

CONTENTS



项目一 酒店及酒店业概述

- 任务一 酒店的定义和特点 / 2
- 任务二 酒店的分类与等级 / 7
- 任务三 现代酒店业的发展轨迹 / 13
- 任务四 酒店集团化 / 21

项目二 酒店管理理论

- 任务一 酒店管理概述 / 27
- 任务二 酒店管理职能 / 36
- 任务三 酒店管理的理论基础 / 42

项目三 酒店组织管理

- 任务一 酒店组织结构 / 53
- 任务二 酒店前厅部 / 60
- 任务三 酒店餐饮部 / 66
- 任务四 酒店客房部 / 75

项目四 酒店营销管理

- 任务一 酒店营销概述 / 85
- 任务二 酒店营销环境分析 / 95
- 任务三 酒店营销组合策略 / 102

项目五 酒店企业文化管理

- 任务一 酒店企业文化概述 / 114
- 任务二 酒店企业文化建设 / 119
- 任务三 建设有中国特色的酒店企业文化 / 125

项目六 酒店服务质量管理

- 任务一 酒店服务质量概述 / 132
- 任务二 酒店服务质量的体系保障 / 144
- 任务三 酒店服务质量的控制方法 / 149
- 任务四 酒店客人满意度管理技术 / 157

项目七 酒店人力资源管理

- 任务一 酒店人力资源管理概述 / 163
- 任务二 酒店人力资源规划 / 166
- 任务三 酒店员工的招聘 / 180
- 任务四 酒店员工的培训 / 188
- 任务五 酒店员工的绩效考评与员工激励 / 193

项目八 酒店财务管理

- 任务一 酒店财务管理概述 / 201
- 任务二 酒店财务预算 / 206
- 任务三 酒店财务控制 / 213
- 任务四 酒店财务分析 / 219

项目九 酒店设备管理

- 任务一 酒店设备概述 / 229
- 任务二 餐饮设备的用品管理 / 237
- 任务三 酒店客房设备 / 240

项目十 酒店安全管理

- 任务一 酒店安全管理概述 / 246
- 任务二 酒店安全管理工作计划 / 250
- 任务三 酒店安全工作的组织管理 / 253

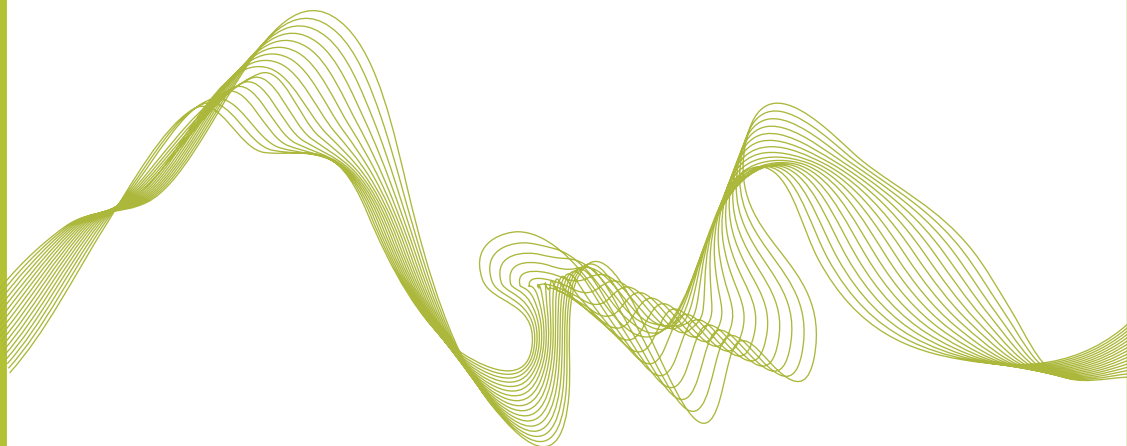
酒店是伴随人类旅行活动的开展而产生和发展的。伴随着社会生活水平的提高和旅游业的兴起。酒店的服务和功能上发生了巨大的变化，酒店业在各国国民经济中所占的比重越来越大，逐渐成为全球经济产业中发展最快，专业化程度最高的行业之一。旅游酒店与旅行社、旅游交通一起被称为旅游业的三大支柱。认识和了解酒店，把握酒店未来的发展趋势，是所有酒店业和相关行业从业者以及各类高等院校，职业院校酒店管理专业学生必备的职场专业知识。

