



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

“换代型”系列·高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系

饭店管理概论

(第四版)

蒋丁新 主编



FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press





总策划 许景行

饭店管理概论

(第四版)

蒋丁新 主编

为方便教学，本书配有电子课件，
请任课教师登录东北财经大学出版社的
网站 (www.dufep.cn) 免费下载。



无防伪标志者均为盗版

举报电话：(0411)84710523

ISBN 978-7-5654-0088-9



9 787565 400889 >

定价：32.00元



普通高等教育

“换代型”系列、同版同文教育旅游与饭店管理专业教材新系

饭店管理概论

(第四版)

蒋丁新 主编



FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

大连

© 蒋丁新 2010

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店管理概论 / 蒋丁新主编. —4 版. —大连: 东北财经大学出版社, 2010. 9 (2011. 7 重印)

(高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系)

ISBN 978 - 7 - 5654 - 0088 - 9

I. 饭… II. 蒋… III. 饭店 - 企业管理 - 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 (2010) 第 161319 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

教学支持: (0411) 84710309

营 销 部: (0411) 84710711

总 编 室: (0411) 84710523

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连北方博信印刷包装有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 170mm × 240mm 字数: 382 千字 印张: 19 1/2

2010 年 9 月第 4 版 2011 年 7 月第 19 次印刷

责任编辑: 许景行 王 斌 孙佳音 责任校对: 尹秀英
封面设计: 冀贵收 版式设计: 钟福建

ISBN 978 - 7 - 5654 - 0088 - 9

定价: 32.00 元

编写委员会

顾 问

杜 江

主任委员

刘 住

副主任委员

谢彦君 许景行

委员（以下按姓氏笔画排列）

马 勇 孙子文 吕建中 杨哲昆

郑旭华 周振东 党金学 梁 智

总 序

如今，中国的旅游管理教育已经走过了近 30 年的历程。30 年，对于人生而言，可以说已经走近成熟了，然而，对于一个学科的发展来说，这么短的时间恐怕只能孕育学科的胚芽。万幸的是，这 30 年不同于历史进程中一般的 30 年。由于我们坚持了改革开放的政策，我们的视野由此而得到扩展，我们的信心由此而得到强化，我们的步伐也由此而得以加快。所以，虽然只有 30 年，但在中国的教育园地和学科家族中，旅游管理经过有效的分化与发展，已经形成了学科体系的基本雏形。如今，旅游管理专业把中等职业教育作为起点，并设有高职高专、普通本科和研究生教育（包括硕士和博士研究生教育）。这样完整的教育层次系统，一方面展示了旅游管理教育发展的历程和成果，同时也提出了学科建设中的一些迫切需要解决和面对的问题，其中最重要的一点，就是如何在不同的教育层次和不同的教育类型上对教育目标和教学模式进行准确定位。当旅游管理高等教育领域中开始出现职业教育这种新的教育类型时，这一点就尤其显得突出了。

在我国改革开放后得以重建的高等教育体系中，向来注重的是学科教育，一直没有给高等职业教育以足够的重视。困扰教育家们的问题似乎不是学科教育和职业教育的关系问题，而是在学科教育体系中如何区别普通专科教育与本科、研究生教育的层次和定位问题。30 多年的教育实践证明，人们在这三个层次上所做出的定位努力没有得到应有的效果。相反，在几乎所有的专业领域，都或多或少地存在着一种倾向，即专科教育仅仅是本科教育的简单压缩，而研究生教育仅仅是本科教育的有限延伸。这种状况导致了人才培养的低效率，也由于人才规格的错位而造成了人才使用上的浪费，甚至引起社会用人单位与教育机构之间在这个问题上的矛盾。

