

第一章 饭店

饭店，是宾客旅居生活的“家外之家”，在旅游服务过程中占据十分重要的地位；饭店，又是旅游业的主要支柱，饭店收入是旅游收入构成的主体。因此，正确地认识饭店，了解饭店的管理，对于旅游行业的管理人员及旅游业的从业人员来说，是十分必要和有益的。由于人类旅游或旅行的历史十分久远，因而为人们的旅居生活提供服务的饭店业也有着十分悠久的历史。在长达几千年的饭店发展史中，因为人类社会历史的发展水平不同，旅游活动的内容和形式各异，所以，在不同的历史时期，饭店业的发展和饭店服务水平也表现出不同的历史特征。

第一节 饭店的起源与发展

要追溯饭店产生和发展的历史，必须首先从考察人类旅游的历史开始。因为饭店主要是为人们的旅居生活提供服务的，它是伴随人类早期旅游活动的产生而产生，并随着人类旅游活动的发展而发展的。

一、饭店的起源

从历史发展的角度看，古代的饭店与现代的饭店自然会有很大的区别，无论是其服务的内容和水平，还是其功能，都会有不同的时代特征。我们就是要从其自古以来一脉相承的历史发展中，

来追溯饭店的起源，探讨饭店发展的过程和特征，以便正确地认识饭店和饭店业的发展规律及其演变过程。

饭店，作为一种特定的社会事物，是适应人类一定的特殊需要而产生的，即为人们的旅行活动提供食、住及其他与旅居生活有关的服务，这就注定了饭店必然是伴随着人类旅行活动的产生而产生的。原始社会末期，商人开创了旅行的通路。那么，为人们的旅行生活提供服务的饭店是在什么时候、什么情况下产生的呢？

根据对史籍和考古资料的考证，在人类社会旅行活动产生的最初年代里，并没有紧随着产生为其服务的饭店，即饭店的产生要晚于旅行活动的产生。这是因为：第一，人类社会早期参加旅行的人数是很少的，形不成规模。原始社会末期，劳动剩余物虽已出现并不断增多，但由于生产力发展水平的限制，劳动剩余物的总量是十分有限的，因此，当时商品交换和贸易的范围是在较狭窄的范围内进行的，这就限制了旅行经商的规模不可能太大。第二，原始社会末期，由于交通工具的限制以及人们抵御自然能力的低下，再加上部落之间经常性的争斗与火并，也就限制了人们外出旅行的活动半径，决定了他们只有在自己比较熟悉的近距离地区进行商品交换和贸易活动。第三，由于生产力整体水平或整个社会发展水平较低下，当时还没有实现专门服务业与其他行业的分离，饭店的产生不具备现实的物质基础。这样，人们在早期或最初的旅行活动中，食、宿、行等方面的需要主要是靠自行解决，即自我服务。并且，这一过程持续了相当长的时间。

世界上最早的饭店源于奴隶制社会发达时期的驿站。

驿站是出于政治、军事等需要而由政府设立的接待设施。孔子说：“德之流行，速于置邮而传命。”^①“置邮而传命”便道出了

^① 《孟子·公孙丑上》。

古代驿站的初创目的。在古代，没有完备的通讯工具，统治者政令的下达、各级政府间公文的传递以及地区间书信的往来等等，全凭专人递送，与此相伴便产生了为信使提供食宿的设施，即驿站。

中国的驿站出现得较早，相传在奴隶制度最为发达的商朝中期便已产生，据今已有三千多年的历史了。

驿站初创时，主要是接待信使和邮卒，为他们提供食、宿和交通工具服务，后来也逐渐接待过往的官员和商旅，使驿站的职能有所转变，而在一定程度上具有了旅行接待设施的功能。并且，在它的影响下，其他相近的一些接待设施也应运而生。比如《国语·周语》在描述西周的道路制度时就有这样的记载：在国郊及田野的道路两旁通常栽植树木，以指示道路的所在；沿路十里有庐，备有饮食；三十里有宿，筑有路室；五十里有市，设有候馆。这些都是为了供给各国的使人过客享用的，甚至在边境上还安置有候望的人，以便随时招待。

