

目 录

项目 1 饭店管理基础知识

任务 1-1 认识饭店业	2
1-1-1 认识饭店的概念及饭店业的发展史	2
1-1-2 区分饭店类型与等级	9
1-1-3 辨饭店功能, 识饭店结构	17
任务 1-2 认识饭店管理	26
1-2-1 认识饭店管理概念及内容	26
1-2-2 认识饭店管理职能	31

项目 2 饭店常规管理

任务 2-1 设置饭店组织机构	42
2-1-1 熟悉饭店组织机构	42
2-1-2 制定饭店组织制度	49
任务 2-2 制订与实施饭店计划	58
2-2-1 制订饭店各类计划	58
2-2-2 实施饭店计划	66
任务 2-3 实施饭店人力资源管理	75
2-3-1 认识饭店人力资源管理	75
2-3-2 饭店人力资源的开发	79
2-3-3 饭店员工的激励	92

任务 2-4 创新饭店市场营销与公共关系管理	100
2-4-1 CIS 战略的构建	100
2-4-2 促销方案的制定	113
任务 2-5 饭店物资设备管理	122
2-5-1 饭店物资管理	122
2-5-2 饭店设备管理	134

项目 3 饭店卓越管理

任务 3-1 实施饭店服务质量管理	148
任务 3-2 开展饭店产品创新	163
3-2-1 组合饭店产品	163
3-2-2 创新饭店产品	169

项目 1

|||||

饭店管理基础知识



任务 1-1 认识饭店业

饭店是旅游业的重要组成部分，它是一个国家发展旅游业的物质基础，也是旅游经济收入的重要来源之一。随着饭店经营管理的日益集团化和国际化，饭店业出现了明显的产业化趋势，产业前景非常广阔。因此，为了更好地完成饭店服务工作，服务人员需要正确认识饭店的概念、类型、等级划分以及我国饭店业的发展情况。

学习目标

- ◆ 认知饭店的定义及饭店业的发展史。
- ◆ 会区分饭店类型及等级。
- ◆ 能辨别饭店的功能，认识饭店的结构布局。

1-1-1

认识饭店的概念及饭店业的发展史



任务描述

自古以来，人们在远行时便会找地方投宿，而供人暂住的地方就称为客栈。中世纪后期，商业贸易日益蓬勃，远行贸易的商人越来越多，世界各地传教的传教士、朝拜的信众、与别国进行交涉的外交官员、传递信件的邮差的数量也不断增多，客栈的数量随之而增。当时人们远行主要靠步行或乘马车，因此，客栈主要出现在道路或驿站旁。

在当时，客栈只提供基本的食宿，让旅客可以有落脚的地点，并没有提供消遣服务。到了大航海时代，客栈的规模开始扩大，部分客栈已能提供30多间客房，并设有酒窖、食品室及厨房，满足客人更多的需求，而且环境也

随之改善，在客栈旁设有花园及草坪，内部设有宴会厅和舞厅，有逐渐迈向现代化的趋势。不过，不论怎样变化，古时的客栈声誉很差，往往被人们认为是为了糊口谋生的人才干的低级行业。客栈内亦不安全，常常会有不法之事发生，如抢劫、打架、聚赌等。



问题引导

客栈与现在的饭店有什么区别？我们可以把客栈说成饭店吗？



应知应会

一、饭店的概念

“饭店”一词的英语为hotel，源于法语，是指法国贵族用于接待客人的地方。我国的饭店有各种称谓，如酒店、大酒店、大饭店、宾馆、国宾馆、迎宾馆、旅馆、旅社、大厦、招待所、度假村、培训中心、会议中心、会馆、国际俱乐部等，但其性质是相同的。

现代饭店与旅行社、旅游交通一起被称为旅游业的三大支柱，在现代旅游业中扮演着重要的角色。

现代饭店是在传统住宿接待设施的基础上发展起来的，一般都由客房、餐厅、宴会厅、多功能厅、商务中心、酒吧、歌舞厅、商场、美容美发厅、健康中心等组成，通常能够满足顾客吃、住、行、游、购物、娱乐、通信、商务、健身等多种需求。

根据饭店的上述功能特性，国外的一些权威辞典对饭店进行了如下解释。

《美利坚百科全书》——饭店是一个住宿公共设施，它一般都提供食品、酒水和其他服务。

《大不列颠百科全书》——饭店是在商业性的基础上向公众提供住宿，也常常提供膳食的建筑物。

美国《饭店法》——饭店是为社会公众提供住宿的场所，它提供餐饮服务、客房服务、大厅服务、电话服务、洗衣服务，以及家具和设备的使用等服务。

综合以上资料，“饭店”可定义为：由政府批准的，能为客人提供住宿、餐饮、娱乐及各种综合服务且拥有建筑物和设施的公共场所。

二、饭店业的发展史

（一）世界饭店业的发展

世界饭店业的发展进程大体可分为四个时期，即客栈时期、豪华饭店时期、商业饭店时期和现代饭店时期。

1. 客栈时期

最早的客栈出现在原始社会末期和奴隶社会初期，是为适应古代国家的对外交往、宗教、商业旅行、贵族巡游等活动而产生的。

主要特点：规模小、建筑简单、设备简易、价格低廉，仅提供基本的食宿服务，是现代饭店的雏形。

2. 豪华饭店时期

19世纪中叶，随着资本主义经济和旅游业的产生和发展，旅游开始成为一种经济活动，专为上层统治阶级服务的豪华饭店应运而生。

19世纪末20世纪初，美国出现了一些豪华饭店。如纽约的“广场饭店”是当时豪华饭店的代表，它是由恺撒·里兹（Caeser Ritz, 1850—1919）开办的。Ritzy一词也由此而来，有“极其时髦，非常豪华”之意。