正是由于存在着这种带有普遍性的问题以及解决这种问题的动力，我国高等教育近年来的改革在这方面才有了比较大的突破：高等普通专科教育向高等职业教育转轨。这种转轨使高等职业教育在一定程度上提高了层次，引起了社会各方面的重视，从而使高等职业教育成为高等教育体系中的重要类型。高等职业教育的登堂入室，创造了一种有效的社会氛围，也反过来促使普通专科教育不得不重新审视自己所一贯坚持的教育思想和教学模式，正视自己所面临的问题，并抓住历史的机遇。换言之，普通专科改弦更张的内力和外力都已经具备了。这种转型，是一种全方位的转换，而不是局部的调整。它涉及培养目标的重新定位、教学模式的重新选择和

教学条件的有效变更。从培养目标上看,高等职业教育将更加突出人才规格的专业技能性和岗位指向性;从教学模式上看,要着力体现专业设置的职业性、教学内容的实用性和教学过程的养成性;而从教学条件上看,则必须实现教学主体的双元化(即产业部门和教育部门的有效合作)、教师队伍的“双师身份”,并拥有完备的实训手段。只有在以上几个层面实现全面转型,高等职业教育才能培养出合格的人才。在这方面,德国的双元制教学模式、加拿大的以能力培养为中心的 CBE 教学模式、澳大利亚的 TAFE 职业教育模式以及国际劳工组织的 MES(职业技能模块组合)教学模式,都有值得我们借鉴的东西。

然而,与发达国家的高等职业教育实践相比较,我国的高等职业教育近年来并没有完全摆脱传统的学科教育模式的束缚,有的专业领域的高等职业教育与原来的普通专科教育相比,可谓换汤不换药。目前的旅游管理专业高等职业教育在很大程度上就是这样一种情况。中国在旅游管理专业实行高等教育是在全国职业教育工作会议召开后,与其他一些专业同时步入职业教育领域的。由于中国旅游管理专业的普通高等教育 20 年来所追寻的教育模式也一直是学科教育的模式,由于人们对旅游管理高等职业教育的性质认识不清,由于整个社会还不能建立起对旅游高等职业教育的有效支持机制,由于转型后的普通专科院校在实施职业教育时缺乏相应的软件和硬件条件,甚至由于一部分高等职业教育机构的办学动机错位等原因,脱胎于这种背景的职业教育,就自然难以脱离学科教育的定式,难免出现教育的低效率状况。其结果是导致这样一种局面:当前的旅游管理专业的高等职业教育不过是由一些“新生的”或“转型的”教育机构承办的传统的学科教育的翻版。这种翻版在教师的知识背景、教学设计的结构安排、教材的选择和使用以及实验室建设等方面都有所体现。这种教育模式的后果,不仅仅是教育资源的浪费和学生受教育机会的丧失,而且也是旅游产业发展机会的丧失。

解决这个问题,实际上是一个系统性的工程,非一朝一夕之功所能奏效。高等职业教育思想的改变,教师的培养,尤其是全社会的职业教育体制和机制的培育和完善,都需要一个过程。但是,这里也有可以马上做起的工作,那就是教材的建设。

教材是教育实施过程的重要载体之一。尽管教材建设也同样需要有成果的积累,但在一定情况下,教材建设的先进性、前瞻性和科学性是可以实现的。尤其是第二次世界大战以后发达国家在旅游教育领域所积累的经验,如职业教育和普通学科教育间的差别以及实现这种差别教育的制度性建设,在职业教育领域已经取得的多方面成果,在职业教育的人才规格、培养目标、教育特色等方面形成的认识,在教材建设中所探索出的先进经验等等,这些都可以成为今天我国旅游职业高等教育发展的基本参照和经验宝库。东北财经大学出版社现在推出的这套旅游与饭店管理专业高职高专教材,正是在这种认识和思想主导下完成的一个大动作。这套教材的问世,其意义将不仅仅局限在高职教学过程本身,而且还会产生巨大的牵动和示范效应,将对旅游与饭店管理专业高职教育的健康发展产生积极的推动作用。