在西方奴隶制社会中，奴隶制的昌盛表现得最突出的是古罗马帝国。在古罗马帝国的强盛时期，其疆域空前庞大。在大规模的侵略扩张活动停止后，全国秩序相对稳定，社会经济得到了较快的发展。为了加强对全国的统治，罗马政府在全国境内修筑了许多宽阔的大道，沿途设立了许多驿站。这些驿站最初也只是接待过往的政府或军事方面的公务人员，后来也开始接待过往的旅客。由于驿站的规模都较小，随着过往旅客人数的不断增多，驿站的接待能力愈显不足，于是，便逐渐出现了由官方在道路沿途开办的官办旅店，专门在驿站之外接待过往旅客。这种早期的旅店实际上是驿站的派生物，是驿站的补充。

由此可见，无论是在中国，还是在国外，现在的饭店实际上都源于古代的驿站，是由古代驿站演变或发展而来的，由古代的驿站而引发了后来官方的和民办的旅店的出现。虽然后来的旅店与古代的驿站一般没有直接的沿袭关系，特别是后来的旅店、今

天的饭店在功能上已有了很大的变化，但作为旅行接待设施，它们却是一脉相承的，有着共同的渊源。

二、饭店业的发展过程

随着人类社会的不断发展进步，人类的旅游活动及为旅游活动提供服务的饭店业也得到了不断的发展。在漫长的人类社会发展史中，饭店业几经起复，几度荣衰。到第二次世界大战以后，欧美各地旅游业迅速发展，饭店业也进入了新的发展时期，逐渐形成了庞大而独立的饭店行业，成为经济体系中不容轻视的产业部门，确立了自己重要的经济地位。考察人类社会饭店业的发展历史，其大体经过了这样几个阶段。

（一）古代客栈时期

客栈时期在饭店业发展史中持续的时间最长，从古代饭店产生一直到公元 18 世纪上半期，才向新的层次发展。在这漫长的历史过程中，由于人类的旅游活动一直没有形成大众化的趋势和规模，使为它服务的饭店业无论是在服务水平还是在本身的功能上，都没有摆脱其产生时期的那种原始和简单的特征。

在古罗马帝国时代，除官办的驿站和旅店外，已出现了民间的客栈；在古埃及陵墓的图画中，我们也可以看到将游客安顿在称之为饭店、宾馆的客栈里的情景；曾以“以血还血，以牙还牙”格言闻名于世的古巴比伦王国国王汉穆拉比对当时巴比伦客栈的质量和管理十分关注，在《汉穆拉比法典》中，我们可以找到禁止在饮料中掺水的严格规定；我国在商代中期出现了驿站后，西周和春秋战国时期又相继出现了官办的专门接待政府高级官员、贵族的“候馆”和民间的旅行接待设施“逆旅”；在商鞅革新的法律中，还有专门有关旅馆的法律条文。从这些现象中，我们可以看到，饭店作为一种特定的社会产物，从一开始就受到政府的重视。

有关资料表明，古代客栈所提供的只是有关吃、喝、睡简单服务。

在意大利南部旅游胜地庞贝和黑古拉宁，留存着几千年前的客栈遗迹，使我们对古罗马时期客栈、酒店的面貌有一大概的了解，并由此得知，当时的客栈往往是由奴隶和战俘从事经营和劳作的。

