

<<饭店开业筹备管理实务>>

图书基本信息

书名：<<饭店开业筹备管理实务>>

13位ISBN编号：9787563715831

10位ISBN编号：7563715835

出版时间：2008-7

出版时间：旅游教育出版社

作者：盛鹏

页数：296

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<饭店开业筹备管理实务>>

内容概要

随着我国社会经济的快速发展和经济实力的不断提升，特别是旅游业的高速发展，带动了旅游饭店产业规模的做大做强。

外资、中资……纷纷投资中国的饭店业，不仅如此，对饭店业的投资行为已不局限于创立独资、合资企业以及对现有饭店物业的更新改造、收购、并购等方式的资本运作行为，更多的投资者出于企业多元化产业发展的需要，纷纷涉足饭店业投资领域，把大量的资金集中投入到了新建和改扩建的饭店中，饭店的投资建设已成为社会经济活动中比较多见的投资行为，中国的旅游饭店业迎来了前所未有的发展机遇。

在日益升温的饭店新建、改扩建活动中，我们遇到了相同的问题——对于大部分饭店的投资者和所有者来说，他们未必需要十分了解饭店专业知识，但是，作为饭店的前期经营筹备者和开业后的经营者就不同了。

他们只有全面掌握饭店业的相关知识，熟悉饭店从开业筹备到后期市场化经营的运作特点，才能更好地经营管理饭店企业。

《饭店开业筹备管理实务》一书全面总结了饭店开业筹备的各项活动及实施方案，从饭店开业前的项目筹划到开业典礼的筹备、开荒计划的制订，从饭店项目工程建设中的焦点问题到如何采购饭店经营用品，从如何合理定价、如何进行营销规划到如何定岗定编……为投资者和经营管理者投资和管理饭店提供了行之有效的解决方案。

为加强本书的实用性，书中还设计了内容和形式广泛的各种管理表格，并附有各种已成功实施的开业筹备案例。

相信这样一本书的出版，一定会受到业界和广大投资者的欢迎。

全书共分为十章，第一章“认识饭店”，第二章“了解现代饭店业的发展现状和趋势”，第三章“饭店项目先期筹划”，第四章“饭店项目工程建设中的焦点问题”，第五章“饭店开业筹备计划管理”，第六章“饭店开业组织管理”，第七章“饭店开业价格管理与营销管理”，第八章“如何采购饭店经营用品”，第九章“饭店开业VI设计”，第十章“饭店开业经营预算管理”。