东北财经大学出版社推出的这套“高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系”，是在原“高等专科旅游管理专业系列教材”的基础上改版形成的。原专科教材由于定位准确、风格明显、作者队伍精干，已得到全国各大专院校的普遍认可。而为了适应蓬勃兴起的高等职业教育的需要，改版教材无论是在指导思想上还是在内容的组织上，又都作了彻底的调整。这套改版教材的编写，充分体现了全体编者对旅游与饭店高等职业教育规律和特征的认识，对旅游与饭店管理专业高等职业教育的规格、层次和教育对象的特点的把握，对职业教育与普通学科教育的区别的理解，以及对发达国家职业教育的借鉴。同时，这套教材也体现了我国高校教师在感受 20 世纪 90 年代世界范围内兴起的以满足旅游者个性化需求为导向的“新旅游”这一时代脉搏之后所做出的积极反应，从而使这套教材有了更超前的视野。这种独特而新颖的教材编写思路，最终还通过在教材形式建设上颇具匠心的处理而进一步得以体现，使这套教材成为一种能打破传统学科教学模式、适合高职教育的目标和学生特点，同时反映教材编写样式之世界潮流的全新的“换代型”教材。凡此种种，都足以说明这是一套对旅游与旅游高等职业教育有特殊奉献的高质量教材。坦率地说，这套教材的问世，应该是目前旅游与饭店管理专业高等职业教育领域的一件幸事。

本“新系”作为中国高等职业教育教材改革与创新的阶段性成果，不可避免地有其局限性，恳请广大专家、教师和读者们提出宝贵意见，以便通过修订，使之不断完善。

“高职高专教育旅游与饭店管理专业教材新系”

编写委员会

第四版前言

本书是“十一五”国家级规划教材。这次是在第三版的基础上进行修订增减。

本书自第三版出版以来,使用本书的学校和任课教师对本书提出了许多建设性的意见和建议,这些意见和建议是我们这次修订的重要依据之一。我国的饭店正在发生着从理念到形式全方位的发展和变化。我们在修订本书的时候,力争能够反映社会和饭店的最新变化,给本书输入尽可能多的时代的新血液。这几年,高职高专院校旅游管理专业的教育改革有了很大的进步,教学为实践服务,教学与实践相结合成为一种趋势。所以这次教材的修订也充分适应这种教改形势。本书在修订时,删减了相当部分的内容,也增加了很多新内容。例如,增加了饭店利用高科技设置弱电系统,实现饭店管理和服务的智能化。针对社会发展趋势,增加了绿色饭店的内容。本教材的特点是“实用、面宽、重基”。实用就是针对高职高专学生的就业有很强的可操作性。面宽就是知识面宽,学生不管从事饭店行业或者从事与饭店行业相关的行业,都能够利用本教材的知识,做好管理和服务工作。重基是重视基础理论和知识,本教材不但从形式上去表现饭店管理的全貌,而且从本质上去揭示饭店管理的规律,使学生在今后的工作中有发展的后劲。

本书基本保持了第三版原有的特点和结构体系,要说有新的特点,就是内容和时代的紧密结合,富有时代特色,更适合学生的需要。

为方便教学,本书第四版为主教材配制了“网上教学资源包”,包括PPT电子教学课件和三个附录(即:附录1 章后习题参考答案与提示;附录2 综合案例分析提示;附录3 综合实训教学建议)。使用本教材的任课教师可登录东北财经大学出版社网站(www.dufep.cn)查询或下载这些网上教学资源。

本书第四版的出版,要感谢东北财经大学出版社的积极努力,促使我们认真写好这本书。同行的建议给了我们很好的帮助,在此表示感谢。

本书由浙江大学旅游学院蒋丁新主编,各章编写的分工为:蒋丁新编写第1、2、3、4、5章;杭州师范大学旅游系杨富荣编写第6、7章;浙江大学黄浏英编写第8、9、10章;浙江大学陈天来编写第11章。全书由蒋丁新统稿。

