

第一章 饭店概述

第一节 饭店的定义、功能及任务

一、饭店的定义

在人类的历史上，饭店业是一门古老而长青的事业。法国学者德尼·佩兰在《酒店业》一书中写到：“和人类的其他活动一样酒店行业也逐渐地由手工业阶段过渡到完全的产业化的阶段……可以说人类每一种真正的文明都会产生出它自己的酒店业。”即是说，和人类文明的发展相伴随，饭店业作为一项特殊的行业在不同的历史阶段有着不同的特点、功能、属性和定位。

时至今日，对现代饭店的称谓仍然还不统一。中国有酒店、宾馆、饭店、旅馆、大厦、公寓、度假村、度假山庄、度假俱乐部、会所等称呼，在英语里有 Hotel, Motel, Inn, Guesthouse, Tourist, Resort, Tavern, Lodge, House 等名称。在东南亚、中国的港澳地区人们又习惯地统称为酒店。这些不同的称谓都反映了各自的特色。这种商业名称的不统一，是很自然的现象。今后也不可能将它们完全统一起来。但为了发展饭店业，对其本质内容进行科学的概括，同时为了叙述的方便也需要找到一个有代表性的称呼，这对形成更加完善的现代旅游经营管理科学也是有帮助的。中国国家旅游局制定的《中国旅游涉外饭店星级的划分与评定》中使用了“饭店”一词来概括以上各种称谓。因此，我们应把“饭店”作为标准概念

予以使用。

那么，现代旅游饭店的定义应是什么？它应包括哪些功能呢？

实际上对饭店的定义至今也没有一个统一的界定。不同的机构、不同的学者从饭店不同的功能角度出发，对饭店作出了不同的定义，也在不同程度上揭示了饭店的功能特点。

1 国外一些权威性的机构、辞典对“饭店”有以下定义。

(1)《科利尔百科全书》酒店是给公众提供住宿、膳食和服务的建筑与机构。

(2)《牛津插图英语辞典》酒店是提供住宿、膳食而收取费用的住所。

(3)《大不列颠百科全书》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。

(4)《美利坚百科全书》酒店是设备良好的公共住宿设施，它一般都提供膳食、酒类与饮料以及其他人们所需要的服务。

(5)《韦伯斯特美国英语机关报世界辞典》：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。

(6)《英国交通法》酒店必须向客人提供住宿与餐饮服务，它必须对客人的财物、健康与安全负责，并提供高标准的清洁卫生。

(7)美国的查理·E·史蒂德门著《宾馆总服务台管理》酒店是为社会各界人士提供下榻处所的住宿设施及一种或多种服务的场所。它的多种服务包括餐饮服务、客房服务、迎送服务、洗衣服务、娱乐服务等等。

(8)法国)《国际旅游词典》酒店是旅行者在他们旅行期间付费可以居住、进餐和娱乐的一种设施。旅馆按其豪华或舒适程度分成不同的等级。

(9)1964年12月16日法国政府法令：旅店是以出租的方式提供带家具的房间或套房的分等级的商业留宿机构，其服务对象

或是过路的旅客，或是作短暂停留的顾客（其特征是按星期或按月付房租，并且除有特例不在这里定居），它包括餐饮服务，可以长年经营，也可以只按一个季度或几个季度来经营。

2. 中国的有关机构和学者也对饭店作出过许多的定义，主要定义如下。

(1) 张士泽、张序编著《现代酒店经营管理学原理》：饭店是经政府批准的服务设施、完善的建筑与机构，为旅客提供吃、住、游、乐、行、购、商务、文化、信息服务的综合服务系统。其服务宗旨是“宾客至上，服务第一，文明服务，讲究效益”，是能将经济效益、社会效益、环境效益密切结合的经济实体。

