

第一篇

酒店基础知识
JIUDIAN JICHU ZHISHI

第一章

酒店概述

第一节 酒店的起源和发展

一、酒店的定义

酒店 (HOTEL) 一词原为法语,指的是法国贵族在乡下招待贵宾的别墅。后来,欧美的酒店业沿用了这一名词。我国南方多称之为“酒店”,北方多称作“宾馆”、“饭店”。虽然东西方酒店的出现可以追溯到几千年前的“客栈”时期,但只是20世纪近几十年来,酒店业才成为一种现代的产业。我国的酒店业则是随着改革开放而大规模兴起。今天,现代化的酒店已成为“城中之城”、“世界中的世界”、顾客的“家外之家”。

酒店是指以建筑物为凭借,主要通过客房、餐饮向旅客提供服务的场所。换言之,酒店就是利用空间设备、场所和一定消费性物质资料,通过接待服务来满足宾客住宿、饮食、娱乐、购物、消遣等需要而取得经济效益和社会效益的一个经济实体。当今现代化的酒店应具备下列的基本条件:

1. 它是一座设备完善的、众所周知的、且经政府核准的建筑;
2. 它必须给顾客提供住宿和餐饮;
3. 它要有为顾客提供娱乐的设施;

4. 它有提供住宿、餐饮、娱乐上的理想服务；
5. 它是营利的，要实现合理的利润；
6. 它以满足社会需要为前提。

二、酒店的起源

酒店之源于古代，当时，或是由于生产力低下，人们每天都要为生存而忙于觅食，找寻居所防避猛兽；或是因为天气之变化而需迁徙；或是为了朝圣而千里跋涉。不管何种原因，所有这些都离不开吃和住，人们都需满足最基本的生存需要。在人类社会尚未发明货币时，没有旅馆的存在，人们外出比较容易找到借宿的、吃饭的地方，而且是免费招待。随着商品生产的出现，因为商人的旅行导致了酒店最早的雏形——客栈的产生。后来，由于商品生产的发展，商品交换刺激了人们的贸易和旅游活动，酒店也就在此基础上得到了相当的发展。

三、我国酒店业的发展

（一）我国是文明古国，有着几千年的悠久历史，素以热情好客著称于世

我国是世界上最早出现饭店的国家之一。殷商时代的驿站，就是我国最早的外出住宿设施。周王朝出现的馆舍由专人管理，供各种官客沿途食宿。其中“侯馆”的规模比较大，相当于现在的宾馆或高级招待所，而当时接待一般旅客的旅馆泛称为“逆旅”。秦汉、魏晋时代，也都有专门提供食宿和服务的设施。到了唐代，经济和对外贸易的发展，人口的增长，使酒店业有较快的发展。当时首都长安等大城市有不同等级和性质的酒店供各阶层人士居住，还有专门接待外宾的“四方馆”等。在唐宋和元朝时代，许多主要城市和口岸出现了专门

接待外国客商的酒店。当时威尼斯著名的旅行家马可·波罗在游历了元大都（北京）之后写道：“有许多美丽的客栈，给商民居住。”明清时代北京设有“会民馆”，以接待外国使臣和国内各兄弟民族的代表。

（二）现代酒店在我国的出现，只不过是近百年的事

鸦片战争之后，帝国主义的入侵，外商的大量涌入，他们在我国大、中口岸城市相继兴起了许多规模较大和设备豪华的酒店，并设有餐厅和酒吧。这些酒店，在南方称大酒店，在北方称大饭店，是专为帝国主义官商和达官贵人服务的。如北京的六国饭店、北京饭店，天津的利顺德饭店，上海的礼查饭店，广州的万国酒店等。1927年后，在北京、上海、西安、青岛等大城市和风景区，都兴办了一批专门接待中外旅游者的招待所，除提供食宿和服务外，还设有浴室、理发室、游艺室等附属设施。与此同时，我国的一些沿海口岸城市如上海、天津、广州也都相继建起了一批高层的现代化旅游饭店。如上海的国际饭店、广州的爱群酒店，这些饭店在当时的东南亚也是比较著名的。

（三）新中国成立后 尤其是通过 1956 年的社会主义改造高潮，酒店在企业性质、职业地位、服务对象等方面都发生了根本的变化

这期间，原有的老饭店不仅得到了改造，一批新的宾馆、酒店也逐步建立起来，这些酒店一般都建于全国各省的省会城市和风景游览胜地，承担着接待外宾的任务。这段时期可以说是新中国成立后我国酒店发展史上的一个重要时期。