编者

2010年7月

目 录

第1章	饭店和饭店的业务特点 / 1
	□ 学习目标 / 1
	1.1 饭店 / 2
	1.2 饭店的业务特点 / 11
※	本章小结 / 26
※	主要概念和观念 / 26
※	基本训练 / 27
※	观念应用 / 28
第2章	饭店的社会性和社会联系 / 29
	□ 学习目标 / 29
	2.1 饭店的社会性 / 30
	2.2 饭店的社会联系 / 34
※	本章小结 / 39
※	主要概念和观念 / 39
※	基本训练 / 39
※	观念应用 / 40
第3章	饭店管理的含义 / 42
	□ 学习目标 / 42
	3.1 饭店管理的含义 / 43
	3.2 饭店管理的五大要素 / 46
※	本章小结 / 52
※	主要概念和观念 / 52

关	基本训练 / 53
关	观念应用 / 54
第4章	饭店管理的内容框架 / 56
	□ 学习目标 / 56
	4.1 饭店管理纲要 / 57
	4.2 饭店前台管理者的管理职责 / 68
关	本章小结 / 75
关	主要概念和观念 / 76
关	基本训练 / 76
关	观念应用 / 77
第5章	饭店组织管理 / 79
	□ 学习目标 / 79
	5.1 组织原则和组织结构 / 80
	5.2 组织管理的内容和组织制度 / 89
关	本章小结 / 102
关	主要概念和观念 / 103
关	基本训练 / 103
关	观念应用 / 105
第6章	饭店服务质量管理 / 106
	□ 学习目标 / 106
	6.1 饭店服务质量概述 / 107
	6.2 饭店服务质量管理 / 117
关	本章小结 / 131
关	主要概念和观念 / 131
关	基本训练 / 131
关	观念应用 / 133
第7章	饭店人力资源管理 / 135
	□ 学习目标 / 135

	7.1 饭店人力资源管理概述 / 136
	7.2 饭店人力资源的开发 / 140
	7.3 饭店人力资源的利用 / 151
	7.4 员工激励 / 154
关	本章小结 / 159
关	主要概念和观念 / 160
关	基本训练 / 160
关	观念应用 / 162
第8章	饭店公共关系 / 164
	□ 学习目标 / 164
	8.1 饭店公共关系概述 / 165
	8.2 饭店公共关系活动领域分析 / 170
	8.3 饭店 CIS / 186
关	本章小结 / 192
关	主要概念和观念 / 193
关	基本训练 / 193
关	观念应用 / 195
第9章	饭店营销管理 / 196
	□ 学习目标 / 196
	9.1 饭店营销活动概述 / 198
	9.2 饭店营销组合策略 / 203
	9.3 饭店最新营销理念和营销技巧 / 216
关	本章小结 / 227
关	主要概念和观念 / 227
关	基本训练 / 227
关	观念应用 / 229
第10章	饭店物资管理 / 230
	□ 学习目标 / 230

	10.1 饭店物资管理概况 / 231
	10.2 饭店物资定额管理 / 236
	10.3 饭店物资采购管理 / 245
	10.4 饭店物资验收管理 / 250
	10.5 饭店物资仓储管理 / 252
	10.6 饭店物资发放管理 / 255
※	本章小结 / 258
※	主要概念和观念 / 259
※	基本训练 / 259
※	观念应用 / 261
第11章	饭店设备管理 / 263
	□ 学习目标 / 263
	11.1 饭店设备和设备管理 / 264
	11.2 设备的资产管理 / 270
	11.3 设备的使用和维护 / 277
	11.4 设备的维修 / 280
	11.5 能源管理 / 283
※	本章小结 / 290
※	主要概念和观念 / 290
※	基本训练 / 290
※	观念应用 / 291
	综合案例 / 293
	综合实训 / 297
	主要参考书目 / 298