<<饭店开业筹备管理实务>>

书籍目录

第一章 认识饭店 第一节 饭店是做什么的 一、饭店名称的来历 二、什么是饭店 三、现代饭店业是如何发展起来的 四、中国饭店业是如何发展起来的 第二节 业界如何对饭店进行分类和定级 一、饭店都有哪些类别 二、如何对饭店进行分级 第三节 饭店业是什么性质的行业 一、饭店业有哪些特性 二、饭店产品有哪些属性 三、饭店产业的弱势是什么 四、饭店行业壁垒都有哪些 第二章 了解现代饭店业的发展现状及趋势 第一节 中国旅游饭店业的发展现状及趋势 一、蓬勃发展的中国旅游业 二、中国旅游饭店业的发展现状 第二节 国际饭店业的发展现状及趋势 一、国际饭店业的组织形态和结构特征是什么 二、饭店经营管理的运营模式有哪些 三、现代饭店的运营体制和特点有哪些 第三章 饭店项目先期筹划 第一节 饭店项目先期筹划需要考虑的问题 一、饭店究竟是为谁建造的 二、如何开发合理的饭店产品 三、饭店企业需要实现怎样的目标 四、饭店业主和未来的经营者对饭店的心理预期有何不同 五、如何减少饭店的投资风险 六、如何合理规划饭店项目的投资要求和投资步骤 七、饭店经营中如何平衡业主、管理者和员工间的利益 八、饭店先期筹划对后期经营有何影响 第二节 如何进行饭店项目的先期筹划 一、饭店项目先期筹划的流程 二、饭店项目投资环境考察 三、饭店项目投资的可行性研究要点 四、可行性研究报告的编制方法 第三节 A饭店项目可行性研究报告 一、前言 二、饭店概况及环境 三、饭店周边业态 四、饭店市场研究 五、周边饭店业状况及价格走势 六、客户类型分析 七、未来饭店发展预测 八、饭店定位 九、饭店建设内容及投资估算 十、四种不同管理模式对比 十一、饭店经营效益预测(10年) 十二、调研结论 第四章 饭店项目工程建设中的焦点问题 第一节 项目建设流程及规划误区 一、饭店项目工程建设流程 二、饭店规划设计都有哪些误区 第二节 如何规划设计饭店项目 一、如何规划设计饭店重点区域 二、如何规划设计饭店后勤区域 三、如何规划设计饭店无障碍设施 四、如何进行饭店工程管理规划 五、如何进行厨房设计 六、如何设计安保监控系统 七、如何进行饭店电脑管理系统的选型 八、饭店项目建设及预开业需办理哪些行政报批手续 第五章 饭店开业筹备计划管理 第一节 如何制订饭店开业筹备工作计划 一、如何确定开业筹备工作计划的起始时间 二、筹备者应当关注哪些工程问题 三、开业筹备工作计划包括哪些要素 四、开业筹备工作计划包括哪些主要内容 第二节 如何制订饭店开荒计划及筹备开业典礼 一、如何制订饭店开业前的开荒计划 二、如何筹备饭店开业典礼 第六章 饭店开业组织管理 第一节 几点必须了解的知识 一、饭店组织管理的基本原则是什么 二、先行设计饭店业务流程是进行组织管理的前提 三、饭店部门和机构设置常识 四、饭店的劳动定额与编制定员的配备原则是什么 五、饭店管理制度的制定原则和主要内容是什么 第二节 设计组织管理的内容 一、主导性管理制度的主要内容 二、员工守则的主要内容 三、部门化运营规范的主要内容 四、各级岗位工作说明书的主要内容 五、服务程序标准说明书的主要内容 六、工作技术标准说明书的主要内容 第七章 饭店开业价格管理与营销管理 第一节 如何制定饭店产品价格体系 一、掌握制定饭店产品价格的原则 二、了解影响饭店价格制定的因素 三、如何制定饭店客房价格 四、如何制定饭店餐饮价格 五、如何设计饭店价目表 六、如何制定饭店价格政策 第二节 如何规划饭店营销管理系统 一、如何进行市场调研 二、如何根据市场定位进行客源分类 三、影响营销价格的主要因素及如何进行收入预测 四、制约营销的主要因素及营销途径主要有哪些 五、公关广告宣传的主要形式有哪些 第三节 饭店经营方案案例分析 经营 管理概述 一、饭店的使命 二、饭店的文化理念 三、饭店发展总目标 四、经营目标 产品分析 一、客房描述及建议报价 二、会议室描述及建议报价 三、餐厅描述、菜单设计及建议报价 四、商务中心建议报价 市场定位 一、市场潜力 二、饭店的市场定位与客源市场目标 市场细分与目标市场的选择 一、饭店项目简介 二、细分市场分析 经营策略 一、经营策略的选择 二、客房产品开发策略(总体功能设计与产品定位) 三、开发个性化、差异性服务产品 四、商务中心产品开发策略 经营方案实施计划 一、饭店营销策略 二、饭店价格控制 三、饭店营销控制 四、饭店宣传与促销 第八章 如何采购饭店经营用品 第一节 几点必须了解的知识 一、饭店的经营用品有哪些类别 二、采购经营用品的原则是什么 三、采购经营用品的流程是什么

<<饭店开业筹备管理实务>>

第二节 饭店经营用品采购计划案例分析 一、家具类用品采购清单 二、储物柜架类用品采购清单 三、电器类用品采购清单 四、玻(璃)、瓷(器)、银(器)用具类用品采购清单 五、棉织品类用品采购清单 六、印刷品类用品采购清单 七、办公类用品采购清单 八、标志名牌类用品采购清单 九、机械设备类用品采购清单 十、清洁类用品采购清单 十一、客用品类用品采购清单 十二、低值易耗品类用品采购清单 十三、店内服务用车辆用品采购清单 十四、消防器材类用品采购清单 十五、员工服装类用品采购清单 十六、装饰类用品采购清单 十七、劳保类用品采购清单 十八、开荒用具类用品采购清单 十九、培训类用品采购清单 二十、厨杂类用品采购清单 二十一、工程备件类用品采购清单 二十二、干货调料类用品采购清单 二十三、酒水烟草类用品采购清单 二十四、食品原材料类用品采购清单 二十五、商品货物类用品采购清单 二十六、运输车辆类用品采购清单 二十七、医疗卫生类用品采购清单 二十八、绿植鲜花类用品采购清单 二十九、通信器材类用品采购清单 三十、安保设备类用品采购清单 三十一、康乐设备类用品采购清单 三十二、音响设备类用品采购清单 三十三、应用软件类用品采购清单 三十四、员工餐宿用品采购清单 三十五、其他杂品采购清单