知识目标

1. 了解酒店的含义、地位、作用和功能。
2. 熟悉酒店的分类。
3. 了解现代酒店业的发展。
4. 正确理解酒店的基础理论和酒店的管理职能。

技能目标

1. 能够运用所学知识区分所在地不同酒店的类型。
2. 能够正确认识酒店业的特点及发展前景。



任务引入

国际酒店巨头纷纷入驻中国——中国酒店市场潜力巨大

2010年3月29日，全球客房数量最多的酒店集团——洲际酒店集团宣布在北京地标性中心三里屯酒吧街地区签约北京通盈中心洲际酒店。此外，位于广东省南海区的金融高新技术服务区内佛山保利洲际酒店在2010年4月开业。

2010年3月31日，苏宁置业集团有限公司在南京与全球酒店管理领袖品牌——法国雅高国际酒店集团举行合作签约仪式。在南京、连云港两市共计开设三家酒店，分别为南京新街口苏宁银河诺富特酒店、南京徐庄苏宁银河诺富特酒店以及连云港苏宁银河索菲特酒店。

喜达屋酒店与度假村国际集团也于日前宣布，其旗下第1 000家酒店——绿城千岛湖喜来登度假酒店开业。喜达屋计划2012年将其在华酒店规模翻一番，达到100家。

洲际酒店集团大中华区总裁柏思远表示：“作为国际大都市，北京将继续吸引大批国内外商旅和休闲顾客。洲际酒店集团也将不断致力于开拓像中国这样具有极高增长潜力的市场。”

法国雅高集团仅在南京一地便与苏宁置业共同经营管理多达4家高级酒店，创造了雅高在同一城市与同一企业合作经营酒店数量最多的全球纪录。业内认为，雅高选中南京，也是看中了南京高端酒店市场的发展潜力，南京凭借悠久的历史文化和丰富的旅游资源、活跃的商务市场，对高端酒店的市场需求会越发旺盛。

喜达屋酒店与度假村国际集团总裁兼首席执行官弗瑞兹说：“中国人出境旅游时，定会寻找熟识的酒店品牌，因此喜达屋在中国的发展对我们全球各酒店都具有重要意义。中国现已成为除北美地区之外喜达屋旗下拥有酒店数量最多的地区，中国也是除美国外拥有最多新酒店的国家。”

任务分析

如此多的著名酒店集团落户中国，无疑是看好中国良好的发展前景。那么，你知道什么是酒店吗？酒店有哪些特点？中国的酒店业发展前景到底如何呢？

一、酒店的含义

酒店与旅行社、旅游交通共同构成了旅游业的三大支柱，是旅游业的重要组成部分，是旅游经营活动重要的物质条件，也是旅游业经济收入的重要来源。在现代社会中，酒店的功能已由最初为在旅途中的人们提供单一的住宿服务转变为向顾客提供住宿、餐饮、购物、娱乐等综合性服务。

Hotel（酒店）这个词，源自法语，原本是指王宫贵族在乡间所拥有的豪华宅邸，是用来招待贵宾的场所，并非进行食宿等交易的地方。后来欧美的酒店业沿用了这一名词。在我国则有“酒店”、“宾馆”、“旅馆”等名称。

