

示范性高等职业教育精品规划教材
旅游与酒店管理专业

SHIFANXING GAODENG ZHIYE JIAOYU JINGPIN GUIHUA JIAOCAI
LYOU YU JIUDIAN GUANLI ZHUANYE



现代 饭店管理

XIAN DAI
FANDIAN GUANLI

主编/王少蓉
主审/侯明贤



天津大学出版社

TIANJIN UNIVERSITY PRESS

示范性高等职业教育精品规划教材
旅游与酒店管理专业

现代饭店管理

主 编 王少蓉

副主编 韩 鹏 陈 明 张 震 陈江美

主 审 侯明贤

参 编 姚冬梅 易红燕 熊文蓉 朱 露

李 莉 王英哲 牟小娟 李 璿

内 容 简 介

本书是高职高专旅游管理专业与酒店管理专业的系列教材之一。

全书共分四篇十一章,即现代饭店管理基础篇、职能管理篇、业务管理篇、管理创新篇,主要内容包括:饭店概述、饭店管理基础理论、饭店组织与计划管理、饭店营销管理、饭店人力资源管理、饭店服务质量管理、饭店后勤保障管理、饭店前厅与客房管理、饭店餐饮与康乐管理、饭店集团经营、饭店业的创新与发展等。

本书以实用、创新为特色,内容面向饭店管理的工作实际,可作为饭店岗位培训的教材,也可供饭店管理人员参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店管理/王少蓉主编. —天津:天津大学出版社, 2011.8

示范性高等职业教育精品规划教材. 旅游与酒店管理专业

ISBN 978-7-5618-4040-5

I. ①现… II. ①王… III. ①饭店—企业管理—高等职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 156039 号

出版发行 天津大学出版社

出 版 人 杨欢

地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内(邮编:300072)

电 话 发行部:022-27403647 邮购部:022-27402742

网 址 www.tjup.com

印 刷 廊坊市长虹印刷有限公司

经 销 全国各地新华书店

开 本 185mm×260mm

印 张 20

字 数 500 千

版 次 2011 年 8 月第 1 版

印 次 2011 年 8 月第 1 次

定 价 40.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请向我社发行部联系调换

版权所有 侵权必究

丛书编委会名单

(排名不分先后)

主 任 谢 苏 薛兵旺 余远国 李啟金

陈杰峰 雷国营

执行主编 韩 鹏 金丽娟 赵 序 王明强

曹菊枝 刘小红 周晓梅 曹艳芬

卢丽蓉 韦燕生 李 敏 万 雯

彭淑清 杜海忆 鄢向荣 夏绍兵

胡志国 李龙星 易元红 胡 柳

彭国平 陈吉瑞 江 波 郭学英

李承燕 侯明贤 李 萍 张菊芳

袁 露 王少蓉 曹明红 易红燕

李萍娥 陈江美 祝碧青 吴尊华

谭远景 吴小苹 吴明清 余 杨

蒋永业 卢静怡 李远慧 梁 颖

刘晓芬

前言 Preface

本教材是在“工学结合”教学改革的背景下，以突出高职高专教育特色——“重实践，讲技能”——编写而成的。

总的来说，本书具有如下特点。

第一，突出教材的时代感和新鲜感。为适应当前社会发展的需要，及时更新教学内容，增加了大量新观点、新知识、新材料、新数据，具有鲜明的时代感。

第二，系统全面，结构合理。本书按饭店管理的流程编写而成，因此编写系统全面，这样不仅能供餐饮管理与服务类专业使用，而且还可供旅游类其他不同专业使用，同时也可作饭店管理人员很好的工具书。

第三，精简优化，突出重点。为突出学生技术应用能力与职业素养，本教材在理论的编写上是“够用与适用”，因此对理论部分进行了精简优化，在编写过程中做到深入浅出，通俗易懂，强化实践与案例教学。

第四，密切联系实际。饭店管理是一门实践性很强的学科。饭店管理理论来源于实践，又服务于实践。本教材以提高学生整体素质为基础，以能力为本位，着力培养学生的操作实践能力和创新能力。