从公元 5 世纪到公元 11 世纪前后，西欧封建社会经济和贸易一直不很发达。因而外出旅行的人很少，为旅行者提供服务的客栈、酒店业也随之萧条了。直到 11 世纪时，这种情况才有所好转。特别是 1095 年开始的、历时二百多年的十字军东征，带来了巨大的社会变革，加强了东西方的文化交流，促进了商业活动的发展。十字军东征虽然是一次以战争为目的的军事活动，但是它间接地恢复和刺激了一度倒退、萎缩了的旅行活动，萧条了几个世纪的客栈、酒店业又复苏了。意大利北部最早感受到十字军东征所带来的影响。在那里，专门为旅行者提供食宿的客栈业不仅得以恢复，而且成为一项颇有实力的行业。在整个中世纪，以英国人的旅行活动最为活跃。英国大诗人杰弗里·乔叟（约 1340~1440 年）写于 14 世纪的名著《坎特伯雷故事集》，便是以早期英国巡回商人在旅行中借以消遣的各种故事为素材，生动地描述了旅行和客栈的真实情况。由于当时可供四轮马车行走的驿道不多，农村和城镇相距又远，森林和田野经常有盗匪出没，旅行者往往成群结队地行动。晚间，他们除了需要食物和歇脚场所以外，真正需要的是保护。因此，沿途有的住户就向旅行者敞开家门，这就导致了饭店客栈业的迅速发展。在当时的英国，每隔十到十五英里的车站旁都有客栈。客栈里可以提供食宿服务和啤酒。当时的客栈无非是一所大房子，内有几个房间，每个房间里摆了一些床，旅客们往往挤在一起睡。到了 15 世纪，较大的客栈里已拥有二十到三十个房间，比较好的还往往有一个酒窖、一个食品室、一个

厨房，还有供店主及管马人用的房间。许多古老的客栈都有花园、草坪，有些还有制酒作坊以及带有壁炉的宴会厅和舞厅，服务设施逐渐增多。

（二）大饭店（豪华饭店）时期

18世纪60年代始于英国的欧洲产业革命促进了资本主义生产力的迅速发展。这场革命，使机器生产代替了工场手工业，资本主义大工业生产由此而成为现实，从而使欧美地区的社会经济得到了空前的发展。上层社会由于聚敛了大量的财富，旅游生活中的奢靡之风悄然兴起。在这种背景下，欧美大陆出现了豪华的大型旅馆。

19世纪初建于德国的巴登—巴登旅馆（有人译作巴典国别墅）开大饭店建设之先河。这个旅馆有许多通风良好的客房，有宽敞精美的罗马式浴池，有富丽堂皇的大门厅及许许多多不同式样的大小厅堂，有带舞台的音乐娱乐厅、装饰幽雅的大餐厅，还有花园、温室、喷泉等。巴登—巴登旅馆的出现引起了欧洲上流社会的普遍兴趣，许多国家争相仿效，大兴土木，争相建造豪华饭店。如1880年建成的巴黎大旅馆、1885年建成的巴黎罗浮宫大旅馆、1874年开业的柏林恺撒大旅馆、1889年开业的伦敦萨伏依旅馆。这一时期，欧洲大陆饭店业界的代表人物是瑞士籍旅馆主塞萨·里兹（1850~1918年）他建造、经营的旅馆以及他本人的名字，变成了最豪华、最高级、最时髦的代名词。

19世纪30年代，美国的饭店业也发展到了大饭店时期。1829年在波士顿落成开业的特里蒙特饭店为美国饭店业历史揭开了新的一页。特里蒙特饭店被誉为世界上第一座现代化饭店，为整个新兴的饭店行业树立了明确的标准，成为后来美、英旅馆业的楷模。特里蒙特饭店拥有170间客房，十多个公用的厅堂，可容纳200人就餐的大餐厅。在服务方面，特里蒙特饭店也有许多创新。如在房门上安锁、设置为客人搬行李的侍应生、设置前厅服务人

员与房间客人之间联系的信号传递装置等。从 19 世纪 30 年代到 19 世纪末，是美国饭店建造的高峰期。继特里蒙特饭店之后，陆续建成开业的有纽约百老汇大街的阿斯特饭店、芝加哥的太平洋大饭店、纽约的老华尔道夫·阿斯多里亚饭店、圣路易斯的普兰特饭店、旧金山的宫殿饭店等，都是建筑规模宏大、造价昂贵的豪华饭店。