国外一些权威性的词典，曾对酒店有过一些定义。

《科利尔百科全书》中将酒店（酒店）定义为：为公众提供住宿、膳食和服务的建筑与机构；

《牛津插图英语辞典》将酒店（酒店）定义为：提供住宿、膳食而收取费用的住所；

《美利坚百科全书》将酒店（酒店）定义为：设备好的公共住宿设施，它一般都提供膳食、酒类与饮料以及其他所需要的服务；

《韦氏新世界美语词典》中将酒店（酒店）定义为：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居住的人。

归纳上述各定义，现代的酒店应具备以下基本条件。

- （1）它是一座设备完善的建筑设施。
- （2）它要提供住宿、餐饮、娱乐等项目的理想服务。
- （3）它是商业性的，要实现合理的利润。
- （4）它的服务对象是公众，主要是外出旅游者，也包括非永久居住的人。

综合以上论述得出：酒店是指以建筑物及装备完好的设施为接待场所，向各类旅游者提供食、宿、行、娱、购等综合性服务，具有商业性的公共组织。

上述酒店概念特别强调综合性、商业性和公众性三个特点。

（一）综合性

酒店综合性服务的特点表明酒店与一般企业不同，酒店所提供的产品是多种产品的组合，这些产品既有有形产品，又有无形产品；既有一次性消费产品，又有多次性、连续性消费产品。综合性服务的特点不仅表明了酒店产品形式的综合性，而且表明了酒店产品在产、供、销方面的综合性；不仅表明了酒店在对客服务中的综合性，而且也表明了酒店在经营管理中的综合性。

（二）商业性

商业性的特点表明了酒店是一个经济实体，是一个必须要产生经济效益才能生存的企业，它要求酒店的经营管理必须符合市场的规律，必须迎合市场的需求和满足市场的需要；

要以顾客、市场为导向，做到“宾至如归”；要考虑酒店产品的产、供、销，不断改进产品的质量，提高市场竞争力；要遵循经济规律，搞好经济核算，控制成本，提高利润；要面对市场，敢于竞争，善于竞争。

（三）公众性

公众性的特点反映了酒店是一个生活、科技文化交流、社交活动的中心，是一个大众都可以进入的公共区域。这就要求酒店的管理人员要具有安全保卫的意识，既要保护酒店的财产安全，又要保护顾客的生命、财产安全；既要维护酒店的利益，又要维护顾客的各种利益。此外，还要求酒店的经营管理者充分认识和理解顾客的需求，既要满足住店顾客的需求，又要满足各种进入酒店非住店顾客的需求；既要让住店顾客感到酒店的安全和温馨，又要保证酒店发挥作为公共场所的形象和作为生活、科技文化交流、社交活动中心的功能。

二、酒店的地位和作用

现代交通业的发展，如高速铁路、高速公路，特别是航空事业的发展，使世界变成了地球村，这就为外出旅游、探亲、文化交流、经商等旅行活动提供了极大的便利。人们外出要住宿、要进餐、要娱乐、要购物，酒店正好为他们提供了这样的方便，满足了他们的要求。随着世界旅游业的发展及国际交往的增多，酒店业在国民经济中的地位日趋重要，在一些旅游业发达的国家，其已成为国民经济的重要支柱。酒店业对促进国民经济发展的作用，主要体现在以下几方面：

（一）酒店是旅游业的重要支柱之一

酒店是旅游业发展的物质基础，是为旅游者提供旅游活动过程中的食、住、娱乐等活动的场所。除此之外，现代酒店还是为人们提供保健、社交、会议、消遣与购物的场所。它以一种特殊的商品形式，吸引人们用较多的货币去购买这种商品，使人们享受在家庭和其他地方享受不到的东西，以提供各种优质服务来获得盈利，这就促进了旅游业的发展，并直接促进了国民经济的发展。

（二）酒店是国家外汇收入的重要来源之一

现代酒店使用的是一种不出口的商品外贸经营方式，它的创汇率在某种程度上比商品出口的创汇率还高。在我国，高星级酒店主要的接待对象有外国顾客、华侨、港澳同胞、外籍华人等，有些顾客在酒店内消费时所支付的费用会以外汇方式结算。因此，酒店是创造外汇收入的重要场所。同时，酒店也是体现国家形象的一个窗口。