第五，贴近教学的全新编排。全书分四篇，十一章，每一章设置本章概要、学习目标、关键词、案例导入、案例分析、知识链接、练习题、实训练习等栏目。编排新颖，方便教师教学与学生学习，实用性强。

本教材由侯明贤（浙江旅游职业技术学院）担任主审，王少蓉（三峡旅游职业技术学院）担任主编，韩鹏、陈明、张震、陈江美担任副主编。在天津大学出版社的支持与帮助下，由多家院校从事饭店教学与研究的教师合作编写。具体分工是：第一章由三峡旅游职业技术学院王少蓉编写，第二章由武汉职业技术学院王英哲编写，第三章由三峡旅游职业技术学院李莉编写，第四章由三峡大学李璠编写，第五章由三峡旅游职业学院熊文蓉编写，第六章由三峡大学牟小娟编写，第七章由三峡旅游职业学院姚冬梅编写，第八章由三峡旅游



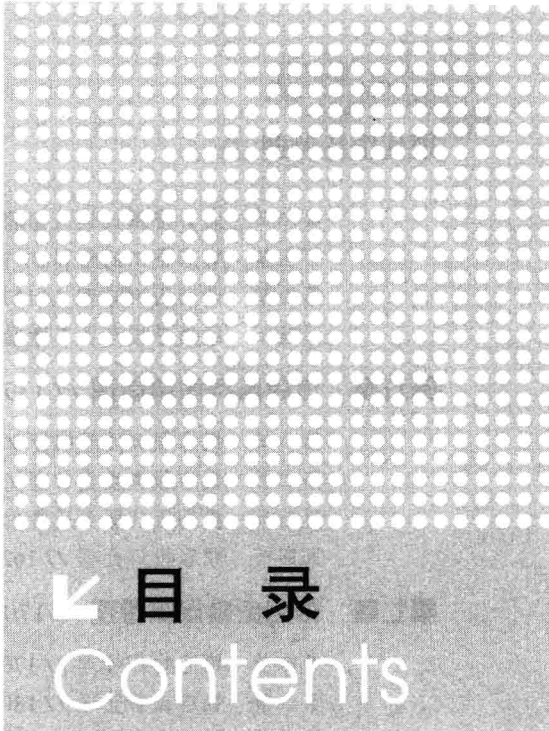
现代饭店管理 ©

职业学院朱露编写，第九章由三峡旅游职业学院易红燕编写，第十章由三峡大学张震编写，第十一章由武汉民政职业学院陈明编写。全书由王少蓉统稿。

编者在本书编写过程中参考了国内外的有关资料与文献，并得到了很多业内人士的帮助，在此深表感谢。同时由于编者学识和能力有限，书中难免存在不妥或疏漏之处，敬请广大读者指正。