第九章 饭店开业VI设计 第一节 几点必须了解的知识 一、什么是VI设计 二、饭店VI设计的重要性体现在哪里 三、饭店VI设计的主要内容是什么 四、饭店VI设计的基本原则是什么 五、饭店VI设计都有哪些程序

第二节 饭店各种指示性标牌设计

第十章 饭店开业经营预算管理 第一节 几点必须了解的知识 一、对饭店经营预算进行管理的目的是什么 二、编制经营预算的原则有哪些 三、编制经营预算的基本条件是什么 四、各层级人员在编制经营预算时有哪些权责 五、编制经营预算要经过哪些程序

第二节 如何编制经营预算 一、预算编制会议应解决的问题 二、编制部门预算报告应把握哪些要点 三、如何执行经营预算 四、为什么要对经营预算的实施过程进行控制 五、经营预算的主要指标有哪些 六、经营部门指标测算的主要科目有哪些

第三节 经营预算编制案例分析 一、饭店管理费用预算 二、饭店行政部管理费用预算 三、饭店市场部管理费用预算 四、饭店财务部管理费用预算 五、饭店经营预算 六、饭店餐饮部经营预算 七、饭店客务部经营预算

附录1 里兹——奢华的代名词 附录2 斯塔特勒先生和他的“斯塔特勒服务准则”

<<饭店开业筹备管理实务>>

章节摘录

第一章 认识饭店 对于大部分饭店的投资者和所有者来说，他们未必需要十分了解诸如饭店的起源、发展阶段、产业特征等专业性很强的信息。如何能使饭店作为一个产业投资项目、使其符合资本运作的规律和获得最好的投资回报，才是他们需要考虑的首要问题。

但是，作为饭店的前期经营筹备者和开业后的经营者就不同了。他们只有全面掌握饭店业的相关知识，熟悉饭店从开业筹备到后期市场化经营的运作特点，才能更好地经营管理饭店企业，完成既定的经济任务，使之在市场上立于不败之地。

第一节 饭店是做什么的 一、饭店名称的来历 饭店业的发展与旅游业的发展是息息相关的，当交通运输业的发展促进了旅游业兴旺的时候，旅游业也带动了饭店业的发展。饭店业虽然从属于旅游服务业，但是，它的发展势头在旅游业中是最明显的，因而成为旅游业的支柱产业之一。

饭店，英语译做Hotel。

据查，其最早源于拉丁语的Hospes，原意是招待客人的人，并据此派生出另一个相关的词——Hospice，意思是主人招待客人的地方。

当拉丁语Hospes一词被引用到古法语中则成了Hoste，到现代法语时又成了Hote，引入到英语时被写做Host，而拉丁语Hospice一词则演变成了英语的Hotel或Hostel。

在现代饭店还未普及之前，Hotel这个词在法国主要是指当时的王公贵族和社会名流们所拥有的豪华府邸和别墅城堡。

18世纪后期出现的Hotel Gami词就是特指一所很大的房子，里面的房间可以按天、周或月对客出租。英语中Hotel一词最初的意思也只是指特别大的客店，以区别规模相对较小的客栈。

二、什么是饭店 在中文里，和饭店同义词有很多，诸如旅店、旅馆、旅舍、旅社、宾馆、宾舍、客店、客栈、招待所以及酒店、公寓和度假村等。

虽然名称和叫法不同，但其词义都像饭店一样，无一例外地表示出了具有住宿接待设施功能的基本含义。

国内外的一些权威辞典对饭店一词做过如下定义：“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。

”（《大不列颠百科全书》） “为公众提供住宿、膳食和服务的建筑与机构。

”（《科利尔百科全书》） “装备好的公共住宿设施，一般都提供膳食、酒类与饮料以及其他人的服务。

”（《美利坚百科全书》） “既向公众提供膳食又提供住宿的设施。

”（《新哥伦比亚百科全书》） “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半永久性居住的人。

”（韦伯斯特《美国英语词典》） 通过诸多权威工具书对饭店一词的解释可以看出，所谓饭店，首先，它应是一座或多座具有接待功能的建筑设施；其次，它必须提供住宿设施和其他如饮食、娱乐等配套服务；第三，它的接待对象是社会公众，主要是旅游者和半永久性居住的人；最后，它是商业性的，以赢利为目的。