（三）酒店的发展可促进社会上其他行业的发展

酒店业是一个综合性的行业，酒店的发展直接影响到相关产业的发展。酒店能够带动建筑业、装修业、轻工业和电气行业、食品加工业等行业的发展。例如，一些高星级酒店规模庞大，餐厅和客房种类数量繁多，对装修材料、样式、风格需求各异，客观上要求装

修行业不断地发展，为其提供物质基础和技术支持。酒店业与其他行业发展的相关性极强，因此，它对活跃整个国民经济起到了极大的促进作用。

（四）酒店为社会创造直接和间接的就业机会

酒店需要管理人员和服务人员，按我国目前酒店的人员配备状况，平均每间客房约配备 1 ~ 2 人，若新建一座 300 间客房的酒店，将创造 450 ~ 600 个直接就业机会。同时，其他行业为酒店提供设备、家具、食品、装修等商品或服务也需要大量的人力，这就为社会提供了间接的就业机会。

三、酒店的功能

（一）酒店的传统功能

酒店的传统功能是指酒店在出现之初就已具有的功能，主要包括住宿功能、饮食功能。

1. 住宿功能

住宿功能是指酒店向顾客提供舒适方便、安全卫生的居住和休息空间的功能。酒店的星级越高，其提供的设施就越豪华，服务也越完善；酒店的规模越大，其提供的客房数量越多，承载力就越大。

2. 饮食功能

饮食功能是指酒店向游客提供饮食及相关服务的功能。星级酒店通常具有多种不同风味和消费层次的餐厅和酒吧，适应来自不同国家、地区，具有不同消费习惯的顾客的需要，通过向顾客提供多样性的美食和饮品，使顾客流连忘返。

（二）酒店的现代功能

酒店的现代功能是随着社会的变化并依据顾客的需要逐渐建立和完善起来的。现代酒店都力图通过完善的设施和尽善尽美的服务来满足顾客的需求，以期招徕更多的顾客。酒店的现代功能可以归结为四种，即文化娱乐功能、商业服务功能、购物服务功能以及交通服务功能。

1. 文化娱乐功能

文化娱乐功能是现代酒店通过举办文化活动、提供康体设施，以服务于顾客的休闲和康体需求为目的的酒店功能。随着生活水平的提高，人们对文化、娱乐、休闲的要求越来越高，而现代酒店作为人们文化交流、社交活动的高级场所，通过提供多样的高级服务项目，既可以满足顾客的需求，又可以拓宽酒店的发展渠道。同时，这也是对高星级酒店的一个评定标准与要求。

2. 商业服务功能

商业服务功能主要是指酒店为顾客的商业活动提供各种设施和服务的功能。它包括为顾客的商业活动提供展览厅、写字间等操作场所，为顾客提供程控电话、传真、上网工具等现代化的通信设施设备，让顾客能够随时与外界进行沟通。能够及时收发信息，这对于商务顾客来说是至关重要的。当今的时代是个信息时代，酒店是否有这些通信设备是衡量

其现代化水平的一个重要指标。

3. 购物服务功能

购物服务功能也是现代酒店的一个常见功能。酒店可以根据自身的特点和客源结构,提供一些适应来客需要的旅游纪念品、高级消耗品或是普通生活用品,但要注意必须是能够与主要顾客的喜好相符的物品。

4. 交通服务功能

现代酒店通常被要求能够为顾客提供市内交通工具,能够为旅客提供火车票、飞机票等交通客票的预订服务,以免除顾客的后顾之忧。在现实生活中,许多高星级的酒店通常都拥有自己的专用车队。

顾客的需求在变,现代酒店的功能与要求也在逐渐地延伸。一家好的酒店应该想顾客之所想,尽量为顾客提供个性化的服务。当然,现代酒店在设置这些功能与服务时,应该与所在社区进行功能的对接,互相补充,以降低酒店的经营成本。