(2) 庄玉清、程清祥著《现代旅游饭店管理》：旅游饭店是旅游者安适之家，它向旅游者提供住、食、行、乐等方面的综合服务。

(3) 李天元、王连义著《旅游学概论》：现代饭店并非等同于传统的食宿接待设施，而是一种不断现代化、复杂化、专业化、标准化的商业性综合接待企业。

(4) 台湾学者潘朝达著《旅馆管理基本作业》：今日的旅馆事业被称为“旅游工业”，所谓工业，它代表的是大量的、科学的、专业的以及有效率的事业。

以上的定义虽各有特色，但较之于现代饭店在社会生活中的地位、作用来看，总有不够完全的感觉。相对而言，中国国家旅游局和国际旅馆协会的定义更具有全面性和概括性。

1953年，国际旅馆协会在瑞士卢塞恩大会期间，对“旅馆”一词作了如下的定义：

一座旅游宾馆是一个用于接待临时来投宿停留的宾客的居住企业，旅馆内一般还附设一个或多个比较讲究的膳食业。旅游宾馆通过技术上的装修整理和人为的布置安排，应该适应宾客在居住、饮食卫生和生活条件等方面要求不断改进的需要。为此，经营该企业的负责人及其职员应具备良好的职业素质，并遵守待客的

基本传统习惯。

中国国家旅游局人事劳动教育司主编的《饭店管理概论》中，对现代饭店是这样定义的：

饭店是以有形的空间、设备、产品和无形的服务效用为凭借，投入到旅游消费领域中，具有一定独立性的资本或资金运作的经济实体。今天的饭店能够为客人提供种类繁多的服务项目，日益成为人们的社会活动中心、商务活动中心、市场情报中心与康乐活动中心，成为人们生活的重要组成部分。

从上述定义中，可以概括出饭店之所以成其为饭店，必须具备以下基本的条件。

第一，它是一座设备完善的建筑物，为大众所周知，并经政府有关部门批准（主要是旅游行政管理部门）依法（如工商管理法及公安治安管理条例、消防法等）经营的；

第二，服务对象是公众，既包括外来的旅游者，也包括本地的居民；既包括住店客人，也包括其他消费者；

第三，它必须为顾客提供住宿及餐饮服务；

第四，它要为客人提供娱乐的设施；

第五，它要为客人提供工作和信息交流的便利；

第六，应有“宾客至上，服务第一”的服务宗旨；

第七，应有一支经过严格培训、遵循服务规范的从业队伍；

第八，它是营利的，要求获取合理的利润。

饭店是一种特殊的企业，它出售的商品可以概括为“空间”、“时间”和“服务”这就决定了饭店业与其他行业相比较，其生产具有以下的特点。

第一，生产受到饭店自身规模大小和时间的限制，具有定时与定量的特点；

第二，产品无法储存，随时光流逝而消失；

第三，产品不能搬运，销售受饭店地理位置的限制；

第四 价格波动性很大 季节、时间性特征明显；

第五，生产成本不受优待；

第六，产品的生产受到来自于消费者和生产者本身的人为因素影响很大，产品质量的高低取决于消费者的感受；

第七，产品销售的客观制约因素很多，促销成本较大。

二、饭店的功能

饭店的功能是指饭店为满足宾客的需求而提供的服务所发挥的效用。饭店最基本、最传统的功能就是住宿和餐饮的功能，由于客源及其需求的变化，现代饭店的功能已较传统的饭店时期有了很大的发展，其功能日益多样化。饭店的功能主要有：

（一）住宿功能

饭店为游客提供多种客房（标准房、单人房和套房），包括床位、卫生间和其他生活设施 以清洁、舒适的环境和热情、周到的服务，使游客在旅途中得到很大的便利和很好的休息，获得“宾至如归”的感受。

（二）餐饮功能

饭店一般设有不同的餐厅，以精美的菜肴、良好的环境、可靠的卫生条件和规范的服务 向旅游者提供包餐、风味餐、自助餐、点菜、小吃、饮料以及酒席、宴会等多种形式的餐饮服务。

（三）商务功能

商务型饭店为商务旅游者从事商务活动提供各种方便快捷的服务。饭店设置商务中心、商务楼层、商务会议室与商务洽谈室，提供传真，国际、国内直拨电话等现代通讯设施。当今更是出现了客房商务化的趋势，传真机、两条以上的电话线与电话接驳的打印机、电脑互联网接口等都逐步开始安装。有的饭店还在发展电子会议设备，设有为各种联络所需要的终端。未来的饭店将通过高科技的武装而更加智能化、信息化，从而使商务客人的各种需求得

到最大的满足。

（四）家居功能

饭店是客人的“家外之家”应努力营造“家”的气氛，使入住饭店的客人感到在家里一样亲切、温馨、舒适、方便。尤其是公寓饭店，一般带有生活住宿性质，主要为长住客服务，价格便宜，自助服务设施齐全（如自助厨房、自助洗衣等），客人自由方便，家居功能尤为典型。