编 者

2011 年 5 月



目 录 Contents

第一篇 现代饭店管理基础

第一章 饭店概述 // 2

- 第一节 饭店与饭店产品 // 2
- 第二节 饭店发展史 // 7
- 第三节 饭店的分类与等级 // 13

第二章 饭店管理基础理论 // 22

- 第一节 饭店管理概述 // 22
- 第二节 饭店管理理论基础 // 29
- 第三节 饭店管理的科学方法 // 41

第二篇 现代饭店职能管理

第三章 饭店组织与计划管理 // 50

- 第一节 饭店组织管理概述 // 50
- 第二节 饭店组织结构 // 57
- 第三节 饭店组织管理制度 // 66
- 第四节 饭店计划管理 // 70

第四章 饭店营销管理 // 77

- 第一节 饭店营销管理概述 // 77
- 第二节 饭店营销组合策略 // 86
- 第三节 饭店营销新理念 // 96

第五章 饭店人力资源管理 // 109

- 第一节 饭店人力资源管理概述 // 109



现代饭店管理 ©

第二节 人力资源计划与招聘录用 // 114

第三节 饭店员工的培训 // 120

第四节 劳动报酬管理 // 127

第五节 绩效考核与员工激励 // 131

第六章 饭店服务质量管理 // 139

第一节 饭店服务质量概述 // 139

第二节 饭店服务质量管理 // 146

第三节 提高饭店服务质量的途径 // 155

第四节 顾客投诉处理 // 162

第七章 饭店后勤保障管理 // 170

第一节 饭店物资管理 // 170

第二节 饭店设备管理 // 180

第三节 饭店安全管理 // 187

第四节 饭店卫生管理 // 193

第三篇 现代饭店业务管理

第八章 饭店前厅与客房管理 // 204

第一节 前厅部概述 // 204

第二节 前厅部的业务管理 // 210

第三节 饭店客房部概述 // 222

第四节 客房部的业务管理 // 226

第九章 饭店餐饮与康乐管理 // 234

第一节 饭店与饭店产品 // 234

第二节 餐饮服务流程管理 // 243

第三节 康乐部概述 // 253

第四节 康乐部的业务管理 // 255

第四篇 现代饭店管理创新

第十章 饭店集团经营 // 262

第一节 饭店集团概述 // 262

第二节 饭店集团经营的形式 // 268

第三节 我国饭店集团的现状与发展趋势 // 272

第十一章 饭店业的创新发展 // 279

第一节 饭店业创新发展理论 // 279

第二节 现代饭店业的创新之举 // 286

附录 《旅游饭店星级的划分与评定》(GB/T 14308—2010) 实施办法 // 300

参考文献 // 310

- [36] 杨海清. 康乐服务与管理[M]. 北京: 对外经济贸易大学出版社, 2010.
- [37] 邹统钎. 饭店经营战略[M]. 北京: 清华大学出版社, 2004.
- [38] 邹益民, 周亚庆. 饭店管理——理论、方法与案例[M]. 北京: 高等教育出版社, 2004.
- [39] 魏小安. 中国饭店业的创新与发展[OL]. [http://weixiao an.blog.sohu.com/109057414.html](http://weixiaoan.blog.sohu.com/109057414.html).
- [40] 武永成. 饭店管理纲要. 2009.

第一篇

现代饭店管理基础

本篇为《现代饭店管理》的开篇部分，也是全书内容的基础。通过本篇的学习，掌握饭店、饭店产品以及饭店管理的含义，了解中外饭店业的发展简史与趋势；熟悉饭店的分类与等级；掌握饭店管理的内容、基本理论、职能及科学的方法等；通过学习，对饭店管理有一个初步的认识，为后续的学习奠定基础。

第一章

饭店概述

本章概要

本章介绍了饭店的概念、功能、地位，回顾了世界、中国饭店业的发展史，分析了饭店业的发展趋势，阐述了饭店产品及饭店的分类与等级。本章重点是对饭店及饭店产品概念的理解、饭店主要功能与地位、星级等级划分。难点是饭店业发展的历史时期及发展趋势。

学习目标

- (1) 掌握饭店的基本概念、功能与地位。
- (2) 了解饭店的历史与发展趋势。
- (3) 熟悉饭店的分类与评级。
- (4) 理解饭店产品的含义与特点。

关键词

饭店 饭店产品

第一节 饭店与饭店产品

案例导入

世界上最豪华饭店——阿拉伯塔饭店

阿拉伯塔饭店(Burj Al Arab)的真实名称叫“伯瓷饭店”，“伯瓷”在阿拉伯语中意为“阿拉伯塔”，故伯瓷饭店又被称为“阿拉伯塔饭店”，又因其建筑外形似帆船，所以也称“帆船饭店”。

