所四个子概念。

1. 综合性服务的概念

饭店综合性服务的概念表明现代饭店与一般企业不同,饭店所提供的产品是多种产品的组合,这些产品既有有形产品,又有无形产品;既有一次性消费产品,又有多次性、连续性消费产品。综合性服务的概念不仅表明了饭店产品形式的综合性,而且表明了饭店产品在产、供、销方面的综合性;不仅表明了饭店在对客人服务中的综合性,而且也表明了饭店经营管理中的综合性。在饭店的服务管理中经常提到的 $100-1=0$ 和 $100-1<0$,就是现代饭店综合性服务概念的一种反映。现代饭店中的综合性服务概念使饭店的管理困难化。

2. 涉外性质的概念

涉外性质的概念表明了现代饭店不仅要接待各类国内旅游者,而且要接待各类国外旅游者。饭店的服务管理人员不仅要懂得饭店所在

地政府的方针、政策,而且要了解国际惯例、风俗习惯以及国与国之间交流往来的政策;不仅要提供符合本国、本地区旅游者所需要的饭店产品,而且要提供满足各类国际旅游者需求的服务与管理。现代饭店中的涉外性质概念使饭店的经营管理区域复杂化。

3. 商业性的概念

商业性的概念表明了现代饭店是一个经济实体,是一个必须要产生经济效益才能生存的企业。它要求饭店的经营管理必须要符合市场的规律,必须迎合市场的需求和满足市场的需要;要以顾客、市场为导向,要“宾至如归”;要考虑饭店产品的产、供、销,不断改进产品的质量,提高市场竞争力;要遵循经济规律,搞好经济核算,控制成本,提高利润;要面对市场,敢于竞争,善于竞争。现代饭店的商业性概念使饭店的经营管理具有风险性。

4. 公共场所的概念

公共场所的概念反映了现代饭店是一个生活、文化科技交流、社交活动的中心,是一个除了“衣冠不整者不准入内”以外任何人都可以进去的公共区域。这个概念要求饭店的管理人员要具有安全保卫的意识,既要保护饭店财产的安全,又要保护客人的生命、财产安全;既要保护客人的各种利益,又要保护饭店的利益。这个概念要求饭店的经营管理者要充分认识和理解客人的内涵,既要满足住店客人的需求,又要满足各种进入饭店非住店客人的需求;既要让住店客人感受到饭店的安全和温馨,又要保证饭店公共场所的形象和生活、科技文化交流、社交中心的存在。现代饭店中的公共场所概念使饭店的经营管理复杂化。

二、现代饭店应具备的条件

现代饭店是在古代“亭驿”、“客舍”和“客栈”的基础上,随着人类的进步,社会经济、科学文化技术、交通通信的发展而发展起来的。现代社会经济的发展,带来世界旅游业的兴旺,饭店业也随着迅速发展起来,而且是越来越豪华,越来越现代化。用现代眼光看,旅游饭店都应该是现代饭店。现代化的饭店应具备下列条件:

1. 它是一座现代化的、设备完善的高级建筑物;

2. 除提供舒适的住宿条件外,还必须有各式餐厅,提供高级餐饮;
3. 具有完善的娱乐设施、健身设施和其他服务设施;
4. 在住宿、餐饮、娱乐等方面具有多方位、高水准的服务。

三、现代饭店的地位和作用

随着社会的发展,交通的便利,人们经常有机会外出旅游、探亲、度假或外出进行文化交流、经商等活动,饭店就为这些旅行者提供了住宿、餐饮、娱乐的方便。随着世界旅游业的发展和国际交往的增多,饭店业在国民经济中的地位日趋重要,它对促进国民经济发展有着重要的作用。

1. 饭店是旅游业的重要支柱之一

饭店是旅游业发展的物质基础,为旅游者提供在旅游活动中的食、住、娱乐场所。除此之外,现代饭店还为人们提供了保健、社交、会议。消遣与购物的场所。它以一种特殊的商品形式,吸引人们用较多的货币去享受在家庭和其他地方享受不到的东西,以提供各种优质服务来获得盈利,这就带动了旅游业的发展,并直接促进了国家经济的发展。

2. 饭店是国家外汇收入的重要来源之一

现代饭店是一种不出口的商品外贸经营方式,它的创汇率在某种程度上比商品出口的创汇率高。在我国,高级饭店主要接待对象是外国客人、华侨、港澳同胞、台胞和外籍华人,这些客人在饭店内消费所支付的费用都以外汇结算。因此,饭店是创造外汇收入的重要场所。同时,饭店也是国家对外政策的直接执行者,是体现祖国形象的一个窗口。