（五）度假功能

随着中国度假旅游市场的兴起和不断发展，对度假型饭店的需求日益增长，度假饭店一般位于风景区内或附近，通常注重提供家庭式环境，客房能适应家庭度假、几代人度假以及个人度假的需要，娱乐设施也很齐备。著名的旅游胜地夏威夷和加勒比海地区的饭店，绝大多数属度假饭店。

（六）会议功能

饭店可为各种从事商业、贸易展览、科学讲座等客人提供会议、住宿、膳食和其他相关的设施与服务。饭店内有大小规格不等的会议室、谈判间、演讲厅、展览厅。谈判间都有良好的隔板装置和隔音装置，并能提供多国语言的同声翻译，有的饭店还可以举行电视会议。

此外，饭店还具有娱乐健身功能、通讯和信息集散功能、文化服务功能、商业购物服务功能等。可见，现代饭店已不仅仅是住宿产业，而且是为旅游提供多种服务、具备多种功能的生活产业。

三、饭店的任务

对现代饭店的任务准确全面地理解，有助于我们树立正确的经营管理思想，更好地、全面地完成我们的经营管理任务。饭店的任务归纳起来有三项：

（一）服务是饭店的首要任务

饭店为旅游者提供了住宿、饮食、商务、购物、健康、娱乐、社交等方面的综合服务，成为旅游者的“家外之家”是旅游者在旅游目的地从事旅游活动的重要基地。没有饭店提供的服务保障，旅游者的旅游活动将难以持续。饭店的服务是由服务设施、服务环境、服务项目、服务人员素质、服务质量、管理工作质量等有机组合所构成的。换句话说，饭店的服务包括了有形设施和无形服务。通过保证高质量的服务来满足旅客日益增长的物质和文化生活的需要，满足旅客生存因素、享受因素、发展因素的种种需求。由于饭店服务的对象是公众，是有血有肉、有思想、有感情的人，所以要按客人的活动和生活规律、心理特点来进行各种服务，并且要提供客人满意的优质服务。这是现代饭店的首要任务，也是最根本最核心的任务。饭店要处理好优质服务与经济效益的关系，要把服务放在首位。美国商业饭店的鼻祖斯塔特勒曾经说过，饭店经营要素中，第一是服务，第二也是服务，第三还是服务。这是饭店经营成功的主要经验。

（二）发展经济是饭店的职责

一切经济活动都是为了获得一定的经济效益。作为经济实体，没有经济效益，这个经济实体就不能生存和发展，也谈不上对国家的贡献和员工的物质福利待遇的提高。饭店必须在满足旅客需求，为顾客提供优质服务的前提下，通过生产和销售产品而获取收益。根据国际惯例，饭店收入在旅游收入中往往占一半以上，特别是旅游涉外饭店，通过接待海外旅游者，可以获得大量的外汇收入，从而在国家的外汇收支平衡方面发挥着巨大作用。同时，饭店通过完成税收，又能为经济发展、当地投资环境建设、地方生活水平提高和带动当地经济的发展发挥积极的作用。

（三）带动相关产业，促进社会安定是饭店的又一项任务

饭店是一个综合性的生产经营实体，饭店的发展对相关产业

具有极大的带动作用。据统计，饭店住宿客人开支的 60% 以上是用在饭店以外的其他行业的，如交通、娱乐、餐饮等。同时，饭店的建设与经营涉及到建筑、装修、设备制造、食品加工、农业等众多的产业，饭店业的发展必然会为这些相关产业带来更多的机会。此外，饭店是劳动密集型企业，需要大量的从业人员。根据国际统计资料和中国近 20 年饭店业发展的实践来看，高档饭店每增加一间客房，可以直接和间接为社会创造 5~7 人的就业机会；中档饭店可提供 4~5 人的就业机会。饭店业的发展，对社会的稳定与发展负有不可推卸的责任。

（四）饭店是物质文明、精神文明建设的窗口

饭店的接待服务工作要起好“两个窗口”的作用。要通过我们的热情、友好、周到、细致、安全、卫生、方便、舒适的服务，给客人留下美好的印象，进而加强国内各族人民、世界各国人民的相互了解，增进友谊、团结和合作，更好地贯彻执行好我国的改革开放政策，提高我国的综合国力、国防实力和人民的凝聚力。