主要特点：饭店规模较大、设备豪华、装饰讲究、服务设施齐全、价格昂贵；管理工作从接待服务中分离出来，逐渐形成专门的职能，但尚处于经验管理阶段；讲求服务质量，管理工作要求严格。

3. 商业饭店时期

商业饭店时期是世界各国饭店最为活跃的时期，是饭店业发展的重要阶段，它使饭店业最终成为以“一般平民为服务对象”的产业，它从各个方面奠定了现代饭店业的基础。

20世纪初，世界上最大的饭店业主出现在美国，他就是埃尔斯沃思·米尔顿·斯塔特勒。1908年，斯塔特勒在美国巴法罗建造了第一个由他亲自设计并用他的名字命名的斯塔特勒饭店，该饭店是专为旅行者设计的，适应了市场的需求，创造了以“一般平民所能负担的价格条件，却提供世界上最佳服务为目标”的新型饭店，开创了饭店业发展的新时代。

斯塔特勒在饭店经营中有许多革新和措施：他按统一标准来管理他的饭店，不论是你到波士顿、克利夫兰，还是到纽约、布法罗，只要住进斯塔特勒的饭店，标准化的服务都可以保证；他的饭店里设有通宵洗衣、自动冰水供应、消毒马桶坐圈、送报上门等服务项目；讲究经营艺术；注重提高服务水平，亲自制定斯塔特勒服务手册。斯塔特勒科学合理、简练适宜的经营管理方法至今对饭店业仍有很大启迪，对现代饭店的经营具有重要的影响。

主要特点：饭店企业规模较大，设备舒适完善，服务项目齐全，价格合理，服务对象是一般的平民，以接待商务客人为主；饭店企业经营活动完全商品化，营销活动受资本运动规律支配，以追求利润为主要目的；饭店企业之间竞争激烈，管理工作注重市场研究，逐步形成目标市场。

4. 现代饭店时期

现代饭店时期大约从20世纪50年代开始至今。第二次世界大战后，随着科学技术的迅速发展和社会生产力的快速增长，世界上出现了国际性的大众化旅游。随旅游活动的发展，使饭店业已成为国际性的经营项目和许多国家的重要经济成分，社会需求的变化，促进饭店业由此进入了现代饭店时期。

主要特点：需求变化引起饭店企业设施多功能化；接待对象更加大众化；市场结构多样化带来饭店企业类型多样化；饭店业的高额利润加剧了市场竞争，使饭店企业走向联营化。

（二）我国饭店业的发展

1. 我国饭店业的发展阶段

（1）近代饭店管理阶段。我国近代饭店管理阶段从19世纪末到1949年新中国成立。在这一阶段，由于帝国主义的入侵，我国沦为半殖民地半封建社会，这一时期我国饭店主要以三种方式存在：①外国人在中国建立的饭店；②中国的工商业者建立的饭店；③中国旅行社在各城市建立的饭店和旅舍。

（2）行政事业单位管理阶段。我国行政事业单位管理阶段是指从新中国成立后到1978年。这一时期我国建设了一批高级饭店宾馆，主要接待外国专家和友好人士。

（3）现代饭店企业管理阶段。我国现代饭店企业管理阶段是指从1978年党的十一届三中全会后到现在这段时间。这一时期我国的饭店由行政事业单位管理走向企业管理；由经验管理走向科学管理；推行星级评定制度，进入