（四）党的十一届三中全会以后（即 1978 年以后），我国实行对外开放的经济政策，促进了我国旅游业的发展，我国的酒店业进入了一个新的发展时期。

主要表现如下：

1. 老饭店不仅更新和增添了设备，而且在服务质量和管理水平上有了显著的提高和改进。职工素质得到提高，经营手段有了改进，实现了较好的经济效益。

2. 为适应旅游业的发展，我国采取了国家投资、地方集资和中外合资等多种投资形式，兴建了一批规模宏大、设备先进的四、五星级酒店，并实行现代化的科学管理。像北京的长城饭店 (Great Wall Hotel)、南京的金陵饭店 (Jin Ling Hotel)、广州的白天鹅宾馆 (White Swan Hotel)、中国大酒店 (China Hotel) 等。

3. 许多新酒店的设计和构造具有浓郁的民族特色，体现了中国式的园林艺术和风格。如北京的香山饭店、河北的涿县桃园饭店、广东的中山温泉宾馆等。

4. 最为重要的是改革开放后，我国的酒店都走上了自负盈亏的企业化道路。

据统计，至 1996 年底，我国已有涉外旅游酒店 4000 多家。

四、西方酒店业的发展

据史料记载，酒店的雏形——客栈，大约在古希腊和罗马时代就已存在了，但真正大批兴建和进行管理的酒店，直到 19 世纪才开始兴起。国外酒店业从最早的驿站、客栈、旅店到现代化的大酒店、国际连锁酒店公司，大体经历了四个发展时期。

(一) 客栈时期

这是酒店最早的雏形，设备极其简单，只能向旅游者提供最基本的食宿服务，规模较小，价格低廉。

（二）大饭店时期

在 19 世纪的欧洲，随着上层社会极为奢侈的生活方式的蔓延，专为王室、贵族、大资产阶级服务的豪华饭店应运而生。以法国的“巴黎大饭店”为代表，这些饭店规模宏大，建筑别致，设备豪华，餐食精美，讲究礼节，服务周到，能尽可能地满足宾客的各种需要，价格昂贵，是专为上层富有的显贵和特权阶层服务的。

（三）商务饭店时期

到了 20 世纪初期，随着世界经济的发展，新市场的开辟，导致了商务旅游的急剧增长。商务饭店的特点是提供完善的设备和设施，进行优良的服务，使旅游者感到舒适、方便、清洁、安全，而价格便宜合理。这些饭店主要是为商人和旅游者服务的，美国人斯塔特勒在布法罗建造的一家 300 间客房的“斯塔特勒饭店”是其代表。该饭店应用科学的管理方法，实现了成体低、效益高的经济效果。此饭店的出现标志着饭店业进入了一个新的历史时期。

（四）新型饭店时期

随着世界经济的发展和新技术的应用，特别是由于汽车的普及和喷气式客机的出现，加速了饭店业的发展和变化。新型饭店时期也称饭店联号（连锁饭店）阶段。所谓联号就是几十、几百家饭店同用一个名称，在饭店的设备设施、服务水平、经营管理等主要方面都有统一的规格标准。这些公司首先在国内开始，继而扩展到国外。美国是世界上实行饭店联号管理最早、最大和最多的国家。最著名的假日酒店（Holiday Inns）、希尔顿（Hilton corp）、喜来登（Sheraton corp）等饭店集团在世界各国都拥有几万间以上的客房。

第二节 酒店的地位与作用

现代酒店作为组织服务商品生产和交换的基本单位，是联系生产与消费的中介和纽带，是旅游资源的重要组成部分，在整个国民经济中都有着十分重要的作用。

一、旅游者的生活基地

旅游者长途跋涉来到一个陌生之地，进行商务活动、游览参观，首先必须有地方住，酒店是旅行者的“家外之家”。旅游者最基本的生活条件——食宿就是由酒店来提供的。酒店是游客进行观光游览活动的生活基地，是旅游者进行旅游活动能够得以持续进行的物质保证。只有酒店为旅客提供满意的住、食场所，使旅客能充分利用旅游资源的使用价值，这样才能吸引旅客，推动旅游业的发展。酒店已经成为现代化旅游投宿活动的物质承担者，是反映一个国家或地区旅游接待能力的重要标志。

二、旅游服务体系的重要环节

酒店属于服务行业。从社会再生产过程产、供、销的联系来看，酒店处于消费环节，是构成旅游业的基本要素之一，它同旅游点、旅行社、交通等方面组合成旅游服务的总体。一个国家有了丰富的旅游资源才能吸引旅游者，旅行社是旅游者从出发地到旅游目的地的组织者和服务者，交通是实现旅游活动的重要工具和手段，酒店则是向旅游者提供基本生活服务保证的重要环节，诸要素互相联系，又互相促进，缺一不可。