第二节 饭店的类型与等级

一、饭店的分类

饭店业发展至今，可谓名目繁多，应有尽有。由于历史的演变、传统的沿袭、地理位置与气候条件的差异、饭店用途功能、设施等的不同，世界各地的饭店五花八门，千奇百怪，实难类分。不过，为了比较研究及更好的经营管理等目的，人们对饭店也有一些大致的分类方法。常见的有：

（一）根据饭店的市场和客源特点分类

1 商务型饭店 (Commercial hotels)。商务型饭店又成为暂住

型饭店，一般位于城市的中心地区，以接待商务旅行者为主要目的，这类饭店在饭店业中占的比例较大。此类饭店为适应细分市场的需求，除对饭店的外观设计有一定的要求之外，对内部设施与服务也要求豪华、舒适。这类饭店的服务设施齐备，交通及通讯便利。通常设有商务中心、各类会议厅室、宴会厅等。还设有商务套房及行政楼层。对从业人员和管理人员的素质也有相当高的标准，要求训练精良，服务标准规范。

2. 长住型饭店 (Resident hotels) 又称为“公寓饭店”。此类型饭店的宾客通常长期或永久居住，因而其主要市场是住宿期较长的在当地短期工作或度假的客人或者家庭。长住型饭店与宾客间有着一种不同于其他类型饭店的与宾客间的法律关系，这类饭店与宾客通常需要签订一个租约。长住型饭店的建筑布局与公寓相似但又有区别，客房多采用家庭式布局，以套房为主，配备适合宾客长住的家具和电器设备，通常都有厨房设备供宾客自理饮食。这类饭店一般只提供住宿、饮食等基本服务。在服务方式上分为提供正常的客房和餐饮服务与只提供住宿设施而不提供客房和餐饮服务两种。

目前，长住式饭店的经营方式也被我国许多商务型饭店所采用，将某一楼层或部分房间长期出租给公司、单位和个人，作为办公或职工生活住房。饭店将这种经营方式视为保底收入的一种有效做法。

长住式饭店一般收费较高，因为一是长住客人往往要求一些额外的客房设施，包括最现代化的通讯设施、办公设备等，同时要求提供方便、安静的场所；二是长住客人一般不在饭店购物，其他公共服务项目的花费也比较低，因此饭店可以适当提高房费的价格。

3. 度假型饭店 (Resort hotels)。度假型饭店传统上以接待游乐、度假的宾客为主。此类饭店多位于海滨、山区、温泉、海岛、森

林等地,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、网球等活动来吸引客人,因此这些度假地区及活动的吸引力的大小是一个度假型饭店成功的关键。疗养型饭店亦属此类。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,在饭店里要增设商务会议设施,即所谓改良的度假饭店,而且被认为是当代饭店设施发展的方向。

4. 会议型饭店 (Convention hotels)。会议型饭店的主要接待对象是各种会议团体。会议宾客平均每天消费额一般高于度假客人。会议型饭店通常设在大都市和政治、经济中心,或交通方便的游览胜地,要求饭店设置有足够数量的多种规格的会议厅或大的多功能厅,其中多功能厅可根据需要用做会议厅、舞厅或宴会厅,有的饭店还设展览厅。会议饭店除应具备相应的住宿和餐饮设施以外,还必须具备会议设备,如投影仪、录放像设备、扩音设备和先进的通讯、视听设备,接待国际会议的饭店还需求具备同声翻译装置。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各项事务,要求饭店提供高效率的接待服务。

5. 汽车饭店 (Motor hotels 或 Motels)。汽车饭店常见于欧美国家公路干线上。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,以接待驾车旅行者投宿为主。现在有的汽车饭店不仅设施方面大有改善,且趋向豪华,多数可提供现代的综合服务。美国的假日饭店集团、华美达饭店集团、霍华德约翰逊集团等均拥有大量的汽车饭店。