国际现代化管理新阶段；建立饭店管理公司，饭店走向专业化、集团化、管理法制化趋势。这是我国饭店逐步实现管理科学化和现代化的一个新阶段。

2. 我国饭店业的发展现状

(1) 饭店产业化规模庞大，饭店投入金额巨大，硬件建设已接近、达到或超过国际水平，出现了一批具有中国特点的在管理水平、服务质量和经济效益上都比较先进的饭店。

(2) 饭店数量大大增加，竞争局面已经形成。饭店经营已进入以买方市场为主，经营管理难度增加，企业进入微利时代。

(3) 供求关系比较宽松，饭店业市场竞争激烈。

(4) 集团化经营得到发展，饭店业面临新的挑战。

①受经济全球化浪潮的巨大冲击，我国饭店业能否尽快地发展壮大，形成国际竞争力，是面临的严峻挑战。

②加入WTO的挑战。我国饭店业必须做好充分准备，迎接国际资本和饭店业形成的资本冲击、技术冲击、文化冲击、客源冲击、人才冲击和经济效益冲击。

③高科技发展的挑战。

④国内经济形势变革的挑战。目前，我国经济正处于两个“关键时期”：一是经济体制改革的关键时期；二是经济走向发达的关键时期。

⑤客户需求与变化与饭店产品结构调整、服务方式变革的挑战。

(5) 饭店业市场空间广阔，饭店业发展前景良好。

3. 我国饭店业发展中存在的问题

(1) 饭店建设宏观失控，客房总数超前，供求失衡，竞争加剧。

(2) 饭店结构比例失调，从档次结构看，低星级饭店过少，高星级饭店分布过于集中。

(3) 重硬件轻软件，产品质量不高，重视硬件的资金投入，轻视人才的培养和服务质量与管理水平的提高。

(4) 追求“大而全”，产品缺乏特色和个性。

(5) 重推销，轻营销；重外部推销，轻内部推销。

(6) 重服务培训，轻管理培训；重技能训练，轻素质提高。

4. 我国饭店业的发展趋势

进入21世纪,随着市场竞争的加剧,我国饭店业将会呈现出以下趋势。

(1) 经营理念的变化。随着社会的进步、技术的发展,人们对富有人情味的服务需求越来越高。满足人们受尊重与个人特殊需求的个性化服务是符合现代化饭店发展趋势的最高境界的服务。饭店经营理念更加尊重消费者,注重人文关怀精神;经营管理细分化,以适应市场需求。

(2) 饭店产品的变化。为了更大限度地满足不同客人的需要,饭店产品发生了很大的变化,主要表现在以下两个方面。

①从统一化转向多元化。20世纪80年代初,饭店产品十分统一、相似,随着饭店业市场日趋激烈的竞争以及消费者需求的不断提高,饭店业应不断推出新的产品以满足人们不断增加的个性化需求。

②从标准化转向个性化、定制化。许多饭店为了满足常客或者较为成熟的消费者的需要,注重针对客人需求提供个性化产品,使客人感受到饭店对宾客的尊重。

(3) 饭店形式的变化。所谓饭店形式,就是需求和供给的产品在市场上结合到一起时饭店的具体表现形式。现在可以看到的有以下几种趋势:一是大而全;二是“小而专”;三是极端性产品的出现;四是建筑形式的多样化。

(4) 饭店服务的变化。饭店服务发展的总体趋势表现为几个层次的发展,即标准化和规范化服务、个性化服务、超值服务、金钥匙服务,最后形成一个综合性的服务体系。

(5) 营销方式的变化。饭店营销的发展趋势是多样化的,主要表现为四个普遍化:营销网络的普遍化、消费档案的普遍化、弹性供给的普遍化、饭店品牌的普遍化。

(6) 技术手段的变化。未来饭店可能出现两种极端:一种就是电子信息技术无所不在,真正体现技术化浪潮和数字化生存的客观实在;另一种极端就是饭店里没有任何电子信息技术(包括电话),让客人充分体验无技术的乐趣。

(7) 文化竞争的变化。从饭店经营的角度来看,饭店文化的含量要胜过技术的含量,所以在饭店经营的过程中,应该遵循的不是技术至上主义而是文化至上主义。从世界范围来看,美国的饭店制度是最好的;欧洲的饭店所

长在于文化；亚洲的饭店所长在于有人情味，在于人与人、面对面的一种服务。所以，制度、文化、人情的全面结合是未来饭店竞争的一种趋势。

(8) 产业结构的变化。从产业组织政策角度来说，饭店产业结构的发展趋势也是两个极端：一是大集团的出现，到一定程度就是超集团的发展；二是产业结构的细分化和专业化的发展。在这个过程中，那些既没有进入集团网络，又没有任何个性特点的中型饭店，将无法经受市场的激烈竞争。严格地讲，我国大部分饭店都是这种饭店，在这一点上要有危机感。

(9) 饭店竞争的变化。我国饭店业的未来竞争具有三个特点：一是从大众化的低价位产品转向文化性的中价位产品，再进一步转向个性化的特价产品；二是从现在的利润基本上是直接经营所得转变为房地产升值、品牌、文化性经营和个性化经营等系统经营所得，这种利润源的根本变化必将促使经营思路以至管理模式发生根本性的变化；三是从单一饭店之间的战术性竞争，发展到饭店集团之间的战略性竞争。

(10) 发展模式的变化。从客人、饭店、政府的主要要求来看，饭店业未来的发展必须选择可持续发展模式。这种模式的两个基本点，一是开发绿色产品；二是开展绿色经营。饭店的可持续发展，开发绿色产品，开展绿色经营，建设生态饭店，将成为 21 世纪饭店业真正长远的发展潮流。