在发展旅游事业的过程中，首先要考虑酒店设施条件，游客再多，没有酒店则是很大的问题。满足旅客需要，实现酒店服务和旅客之间的经济联系，可以延长旅客逗留期和增加他们旧地重游的机会，可以扩大客源市场，酒店成为直接影响客源的最重要条件之一。

三、获取利润和外汇的重要部门

旅游宾客下榻酒店要支付各种费用，如住宿费、餐饮费等，服务项目越多，酒店取得的经济收入就越多。据不完全统计，酒店收入占旅游收入的一半以上。特别是国际旅游者，他们不仅住酒店，还购买旅游产品及其他消费，这就给东道国带来经济收入，而且增加了外汇收入。

目前，我国的旅游业是赚取外汇的重要途径之一。外汇收入在一个国家的经济发展中起着十分重要作用，购买先进设备、平衡外汇逆差往往都需要旅游外汇收入加以补偿。

四、为国家和社会提供就业机会

酒店是一种劳动密集型的服务性行业，它比其他部门会提供更多的劳动就业机会。据调查，在太平洋地区，酒店员工与房间的比例，每增加一间房间可创造一个半人的直接就业机会、二个半人的间接就业机会。我国新建酒店一般按每增加一间房间创造一个半人直接就业机会（间接就业机会还没有计算在内）

随着我国旅游事业的发展，旅客对酒店的需求日益增长，我国用于接待国内外旅游者的旅游酒店，将会继续增加，将创造更多的就业机会。以广东省为例，1987年全省新建和改建的酒店282座，客房4.1488万间，从业人员已超过10万人。

五、是各国人民互相交往的重要场所

旅游活动是各国人民之间进行友好交往的重要形式，不管国家的社会制度如何，人民之间总是要通过各种途径进行接触和了解，酒店便成了各国人民之间互相交往的一种场所。

外宾以及华侨进入我国国境之后，首先直接接触的是酒店。酒店成为了解我国社会主义物质文明和精神文明的橱窗，是体现社会主义国家形象的一个窗口。如果我们的酒店服务工作很好，就可以让客人把美好的印象和难忘的友谊带到世界各个角落。酒店便成了人民互相交往，增进友谊的重要途径，对外起到了宣传橱窗的作用。

第三节 酒店的等级与类别

一、酒店的等级

世界上酒店等级的评定多采用星级制，我国是根据《中华人民共和国旅游涉外饭店星级标准》，按一星、二星、三星、四星、五星来划分酒店（饭店）等级的。酒店星级的高低主要反映客源不同层次的需求，标志着建筑、装潢、设备、设施、服务项目和服务水平与这种需求的一致性和所有酒店宾客的满意程度。酒店的星级是按其建筑、装潢、设备、设施条件和维修保养状况，管理水平和服务质量的高低、服务项目的多寡，进行全面考察、综合平衡确定的。各星级情况作如下介绍：

（一）星级

- 1 饭店布局基本合理，方便客人在饭店内的正常活动。
- 2 饭店内公共信息图形符号符合 LB/T001。
- 3 根据当地气候，有采暖、制冷设备，各区域通风良好。

4 前厅

- (1)有前厅和总服务台；
- (2)总服务台有中英文标志，18h 有工作人员在岗，提供接待、问询和结帐服务；
- (3)提供留言服务；
- (4)定时提供外币兑换服务；
- (5)总服务台提供饭店服务项目宣传品、饭店价目表、市交通图、各种交通工具时刻表；
- (6)有贵重物品保存服务；
- (7)有供客人使用的行李推车，必要时提供行李服务。有小件行李存放服务；
- (8)设值班经理，16h 接待客人；
- (9)设客人休息场所；
- (10)能用英语提供服务。各种指示用和服务用文字至少有中英文同时表示。

5. 客房

- (1)至少有 20 间(套)可供出租的客房；
- (2)装修良好，有软垫床、桌、椅、床头柜等配套家具；
- (3)至少 75% 的客房有卫生间，装有抽水恭桶、面盆、淋浴或浴缸，配有浴帘。客房中没有卫生间的楼层设有间隔式的男女公用卫生间。饭店有专供客人使用的男女分设公共浴室，配有浴帘。采取有效的防滑措施。24h 供应冷水，16h 供应热水；
- (4)有遮光窗帘；
- (5)客房备有饭店服务指南、价目表、住宿规章；
- (6)客房、卫生间每天全面整理 1 次，隔日更换床单及枕套；