近年来,随着城市规模的扩大,传统意义上的许多公路旅馆已成为了位于市中心的饭店,因此饭店的规格、档次有了很大的提高和变化。

(二) 根据饭店计价方式分类

1. 欧式计价饭店。欧式计价饭店是指饭店客房价格仅包括房租,不含食品、饮料等其他费用。世界各地绝大多数饭店均属此

类。

2. 美式计价饭店。美式计价饭店的客房价格包括房租以及一日三餐的费用。目前尚有一些地处僻远的度假型饭店仍属此类。

3. 修正美式计价饭店。此类饭店的客房价格包括房租、早餐以及一顿正餐（午餐或晚餐）的费用，以便宾客有较大的自由安排白天活动。

4. 欧陆式计价饭店。欧陆式计价饭店的房价包括房租及一份简单的欧陆式早餐即咖啡、面包和果汁。此类饭店一般不设餐厅。

5. 百慕大计价饭店。此类饭店的房价包括房租及美式早餐的费用。

（三）根据建筑投资费用分类

1. 中低档饭店。根据国际饭店建筑投资标准，一般每个标准间的建筑投资为 2~4 万美元的饭店。建筑投资包括建筑材料、室内装饰、各种设备、用具、陈设的费用，还包括建造中所需的各种技术、人员训练费用等。此类饭店标准间的建筑面积一般为 25 平方米左右。

2. 中档或中档偏上饭店。它指标准间的建筑投资在 4~6 万美元，标准间建筑面积为 36 平方米左右的饭店。

3. 豪华级饭店。它指标准间的建筑投资在 8~10 万美元，标准间建筑面积为 47 平方米左右的饭店。

（四）根据其他标准分类

1. 根据设施规模大小。根据饭店所拥有的客房数量的多少，饭店可分为大、中、小型三类。目前，300 间以下的通常被认为是小型饭店，300~600 间为中型，600 间以上为大型。

2. 根据所在地区不同。根据具体地点，饭店可分为游览地饭店、城市饭店、过境饭店、机场饭店、车站码头饭店等类型。

3. 根据营业时间。根据营业时间，饭店又有全年性营业及季节性营业饭店之分。

4. 按饭店的所有制形式。根据所有制形式，饭店可分为国有饭店、集体所有制饭店、合资饭店、外资饭店、饭店联合体、个体饭店（私有饭店）。

二、饭店的等级

随着“二战”以后世界饭店业的发展，各国政府和饭店业团体机构依据饭店的建筑、设施设备、清洁卫生、服务质量等标准将饭店划分为不同的等级。所谓饭店的等级即是指一家饭店在上述标准所达到的水准和级别，并按照不同国家的具体规定，以不同的标识表示出来，在饭店的显著位置上公诸于众。

（一）饭店分级的目的

1. 保护客人的利益。饭店的等级标志本身是对饭店设施与服务的一种鉴定与保证。对饭店进行分级，可使客人在预定或使用之前，对饭店有一定的了解，并根据自身的要求和消费能力进行选择。对饭店进行定级可以有效地指导客人选择饭店，为其提供物有所值的服务，保障他们的利益。

2. 便于行业的管理和监督。饭店企业的服务水平和管理水平，对消费者及所在国家和地区的形象与利益，均有重要的影响。许多国家的政府机构或其他行业组织，都将颁布和实施饭店等级制度作为行业管理与行业规范的一种手段，利用饭店的定级，对饭店的经营和管理进行监督，使饭店将公众利益和社会的利益结合在一起。

3. 有利于促进饭店业的发展。饭店的等级，从经营的角度看，也是一种促销手段，有利于明确饭店的市场定位，并针对目标市场更好地展示饭店的产品和形象，同时也有利于同行之间平等、公平地竞争，可促进不同等级的饭店不断完善设施和服务质量提

高管理水平，维护饭店的信誉。对接待国际旅游者的饭店来说，也便于进行国际间的比较，促进饭店业的不断发展。

4. 有利于增强员工的责任感、荣誉感和自豪感。通过分级定级，动员饭店全体员工参与，促使员工增强了争级、保级或升级的责任感，激发了员工的工作热情。定级或升级的成功可增强员工的荣誉感和自豪感，从而可增强饭店的凝聚力和竞争力，有利于饭店获得持续发展的内在动力。

（二）饭店的分级方法

分级制度目前在世界上已较为广泛，尤其在欧洲更是普遍采用。但不同国家和地区采用的分级制度各不相同，用以表示级别的标志与名称也不一致。目前国际上采用的饭店等级制度与表示方法大致有以下几种。