知识链接

20 世纪四五十年代，随着国际旅游业的发展，旅馆资本迅速积累起来，出现了许多国际旅馆集团，又称国际旅馆联号。

◆1946 年，泛美航空公司成立了第一家饭店集团——洲际饭店集团，并向全世界其他地区扩张，拉开了饭店业国际化的序幕。

◆1952 年，康芒斯·威尔逊成立了第一家假日饭店（Holiday Inns）并用特许经营的方式迅速扩大规模。

◆1963 年，为吸引中低收入旅游者，第一家经济型的饭店联号“汽车饭店 6（Motel 6）”在美国加利福尼亚州成立。

◆由香港东方文华饭店集团管理的泰国曼谷东方饭店，十多年来一直名列世界十大最佳饭店榜首。亚洲地区的香格里拉饭店集团、日本的大仓饭店集团等除在亚洲地区投资或管理饭店外，还将业务扩展到欧美地区。

◆20世纪八九十年代，全球饭店联号中开始了以收购兼并为主要形式的整合扩张运动，出现了大批规模庞大，拥有完整的品牌系列，从事多样化经营的巨型饭店联号，如圣达特（Cendant）、喜达屋（Starwood）、雅高（Accor）、马里奥特（Marriott）、希尔顿（Hilton）等。

1-1-2 区分饭店类型与等级



任务描述

为满足专业学习的要求，小张准备去广东大厦实地考察。她上网查阅了该饭店，介绍如下：广东大厦是一家拥有500间客房的四星级饭店，地处广州市中心，与风景秀丽的越秀山和驰名中外的中山纪念堂相邻，步行到北京路商业旺区只需10分钟，步行至地铁站只需5分钟，距广州火车站和白云国际机场也仅3千米和26千米路程。大厦外形别致，多层天台，绿荫环绕，裙楼筑有天台花园，大堂宽敞气派，中庭绿树掩映，流水潺潺，一派浓郁的南国风貌。饭店各种服务、娱乐、商务、会议设施齐备，中西美味佳肴荟萃，是商务旅游、公干、会议的理想住所。下榻广东大厦，您将享受到热诚的服务和称心的回报。



问题引导

上述简介资料中，你能判断广东大厦属哪种饭店类型？如何去检验它是否符合四星级标准？



应知应会

一、饭店的类型

随着经济和社会的发展，为满足不同顾客的不同需求，各具特点的不同类型的饭店应运而生。

（一）按宾客需求特点分类

1. 城市中心饭店（city center or urban hotels）

城市中心饭店大多位于城市中心、商业中心或当地政府办公机构附近。

（如图1-1-2-1所示）



图1-1-2-1 城市中心饭店——广州花园酒店

这种类型的饭店外观豪华，保险箱等商务所需的设备设施配备齐全，交通方便。

市场特点：以接待商务旅行者为主，顾客消费水平较高、文化修养好、注重交往礼节和地点的选择，对价格敏感性不强，住宿期较短。

2. 度假型饭店（resorts hotels）

度假型饭店一般位于海滨、山区和温泉附近。（如图1-1-2-2所示）



图1-1-2-2 度假型饭店——广州从化崑格诗温泉酒店

这种类型的饭店娱乐、康乐设施完善，周边环境优美，顾客不仅可以享受到舒适的服务，同时可以尽情欣赏大自然的景色。

市场特点：主要接待以度假、休息和娱乐为目的的顾客，他们对市场需求季节性强，对价格比较敏感。

3. 汽车饭店（highway hotels/motels）

汽车饭店一般位于主干公路和高速公路沿线上。

这种类型的饭店有免费的停车场，为外出客人提供出入方便，提供基本的膳宿，住宿手续简便，服务项目不多，经济实惠。

市场特点：主要接待驾车旅行的公务和度假的家庭顾客。

4. 长住型饭店（resident hotels）

长住型饭店一般位于城区和度假中心。

这种类型的饭店将房间作为办公地点和场所出租，并提供正常的客房和餐饮服务，力求在设备设施及服务上营造出家庭氛围，租用的时间一般在半年或一年以上。另一种长住型饭店只提供住宿，而不提供专门的客房和餐饮服务，服务项目和管理较简单，因此收费也较低。

市场特点：主要接待长住的商务和度假顾客，他们喜欢随便的氛围，有家庭生活乐趣，对价格敏感性较强。

5. 会议型饭店（convention hotels）

会议型饭店一般位于城区、交通便利的度假中心或旅游胜地。（如图

1-1-2-3所示)



图1-1-2-3 会议型饭店——广州白云国际会议中心

这种类型的饭店除具备相应的食宿设施外，还应有较大的公共场所，如各种规格不等的会议室、展览厅或多功能厅，并配备相应的会议通信及视听设备，配备专门的会议销售部门和人员负责组织和协调各项会议事务，具备高效率的会议接待模式。

市场特点：主要接待商业、贸易展览及学术讲座等各种会议团体的顾客，他们消费水平较高，市场需求季节性不明显，但受定期例行的展览与会议日期的影响。

6. 绿色饭店 (green hotels)