任务拓展

世界最大酒店——6 118 间客房的云顶第一大酒店



图 1-1 云顶第一世界酒店

马来西亚云顶第一大酒店目前拥有 6 118 间客房,酒店客房设计简单紧凑,适合休息。酒店的大堂非常气派,大堂外,以热带雨林为主题,将柱子都装饰成粗壮的树干,让人仿佛置身于绿树丛林之中。该酒店获得了吉尼斯世界纪录有限公司颁发的“世界最大酒店”证书。它之前的吉尼斯世界最大酒店纪录保持者是有 5 034 间客房的美国赌城拉斯维加斯米高梅大酒店。

全球最大的餐厅——大马士革之门

经过吉尼斯世界纪录认证,这家坐落在叙利亚首都大马士革郊区的餐厅已成为全球最大的餐厅,它可以同时容纳 6 000 多人用餐。

餐厅名为“大马士革之门”,占地 16 万平方米,内设人工瀑布、喷泉以及仿制的古迹等景致。餐厅厨房另外占地 7 500 多平方米,仿佛是一座生产工厂。在夏天用餐高峰期间,餐厅雇员多达 1 800 人左右。这家餐厅强调,他们不仅能提供最宽敞的用餐空间,还能让顾客享用到绝对高档的美味。但该餐厅不供应酒精饮料。



图 1-2 大马士革之门

任务练习

1. 酒店的定义是什么？它有哪些特点？
2. 酒店的现代功能有哪些？

TASK | 2 | 酒店的分类与等级

任务引入

阿拉伯塔酒店，又称迪拜帆船酒店，位于中东地区阿拉伯联合酋长国迪拜酋长国的迪拜市，为全世界最豪华的酒店。帆船（Burj Al-Arab）酒店，又称“阿拉伯塔”（جرب البرع），又叫做“阿拉伯之星”。金碧辉煌、奢华无比的阿拉伯塔是世界上第一家7星级酒店。

阿拉伯塔酒店是世界上建筑高度最高的七星级酒店，开业于1999年12月，共有高级客房202间。阿拉伯塔酒店糅合了最新的建筑及工程科技，迷人的景致及造型，使它看上去仿佛和天空融为一体。2005年2月22日排名世界第一的瑞士选手费德勒和美国传奇老将阿加西在参加迪拜公开赛间隙，来到号称世界最豪华的酒店，位于迪拜海域的“阿拉伯塔”



图 1-3 阿拉伯塔酒店

酒店顶端的一个独一无二的空中网球场进行一场别开生面的友谊赛，据称此网球场原是直升机停机坪，距离地面200多米，让人心惊肉跳。

看起来好像是正在行进中的帆船形象的酒店建在海滨的一个人工岛上，是一个帆船形的塔状建筑。它建在离海岸线280米处的人工岛Jumeirah Beach Resort上。采用双层膜结构建筑形式，造型轻盈、飘逸，具有很强的膜结构特点及现代风格。它拥有202套复式客房、200米高的可以俯瞰迪拜全城的餐厅。它的中庭是金灿灿的，它的最豪华的780平方米的总统套房更是华丽非凡，在第25层，家具是镀金的，设有一个电影院、两间卧室、两间起居室、一个餐厅，出入有专用电梯。客房面积从170平方米到780平方米不等。七星级酒店房价肯定不菲，最低也要900美元，总统套房则要1.8万美元。这家酒店拥有八辆宝马和两辆劳斯莱斯，专供住店旅客直接往返机场，也可从旅馆28层专设的机场坐直升机，花15分钟空中俯瞰迪拜美景。顾客如果想在海鲜餐厅中就餐的话，他们将被潜水艇送到餐厅，这样他们就餐前可以欣赏到海底奇观。

PROJECT

01

酒店及酒店业概述

任务分析

1. 为什么破例称阿拉伯塔为七星级?
2. 帆船酒店设计的独特之处是什么?