大饭店全都建在繁华的大都市，规模宏大，设施豪华，装饰讲究，其中有些饭店至今仍可称得上是世界第一流的饭店。大饭店的服务也是第一流的，尽全力满足客人的要求。大饭店的价格昂贵，其宾客一般限于王室、贵族、官宦、巨富和社会名流。入住大饭店的人并不是为了满足旅游过程中食、宿等基本需要，而是一种身份、地位乃至权力的炫耀。饭店的经营者和投资者的根本目的不是为了获取经济效益，而是取悦于上层社会，取得社会声誉。因此，追求豪华、时髦，讲究排场，轻视经济效益，便成为此一时期大饭店的主要特征。

（三）商业饭店时期

20 世纪初期，是世界资本主义经济高速发展的时期，世界范围内的政治环境也相对稳定，因此商务旅行异常活跃。适应这一形势的变化，专为商务旅行者设计的饭店便应运而生了。其主要代表是埃尔斯沃思·弥尔顿·斯塔特勒（1863~1928 年）所建设的饭店。斯塔特勒饭店是专门为旅行者设计的，其特点有三：一是考虑旅行者生活的方便，每套客房都有浴室，这是当时闻所未闻的。二是按照统一的标准来管理饭店。不论你是到波士顿、克利夫兰，还是到纽约、布法罗，只要住进斯塔特勒饭店，就保证可享受到标准的服务。三是物美价廉。斯塔特勒的口号是：“只要花上一个半美金，就能住上有浴池的房间。”斯塔特勒饭店里还设有通宵洗衣、自动冰水供应、消毒马桶坐圈、送报上门等服务项目。

20 世纪 20 年代，饭店业得到了迅速发展，其重要标志之一是

饭店不仅在大城市已经普及，而且开始向小城市发展。一些小城市中热衷于饭店业的人士，不仅看到了饭店业的前景，而且认为，如果没有现代饭店设施，将有损于这个城市的声誉。于是，便采取向居民兜售债券的方式，集资兴建饭店。这样一来，就有力地促进了饭店业的大发展。20年代中叶，美国饭店的客房出租率达86%左右。

此时期饭店业迅速发展的另一个重要标志是汽车饭店随着汽车工业的发展而发展起来了。汽车饭店最初十分简陋，仅仅是在田野里搭几个帐篷供人过夜，后来才有人造了些简单的房子，四壁之内仅摆一张床，旅客投宿须自备铺盖。1925年，在加利福尼亚州的圣路易斯·奥比波斯地区，出现了一家叫“迈尔斯顿”的饭店。据说就是这家饭店最早正式使用了“汽车饭店”这个名称。四年之后，迈尔斯顿汽车饭店倒闭了，但更多的汽车饭店却在美国各地涌现出来。

20世纪20年代以前的一段时间里，由于欧洲的主要国家都卷入了第一次世界大战，整个社会经济遭到破坏，人们也不可能冒着枪林弹雨去旅游，因此，饭店业发展的主体便集中到了远离战场的美国。但是，随着30年代世界经济危机的开始，旅游人数大减，美国的饭店业也陷入困境。20年代兴旺时期开业的饭店，几乎全部倒闭。许多老板为了竞争，竞相压价，企图挽回败局，但生意仍一蹶不振。

（四）现代新型饭店时期

第二次世界大战结束后，国际政治环境又重新恢复平静和相对稳定，世界范围内的资本主义经济得到了持续发展。由于经济的繁荣、科学技术的发展和交通工具的改进，使人类进入了大众旅游时代，从而引起了对饭店需求的剧增。一度处于困境的饭店业又开始复苏，并在原来的基础上有了新的发展。