3. 饭店是一个综合性的服务行业,它的发展势必促进社会上其他行业的发展

饭店能够促进一些行业,如建筑业、装修业、轻工业和电气行业、食品加工业等行业的发展,对活跃国民经济起到了极大的促进作用。

4. 饭店为社会创造直接和间接的就业机会

饭店需要管理人员和服务人员,按我国目前饭店的人员配备状况,平均每间客房约配备 1.5~2 人,若新建一座 300 间客房的饭店,将创造 450~600 个直接就业机会。同时其他行业为饭店提供设备、家具、食

品、装修等商品需要大量的人力,这就提供了间接的就业机会。

5. 饭店是文化交流、科学技术交流、社交活动的中心

饭店的客人来自世界各地,聚集各界人士,通过他们的来访促进了文化艺术、科学技术的交流。同时,现代饭店中设施设备的引进,现代管理技术的运用,也促进了科学技术的交流。除此之外,饭店提供的娱乐场所也促进了社交活动的发展。

第二节 现代饭店的种类、等级与功能

一、现代饭店的种类

饭店的种类很多,饭店的模式也越来越多样化、奇特化。为了满足各类旅客的需要和获得赢利,出现了各种各样的奇特新颖的饭店。饭店的分类一般是根据饭店的用途、规模、特点、经营方式等不同情况来分类。划分在同一类别的饭店虽有其相同的共性,但也有许多不同的个性。

1. 按用途分类

(1)商业饭店。这类饭店以接待暂住客人(经商客人)为主,一般建立在商业中心(市区内),除了满足客人舒适的住宿、饮食起居和娱乐外,还必须有经商所必需的长途直拨电话、电报、电传等现代化通信设施以及打字、速记、文秘及录像、投影等特殊服务项目。高级的饭店还有24小时送餐服务、24小时洗衣服务。

(2)旅游饭店。这类饭店以接待暂住的旅游者为主,一般建在旅游点附近,为了使旅游者在精神上和物质上得到满足,饭店除了要有高级的吃、住设施外,还能为客人提供娱乐、保健、购物等服务设施。

(3)住宅区(公寓、别墅)式饭店。此类饭店是为常住客人而建。除提供商业饭店的一般设施外,饭店的客房一般采用家庭式结构,并提供厨房设备、办公设备及小孩游戏的设施,使住客能充分享受家庭之乐。

长住客人与饭店之间一般都签订租约。同时,住宅式饭店也留出相当一部分房间接待暂住客人(旅游和商业饭店同样也有一部分长住客人)。

(4)度假饭店。这类饭店主要接待旅游度假者,通常坐落在风景名胜地区(如海滨、著名山庄、温泉附近),地理环境是建立度假饭店的一个重要因素。度假饭店是一个度假中心,专门为客人提供娱乐和享受,它一般要有良好的沙滩、池泳、滑雪场、溜冰场、高尔夫球场和运动场,甚至跑马场。度假饭店受季节影响较大。

2. 按特点分类

(1)机场饭店。这类饭店设立在机场附近,便于接待乘机客人,多数住客是由于某种原因,如飞机故障、气候变化、飞机不能按时起飞,或客人只是转机造成必须在机场滞留而住店。机场饭店的设施与商业饭店大致一样。

(2)公路饭店或汽车饭店。这类饭店多数坐落于主要公路旁或岔路口,向住店客人提供食宿和停车场,其设施与商业饭店大致一样,接待的客人多数是利用汽车旅行的游客。在公路发达的西方国家较为普遍。

(3)选择性饭店。这类饭店有特别的意义,饭店对住客有特别的选择和规定,有的只接待男客,有的只接待女客,有的因宗教或种族不同而选择住客。如日本的儿童旅馆,美国马丁·诺尔顿开办的老人旅馆,德国柏林库夫斯特专为残疾人开设的“世界旅馆”等。