饭店和饭店的业务特点

学习目标

通过本章学习，应达到以下目标：

知识目标：比较全面地了解饭店的概念和内涵；了解饭店企业的特征，饭店企业的社会责任；掌握饭店的业务特点。

技能目标：能够判断饭店的行为是否合理，根据饭店的业务特点解释饭店规则制定的合理性；能运用对饭店特点的理解，分析解决现实中的的一些问题和困难。

能力目标：能够说明筹建饭店或者管理饭店所必须具备的条件。

引例：

饭店筹建中的几个决策

宁波市是东海之滨的一个中型城市，2006 年末全市户籍人口 560.4 万人，其中市区人口 215.8 万人。该市经济发达，2006 年全市实现生产总值 2 864.5 亿元，全市完成财政一般预算收入 561.2 亿元。宁波的旅游业也很发达，以 2006 年为例，全年旅游总收入 316 亿元，比上年增长 22.4%；接待国内游客 2 685 万人次，增长 14.2%，实现国内旅游收入 289.6 亿元，增长 1.5%；接待入境游客 54.2 万人次，增长 23.6%，入境旅游外汇收入 3.4 亿美元，增长 35.6%。宁波市区现有五星级饭店 5 家，出租率为 66.5%，四星级饭店 13 家，出租率为 70.2%。预计到 2008 年底将有十几家五星级饭店出现在宁波市。今年，宁波某集团公司要投资兴建一座五星级饭店，红线面积约为 40 亩，投资额未定。在筹建饭店的过程中，遇到了几个决策性问题：

(1) 确定饭店的规模和结构

根据对宁波市高星级饭店的市场调查得知，在宁波高星级饭店的规模以 200 ~ 250 间客房较为合适。拟建饭店的规模初步定为 250 间左右。集团领导认为，饭店应能够同时接待整个集团中层以上的管理人员，那么就需要有 400 间左右的客房、容纳 800 人左右的会议厅、800 人同时用餐的餐厅以及与此相配套的附属设施。

这样的配置能够满足集团公司接待的需要，但是可能会有较大的市场压力。比如在不接待集团中层管理人员全体会议时，饭店的设施可能会有较长时间的空置。如何确定饭店的市场定位及客房的类型与比例？如何确定饭店餐厅的类型和规模，

会议室的类型、数量和面积？这些都是面临的决策问题。

(2) 饭店的特色和氛围

一家五星级饭店无论是硬件和软件，都要有自己的风格和特色。饭店主题和主调的确定、饭店风格的确定、饭店文化氛围的营造、饭店企业文化的设计，都需要投资者和经营者一起进行决策。特别是饭店的文化内涵、饭店的精神内涵都需要在饭店建设时就要有明确的决策。

(3) 饭店的核心竞争力

随着五星级饭店数量的迅速增加，饭店间的竞争必然日趋激烈。在市场竞争中，饭店要能够取得有利的地位，就必须要有自身的核心竞争力。拟建饭店的核心竞争力应该是什么？在建设决策时怎样来设计和营造饭店的核心竞争力？这些都需要在对饭店的业务特点有深刻的理解后才能解答并作出相关决策。

针对以上的饭店决策问题，决策者要对饭店和市场有全面深刻的了解，然后综合分析各个与饭店决策相关的因素，才能进行对饭店的决策。

1.1 饭店

饭店管理，有两个相关联的事物组成：一个是管理的对象——饭店；一个是饭店正常运行的保证——管理。这两者的结合，就形成了饭店管理。饭店管理者要成功地管理饭店，就必须完全把握这两个事物。当我们进入到饭店管理这一学习领域时，我们就要先对研究对象——饭店，有一个清晰的了解。了解饭店，主要要了解饭店的形态、饭店的内涵与特征、饭店的运行规律，也就是既要了解饭店的形态和表征，也要了解饭店的本质，这两点是我们从事饭店管理所必须掌握的基本功。