阿拉伯塔饭店位于中东地区阿拉伯联合酋长国迪拜酋长国的迪拜市，迪拜是阿拉伯联合酋长国的第二大城市。20世纪50年代，迪拜还是阿拉伯湾一个普通的海滨小镇，

后因发现石油而变得富庶,到了 90 年代以后,迪拜开始大力发展旅游业。迪拜 83% 的人口是外国人,到迪拜的旅游者多是模特、艺术家、商人等高收入阶层。

阿拉伯塔饭店建在阿拉伯海湾的人工岛上,1999 年 12 月开业。饭店共 56 层,高 321 米,是迪拜酋长国的代表性建筑之一。饭店内装饰奢华至极犹如宫殿,充满浓郁的阿拉伯风格,墙上到处挂着著名艺术家的油画。饭店富丽堂皇,超出世上现有饭店星级的水准,外界干脆将称其为“七星级”饭店。

饭店内共设有单人、双人、三人套房及全景套房、俱乐部套房、总统套房及皇家套房 7 种不同规格的房间共 202 间。所有套房都是两层楼的复式结构,面积从 170 平方米到 780 平方米不等,房内全部采用最先进技术,配有计算机、国际互联网、多功能电视;房间安装落地玻璃窗,随时可以欣赏一望无际的阿拉伯海。最豪华的是位于 25 层的 780 平方米的皇室套房,家具镀金,设有电影院、阿拉伯风格的会议室、餐厅、私用泳池,出入有专用电梯,享受管家、厨师和服务员等七对一的服务,同时还能享受设在顶层的直升机停机坪等。

餐厅比客房更加奢华,饭店内海里有餐厅,空中也有餐厅。海里餐厅要动用潜水艇接送,虽然航程仅为短短 3 分钟,但沿途有鲜艳夺目的热带鱼在潜水艇两旁游来游去,美不胜收。空中餐厅,客人搭乘快速电梯,只需 33 秒便可直达屹立于阿拉伯海湾上 200 米高空。太空设计风格的餐厅,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。

饭店设有顶级室内室外游泳池、酒吧、咖啡厅、购物厅、精品店、休息厅、会议厅和娱乐、保健、健身房等设施,店外有最现代化的水上游乐场。在饭店的楼顶,还有一个世界独一无二的“空中网球场”,它由直升机停机坪改建而成,距地面 300 多米。

对入住饭店的客人,饭店用的是劳斯莱斯豪华轿车接送,或是乘直升机接送。这么奢华的设施,房价自然不低,淡季时最低房价也要 1 000 美元,总统套房则要 18 000 美元。不住饭店参观也要收费,门票平日 25 美元、假日 50 美元。

阿拉伯塔无论是设计和管理都毫无保留地采用了国际化方式,营运也非常成功,从开业到现在一直保持着不错的入住率。饭店现有的 1 200 名员工来自 57 个国家,多元的智慧、不同的文化、各自的优势被有机地融合在一起。近年随着中国客人入住率的提高,饭店需要更多来自中国的员工。

讨 论

- (1) 通过案例,你对现代饭店有什么认识?现代饭店应具备哪些功能?
- (2) 阿拉伯塔饭店给现代饭店业带来了什么影响?

分析提示

现代饭店是为人们提供食宿及其他服务的综合性企业,是旅游业的重要组成部分,是一个国家旅游经济收入的重要来源之一。

奢华的套房及设施能提升饭店的整体形象,同时饭店要做到最奢华,服务品质是关键。



一、饭店的概念

饭店（Hotel）一词来源于法语（Hôtel），原意是指法国贵族在乡下用来招待贵宾的别墅，后来欧美的饭店业沿用了这一名词。在我国，由于地域和习惯上的差异，饭店常被称为酒店、宾馆、公馆、度假村、休闲山庄、招待所、旅馆、旅社等。如在我国港、澳、台地区及东南亚地区习惯把饭店称为“酒店”，在风景优美地区常称为“休闲山庄”或“度假村”等。本书之所以选用“饭店”一词，是因为我国国家旅游局将现代宾馆、酒店等统称为“饭店”，因此本书沿用了这一规范名称。

作为饭店应具备以下条件：①饭店是一座设备完善的建筑物；②饭店以住宿、餐饮服务为主，同时还提供其他服务，如商务、娱乐、购物、旅游等；③饭店是经政府部门批准，满足社会需要的商业性企业，以营利为目的。