1. 星级制。星级制是把饭店根据一定的标准分成的等级，分别用星号（）来表示，以区别其等级的制度。比较流行的是五星级制。星越多，等级越高。这种星级制在世界上，尤其是欧洲采用非常普遍。如法国使用 1~5 星级 摩纳哥为四星豪华、四星 C、三星、二星、一星等。我国也是采用的五星级制。

2. 字母表示方法。许多国家将饭店的等级用英文字母表示，即 A、B、C、D、E 五级。A 为最高级，E 为最低级。有的虽是五级，却用 A、B、C、D 四个字母表示，最高级用 A1 或特别豪华级来表示。如希腊为 A、B、C、D、E 五级 奥地利为 A1、A、B、C、D 五级 阿根廷为特别豪华、A、B、C、D 五级。

3. 数字表示法。用数字表示饭店的等级一般采用最高级用豪华表示，继豪华之后由高到低依次为 1、2、3、4。数越大 档次越低。如意大利和阿尔及利亚的饭店星级标识为豪华、第一、第二、第三、第四、五级。

此外 还有一些等级分类方法 如价格表示法或以类代等 即用饭店的类别代替等级，并用文字表示出来。如瑞士饭店的价格

分为 1~6 级 中国台湾地区分为国际观光、观光两类。

等级制度的划分是一件十分严肃和重要的事情，一般由国家政府或权威机构做出评定，但不同的国家评定饭店的机构不完全一样。国外比较多的是国家政府部门和饭店企业或旅游业的协会共同评定。也有一些地方由几个国家的饭店协会联合制定统一的标准，共同评定。我国饭店等级的评定主要由国家主管旅游业的职能部门国家旅游局和国内贸易部的中国饭店协会根据各自所管理和监督的范围进行评定。

当然无论用那种方法评定等级，也无论由谁来评定，必须按照等级划分的有关要求和标准来进行，还要有一套完备的申请、调查、复查与抽查的鉴定程序。定级单位也有权根据规定对已定级的饭店进行降级或除名处理。饭店有权自动要求进行升级的鉴定或取消已定的级别。

三、世界最佳旅游酒店的十条标准

世界最佳酒店是由世界上著名的新闻媒体——美国《公共机构投资人》杂志牵头发起 由 100 名著名的银行界人士为评委。这些人士必须是经常外出旅行 无论因公务、会议 还是旅游度假 每年在世界各地著名饭店停留时间不得少于 80 天。由这些人打分，每年评出全球十佳饭店，而评选的标准主要为以下 10 项。这种标准对我们经营的任何一家酒店无疑将起到启示作用。

1. 最佳酒店要有一流的服务员和一流的服务标准。因为服务员是酒店为宾客服务的第一线人员。酒店对宾客服务质量是酒店经营管理全过程的综合体现。影响服务质量的因素有多方面，从酒店自身来看，主要有两个方面：一是酒店的设施，人们称之为“硬件”另一方面是酒店整个员工队伍的素质 这是提高酒店服务质量的关键因素，人们称之为“软件”。优良的服务应该是二者结合，缺一不可。

2. 最佳酒店客房、餐厅、大堂、公共场所、会议厅都要清洁、卫生、舒适、高雅、怡人。尤其是客房的舒适、洁净、宁静、陈设高雅、环境怡人更为重要，因为客人大部分时间是在客房度过的，客房是客人感受时间最长、最深的地方。客房服务质量如何，是客人是否下次再来的关键因素之一。

3. 最佳酒店应能提供富有特色的美味佳肴。酒店提供美味佳肴是满足客人需求的重要方面，它亦是吸引客源、开拓市场的重要条件。为此，最佳酒店应拥有能制作特色菜肴、面点，且技术精湛 懂得服务心理学的特级、一级厨师和点心师。

4. 最佳酒店应设有多种不同的服务项目，并同时注意微小服务和陈设。最佳酒店应包括所有酒店设施和服务项目。如应有各种等级的客房、套间、豪华的总统套房、中西餐厅、酒吧、咖啡厅、康乐中心、健身房、美容中心、健身浴池（Whirl Bath）、迪斯科舞厅、音乐茶座 独具一格的豪华餐厅、风味餐厅、室内和室外美景花园、公共服务部和商品部，还有快速服务的电脑设施，向客人提供快速开房住宿、预订及办理结账离店手续。