1.1.1 饭店的含义

1) 饭店的概念

饭店是指功能要素和企业要素达到国家标准，能够为旅居宾客和其他宾客提供住宿、饮食、购物、娱乐等综合性服务的企业。这是饭店的一般性概念。饭店可以有其他很多概念，人们也会从不同的角度去定义或者描述饭店。不管怎么去定义饭店，饭店的本质特征是能够为宾客提供旅居住宿服务。

饭店是一个企业，是一个以提供服务为目的而生产无形产品的特殊企业。饭店是以房屋建筑和设备设施为凭借，通过服务员的劳动，向宾客提供各种即时消费的特殊产品。饭店的服务对象主要是旅居宾客，以及需要使用饭店、在饭店消费的宾客。因为饭店的服务对象主体是旅居宾客，不管旅居宾客的旅行目的是什么，他们对旅居生活有着共性的基本要求。为了满足这些共性的基本要求，饭店提供的服务项目也就是多样的、综合性的。饭店要向宾客提供住宿、饮食、购物、娱乐等服务。各种饭店的市场定位和性质不同，其提供的服务项目在保证基本服务项目的前提下，还有各自的特定服务项目，如度假饭店的休闲项目、会议中心的会展设施项目、公寓式饭店的物业服务等。饭店不管以何种形式和内容经营，最终是要达到经

营目标。总括起来说,饭店经营目标有三重效益:社会效益、经济效益、管理者个人成长效益。三重效益都应该在饭店经营中得到实现并互相平衡。

为了保证饭店各种服务功能和服务项目的水准,国家有关部门制定了我国饭店的星级标准。饭店的星级标准规定了各星级档次饭店的功能和设施要求、档次等级水准、服务质量要求等。如果达不到最低星级标准,那么饭店就不能上星级而只能是普通社会饭店。我国在多元化需求和多元化发展过程中,出现了一大批经济型饭店。许多经济型饭店从总体上来说是不达到国家星级标准,因为经济型饭店在饭店的综合配套、客房配套等方面是比较简单。经济型饭店的特点是“有限服务、设施简约”,所以经济型饭店是以实用、方便为其宗旨。很多经济型饭店的基本住宿条件能够达到星级水准,有些还是很有特色和个性的,因此,非星级饭店并不一定是低档次饭店。这样,我国的饭店就可以分为两个类型:一类是星级饭店;一类是非星级的普通饭店。在普通饭店里,有高水准的经济型饭店,也有低档次的社会旅馆。本书讨论的主要是星级饭店的管理。

2) 21 世纪饭店发展的趋势

我们行走在 21 世纪,饭店的发展也在经历着深刻的变化,饭店的基本功能不会有太大的变化,但功能的扩展、功能的表现形式、功能的内涵会有较大的变化。这些变化主要表现在:

第一,经营观念上的变化。经营者必须牢固树立饭店的商品市场意识,饭店经营就是为宾客服务,因此,饭店的建设和运行都必须以宾客的需求、市场的需求为依据,而不能从自我意识出发。饭店在紧紧围绕市场设置和运行的同时,也要有经营战略目标和经营内容的前瞻性。饭店管理者要充分预计到未来市场的需求和情况,及时地驾驭饭店走在市场的前面。

第二,饭店的规范化和个性化服务。饭店,作为一个有国家星级标准制约的,面向世界市场的服务性企业,必须按照国家标准和行业的规定,提供规范化的服务。规范化服务,既反映了饭店的运行规律、宾客的消费规律,也反映了宾客在使用饭店时的共性需求。规范化服务是饭店科学管理的基础,是饭店正常运行的必要条件。我国目前在规范化方面进行了很大的努力,也已取得了巨大的成就。由于饭店提供的是无形产品,饭店服务的对象是具有不同个性需求的个体,因此,饭店需要尽可能地向宾客提供个性化服务。在现代生活中,物质生活水平的不断提高,使人们一方面对物质生活的要求普遍提高,另一方面消费选择余地不断扩大,人们消费的个性化特点越来越明显,在生活消费方面产生了个性化服务的要求。饭店的规范服务是星级饭店的基本标准,而个性化服务是超规范的人本服务,两者的结合是饭店的优质服务。