(7)16h提供冷热饮用水。

6. 餐厅

- (1)总餐位数与客房接待能力相适应；
- (2)有中餐厅；
- (3)餐厅主管、领班能用英语服务。

7. 厨房

- (1)位置合理；
- (2)墙面瓷砖不低于 2m，用防滑材料满铺地面；
- (3)冷菜间、面点间独立分隔，有足够的冷气设备。冷菜间内有空气消毒设施；
- (4)粗加工间与操作间隔离，操作间温度适宜；
- (5)有足够的冷库；
- (6)洗碗间位置合理；
- (7)有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭；
- (8)厨房与餐厅之间，有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开的弹簧门；
- (9)采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施。

8. 公共区域

- (1)有可直拨国际国内的公用电话，并配备市内电话簿；
- (2)有男女分设的公共卫生间；
- (3)有应急照明灯。

(二)二星级

- 1 饭店布局基本合理，方便客人在饭店内的正常活动。
- 2 饭店内公共信息图形符号符合 LB/T001。
- 3 根据当地气候，有采暖、制冷设备，各区域通风良好。
- 4 前厅

- (1)有与饭店规模、星级相适应的前厅和总服务台；
- (2)总服务台有中英文标志， 24h 有工作人员在岗，提供接待、问询和结帐服务；
- (3)提供留言服务；
- (4)定时提供外币兑换服务；
- (5)总服务台提供饭店服务项目宣传品、饭店价目表、市交通图、本市旅游景点介绍、各种交通工具时刻表、与住店客人相适应的报刊；
- (6)能接受国内客房、餐饮预订；
- (7)有可由客人自行开启的贵重物品保险箱；
- (8)有供客人使用的行李推车，必要时提供行李服务。有小件行李存放服务；
- (9)设值班经理，16h 接待客人；
- (10)设客人休息场所；
- (11)能用英语提供服务。各种指示用和服务用文字至少用中英文同时表示；
- (12)总机话务员能用英语为客人提供电话服务。

5 客房

- (1)至少有 20 间套可供出租的客房；
- (2)装修良好，有软垫床、桌、椅、床头柜等配套家具。照明充足；
- (3)有卫生间，装有抽水恭桶、面盆、梳妆镜、淋浴或浴缸，配有浴帘。采取有效的防滑措施。 24h 供应冷水，18h 供应热水；
- (4)有电话，可通过总机拨通国内与国际长途电话。电话机旁备有使用说明；
- (5)有彩色电视机；

- (6)具备防噪音及隔音措施；
- (7)有遮光窗帘；
- (8)有与饭店本身星级相适应的文具用品。有饭店服务指南、价目表、住宿规章、本市交通图和旅游景点介绍；
- (9)客房、卫生间每天全面整理 1 次，每日更换床单及枕套；
- (10)24h 提供冷热饮用水；
- (11)提供一般洗衣服务；
- (12)应客人要求提供送餐服务。

6 餐厅及酒吧

- (1)总餐位数与客房接待能力相适应；
- (2)有中餐厅，能提供中餐。晚餐结束客人点菜时间不早于 20 时；
- (3)有咖啡厅(简易西餐厅)能提供西式早餐。咖啡厅(或有一餐厅)营业时间不少于 12h 并有明确的营业时间；
- (4)有能够提供酒吧服务的设施；
- (5)餐厅主管、领班能用英语服务。

7 厨房

- (1)位置合理；
- (2)墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，有吊顶；
- (3)冷菜间、面点间独立分隔，有足够的冷气设备。冷菜间内有空气消毒设施；
- (4)粗加工间与操作间隔离，操作间温度适宜，冷气供给应比客房更为充足；
- (5)有足够的冷库；
- (6)洗碗间位置合理；
- (7)有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭；