(4)火车饭店、摩托车饭店。这是以交通工具或其位置来命名的饭店。

3. 按经营方式或拥有权分类

(1)全民所有制饭店。这类饭店生产资料归国家所有。

(2)集体所有制饭店。这类饭店属于公有制企业,但生产资料和他的产品归有关劳动集体所有。

(3)合资饭店。这是由两个或两个以上的投资者合作兴建并联合经营的饭店。投资双方可以是全民所有制、全民与集体、全民与外资或集体与外资等。

(4)独资饭店。多指外国(或华侨)投资者在我国境内投资开设的饭店。

(5)个体饭店。由个人投资经营,目前我国饭店中尚属极少数,且规模较小。

4. 按规模大小分类

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)小型饭店,客房数小于 300 间(有的划分为 200 间以下)。

(2)中型饭店,客房数在 300~600 间(有的划分为 200~700 间)。

(3)大型饭店,客房数大于 600 间(有的划分为 700 间以上)。

按规模大小分类是比较客观的分类法,因为它有利于饭店之间进行比较。

二、现代饭店的等级

世界上饭店种类繁多,为推销和方便旅客选择饭店,各国政府或旅游业的团体机构都要根据饭店的软硬件条件,将饭店划分为不同的等级。

饭店等级的确定主要是依据饭店的位置、设施配备情况、服务水平的高低来划分。虽然目前国际上在划分饭店等级上还没有正式的规定,但有些标准已被公众所认定,因此在划分登记上比较统一,如清洁、设施水平、家具品质、饭店规模、豪华程度、服务质量、管理水平等。

1. 国际上通用的等级划分标准

目前在国际上比较通用的是五星等级划分标准,即一星至五星。星级越高,设施和服务越好。

一星级饭店:设备简单,具备食和宿两个基本功能,能满足客人最简单的旅行需要,提供基本的服务。一般来说,标准间面积为 $12\text{m}^2 \sim 14\text{m}^2$,块料地板,一般墙面,卫生间有浴盆或淋浴,供热水 6 小时以上,设有餐厅、酒吧。此类饭店属于经济等级,适合经济能力较差的旅游者。

二星级饭店:设施一般,除具备客房餐厅外,还设有购物、邮电、美容等综合服务设施,服务质量好。一般来说标准间面积为 $14\text{m}^2 \sim 16\text{m}^2$,有空调,一般墙面,地毯或局部床边地毯,有彩电、电话,卫生间面积

3m²~3.5m²,有138cm的浴盆和淋浴头,抽水马桶,全天供应热水,有中西餐供应,设有餐厅、咖啡室或酒吧,有1~3间小宴会厅、陪同人员餐厅。此类饭店属于一般旅行等级,适合经济能力为中下等的旅游者。

三星饭店: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。一般来说,标准间面积为16m²~20m²,上等地毯、墙面,有消防装置,全空调(中央空调),房内设彩电、电话、音响、唤醒器,卫生间面积3.5m²~5m²,152cm浴盆,配套抽水马桶,排气装置,有梳妆台的脸盆,全天供应热水;设有中西餐厅和内部餐厅、酒吧、咖啡厅等。此类饭店属于中等经济水平旅游者的等级,目前最受旅游者的欢迎。因此,这类饭店数量最多。

四星饭店: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。一般来说,标准间面积20m²~24m²,卫生间面积5m²~6m²,168cm以上浴盆,低噪音马桶、紧急呼唤器、红外线取暖器等设备;设有中西餐厅和多个小宴会厅、咖啡厅、酒吧及内部餐厅等,有较齐全的健身娱乐设施和服务项目。顾客可以在此得到物质、精神的高级享受。此类饭店属于高收入旅游者和公务旅行者等级。

五星级(或四星超豪华)饭店:饭店的最高等级。设备十分豪华,服务设施十分齐全,服务质量高级。一般来说,标准间设施华贵、高雅,各种设施齐全,设有各种各样的餐厅和会议厅,有游泳池、网球场、桑拿、日光浴室等大型健身娱乐场地。标准间26m²,卫生间10m²。五星饭店的整个标准可以用“突出”两个字来概括。它的标准是给每位客人留下如此印象:“在此停留是一件值得记忆的事。”五星饭店的客源主要是政府高级官员、社会名流、高级管理人员、高级技术人员、著名学者等。

2. 国际上饭店等级划分的差异

饭店等级的划分因国家不同而有所不同。在欧洲,有些国家的饭店设三个等级,有些国家如瑞士采用五星等级制,而罗马尼亚饭店分为特级、一级、二级、三级四个等级,美国汽车协会采用五粒钻石等级制度,将饭店划分为:一般、好、佳、优及突出等级,日本饭店分为高级、简易饭店和国民宿舍三级。

早期我国饭店的等级划分是按照饭店的标准房间的净面积、装饰、