简言之，饭店就是能为社会公众提供住宿、饮食和其他服务，并具有相匹配的接待功能的商业性建筑设施。

三、现代饭店业是如何发展起来的 现代饭店业首先是在西方发展起来的，其发展历程可以分为五个阶段：客栈时期、大饭店时期、商业饭店时期、饭店联号时期和饭店集团化发展时期。

（一）饭店的起源 公元前6世纪时期，人们出行、传递信息的主要交通工具是马和畜力车等，大量的军事消息和行政命令都需要骑马来进行异地传递，很多国家因为这种需要在各地修建了专供士兵、信使和马匹过夜休息的驿站。

可以说，客栈的前身就是驿站。

随着社会的不断进步，人类贸易的对象逐步扩大到了国与国、洲与洲之间。

<<饭店开业筹备管理实务>>

在远东、中东和欧亚相连的大陆上，出现了许多以通商为目的的商队，相应的，出现了专门为这些马队、骆驼队等出行团体提供在途过夜休息的处所。

这些处所基本上都是由沿途国家、地方部落等官办的，处所的间距大约是商队一天行走的路程，主要的处所逐渐形成规模，这就是客栈的雏形。

在中国的盛唐时期，朝廷还建有专门接待外国使节或重要客商的场所——鸿胪寺和礼宾院，功能类似于今天的外交部和国宾馆。

（二）客栈时期 随着作为商业、文化和居住中心的城镇的快速发展，人们对住宿设施的需求日益增长，有钱人家和寺院庙宇等宗教机构对免费招待路人已经越来越难以应付，于是，一种带有商业性质的收费住宿设施——客栈就产生了。

早期的客栈基本上是独立家庭作坊式的，房间附属于家庭住宅，规模较小，设施简陋，基本上不提供吃、住以外的服务，以接待宗教人士或商旅路人为主。

随着社会的快速发展，人们对客栈的要求越来越高，人们希望客栈能提供更舒适的房间、更可口的美食、更安全的环境和更便利的交通，这促成了一个朝气蓬勃的产业——客栈业的繁荣。

18世纪，工业革命使客栈业进入了全面鼎盛时期，蒸汽机车和载客公共铁路的出现加快了客栈的规模化发展，新建的客栈大量出现在城镇、乡村和车站道路旁。

这时的客栈不仅仅是路人过夜的住所了，它已经成为城镇中社会活动和商业活动的中心，这为客栈发展成为豪华大饭店埋下了种子。

（三）大饭店时期 大饭店时期的饭店和客栈有着本质上的区别：大饭店全都兴建在繁华的大城市，其规模庞大，建筑装饰极尽奢华，这是客栈所无法比拟的；大饭店的服务也以皇室宫廷礼仪为标准，旨在取悦上流社会；其接待对象不再是商旅路人和平民百姓，而是王公贵族、商贾名流；大饭店的收费也十分昂贵。

建于19世纪初德国温泉疗养胜地巴登巴登的“巴登—巴登饭店”（Der Badische Hof），也称作“巴典国别墅”，它是欧洲第一个真正称得上豪华饭店的住宿设施。

这个饭店规模宏大，设施齐全，装饰富丽堂皇，有带廊柱的门厅、活动舞台的音乐厅、环境幽雅的餐厅、独立的图书阅览室、典雅的公共花园和通风良好的客房，饭店以接待各国王室显要为荣。

巴登—巴登饭店的出现在西方掀起了兴建豪华大饭店的热潮，同时期建造的比较知名的豪华饭店还有美国波士顿特里蒙特饭店（Tremont House）、美国纽约阿斯特饭店（Astor Hotel）、德国柏林恺撒大饭店（Kaizer Hof）、美国旧金山宫殿饭店（The Palace Hotel）、德国法兰克福的法兰克福大饭店（Frankfurt Hotel）、法国巴黎的巴黎大饭店（Grand Hotel）以及英国伦敦萨伏依饭店（Savoy Hotel）。