基于以上认识，我们将饭店定义为：饭店是凭借建筑设施，以营利为目的，为人们提供住宿、饮食、娱乐、购物或其他综合性服务的企业。

二、饭店的功能

饭店最基本、最传统的功能是住宿与餐饮。随着社会的发展与消费者需求的变化，现代饭店的功能逐步完善，呈现出多样化的特点。

（一）住宿功能

住宿功能是饭店最基本的功能，饭店为客人提供清洁、舒适、安全的住宿设施及热情周到的服务，使客人有一种宾至如归的感受。

（二）餐饮功能

餐饮功能也是饭店最基本的功能。饭店一般设有不同的餐厅，如宴会厅、风味餐厅、自助餐厅、西餐厅、咖啡厅等，为客人提供各种形式的餐饮服务。

（三）商务功能

随着经济的飞速发展，人们的商务活动日益增多，促使今天的饭店不仅为人们提供出差、旅游休息的场所，同时还有商务功能。这类饭店常设置有商务中心、商务楼层、商务会议室等，为从事商务活动的客人提供各种优质、便捷的服务，使现代饭店更加信息化。例如，饭店内的商务中心能提供打字、复印、传真、计算机出租、扫描、特快专递、小型洽谈、国际国内直拨电话服务；商务会议室能提供同声传译、投影、灯光、音响等服务。

（四）康乐功能

饭店为客人提供健身房、美容美发中心、桑拿、KTV、夜总会、游泳馆、保龄球馆、棋牌室、网球、钓鱼等休闲娱乐服务。

（五）度假功能

随着生活水平的提高，人们对度假的需求日益增长，于是有的饭店就建在风景秀美、气候适宜的地方，以满足人们对度假的需要。

（六）会议功能

饭店提供大小规格不等的会议室、谈判间、演讲厅、展览厅等，为各类会议服务，以满足商务类客人的需要。饭店的谈判间都有良好的隔音装置，有的饭店还可以举行电视会议、多国语言同声传译的国际会议。

（七）其他功能

除了以上几种功能外，饭店还有许多其他的功能，如家居功能、旅游功能、购物功能等。

三、饭店的地位

（一）饭店是旅游业的重要支柱

饭店、旅行社、旅游交通是旅游业的三大支柱，其中饭店是创造旅游收入，特别是外汇收入的重要部门。

2010 年全年我国旅游业总收入 1.44 万亿元，同比增长 12%。全年国内旅游人数 21 亿人次，同比增长 12%；国内旅游收入 1.16 万亿元，同比增长 14%。入境旅游实现恢复增长，预计全年入境旅游人数 1.32 亿人次，同比增长 5%；旅游外汇收入 460 亿美元，同比增长 15%。旅游收入近一半来自饭店业，由此可见饭店业在旅游业中的重要地位。

（二）饭店为社会创造直接或间接的就业机会

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，一个拥有 400 间客房的饭店能创造 600~800 个直接就业机会。其他相关行业，如为饭店提供设备、物品、装修的行业，也间接地带动了大量人员就业。据统计，五星级饭店每增加 1 间客房，可以直接和间接地提供 5~7 个就业机会。

2010 年我国饭店客房数量已达到 5.52 亿间夜，其中星级饭店的客房总数为 200 万间夜。按我国的经济增长速度，饭店客房数量年增长为 12%，预计 5~7 年内我国星级饭店的客房数能够增长到 500 万间，这将为社会创造大批直接或间接的就业机会。

（三）带动其他行业的发展

饭店是一个综合性的服务行业，涵盖了“吃、住、行、游、购、娱”等要素，它的发展势必促进社会上其他行业的发展。如它能促进运输业、商业、农副业、建筑工程及相关行业的发展。