(8)厨房与餐厅之间，有起隔音、隔热和隔气味作用的进出分开的弹簧门；

(9)采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施。

8 公共区域

(1)提供回车线或停车场；

(2)4层(含)以上的楼房有客用电梯；

(3)有公用电话，并配备市内电话簿；

(4)有男女分设的公共卫生间；

(5)有小商场，出售旅行日常用品；

(6)代售邮票，代发信件；

(7)有应急照明灯。

(三)三星级

1 饭店布局合理，外观具有一定的特色。

2 饭店内公共信息图形符号符合 LB/T001。

3 有空调设施，各区域通风良好。

4 有与饭店星级相适应的计算机管理系统。

5 前厅

(1)有与接待能力相适应的前厅。内装修美观别致。有与饭店规模、星级相适应的总服务台；

(2)总服务台有中英文标志，分区段设置接待、问讯、结帐，24h 有工作人员在岗；

(3)提供留言服务；

(4)提供一次性总帐单结帐服务(商品除外)；

(5)提供信用卡服务；

(6)12h 提供外币兑换服务；

(7)总服务台提供饭店服务项目宣传品，饭店价目表，中英文本市交通图，全国旅游交通图，本市和全国旅游景点介

绍、各种交通工具时刻表、与住店客人相适应的报刊；

(8)有完整的预订系统，可接受国内和国际客房和国内餐饮预订；

(9)有饭店和客人同时开启的贵重物品保险箱。保险箱位置安全、隐蔽，能够保护客人的隐私；

(10)设门卫应接员，16h 迎送客人；

(11)设专职行李员，有专用行李车，18h 为客人提供行李服务。有小件行李存放处；

(12)设值班经理，24h 接待客人；

(13)设大堂经理，18h 在前厅服务；

(14)在非经营区设客人休息场所；

(15)提供店内寻人服务；

(16)提供代客预订和安排出租汽车服务；

(17)门厅及主要公共区域有残疾人出入坡道，配备轮椅。有残疾人专用卫生间或厕位，能为残疾人提供特殊服务；

(18)能用英语服务。各种指示用和服务用文字至少用中英文同时表示；

(19)总机话务员至少能用 2 种外语(英语为必备语种)为客人提供电话服务。

6 客房

(1)至少有 40 间(套)可供出租的客房；

(2)房间面积宽敞；

(3)装修良好、美观，有软垫床、梳妆台或写字台、衣橱及衣架、座椅和简易沙发、床头柜、床头灯及行李架等配套家具。室内满铺地毯，或为木地板。室内采用区域照明且目的物照明度良好；

(4)有卫生间，装有抽水恭桶、梳妆台(配备面盆、梳妆

镜)、浴缸并带淋浴喷头(有单独淋浴间的可不带淋浴喷头),配有浴帘、晾衣绳。采取有效的防滑措施。卫生间采用较高级建筑材料装修地面、墙面,色调柔和,目的物照明度良好。有良好的排风系统或排风器、110/220V 电源插座。24h 供应冷、热水;

(5)有可直接拨通国内和国际长途的电话。电话机旁备有使用说明及市内电话簿;

(6)有彩色电视机、音响设备,并有闭路电视演播系统。播放频道不少于 16 个,其中有卫星电视节目或自办节目,备有频道指示说明和节目单。播放内容应符合中国政府规定。自办节目至少有 2 个频道,每日不少于 2 次播放,晚间结束播放时间不早于 0 时;

(7)具备有效的防噪音及隔音措施;

(8)有遮光窗帘;

(9)有单人间;

(10)有套房;

(11)有残疾人客房,该房间内设备能满足残疾人生活起居的一般要求;

(12)有与饭店本身星级相适应的文具用品。有饭店服务指南、价目表、住宿规章、本市旅游景点介绍、本市旅游交通图、与住店客人相适应的报刊;

(13)客房、卫生间每天全面整理 1 次,每日更换床单及枕套,客用品和消耗品补充齐全;

(14)提供开夜床服务,放置晚安卡;

(15)24h 提供冷热饮用水及冰块并免费提供茶叶或咖啡;

(16)客房内一般要用微型酒吧(包括小冰箱),提供适量饮料,并在适当位置放置烈性酒,备有饮酒器具和酒单;

- (17) 客人在房间会客，可应要求提供加椅和茶水服务；
- (18) 提供叫醒服务；
- (19) 提供留言服务；
- (20) 提供衣装干洗、湿洗和熨烫服务；
- (21) 有送餐菜单和饮料单，18h 提供中西式早餐或便餐送餐服务，有可挂置门外的送餐牌；
- (20) 提供擦鞋服务。

7 餐厅及酒吧

- (1) 总餐位数与客房接待能力相适应；
- (2) 有中餐厅。晚餐结束客人点菜时间不早于 21 时；
- (3) 有咖啡厅（简易西餐厅），能提供自助早餐、西式正餐。咖啡厅（或有一餐厅）营业时间不少于 16h 并有明确的营业时间；
- (4) 有适量的宴会单间或小宴会厅。能提供中西式宴会服务；
- (5) 有独立封闭式的酒吧；
- (6) 餐厅及酒吧的主管、领班和服务员能用流利的英语提供服务。

8 厨房

- (1) 位置合理；
- (2) 墙面满铺瓷砖，用防滑材料满铺地面，有吊顶；
- (3) 冷菜间、面点间独立分隔，有足够的冷气设备。冷菜间内有空气消毒设施；
- (4) 粗加工间与操作间隔离，操作间温度适宜，冷气供应比客房更为充足；
- (5) 有足够的冷库；
- (6) 洗碗间位置合理；