50年代以后，世界范围内的经济和人口都出现了持续增长的

趋势。在经济发达的情况下，人口的增长与旅游的发生率是一种正相关关系，即人口的增长率越高、绝对数量越大，参与旅游的人数也会越多。因此，50年代之后，欧美地区一度出现了饭店住客拥挤的情况，预订房间必须提前几个星期办理。像纽约这样的城市，甚至还限定旅客在一个饭店里最多只能住三天。同时，人们对饭店的需要又提出了新的和更高的要求。50年代末60年代初，由于空中交通的普及，人们可以在较短的时间里从一地飞往另一地，减少了在途中住宿的时间，这种趋势对传统的饭店越来越不利，许多小饭店已无法与那些新型饭店竞争。另外，由于汽车工业的发展，小汽车进入家庭，使汽车旅游的形式越来越普及，因而在60年代前后，大型汽车饭店开始在各地出现，并开始向城市发展，建筑物也越造越高，使汽车饭店与普通饭店变得很难区分，而且其奢华程度也大大超过原先的同类饭店。饭店内装修得鲜艳夺目，以此招徕顾客。花砖浴室、地毯、空调、游泳池等皆为每家饭店必备的标准设施。至60年代中期，汽车饭店联营和特许经营得到发展，一家饭店生意的好坏，在很大程度上就靠联营网络中各饭店间的互荐游客。

此时期，国际性饭店集团也发展起来。饭店集团首先在北美洲出现，随着国际旅游的发展，这一形式迅速扩展到世界各地。40年代末，隶属于美国泛美航空公司的洲际饭店集团成立，随即在拉美国家建立了几家饭店。至50年代后期，该集团在委内瑞拉、巴西、乌拉圭、智利、墨西哥、哥伦比亚、古巴等地都有了饭店。到80年代，洲际饭店集团的饭店已遍及50多个国家和地区。此时期在美洲发展起来的大饭店集团还有希尔顿国际饭店集团、喜来登饭店集团、韦斯汀饭店集团、诺特饭店集团、凯悦国际饭店集团、假日饭店集团等。

新型饭店的主要特征是服务项目和服务设施齐全，饭店不再是仅提供吃、喝、睡的简单服务，还可以满足人们的娱乐、健

身、社交等多种需求，饭店已成为一个具有多种综合功能的场所。所以，有人也把这一时期称为综合型饭店时期。

根据上面的叙述，我们可以把世界饭店业从古代客栈时期到现代新型饭店时期的发展经历作如下总结，见表 1—1：

表 1—1 世界饭店业发展阶段表

发展阶段	市场	交通方式	地点	特 点
古代客栈时期	传教士 信徒 外交官吏 信使 商人	步行 骑马 驿车	古道边 车马道路边 驿站附近	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 上层阶级 公务旅行者	火车 轮船	铁路沿线 海港附近	规模大，设施豪华； 服务正规，具有一定接待仪式、一定规格的礼貌、礼节。
商业饭店时期	公务旅行者	汽车 飞机 火车	城市中心 公路边	设施方便、舒适、清洁、安全； 服务健全但较简单； 经营方向开始以顾客为中心； 价格合理。
现代新型饭店时期	大众旅游市场	汽车 飞机 火车	城市中心 旅游胜地 公路边 机场附近	规模扩大，饭店集团占据越来越大的市场；类型多样化，开发了各类型的住宿设施；服务综合性，可提供住、食、旅游、通讯、商务、康乐、购物等多种服务。

第二节 现代饭店

如前所述，由于社会的发展，现代的饭店与以往的饭店已经有了很大的区别，在许多方面已经不能相提并论。我们必须对它有新的认识和理解，这就涉及到有关饭店的一些基本问题，譬如，现代意义上的饭店指的是什么？现代饭店具有着怎样的功能和特点？等等。

一、现代饭店的概念和功能

饭店的含义到底是什么，这是一个人们既熟悉又不好回答的问题。按照人们传统的理解，饭店就是向人们提供食宿服务的场所。但由于现代饭店的发展，特别是其功能的多样化，这种传统的认识已经不能完整准确地概括饭店的含义了。