任务准备

一、酒店的分类

随着社会的进步、经济的发展,对外交流活动增多,酒店的数量也越来越多,人们对住宿的需求也越来越高,酒店需要满足各式各样的住宿需求。因此,社会上出现了类型众多的酒店。目前,对于酒店的分类没有统一的规定和标准,也没有严格的界限,主要是根据酒店的位置、等级、体制、客源市场、管理方式、规模、经营方式等因素进行分类,分类方法多样,比较通行的主要有以下几种分类方法:

(一) 根据酒店的服务对象分类

根据酒店的服务对象一般把酒店分为商务型酒店、度假型酒店和长住型酒店三类。

1. 商务型酒店

商务型酒店 (commercial hotel) 多位于城市的商业区,接待商务顾客、观光度假顾客和因其他原因作短暂停留的顾客。为方便商务顾客开展各种商务活动,酒店往往设有商务中心 (business center),为顾客提供打字、复印、传真、秘书、翻译等服务,并提供各类会议室供商务洽谈之用。有的酒店还在客房内提供办公用品、传真机、宽带上网设施等。高档酒店还设置“行政楼层” (executive floor),专门为高级行政人员服务,并在行政楼层上配有商务套房和商务中心。

2. 度假型酒店

度假型酒店 (resort hotel) 传统上以接待休闲度假的顾客为主。此类酒店多位于海滨、山区、温泉、海岛、森林等地方,附设有各种娱乐设施和娱乐项目,如滑雪、骑马、狩猎、垂钓、划船、潜水、冲浪、高尔夫球、网球、疗养等。度假型酒店因易受淡、旺季的影响而采取较为灵活的经营方式,如实行淡季、旺季差价。不少度假型酒店为了吸引顾客,还增设了会议设施。商务与度假相结合,是度假型酒店发展的一种趋势。

3. 会议型酒店

会议型酒店 (convention hotel) 是指用于接待参加各种会议的顾客,专门为举行各种商业、贸易展览及科学讲座会议服务的酒店。会议型酒店一般设在大都市的政治、经济、文化中心或交通便利的游览胜地。它要求酒店有较大的公共场所及会议设施、展览厅或多功能厅等。会议型酒店除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、扩音设备、先进的视听设备等。接待国际会议的酒店还要求具备同声传译装置。同时,会议型酒店必须配备能够协助会议组织者组织会议事务的高效率接待人员。

4. 长住型酒店

长住型酒店（resident hotel）也称为公寓型酒店（apartment hotel），此类酒店一般采用公寓式建筑的造型与布局，适合住宿期较长、在当地短期工作或休假的顾客或家庭居住。酒店与顾客之间通过签订租约的形式，确定租赁的法律关系。

客房多采用家庭式布局，以套房为主，配备适合顾客长住和自理饮食的家具、电器设备和厨房设备。在服务形式上讲究家庭式氛围，突出亲切、周到和针对性的特点。

5. 公路酒店（汽车酒店）

Motel 是 motor 和 hotel 的合成词，又称汽车旅馆，以前是指没有房间的旅馆，可以停车。常见于欧美国家干线公路、高速公路交流道附近，或是离城镇偏远的公路旁。主要接待驾车旅行的顾客。在一些公路发达的国家，游客利用汽车旅行非常普遍。有免费停车场，出入方便，提供基本的膳食和住宿，住宿手续简便，服务项目不多，经济实惠。

（二）根据酒店的规模分类

酒店的规模可以用不同的标准来衡量，没有明确的规定，国际上也没有什么条约来确定。一般来说，按照酒店拥有的客房数量来表示酒店规模，在各种衡量标准中最为客观。目前，国际上通行的划分方法是按客房数量把酒店分为小、中、大三种类型。