（四）饭店发展水平反映了旅游业发展水平及社会经济与文明程度

饭店的发展能带动所在地区的环境改善，市政建设及社会公共设施的发展。一个地区的饭店业规模及水准已成为衡量该区经济的重要指标之一，也是衡量旅游接待能力的重要标志，还是反映所在地物质文明与精神文明的标志。例如，我国经济发达和旅游发达的地区星级饭店数量多、档次高，我国东部地区的星级饭店几乎占全国总量的一半。

四、饭店产品及特点

（一）饭店产品的概念

1. 从消费者的角度看饭店产品概念

从消费者角度讲，饭店产品是一段住宿经历。消费者的这段住宿经历是一个组合产品，它由三部分组成：一是物质产品，即消费者实际消耗的物质产品，如食品、饮料等；二是感觉上的享受，它通过住宿设施、家具、用具、环境、氛围等来传递，消费者通过视觉、听觉、嗅觉等来领略物质享受；三是心理上的感受，如舒适感、满意程度等。

2. 从饭店本身角度看饭店产品概念

同所有的企业一样，饭店也在生产“产品”，不过饭店生产的产品不是一种简单具体的产品，而是一种特殊综合的产品，因为这个产品在生产过程中把饭店的设施和服务人员的服务结合在了一起，即产品包含有无形的服务、氛围，同时还有有形的设施、环境。因此从饭店的角度来讲，饭店产品是有形设施、环境和无形服务的综合，是一种特殊的产品，主要包括以下几类。

（1）饭店的地理位置

饭店所处的位置，往往是消费者选择饭店的重要因素。

（2）饭店的设施

饭店的设施包括饭店的建筑物、饭店外部环境（如停车场、绿化等）、饭店内部环境（如前厅、电梯等）、客房设施、餐饮设施、康乐设施、园林绿化等。齐全的设施是构成饭店产品的重要条件之一。

（3）饭店的环境

饭店的环境包括饭店的建筑、装饰、装潢及氛围等，它是指消费者对饭店的一种感受。感受舒适度取决于设施设备条件，如灯光、色彩、音乐、客房的摆设等。有时也取决于服务人员的态度与行为。

（4）饭店服务

饭店服务包括训练有素、端庄大方、真诚待客的服务人员；主动热情、懂得礼仪的迎宾人员；善为客人处理意外情况的值班管理人员等。良好的服务是饭店产品十分重要的组成部分。

（5）饭店的形象

饭店的形象指饭店在公众心中的印象，如知名度、信誉度、饭店历史、饭店的文化内涵等。知名品牌是饭店最有影响的活广告。

（二）饭店产品的特点

饭店产品与一般的产品比较，有以下几个鲜明的特点。

1. 生产、销售和消费的同时性

饭店产品的生产是与客人直接相关的，饭店服务人员在提供服务的同时，客人就在进行消费。

2. 价值的不可储存性

饭店产品中的劳务服务不能被储存以备后用，这就意味着饭店产品具有很强的时效性。例如，客房某天没有销出去，就永远失去了那天的销售机会及那天的收入。

3. 产品的综合性

饭店产品除最基本的客房产品和餐饮产品外，随着市场需求的多样化，饭店还提供康乐、购物、旅游、商务等一系列产品，构成了饭店产品的综合性。

4. 产品的季节性

饭店产品受季节、气候等自然条件的影响，同时也受节假日、活动等人为因素的影响，这使饭店产品具有明显的季节性。例如，位于九寨沟的饭店，冬季就是淡季。一般饭店对待淡季采取的措施是，通过打折降低饭店产品的价格来吸引客人；或在淡季进行员工培训，饭店设备设施的改造、维护、更新等。

5. 产品的无形性

饭店产品是由有形的设施设备和无形的服务组成。无形的服务是看不见、摸不着的，这样饭店就很难直接向客人描述和展示服务项目，客人在购买饭店产品时就面对一定的风险和难度，特别是对饭店不太了解的情况下。因此对饭店经营者来说，良好的声誉、知名的品牌显得至关重要。