我们知道，古代最早期的饭店，是以满足人们最基本的旅行生活需要为其服务内容的，即仅仅提供食和住的服务，并且这种基本的服务项目直至今日，仍是现代饭店的服务内容的主体。所以，瑞士饭店管理协会在其价格制度中，将饭店概括为“拥有完整的接待、住宿以及饮食设施的企业”。根据这一定义，我们可以想象出作为需求者或消费者的顾客在进店到离店这段时间内所享受的服务：接待人员热情友好的接待，厅堂的建筑风格，优雅舒适的房间，周到迅捷的服务，色、香、味、形俱美的饭菜，饭店周围的环境以及诸如欢迎会、宴会等社交场合，等等。但这些服务项目或顾客所享受到的服务，仍然没有离开吃和住两个基本问题。即这一定义的范围是狭窄的，不符合现代饭店综合功能的实际。

第二次世界大战以后，世界饭店业的发展已进入了现代新型或综合型饭店时期，即现代饭店的功能已趋向多样化，具有综合

的、多功能的性质。具体表现在以下三个方面：

（一）提供住宿与饮食服务仍然是饭店的主要功能或主要服务

饭店提供的基本服务与顾客的基本要求是一致的。旅游者住进饭店，即使其他的要求再多，也必须首先满足吃和住的问题。因此，客房和餐厅往往被人们看作是饭店的基本象征。

住宿服务包括出租客房、清扫客房、洗衣和出租业务以及设施、设备和组织上的辅助手段。这些服务应能满足客人在住宿方面的需求，例如人身和财产的安全、休息、洗浴、洗衣、阅读、书写、接待客人、与外界联系、看电视、听广播等。

饮食服务有烹调和服务以及空间、技术和组织手段。其目的是为了满足不同客人在饮食方面的需要，例如早、午、晚餐，酒水、风味和宴会等。

（二）提供其他的辅助服务项目

为了更好地为客人提供服务并在竞争中继续生存，饭店除了提供基本的生活服务外，还要提供其他的辅助服务项目，并且，这些辅助的服务项目或功能是否齐全、服务质量的高低往往更能够影响到饭店的声誉，左右着饭店的客源。

目前，综合服务已成为饭店竞争的重要手段。提供功能齐全的服务，既是竞争的需要，也是顾客的客观要求。因此，现代饭店业主们都非常注意在功能开发上下功夫。在饭店中已普及开展的辅助功能或服务项目主要有：

1. 娱乐

随着人们物质生活水平和文化生活水平的提高，对娱乐提出了越来越多、越来越高的要求。人们在旅途生活过程中，除了满足吃、住等基本的生活需要外，往往还需要通过一定的娱乐活动来松弛紧张心情，调节情绪，在娱乐中得到休息。为适应顾客的这一需求动向，现代饭店业主们纷纷增设了种类多样的娱乐设施，而且设备高档、设施豪华，诸如夜总会、舞厅、游艺厅、棋类室

等，国外一些饭店为了迎合某些顾客的需要，还开设了一些带有刺激、赌博性质的娱乐项目，以吸引和招徕特殊游客。饭店的娱乐场所一般都二十四小时营业，服务周到，收费也十分昂贵。既能满足顾客的需要，又成为饭店收入的重要来源。

2. 健身和运动

现代具有一定规模的饭店，一般都设有专门的健身和运动设施，这是为适应人们追求心身健康的需要而设立的。这些设施包括装修精雅的台球室、保龄球场，功能齐全的健身房，室内或露天游泳池，标准的网球场等等。也可应顾客的要求，提供某些特殊的健身服务。

3. 商务和通讯

提供商务和通讯服务，这是现代饭店中已经十分普遍了的服务项目。现代旅行者中，许多人本身即是商务或公务型旅游者，肩负着一定使命，经常要与外界发生联系。即使是一般的休闲、度假、观光旅游者，也要经常与店外发生这样或那样的联系。因此，为旅游者提供商务和通讯服务便成为现代饭店不可缺少的服务内容，饭店要通过自己的人员、设备以及技术条件为顾客提供国际和国内电话、电传、传真、打字、复印、翻译等服务。