同时，还应十分重视和注意细微的服务。如向客人递送信件、电报，为客人擦皮鞋，以及向客人提供显示各项服务的文字指南或标记。

5. 最佳酒店应该使客人有“宾至如归”之感。“宾至如归”和“宾客至上”在酒店服务中客人永远是对的 不仅是酒店的营业信条，同时还是酒店所出售商品的最佳象征。

6. 最佳酒店的地理位置十分重要。最佳酒店的选址一定要在商业行政中心，或是交通方便的主要风景名胜區，这是因为来到酒店的客人大多为经商、公务或旅游，他们需要有一个方便的地理位置。

7. 最佳酒店应是独具特色、独具风格的一流水平的宾馆。它应在建筑设计、外部造型、内部设施、装修和陈设、饮食服务等方面

富有特色。如突出民族风格、地方特色等。

8. 最佳酒店一定要注意那些微小服务和装饰,全面做到服务的细致、周到,做到客人要求的理想服务。注意微小服务和装饰会使客人感到愉快和舒适,这是一所最佳酒店不可缺少的独特的项目。从客人步入前台,进行登记、开房住宿到他在大堂前台结账离店的每一项服务 都要注意微小服务 都应使客人感到热情、方便、舒适、满意。

9. 最佳酒店的另一标志是有名人在那里下榻和就餐的记录。通常名人住过的宾馆,都及时将其拍成照片悬挂在宾馆或保存起来,以此作为荣誉和最佳宾馆象征。这里所指的名人一般是国家元首(如总统、总理、主席以及政府要员(部长级以上))或者是著名的艺术家、歌剧明星、大作家等。这是因为名人需要名酒店,名酒店需要名人。

10. 最佳酒店是举办历史上最重要宴会的场所,因为国际上有重要意义的宴会,一般也希望找一个名气大的酒店作为举办宴会的场所,以提高宴会的声誉,更能引人注目。酒店能够有机会举办这样的宴会本身就表明酒店的设备、服务已达到了很高的水准,才会被选中。

第三节 中国饭店的星级评定

一、中国星级饭店评定工作的历史回顾

饭店星级标准的制定和实施不仅是中国饭店业发展历史,而且也是中国旅游业发展历史上划时代的大事。在 20 年的发展过程中,中国饭店星级标准的制定和实施恰恰处于中国旅游业发展的中期。到目前为止 星级标准的宣传、贯彻已经有 13 年的时间。

在这 13 年的时间中，中国饭店的星级评定工作大体可以分为三个阶段。

(一) 从 1987 年至 1993 年为第一阶段，饭店星级标准的初订

1987 年，中国的旅游饭店业经过持续的高速发展，已经略成规模，当年全国的饭店数达到 1 823 家，客房数达到 18.5 万间。在发展的过程中自然也发生了一系列的问题，其中最突出的问题就是在饭店的设计、建设、装修、经营、管理、服务等各个环节，全行业普遍感觉缺乏规范，缺乏规则，缺乏相应的秩序，海外客人对饭店的投诉也始终居高不下。在这种情况下，国家旅游局深感有必要制定一套按照国际惯例建立起来的星级标准，用以规范中国的饭店发展。1987 年，国家旅游局聘请世界旅游组织专家、西班牙旅游企业规划司的莫雷罗到中国，先后考察了 113 家饭店，全面系统地调查研究了饭店行业的实际情况，结合国际经验与中国国情，制定了《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定和标准》，经国务院批准，于 1988 年 9 月正式开始宣传、贯彻、推行。其中既包括星级标准本身，也包括星级标准的宣传、贯彻、执行的相应规定，形成一套完整的星级制度。

星级制度出台之后，从总体上来看，体现出强大的生命力，受到了企业的欢迎。其基本原因就在于符合企业发展的需要，帮助企业市场上定位。另一方面，也存在着很大的困难。这是第一个旅游行业的标准，缺乏工作经验。同时，星级概念在当时国内也是一个独创的概念，也有相当一部分企业不理解，不欢迎，不支持，表现出了冷淡的态度。在实际操作过程中也缺乏具体规范，所以在饭店星级制度推行的初期，各个方面都采取了试点、摸索的审慎态度。

(二) 1993 年至 1997 年为第二个阶段，主要完成星级标准上升为国家标准的工作

星级标准推行几年之后取得了非常成功的经验，在社会上也