所谓绿色饭店，就是指饭店在经营过程中既关注企业经济效益，同时也注重保护生态和合理使用资源的饭店。（如图1-1-2-4所示）

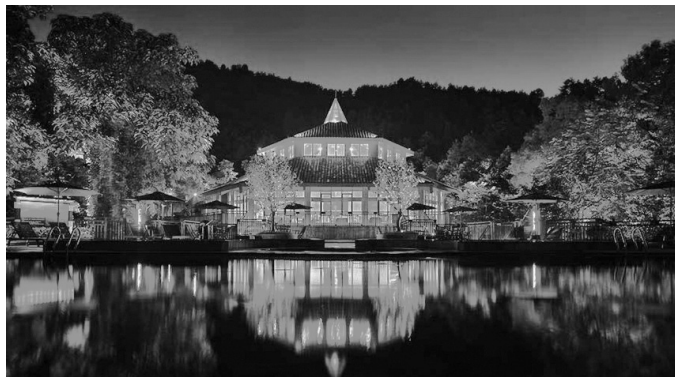


图1-1-2-4 绿色饭店

其核心是为顾客提供舒适、安全、有利于人体健康要求的绿色客房和绿色餐饮，并且在生产经营过程中加强对环境的保护和资源的合理利用。例如：饭店尽可能大量使用节能灯，无人使用扶梯时缓慢运行，房间棉织品更换摆放环保卡等。

市场特点：可以降低企业所耗的能源，减少人力物力的损耗，保护自然，有益于人们的身体健康。

7. 青年旅舍 (youth hotels)

青年旅舍的主要特点：（1）客源主要是学生和“背包客”；（2）提供住宿和自助式食品；（3）设备简陋、收费低。（如图1-1-2-5所示）



图1-1-2-5 青年旅舍

（二）按饭店计价方式分类

1. 欧式计价饭店

欧式计价饭店的客房价格仅包括房租，不含食品、饮料、康乐等其他费用。国际上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。住店者没有其他地方可用餐的度假型饭店较多采用这种方式。

3. 修正美式计价饭店

修正美式计价饭店的客房包括房租和早餐及一份正餐（午餐或晚餐）的费用。这种价格我国较少采用。

4. 欧陆式计价饭店

欧陆式计价饭店的客房价格包括房租及一份简单的欧陆式早餐（即咖啡、面包和果汁之类）的费用。在国外，此类饭店一般不设餐厅。

5. 百慕大计价饭店

百慕大计价饭店的客房价格包括房租和一份美式早餐的费用。

（三）按饭店的规模分类

1. 小型饭店

小型饭店主要是指拥有300间以下标准客房数量的饭店。一般饭店内的设施和服务能基本满足旅游饭店的标准和要求，价格便宜，属于经济型饭店。

2. 中型饭店

中型饭店主要是指拥有300—600间标准客房的饭店。一般饭店内的设施完备，较优雅舒适，服务项目齐全、价格适中，是多数旅游者愿意接受并喜欢选择的饭店。

3. 大型饭店

大型饭店主要指拥有客房数在600间以上标准客房的饭店。一般饭店内的设施和服务项目较齐全，较豪华舒适，大多数都是豪华型饭店。

城市人口密度大的美洲和亚太地区喜欢建大型饭店，而欧洲则比较钟情小型饭店。

二、我国饭店的等级

全世界饭店有近100种等级评定系统，不同的国家和地区采用的等级标准不同，用以表示级别的标志与名称也不一样。目前，世界上通用的饭店等级制定与表示方法大致有以下几种。

1. 星级制

把饭店根据一定的标准划分的等级分别用星号“★”表示出来，以区别其等级的制度。比较流行的是五星，星级越高，设施和服务越好。这种星级制在世界上，尤其是欧洲，采用最为广泛。我国的国家旅游局也采用此种分级方法。

（1）一星级饭店：设备简单，具备食、宿两个基本功能，能满足客人最简单的旅行需要，提供基本的服务，属于经济等级，适合经济能力较差的旅游者。

(2) 二星级饭店：设施一般，除具备客房餐厅外，还设有购物、邮电、美容等综合服务设施，服务质量好，属于一般旅行等级，适合经济能力中下等的旅游者。

(3) 三星级饭店：设备齐全，除提供优良的食宿外，还有会议室、游艺厅、酒吧、咖啡厅、美容室等综合服务设施，属于中等经济水平旅游者的等级，目前最受旅游者的欢迎。因此，此类饭店数量最多。

(4) 四星级饭店：设备豪华，各种服务齐全，设施完善，服务质量优秀、室内环境高雅。顾客可以在此得到物质、精神上的高级享受，属于上层旅游者和公务旅行者的等级。

(5) 五星级（或四星级超豪华）饭店：饭店的最高等级。设备十分豪华，服务设施十分齐全，服务质量极高。标准间设施华贵、高雅，各种设施齐全。五星级饭店的客源主要是政府高级官员、社会名流、跨国公司商务人员、企业老板、上层管理人员、高级技术人员、著名学者等。

2. 字母表示法

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。有的国家用 A1、A、B、C、D 来表示饭店的等级，最高级用 A1 来表示。

3. 数字表示法

用数字表示饭店等级的方法，一般采用豪华表示最高级，继豪华之后由高到低依次为 1、2、3、4，数字越大，档次越低。

目前，我国采用与国际接轨的五星等级制。饭店星级的划分与评定主要以《旅游饭店星级的划分与评定》（GB/T14308—2003）为标准。此标准相对以前增加了更多的自由选择项目，各饭店可以根据自己的特色和侧重点进行选择，以保证饭店具有更多的个性和特色。