说到饭店的规范化和个性化服务,就要说到饭店提供服务所带来的舒适度。现在宾客使用饭店不仅要满足使用价值上的需要,还要追求生活上的舒适。生活上的舒适是从多方面来表现的,其中有:感官所感觉到的舒适度,比如灯光是悦目的,门铃、电话铃是悦耳的,色彩是感人的等等;使用过程中所感觉到的舒适度,比如

饭店的使用空间是合适的，沙发和椅子坐着是舒服的，床垫是软硬适中的，开关使用是方便的。诸如此类都体现了饭店的舒适度。

第三，饭店的空间格局在变化中趋于多元化。由于市场需求的多元化，宾客需求的多元化，饭店的空间格局也随之而变化，且向多元化的趋势发展。使用空间是饭店经营的主要依托，空间和设施组成饭店的空间格局。以前，我国饭店空间格局的特点是千篇一律，一个模子里倒出千百家饭店。现在，饭店的空间格局不但变化多而快，而且有多种模式。饭店空间格局的变化主要有：一是大格局的变化，各种大的功能空间如餐饮、客房、娱乐等空间的组合发生变化。有的饭店餐饮面积占了大部分，而有的饭店餐饮只占很小的面积。二是局部空间的变化，如客房面积趋向于扩大，很多饭店的客房面积已达到或超过 50 平方米。在客房内多年通行的“经典模式”已被突破而呈现出千姿百态的格局。三是许多新的空间根据市场和宾客的实际需要应运而生。例如多种形式的西餐厅，多种形式的娱乐场所，多种形式的康体健身、休闲消遣的空间已出现在饭店。

第四，重视文化和品位。当消费者的物质生活和精神素养已提高到一定水准时，饭店的文化氛围和品位就凸显出其重要性。过去评判饭店档次的依据，主要是豪华程度，而豪华程度又侧重在硬件档次的高低，人们很少关注文化和品位。随着时代的发展，饭店的豪华程度还是基础，但更重要的是“豪华”中的文化及其所体现出来的品位。文化和品位对饭店经营来说有着很深刻的意义。饭店经营者已经意识到不能再用钱去堆积一种表面的“富丽堂皇”，而是要用心去发掘和表达一种深厚的文化。

第五，饭店的科技含量。饭店的时代特征之一就是充分利用现有的科技成果，用以装备自身，不断提高饭店的科技含量。提高科技含量有这么几个方面：一是设备、设施的现代化。采用技术最先进的设备、设施，使饭店的设备、设施始终保持领先水平。二是饭店运行过程的现代化。饭店的运行过程尽量采用现代化的模式、手段、方法，使饭店的运行过程有较高的科技含量，既能充分满足宾客的使用需求，也能提高饭店服务的质量和效率，如现在饭店使用的信息管理系统，不但使宾客感到很大的方便，而且使服务工作的质量和效率有了很大的提高。今后，这一系统不但要扩大涉及面也要不断提高它的科技含量。三是通过现代科技手段营造舒适怡人的环境。现代饭店对环境的要求越来越高，良好的环境指数将会通过量化的指标来给予规定，比如空气质量的各项指标、室温的标准、灯光亮度的标准、噪音标准、水质标准等等。这些都需要一定的技术手段来控制。四是利用现代科技减少能耗，减少环境污染。饭店能耗高是一个普遍的问题。降低能耗，减少环境污染是我国饭店面临的迫切问题。降低能耗，一方面要靠全员的节能环保意识来支配，另一方面要用高科技手段来解决根本问题。饭店使用现代化高科技，主要由饭店的弱电系统承担。

第六，饭店创立品牌重于上星级。星级制的目的是为了促使饭店规范化，并分出饭店的档次。当人们的消费心理趋于成熟后，消费者选择饭店时，更注重饭店的