第二节 饭店发展史

案例导入

历史悠久的和平饭店

和平饭店是座传奇地标性饭店，至今已有百年的历史，它位于上海的金融与商业中心——南京东路外滩。

饭店分为南楼与北楼。南楼始建于1906年，原名汇中饭店，是上海近代建筑史上第一幢现代派建筑，共6层，呈现英国文艺复兴时代风格，店内建有最早的两部电梯和最早的屋顶花园。饭店装修也十分豪华，进门采用柚木旋转门，大厅内设有宽敞的木制楼梯，扶手栏杆雕工精细，平顶饰以石膏花纹。饭店拥有客房130间，皆备有舒适的家具。每间



客房都带有瓷砖铺就的浴室,装着现代化的卫生设施,供应冷热水。每个单元都装有专用电话,大部分房间都安装了供冬天使用的热水汀。

北楼始建于 1926 年,原名华懋饭店,由犹太人维克多·沙逊投资修建。沙逊曾加入英国空军,在一次战斗中受伤致残,成了跛子。退役后的沙逊加入家族经商事业,先在印度,后转战到上海。在上海,他转而投资炒作房地产,大获成功,几乎独揽了上海滩高层建筑,他本人也因此成为上海滩首富。1926 年,沙逊在南京路外滩建造沙逊大厦,堪称“远东第一楼”。建筑平面呈 A 字形,临黄浦江面为 13 层,后面 9 层,地下 1 层。

华懋饭店设于沙逊大厦四层以上,开业于 1929 年。饭店在当时是最负盛名的饭店。其客房集中在 5~7 层,分为三等,其中一等客房 9 套,分别以中、英、法、美、德、日、意、西及印 9 个国家风格装潢布置。9 国套房在上海各大饭店中是独一无二的,被分别安排在饭店的东端,面临风景如画的黄浦江。华懋饭店开业后,名流云集,曾先后接待过卓别林、萧伯纳、马歇尔将军、司徒雷登等名人。

1949 年上海解放后,沙逊大厦由上海市人民政府接管,陈毅、潘汉年等都曾在此办公。

1956 年 3 月 8 日,华懋恢复饭店业务,改名为和平饭店。1965 年 4 月又将马路对面的汇中饭店包含在内,也就是现在的和平饭店南楼。此后一段时间和平饭店是涉外宾馆,用于接待外国代表团及重要访华人物。

改革开放后,和平饭店归于锦江国际饭店集团旗下,2007 年锦江国际饭店集团携手加拿大费尔蒙莱佛士国际饭店集团对和平饭店进行了整体修缮。同年 4 月和平饭店关门停业装修,历经 3 年时间,2010 年 7 月 28 日重新恢复营业,标准客房价格为 2 600 元,成为上海最豪华的饭店之一,主要面向高端的商务客人。

修缮后的和平饭店北楼设有 270 间格调优雅的客房和套房、6 座风格各异的餐厅和酒廊,其中包括闻名遐迩的爵士吧,著名的龙凤厅、华懋阁,能够眺望黄浦江的九楼露台。和平饭店南楼被改造为商店、展览中心和全球艺术家免费下榻的饭店。修缮后饭店中文名称保留了“和平饭店”,英文名称更改为“Fairmont Peace Hotel”(费尔蒙和平饭店),从以前国有饭店,改成了中外合资饭店,由费尔蒙饭店集团管理。该集团旗下拥有诸多著名的历史饭店,如伦敦的萨伏伊饭店、旧金山的费尔蒙饭店和纽约的广场大饭店。

讨 论

从和平饭店这个缩影看我国饭店业的历史与发展趋势。

分析提示

和平饭店是我国近代由外国资本兴建和经营的西式饭店。新中国成立后由政府接管,用于接待外宾,不是独立的法人企业,是企事业单位的附属服务部门,管理制度和经营方式具有鲜明的计划经济特征。改革开放后,饭店业也在改革,探索经验。饭店业出现集团化,和平饭店此时归于锦江国际饭店集团。2007 年引用外资成合资饭店并与世界接轨。从和平饭店看饭店业的发展趋势是集团化、品牌化、资本经营多元化等。