1. 小型酒店

一般把客房数在 100 间以下的酒店称为小型酒店。在我国酒店业中，客房数在 100 间以下的酒店约占 58% 左右。近年来新建的酒店都很小，在夫妻旅馆占主导的欧洲，酒店的平均客房数不足 50 间。而在日本，酒店平均客房数约为 70 间。在小型酒店中，顾客较易享受到家庭式的服务。但是，由于受建筑设施和经济实力等方面的限制，小型酒店在宣传、招待和综合服务等方面的竞争能力相对较弱。

2. 中型酒店

一般把客房数在 100 ~ 500 间的酒店称为中型酒店。中型酒店的设施相对来说较为齐全，能够提供舒适的客房和较好的餐厅、酒吧、康乐、健身等服务，是普通旅游者理想的休息娱乐场所。美国酒店的平均规模大约为 125 间客房。而在我国酒店业中，客房数为 100 ~ 500 间的酒店约占 40% 左右。

3. 大型酒店

一般把客房数在 500 间以上的酒店称为大型酒店。在我国，大型酒店约占 2% 左右。大型酒店的设施和服务项目十分齐全，一般都拥有各种大小规格的会议厅、宴会厅和健身设施、康乐设施、舞厅、音乐酒吧等。大型酒店在宣传、招待和综合服务等方面具有明显的优势，但在经营方面承担的风险也很大，必须采用先进的设备和科学的管理手段，并且有良好的营销能力。

（三）根据计价方式分类

根据酒店的客房价格中是否包含餐费标准，酒店又可以分为欧式计价（EP）、美式计价（AP）、修正美式计价（MAP）、欧陆式计价（CP）和百慕大计价（BP）五种酒店类型。

1. 欧式计价酒店

欧式计价酒店指客房价格仅包括客房住宿费，不含餐饮费用。国际上大多数酒店都采用这一形式，我国的酒店一般也都采用欧式计价。

2. 美式计价酒店

美式计价酒店指客房价格包括早、中、晚三餐费用，即“全包餐”形式。美式计价形式曾一度被几乎所有度假型酒店采用。但随着交通的发展，旅客流动性增强，美式计价形式逐渐被淘汰。

3. 修正美式计价酒店

修正美式计价酒店采取一种精明的折中方法，顾客的早餐和晚餐包括在房费中，但不包括午餐。这种计价形式既可以使顾客有安排白天活动的自由，也可以使酒店继续保留提供晚餐的服务，从而获得良好的经济效益。

4. 欧陆式计价酒店

欧陆式计价酒店指客房价格中包括欧陆式早餐。欧陆式早餐一般仅提供咖啡、面包及果汁。此类计价形式较多地被不设餐厅的家庭旅馆所采用。

5. 百慕大计价酒店

百慕大计价酒店是指酒店客房价格中包括一顿丰盛的美式早餐。这种计价形式对商务旅客具有较大的吸引力。

（四）根据所在地区不同分类

根据具体地点，酒店可分为旅游胜地酒店、城市酒店、机场酒店、车站酒店、公路酒店等。

（五）根据酒店所有权及管理方式分类

根据酒店所有权及管理方式，酒店可分为独立经营酒店、合作经营酒店、连锁经营酒店、集团经营酒店四种类型。

1. 独立经营酒店

独立经营酒店是指由投资者自主经营、自负盈亏的单个酒店经营企业，目前在酒店业界，绝大多数中小型酒店都属于独立经营酒店。此种经营方式可以在小而精上做文章，管理相对简单容易；但缺乏强有力的市场竞争力，难与大型酒店集团竞争。

2. 合作经营酒店

合作经营酒店是由两个或两个以上投资者合作兴建并联合经营的酒店，利润除还本付息外，按双方或几方投资额或协议进行分配。采用这种方式的酒店采取联合行动提高了酒店在物资采购、房间预订、人员培训及市场营销等方面的效益，是自愿组织起来的一种合作组织。

3. 连锁经营酒店

连锁经营酒店是一个总公司以同一个商标在不同的国家和地区拓展，以其相同的风格或水准来进行经营管理的酒店。这些酒店在集团公司的统一领导、监督、管理或指导之下，