三、世界最佳饭店标准

目前，对于世界最佳饭店尚未有一个统一的衡量标准，但各新闻机构、各大型国际宾馆、各国际宾馆联号经营管理集团，以及社会各界人士普遍认为，世界最佳宾馆的标准应高于各国五星级的标准，它的服务应该更好、更完善，因而普遍赞同下列十条最佳饭店标准。

（一）最佳饭店要有一流的服务员和一流的服务标准

饭店对旅客服务的质量是饭店经营管理全过程的综合体现。从饭店自身来看，影响服务质量的因素主要有两个方面：一是饭店的设施，人们称之为“硬件”方面，二是饭店整个员工队伍的素质，这是提高饭店服务质量的关键因素，人们称之为“软件”。优良的服务应是上述两者的结合，缺一不可。

（二）最佳饭店要清洁、卫生、舒适、高雅、怡人

最佳饭店的客房、餐厅、大堂、公共场所、会议厅等要清洁、舒适、高雅，尤其客房的舒适、洁净、宁静、高雅陈设、怡人环境更为重要，因为客房是客人的“家外之家”，是客人感受时间最长的地方，客房服务质量如何，是关系到客人下次能否再来的关键因素之一。

（三）最佳饭店应能提供富有特色的美味佳肴

饭店能否提供色、香、味、美、型、器俱佳的饮食产品，对饭店的声誉、等级起着重要的作用。因此，最佳饭店应拥有制作特色菜肴、餐点，技术精湛、懂饮食文化的高技能厨师和点心师。

（四）最佳饭店应设有多种不同的服务项目

最佳饭店应包含所有饭店设施和服务项目，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、迪斯科舞厅、音乐茶座、室内和室外美景花园、公共服务部和商品部，还应有快速服务的电脑设施、向客人提供快速开房住宿、预订及结账离店手续。

（五）最佳饭店应该使客人有“宾至如归”之感

在饭店服务中客人永远是对的。这不仅是饭店的营业信条，同时也是饭店所出售商品的最佳象征。“宾至如归”要求饭店应向宾客提供舒适、方便及一流的服务，同时饭店要有怡人怡心的环境、暖人的房间等。

（六）最佳饭店的地理位置应十分恰当

最佳饭店的选址一定在城市的文化、商业或行政中心，或是交通方便的主要风景名胜。而且那些列入世界最佳饭店名单的饭店，其本身又是该城市著名的旅游资源，有的是新建筑，雄伟壮观，是新时代科学技术与精神的体现；有的是古老历史、文明的见证。如香港九龙的半岛饭店有60多年的历史，它被誉为九龙历史发展的见证。

（七）最佳饭店一定要独具特色、独具风格

最佳饭店应在建筑设计、外部造型、内部设施、装修和陈设等方面富有特色，如突出民族风格、地方特色或时代特色等。

（八）最佳饭店一定要注意微小服务和装饰

注意微小服务和装饰会使客人感到愉快和舒适，是一所最佳饭店不可缺少的独特的服务项目。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，它们都应使客人感到热情、方便、舒适、满意。

（九）最佳饭店的另一标志是曾有名人在此饭店下榻和就餐

所谓名人，一般指国家元首，或者是世界著名的艺术家、明星、作家等。通常饭店会将名人光临时拍成的照片悬挂在饭店醒目的位置或保存起来，作为荣誉和最佳饭店的象征。

（十）最佳饭店是举办过历史上重要宴会的场所

所谓重要宴会，主要是指总统、总理、议员、委员长等要人主持的宴会（如新闻发布会、答谢宴会、招待会等）。最佳饭店能够有机会举办这样的宴会，也说明自己的设备设施及服务达到了较高水平。

1-1-3

辨饭店功能，识饭店结构



任务描述

中国的 X 城是一座国际性的大型商贸城市，来自国内外的人非常多。该城市要新建两座五星级的饭店。在饭店的设计上，特别是饭店的门面——大堂的装修设计上，这两家饭店有截然不同的两种态度和方法。

A 饭店采用意大利现代风格为主调，材料以石材为主，全部进口，营造一种雍容华贵的气氛，这样能使外宾有种亲切感，也能吸引较多内宾。

B 饭店采用较浓郁的中国风格，在大堂设置了太湖山石、小桥流水，材料多采用中国花梨木做饰面，这样来体现“民族的即世界”的主题。在建

设中，社会对两家饭店均有议论。结果建成后，两家饭店都获得了相当的成功。



问题引导

你认为这两家饭店的设计是否符合现代饭店的经营理念？



应知应会

现代饭店有两种基本功能：一是作为企业的经济功能，这就要在满足顾客需要，不断维持与扩大客源数量或提高客源质量的同时，使饭店长期利润最大化；二是作为产品的效用功能，要求尽可能多地满足不同目标顾客的需求，解决他们的各种需求问题。