大饭店时期为饭店业的发展贡献了两个最宝贵的财富：一个是留下了诸多传世建筑精品；另一个是大饭店的服务有了创新，瑞士人塞萨·里兹（Cesar Ritz）先生提出的“客人永远不会错”的理论作为饭店的经营格言流传至今，备受人们推崇，使得“里兹”这个词成了“奢华”的代名词（详细内容请见附录1）。

（四）商业饭店时期 19世纪到20世纪初期，是西方资本主义社会发展最为迅猛的时期，越来越多的人加入了外出商务旅行的行列。

这类新型客人需要的是一种能提供更多服务且准入门槛低的新型住宿设施，显然，价格低廉、设备简陋的客栈和价格昂贵、设施豪华的大饭店都不能满足他们的需求。

1908年1月8日，美国的饭店业主斯塔特勒先生在布法罗城建造了一座以自己的名字命名的“斯塔特勒饭店”（Statler Hotel）。

这个饭店在建造上采用了许多新设备，如：每个房间设一个独立的浴室，每个房间安装了一部电话，将豪华电梯应用于饭店建筑，电灯开关安装在房门旁，楼层设置安全防火门，门锁和把手配套安装在一起，楼层内的水、暖和电路管线集中设计在同一竖井内，房间内引进了冰水管，房间里增加了衣橱等。

饭店经营开始重视广告宣传，饭店一度执行“一间客房1美元50美分”的价格政策。

在饭店服务上，斯塔特勒先生亲自编写了《斯塔特勒服务准则》（详细内容请见附录2），提出了“饭店成功的三大要素一是地理位置，二是地理位置，三还是地理位置”和“客人永远是正确的”

<<饭店开业筹备管理实务>>

的至理名言。

斯塔特勒先生被公认为是现代饭店的创始人。

直到今天，在闻名遐迩的美国康奈尔大学饭店管理学院仍建有斯塔特勒楼，楼的墙上嵌有一块牌子，上面这样写道：“生活即服务。

谁给他人的服务多一点儿、好一点儿，谁就会走在前面。

”这也是斯塔特勒先生提倡的饭店服务哲学。

商业饭店时期兴建了大量的商业性饭店，它们与大饭店时期的豪华饭店相比具有很多优势，如：设施不片面追求奢华，而是讲求方便实用；住宿环境更加安全清洁；服务项目多样舒适；饭店价格适中，物有所值；接待对象以商旅客人为主，等等。

其中一个最重要的变化是，饭店的投资者和经营者逐渐分离，经营者更加关注市场需要、广告宣传和经营方法，服务水平也产生了质的飞跃。

商业饭店时期可以称得上是饭店发展史上最重要的一个阶段，这个时期的饭店业得到了突飞猛进的发展。

欧美等各国政府都把饭店业作为一个产业来制定管理法规，各地都成立了专门负责对饭店建设筹集资金的金融机构，并出现了世界性的饭店业协会并制定了行业规范，各种专业的饭店管理学院也相继成立，饭店管理也正式成为管理学中一个重要的分支和独立的学科。

（五）饭店联号时期 20世纪50年代，随着第二次世界大战的结束，和平之声唱响着社会的主旋律，私人汽车和高速公路、大型客机和民用航空业空前发展，这为饭店业的大发展带来了契机。

这个时期，西方一些比较大的饭店公司依靠其成功的经验和雄厚的资本开始在世界范围内扩张。他们通过兼并收购、出售特许经营权、签订代管合同等方法，在很短的时间里形成饭店联号，其下属的饭店不论是在建造标准、设施设备、服务水平上，还是在统一品牌、形象设计和经营管理上，都实行相同模式，从而在市场宣传、促销政策、客房预订、物料采买和人才培养等方面实现了资源共享，使各个饭店联号更容易控制市场资源，加快了自身发展。

与饭店业发展的前几个阶段相比，饭店联号时期各个饭店客源结构和接待的商旅客人中，因商而旅的客人比率越来越大，这部分客人对饭店提出了更高的要求，除了安全、卫生、舒适、方便外，还需要健身、娱乐、商务等新内容。