4. 购物

饭店内设有购物中心，出售旅游者所需要的日用品或具有本地特点的土特产品，也已经成为现代饭店的普遍现象。饭店的服务内容再齐全，也总会有需要顾客自己增加或补充日用品的情况；还有的顾客，每到一地，总喜欢购买一些具有地方特色的物品留作纪念。在饭店内部专设这样的购物中心，既方便了顾客，又增加了饭店的收入。

5. 交通

提供交通服务，也是现代饭店不同于以往饭店的一大特征。以往的饭店一般只为顾客提供店内服务。顾客在店外的活动则多由

顾客自己或别的机构解决。现代饭店则把顾客在店外的某些活动也纳入自己的服务内容，如为顾客提供租车服务，代客订购机票、车船票、发运行李等。

实际上，现代饭店向顾客提供的服务项目已经相当广泛，亦即饭店的功能已十分齐全。除上述外，还有兑换外币、下一站客房及交通的预订等等，不胜枚举。目前，许多饭店为了提高自己的竞争力，还提出了“超常规服务”的口号。在这个口号下，饭店的服务内容几乎没有界限，即只要顾客提出的要求，都要尽量去满足。这样，饭店不仅成了旅游者的“家外之家”，而且还成了综合性的、无所不能的新型的服务场所。

（三）现代饭店除了为外地来访的旅游者提供服务外，还成为当地居民的社交中心

以往的饭店因服务内容单一，服务对象基本上只是外地来访者，当地居民很少到饭店里消费。现代饭店由于功能齐全，设施和设备高档豪华，往往领导一时的潮流，所以当地居民的一些重要的社会活动也往往在饭店里举行，如重要的宴会、仪式、庆典、新闻发布会、招待会、沙龙等等。而饭店为了扩大影响、融洽社区关系、增加收入，也将部分服务设施如夜总会、舞厅、多功能厅、会议室、餐厅、娱乐厅等向非住店的当地居民开放，使饭店也成为当地居民的娱乐和社交中心。

根据上述对现代饭店的功能或服务内容的分析，我们可以看到，现代饭店实际上是一个综合性的服务机构，我们可以不同的角度来对它进行描述和概括：

从饭店的建筑结构看，它是一个以客房和餐厅为主体，集娱乐健身、购物等设施于一身的建筑群体；

从饭店的经营或服务内容上看，它是一个以向消费者提供住宿、饮食、娱乐、健身、商务、购物和社交服务来获取利益的企业；

从顾客或消费者的角度看，饭店则是可以通过支付一定费用，从而获得旅居生活和娱乐、社交服务的场所。

总之，现代饭店虽然仍把食、宿服务作为主要的服务内容，但它已不再是一个简单的食宿场所，它已经发展成为具有多种功能的综合性服务设施。

二、现代饭店的类型和等级

现代的饭店，可分为不同的类型和等级。

把饭店分为不同的类型，是从饭店经营的角度出发进行的，这取决于两方面的原因：一是把饭店分为不同的类型，有利于饭店的市场销售，它可以使饭店有自知自明，做到知彼知己，即明确自己所处的市场和推销对象，确立自己的主攻方向，制订有效的营销计划，集中力量，进行推销。同时，也能使宾客根据自己的需要和能力，选择适合于自己的饭店。二是便于比较。一家饭店经营效果的好坏，要与同一类型的饭店进行比较才具有实际意义。特别是当饭店运用各种统计资料分析市场动向、研究竞争对策和制定经营方针时，同类比较更显得重要。饭店业发达国家通常有专门的会计公司根据规模大小、地理位置、设施状况、新旧程度等特点将饭店进行分类，然后公布各类饭店经营结果的有关数据，以对饭店的经营管理起指导作用，这种方法很有参考价值。

目前，世界上有许多种关于饭店的分类方法和标准，每一种方法和标准都会划分出许多不同种类的饭店。下面是几种比较常用的饭店分类法。

（一）按饭店的服务对象及市场特点分类

1. 商务型饭店

这类饭店主要接待对象是来往经商的商人和公务型旅游者，还包括一些零散客人、观光旅游者、小型会议参加者等。这类饭店多建于人口流动比较大的大中城市，其中位于商业文化中心、闹