饭店从业务性质上来说，可分为前台和后台两大部分。

一、前台的功能和结构布局

一般来讲，把直接为顾客提供各种设备设施，面对面为顾客服务的部分称为前台接待部分，主要包括公共场所（饭店外部环境、前厅大堂、餐饮、娱乐、康乐及其他公共场所）、客房。其结构布局要体现饭店的经营特点和风格，须有独特吸引力，讲究美观、舒适。一流的饭店更是要求前台高雅、豪华、气派。

（一）饭店外部环境

饭店的建筑造型一般有自己的主题或特色。外部环境的设计布局要合理，不仅要具有韵律美和节奏感，还要充分体现其个性特色，同时对其外部环境的绿化带、水池、装饰物、庭院、交通道、停车场等都要因地制宜，合理布局，突出饭店气氛和文化特色。

（二）前厅大堂

前厅是顾客进入饭店首先接触的部分，是顾客办理入住、离店手续的场所。前厅还要为顾客提供休息、综合服务、处理投诉等多项服务，前厅又是饭店的信息中心和业务调度中心。前厅的环境、气势、氛围是非常重要的，它能给客人留下第一印象，也是给客人留下最后印象的地方，它能影响客人是否再次来饭店下榻。前厅的布局要能体现出舒适、方便、安全。

大堂要宽敞、明亮、悦目，要有足够的空间以供宾客散集和通行。大堂应有作业空间、服务空间、流动空间、停留空间和休息空间等。大堂的布置要有一定的文化气息、风格个性、艺术特色。大堂还可以布置小庭园、雕塑、人造瀑布、绿化设施，自然地分隔空间。（如图1-1-3-1所示）



图1-1-3-1 广州白天鹅宾馆大堂内的小庭园及人造瀑布

大堂的中心部分是总服务台，总服务台设置以长条式为最佳。总服务台应附设有总台办公用房、贵重物品寄存室。同时，大堂可设置预订处、行李房、商务中心、大堂经理处、大堂酒吧、宾客休息区、宾客用卫生间、公用电话亭、书报阅览架、饭店服务示意图等。目前，大堂布局的发展趋势越来越趋向于多功能化。有很多饭店还在大堂设置商务洽谈室、咖啡室、美容室、图书室、花店、商场等。

（三）客房设施

客房是饭店的主体，是饭店存在的基础。客房是宾客在饭店唯一能单独使用的封闭性场所，宾客可以在客房内休息、洗浴、工作、会客等。客房的布局要求在舒适、方便、安全的基础上，突出暖、静、雅。另外，客房还要讲究“细”，即细部、细节、细微之处的考虑。客房通常是在公用设施的上层，客房的布局呈立体垂直规则排列，即各楼层相同功能的空间都在同一立面上，客房走道、防火门、消防电梯和扶梯、楼层前室等布局均应符合消防的规范标准。（如图1-1-3-2所示）



图1-1-3-2 饭店客房设施——客房

（四）餐饮设施

餐饮设施是饭店为顾客提供食品、饮料消费的场所和设施的总称。餐饮的功能主要是营造一种环境和一种气氛以满足宾客对饮食的需求。餐饮从完整概念上来说，应包括食品、饮料、餐厅环境、餐饮服务、厨房生产和原料等多种因素，所以，餐厅的结构布局也要考虑全面。

现代饭店餐厅由多种类型组成，一般有中式大餐厅、中式小餐厅、宴会厅、西餐厅、自助餐厅、特色餐厅等，有些饭店还有旋转餐厅、烧烤餐厅、各国特色餐厅等。餐厅要设置在适中和便于进出的地方，餐厅的布局应突出愉快、欢乐的特点，它所呈现出的环境氛围应该富有艺术性，要活泼、淡雅，富有节日的气息。一般情况下，每间餐厅都应配备相应的厨房，以餐厅就餐人数和餐厅或餐饮面积为依据，确定厨房面积及厨房、备餐间的布局。

（如图1-1-3-3所示）



图1-1-3-3 饭店餐饮设施——西餐厅

（五）娱乐、康乐设施

娱乐、康乐设施是现代饭店不可缺少的部分，随着客源市场对饭店产品多元化的需求，随着人们生活方式的改变，娱乐、康乐所处的地位和收入份额在逐步提高。

饭店娱乐设施主要包括歌舞厅、卡拉OK厅、棋牌室、电子游戏室、影视厅等，通常布局在饭店底层后部、侧面，或安置在公共区域，以免影响住店宾客的休息和工作。

康乐设施主要包括健身房、桑拿浴、赛车活动场、模拟小型高尔夫球场、网球场、室内羽毛球场、乒乓球室、桌球室、保龄球室、美容中心、游泳池等。康乐设施布局首先取决于场地，占地或大或小，场地或室内或室外，需根据饭店的具体情况来确定。（如图1-1-3-4所示）



图1-1-3-4 康乐设施——健身房

二、后台的功能和结构布局

饭店的后台区域一般是不直接接触顾客，主要指饭店的行政管理办公室和后勤区域（职工用房、洗衣房、工程设备部门、仓库等）。饭店后台区域的装修设计应以经济适用为主，不必像客房和公共区域那样讲究舒适豪华。