各个饭店联号的市场类型也越发清晰，有不同需求的客人也会根据其具体需求来选择能满足不同需求的饭店。

饭店联号的经营者们以市场为依据，不断地完善饭店功能，改进服务，推陈出新。

大的饭店联号通过扩张，形成了国际性的饭店联号集团，其中，耳熟能详的如万豪、假日、喜来登、希尔顿、雅高、凯悦、四季等。

（六）饭店集团化发展时期 早期的国际饭店集团多是通过购买不动产方式达到扩张的目的的（如希尔顿集团、喜来登集团等）。

从20世纪50年代起，一部分饭店集团加快了区域性扩张，其发展模式更多采用了通过投资饭店、购买不动产来进行品牌培育。

20世纪70年代前后，越来越多的饭店集团实行的是洲际性扩张，通过特许经营和委托管理模式不断发展壮大。

从20世纪80年代中后期开始，几乎所有的饭店集团把发展方向锁定在全球，通过交错运用委托管理、特许经营、带资管理、联销经营等手段，实现了集团大型化。

集团与集团之间的强强联合、资产重组等行为屡见不鲜，以致出现了像洲际集团这样的饭店业超级航母。

近年来，一些新兴的、以强有力的技术资源作为支撑的饭店联盟也以其独特的联销经营方式而迅速崛起。

四、中国饭店业是如何发展起来的 （一）古代客栈 古代客栈在中国的饭店发展史上占有重要地位，从其所有权看，可分为官办和民办两类。

早在商周时期，中国就出现了供路人休息食宿的民办住宿场所，时称“逆旅”，它可以被看做是驿站的前身。

<<饭店开业筹备管理实务>>

在宋代张择端所画的《清明上河图》中，对民间的住宿设施也有描绘。

随着科举制度的发展，明清时期，各地还出现了专门接待赴试赶考学子的会馆，可看作是民间的住宿设施。

官办的住宿设施分为驿站和迎宾馆两种。

驿站作为历史上最古老的官办住宿设施，始于商代中期，止于清代光绪年间“大清邮政”的兴办，历时三千余年，以接待往来的信使和公务人员为主。

那时只要是交通要塞和重镇，一般都设有驿站，如宋太祖兵变起家的陈桥就被称为“陈桥驿”。

直到今天，有些地名依然保持着这种称呼，如靠近河北张家口的一个地方就叫“鸡鸣驿”。

驿站的管理者被称为“驿丞”，负责管理驿站的一切工作。

迎宾馆是政府设立的一种专门接待外国使节和客商的住宿设施，设施较为齐备，其规模和受重视程度均大于普通的驿站。

（二）近代饭店 20世纪初期，由于受西方文化和生活习惯的影响，中国各地纷纷出现了由传教士、外国商人在租界兴建的西式和半西式饭店，比较著名的有北京的六国饭店、上海的和平饭店等。

（三）建国初期的饭店 新中国成立后，我国兴建了一批用于接待国内客人的政府招待所。同时也兴建、改建了一批高档饭店，用于接待外宾和涉外旅游者，比较著名的有北京饭店、友谊宾馆、民族饭店、华侨大厦等。

（四）旅游饭店 改革开放后，入境的旅游人次大幅提高，真正意义上的旅游饭店开始发展，出现了外资饭店、合资饭店和大量的新建改建饭店，并与世界接轨。

其中比较有代表性的如1982年开业的第一家中外合资饭店——建国饭店，以及京伦饭店、长城饭店、丽都假日饭店、白天鹅宾馆和由著名建筑大师贝聿铭先生担纲设计的香山饭店等。

现在的中国是全球最重要的投资热点区域，世界上几乎所有的知名品牌饭店均已进入中国。

当你走在北京的街头，知名品牌的饭店建筑随处可见，其中不乏洲际饭店、JW万豪饭店、丽思·卡尔顿饭店和丽晶饭店这样的国际性精品商务饭店。

在上海，有句新谚语——“世界饭店看中东，中国饭店看浦东”。

在浦东，矗立着波特曼大饭店和金茂饭店；在美丽的杭州西湖畔，可以找到与自然景观融为一体的凯悦饭店和索菲特全套房饭店；在有“东方夏威夷”之称的度假胜地海南三亚，到处矗立着像红树林饭店、家化万豪饭店这样的装饰高雅、风情各异的度假型豪华饭店。

第二节 业界如何对饭店进行分类和定级 一、饭店都有哪些类别 不同的饭店由于其历史的演变、传统的沿袭、地理位置和气候条件的差异，其功能设施、接待对象不尽相同。

以下将从三个方面对饭店进行分类。

（一）十种分类法 英国旅游学者迈德里克教授在他的《饭店业》一书中，列举了十种饭店的分类方法： 第一种，根据饭店所处地区分类，分为城市饭店、城镇饭店、乡村饭店、内地饭店、沿海饭店和山地饭店等。