市区的最受欢迎。因这类饭店的宾客一般都有较好的经济条件，文化水平较高，注意交往礼节，讲究身份地位，因此，饭店也必须配有较好的服务设施，有较高的服务水平。首先，饭店的内外观感都要富丽堂皇，讲究高档，追求豪华，给人以富贵、显要的感觉。其次，饭店要提供一流的商务服务，商务服务设施必须一应俱全，如传真、电传、国际和国内电话、打字、复印、电脑设备、洽谈室、会议室以及秘书服务等。第三，客房除了标准客房外，还要设有商务房间，比一般客房增加书桌、微机、打字机、信息资料等。第四，餐厅除了一般性地提供中西餐服务外，还可提供生意套餐、商务套餐等服务，以适应商务型顾客的特定需求。

2. 旅游饭店

这类饭店是随着旅游业的发展而兴起的，多建于风景优美的旅游观光区或城市郊区。这类饭店的服务对象多是团体游客，他们往往集体入住，集体外出，集体就餐，集体离店，活动的规律性比较强，对服务的要求也比较高。所以，清洁、安全、舒适的客房，精美的食物和快捷的入住、退房手续对此类饭店来说尤为重要。

3. 机场饭店

这类饭店建在机场附近，以适应大型国际机场过往旅客的需要，为旅客提供短暂的住宿和饮食服务。机场离中心城市越远，这类饭店的作用就越大。

4. 度假型饭店

这类饭店的接待对象多为度假、疗养者。宾客来饭店是为了寻找一个清静之地，彻底放松自己，脱离大城市的繁忙与嘈杂。因此，这类饭店多建在海滨、温泉、山区、海岛、森林等地，以开辟各种娱乐体育项目，如滑雪、骑马、狩猎、垂钓、划船、潜水、冲浪、高尔夫球、网球等，来吸引游客。由于旅游具有季节性的特点，度假饭店的客源也具有较强的季节性，旺季时人满为患，淡

季时客源不足，给度假饭店的经营管理带来一定程度的不利。目前许多经营者正采取多种办法解决这一问题，使“淡季不淡”。

近年来，在许多饭店业发达的国家，已出现度假型与商务型相结合的饭店，即所谓改良的度假型饭店，而且被认为是当代饭店设施发展的方向。

5. 会议型饭店

这类饭店的主要接待对象是各种会议团体。会议饭店一般设在大都市和政治、经济中心，或交通方便的旅游胜地，一般要求每一个楼面都要设立一个或多个会议室或大的多功能厅，可根据需要用作会议厅、宴会厅或舞厅，有的还设有展览厅。会议饭店除应具备相应的住宿和餐饮设施外，还必须配备会议设备，如投影仪、录放像设备、扩音设备、先进的通讯、视听设备，接待国际会议的饭店还要配备同声传译装置。会议饭店一般都配备工作人员帮助会议组织者协调和组织会议的各项事务，要求饭店具有高效率的接待人员和服务水平。

6. 汽车饭店

汽车饭店常见于欧美国家的公路干线上。早期此类饭店设施简单，规模较小，有相当一部分仅有客房而无餐厅酒吧，以接待驾车旅游者投宿为主。现在，此类饭店不仅设施方面大有改善，且也趋向豪华，多数可提供现代化的综合性服务。

7. 公寓式饭店

这类饭店以接待家庭成员、商务机构办事人员为主。这些客人多半长住，因而在客房的布局上采用家庭式，设有卧室、起居室、厨房、冰箱、贮藏室、酒吧等。饭店通常备有专门的食物、饮料，向客人供应成品或半成品。从整个饭店环境上看，这类饭店的家庭气氛较浓，客源比较稳定，房价具有便宜、实惠的优点。

8. 娱乐型饭店

这类饭店多建在经济发达的国家和地区，建筑豪华、时髦，光