（一）行政管理办公室

行政管理办公室一般包括前台办公室、总经理办公室、营销公关办公室等。为了便于各部门人员之间的沟通联络，便于服务顾客，各行政管理办公室多采用集中设置的布局。办公室的面积不能太小，且配以布置高雅的接待室和会议室。

（二）后勤区域

后勤区域主要包括职工用房、洗衣房、工程设备部门、仓库等。一般情况下，制服房、更衣室、洗衣房彼此相邻；工程部办公室、维修保养区域和机电设备房相邻；各部门专用仓库则靠近该部门设置。

三、饭店功能和结构设计的原则

饭店的功能和结构设计一般遵循四个基本原则：一是满足宾客旅居生活

的需要；二是遵循国际惯例和国家规范标准；三是将客人使用的设施与员工使用的设施分离开来；四是保证最大销售额，取得最佳经济效益，为国家、社会做出贡献。

另外，考虑到饭店顾客活动的规律和特点，饭店公共场所布局的总原则一般是以大堂为中心，其他公共场所围绕大堂而设置。

现代饭店的种类和性质是多种多样的，而且饭店的功能也不尽相同，因此，其结构布局只能遵循合理科学地布局饭店结构的原则。设计布局合理的饭店不但会给员工和顾客带来方便和美的享受，更能给饭店带来经济效益和社会效益。



任务分析

两家饭店的成功都是决策的成功。两家饭店在大堂设计上采用了两种截然不同的文化理念，但都表现了自身的文化特色，从而体现了饭店的内涵和它的业务特点。因此，尽管形式不同，但殊途同归，都体现了它特有的社会功能。



拓展训练

1. 【技能拓展】

任务名称 星级饭店调研。

任务内容 调研当地3—5星级饭店，根据饭店提供的资料，将饭店进行分类，总结所调研饭店的主要特点，并与饭店的类型比照，分析饭店的特色及其结构布局。

任务要求

- (1) 分组：每组5—6人。
- (2) 各小组选举产生小组长，由小组长负责组织本次调研任务。
- (3) 上网查阅资料，各小组分别确定本次活动的计划并上报指导教师。计划内容包括调研的时间、饭店名称、饭店的地理位置、行车路线、饭店的等级、饭店经营特色等。
- (4) 实施计划：各小组成员到所确定的饭店进行实地调研，方式自行确定。

(5) 成果汇报：可以调研报告、视频资料或课件的形式来汇报。

2. 【案例分析】

【案例一】

小院饭店

小院饭店是一家简单的饭店。饭店的主要空间是客房（拥有56间客房）。客房的设施简单实用，有空调、卫生间，客房窗明几净。饭店里没有大餐厅，只有一个20座的简单小餐厅，供宾客免费早餐。饭店除了有两间工作用房外，无其他设施。饭店有一个备有自动洗衣机的洗衣房，宾客可以自己动手洗涤衣服。饭店有一个小厨房，里面备有电磁炉和微波炉，宾客可以自己烹调、加热食品。饭店后面有一个院子，院子里绿树成荫，宾客可以自摆桌椅，自带茶水，在此喝茶憩息，由此，该饭店称为小院饭店。饭店的员工虽然有分工和岗位职责，但分工不分家，基本上每个员工什么工作都要做。开业以来，小院饭店的生意一直很好。

问题：

(1) 小院饭店能称为饭店吗？

(2) 有人认为，饭店的本质是服务，小院饭店设施不全，大多是自助，服务很少，所以称其为饭店，过于勉强。你认为是这样吗？

【案例二】

三张环保卡片

某饭店的客房里放有三张环保卡片。

其一，一张非常具有人情味的卡片，上面写着：“尊敬的客人：如果您需要洗漱用品，牙膏、牙刷、梳子、浴帽、沐浴液、洗发液等，只要给房务中心打个电话（55）我们将立刻免费给您送过来。”

其二，放在卫生间里的一张卡片，上面写着：“尊敬的客人：你可曾想过，每天世界各地的饭店有多少吨毛巾毫无必要地更换洗涤，因此而耗费数量巨大的洗涤剂对我们的水资源造成多大的污染？为了我们共同的环境，请您做出决定，将毛巾投入浴缸表明您要求将其更换；否则意味着您愿意继续使用，我们将为您挂放整齐。谢谢您对环保行动的支持！”

其三，放在床头柜上的卡片，上面写着：“尊敬的客人：通常我们每天都对客人的床单进行换洗，如果您觉得没有必要时，请于清晨将此卡放床

头，这一天您的床单将不再更换。感谢您对饭店绿色行动的支持！”

问题：

（1）三张环保卡，你觉得客人可不可以接受？如果客人不能接受，是什么原因令客人不能接受？请提出你个人的看法。

（2）你认为环保卡的措辞是否有礼貌？请从卡中找出语句（不少于三句）。

3. 【走进饭店】

请您为饭店的设施设备提供更多的环保措施：

- （1）前厅部的环保措施_____。
- （2）客房部的环保措施_____。
- （3）餐饮部的环保措施_____。
- （4）职工食堂的环保措施_____。
- （5）物料仓库的环保措施_____。