第二种，根据饭店所处地理位置分类，分为城镇中心饭店、郊区饭店、海滨饭店和公路沿线饭店等。

第三种，根据交通设施的位置分类，分为汽车站饭店、火车站饭店、机场饭店、码头饭店和游轮饭店等。

第四种，根据主要客人入住目的分类，分为商务饭店、度假饭店、会议饭店、博彩饭店和旅游饭店等。

第五种，根据客人的留宿时间分类，分为长住公寓饭店、短程散客饭店等。

第六种，根据饭店的设施、服务方式分类，分为旅游饭店、公寓饭店和自助餐服务饭店等。

第七种，根据饭店规模分类，分为小型饭店（客房数量在300间以下）、中型饭店（客房数量300~500间）和大型饭店（客房数量在500间以上）等。

第八种，根据饭店的等级分类，分为星级饭店、皇冠级饭店和其他等级饭店等。

第九种，根据饭店所有权或经营管理方式分类，分为家族经营的非上市饭店、单体饭店、集团联号饭店和促销联合体饭店等。

<<饭店开业筹备管理实务>>

第十种, 根据饭店取得售酒执照分类, 分为持照饭店和非持照饭店等。

(二) 传统分类法 传统分类法是根据饭店业态中各饭店不同的市场定位和客源结构来划分的, 主要有四类: 第一类, 商务饭店。

商务饭店是服务于以商务和公务为主要目的的外出旅游者的饭店。

这类饭店大多位于城市的中心区域, 具有商业、交通等诸多便利条件; 饭店的中小型会议室、洽谈室、商务中心、宽带网络接入等均为必备设施; 饭店服务项目完善, 服务质量优异。

第二类, 度假饭店。

度假饭店多位于各种旅游名胜和休养胜地旁, 以接待度假、休闲、娱乐健身为主要需求的客人为主。由于环境和气候的影响, 这类饭店经营的季节性很强, 饭店备有相当多的娱乐健身设施供客人选择, 服务方式也凸显轻松浪漫。

第三类, 公寓饭店。

公寓饭店主要是为长住客人提供一种“家外之家”的住宿氛围, 提供各种房型的客房和饮食服务的饭店。

由于公寓饭店的客人入住时间相对较长, 故大多数公寓饭店的客房均配有简易厨房, 方便住客自己制作饮食。

第四类, 会议饭店。

会议饭店是专门为有各种会议需求的客人开设的饭店, 它一般位于城市的中心商务区, 拥有为数众多的客房、大的多功能厅、各种规格的会议室和展览厅等设施, 先进的会议设备更是不可或缺的。

(三) 其他分类法 第一种, 按照饭店的建筑投资规模分类, 分为低档饭店(每个标准间的建造费用在2万美元以下), 中档饭店(每个标准间的建造费用在4万~6万美元以下), 豪华饭店(每个标准间的建造费用在8万美元以上)。

第二种, 按照建筑或服务风格分类, 分为民族饭店和国际标准饭店等。

第三种, 按照服务对象分类, 分为国民饭店和专门为外宾服务的饭店等。

第四种, 按照营监季节分类, 分为冬季滑雪饭店和夏季海滨饭店等。

二、如何对饭店进行分级 由于各个饭店的市场定位、设施设备、接待对象和服务质量不尽相同, 大多数国家政府或行业协会对饭店按照一定标准和程序进行等级划分, 并根据其不同级别用相应的标志表示出来, 在饭店显著位置公之于众。

国际上相关的饭店协会也采用公认的饭店分级制度对饭店进行评级。

(一) 饭店分级的意义 (1) 保护饭店消费者的权益 对大多数商务散客旅游者来说, 通过了解饭店的等级, 可以得到饭店的设施设备豪华程度、服务水平和价格标准等市场信息, 从而决定是否入住该饭店。

饭店的分级从一个方面看, 是饭店产品对客人满意度作出的一种承诺。

<<饭店开业筹备管理实务>>

编辑推荐

《饭店开业筹备管理实务》对开饭店的人士来说是一本非常实用的必备用书。

<<饭店开业筹备管理实务>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>