



学习目标

1. 知识目标

- 掌握酒店的概念、性质和业务功能。
- 熟悉酒店的分类和等级评定。
- 了解酒店的历史沿革和现代酒店的发展趋势。

2. 技能目标

理解酒店的计划管理、组织结构和管理制度。

3. 课程思政

- 充分认知我国酒店业的飞速发展,培养民族自豪感和专业认可度。
- 树立职业目标,努力学习科学文化知识,提升职业技能。



引例

中国酒店人演绎冬奥服务传奇故事

2022年2月20日,北京第二十四届冬季奥林匹克运动会(以下简称“冬奥会”)圆满落幕。这场冰雪盛会是中国向世界展示国家实力、传播中华文化的重要窗口。

当人们将视线从赛场延展到运动员和嘉宾们的每一处生活空间时,便能体会到酒店人的辛劳。这些酒店服务人员为了完美地完成这次接待任务,和运动员一样不断超越自我。

(1) 用美味表达心意。本届冬奥会也是一次“中式美食大赏”。张家口冬奥村里,饺子、烤鸭、豆包等各类美食轮番上阵,让运动员们纷纷化身为吃播博主,在社交平台频繁为中国美食点赞。接待多国冬奥会媒体转播商的张家口雪如意维景酒店、张家口雪如意睿景酒店,根据客源的不同,对标冬奥村菜品标准,推出了“特色餐饮+健康膳食”。入住北京金陵饭店的主要是本次冬奥会各比赛场馆的医疗保障人员和部分工作人员,

饭店除了提供一日三餐,还安排了“加餐”,并有工作人员在餐厅轮班值守,让医护人员随时能吃上热饭热菜。每晚在酒店一楼大厅都会有姜糖水台,让晚归的客人感受到关心与关爱。北京首钢园香格里拉总经理介绍,酒店在制作一些菜品时,会出现缺少进口食材的难题,为了让食物“口感正宗”,厨师团队就反复试验用其他原材料做替代食材,尽量让客人在品尝中国美食的时候也可以尝到“家乡味”。

(2) 以真情做好服务。中旅酒店集团通过一项从1896年雅典奥运会沿袭而来的奥林匹克纪念徽章交换活动,向各国运动员展现了中国酒店人的热情。运动员的雪具包都比较大,在存包台工作的一位女孩儿,虽然个子不高,但是每次都把雪具包摆放得整整齐齐。一位加拿大运动员特别拿出一枚很精致的加拿大徽章,提出了交换意向。中旅服务团队负责配餐的吉林小伙小李获得了中国单板滑雪运动员苏翊鸣送他的一枚中国队限量版徽章。在运动员餐厅,收取餐盘的工作非常繁重,一天4 000多人次用餐,都要按照规定进行干湿垃圾分类。可以说,通过这个岗位,各国运动员最能直观感受我国的“绿色冬奥”理念。北京和平里大酒店接待的是来自世界各国的媒体记者。一天,一位客人焦急地找到客房服务员,称自己用于进入比赛场馆的证件找不到了,证件有可能是被自己不小心当垃圾扔掉了,希望服务员能帮忙寻找。看到客人着急的神情,客房服务员立刻回到工作间,穿戴好隔离服,逐一打开垃圾袋翻找,一番翻找后,服务员已是大汗淋漓……这看似一件小事,却饱含着酒店人的真情服务,因为客人的满意始终是酒店人奋斗的目标。

(3) 靠勤奋迎来圆满。北京和平里大酒店在更好地平衡各国记者不同的生活工作要求、起居饮食习惯方面,提前做了充分的准备。张家口雪如意维景酒店、张家口雪如意睿景酒店都是新开业的酒店,从开始组建团队,到招聘人员、采购运营物资、跟进施工进度,再到正式完成接待仅花了100天时间。张家口兴垣维景酒店,用了47天完成了接待站运营前的准备工作。北京金陵饭店从得知成为冬奥会签约饭店到迎来第一位客人,只有58天的准备时间。接待的客人多,入住时间长,服务人员少,服务的流程和酒店日常的流程并不一样,所以酒店在筹备阶段,就客人入住、每日出行、用餐、客房服务等方面重新设计了流程,并进行演练及多次完善。

资料来源:王玮,唐伯依.中国酒店人演绎冬奥服务传奇故事[N].中国旅游报,2022-02-24(005).

模块一 酒店的内涵和功能

任务导入

开展班级讨论,同学们一起分享曾经入住酒店、宾馆的经历和感受。

工作任务一 酒店的内涵

酒店原指贵族在乡间招待客人的别墅,是贵族、名流聚集的地方,后来许多欧美国家沿用这一名称来指代商业性的住宿接待设施。酒店的称谓很多,我国有酒店、宾馆、度假村等,英语名称中有 Hotel、Inn、Guesthouse 等。随着酒店业的不断发展,现代酒店除了为客人提供基本的住宿和餐饮服务外,还提供娱乐、商务、购物等多种服务,满足不同类型客人的需要。

一、酒店的概念

酒店是以一定的建筑设施为基础,能够接待客人,为客人提供住宿、餐饮、娱乐、购物及其他服务的综合性服务企业。酒店作为企业,经政府主管部门批准,有固定的名称和经营场所,独立经营、独立核算、自负盈亏,是具有法人资格的经济组织。

从上述定义可以看出,作为酒店应具备以下四个条件。

- (1) 酒店应具备一定的房屋建筑、设施设备及用品,作为酒店提供服务的首要条件。
- (2) 能满足客人在住宿、餐饮等方面的需求,各部门分工明确,各司其职,员工都经过严格的岗前培训。
- (3) 酒店的服务对象是公众,包括外地旅游者,也包括其他普通消费者和本地居民。
- (4) 酒店是以营利为目的的商业性服务企业。



酒店视频欣赏

二、酒店产品的特点

(一) 酒店产品的无形性

酒店生产的大部分产品都是无形的服务,客人购买酒店产品,主要购买的是服务,是对酒店产品的一种体验。由于产品具有无形性,酒店无法向客人描述和展示产品,客人也无法在购买前进行检验或试用,无法对酒店产品的质量和价值做出准确判断。因此,客人在选择酒店时,一般会根据已有的信息做出判断。因此,酒店必须树立良好的声誉和品牌形象。

(二) 酒店产品的不可存储性

酒店产品无法像实体产品一样进行存储,当客人购买并在现场消费时,酒店产品才会产生价值。例如,酒店的客房商品,当天未出租,就意味着价值没有实现,即使第二天出租,也无法弥补第一天的损失,不像一般商品那样,一时无法售出,可以存储供以后再销售。因此,酒店要实现收益,就要尽量避免客房的闲置。

（三）酒店产品的不可移动性

酒店的空间无法移动,这决定了酒店产品具有不可移动性,客人只能在酒店的空间范围内进行消费。所以,酒店在建造时就应根据其市场定位进行合理的选址、布局和设计。

（四）酒店产品的差异性

酒店产品的差异性主要表现为服务的差异性。服务是由酒店员工提供的,同一家酒店的不同员工,甚至是同一名员工,在不同时间、不同场合,面对不同客人所提供的服务存在差异性。同样,不同客人对酒店产品的感受也存在差异。所以,酒店需要对员工进行培训,制定标准化的服务规范。

（五）酒店服务的综合性

酒店应该满足客人多样化的需求,由各个部门共同提供,配合完成。例如,现代旅游要求酒店能满足客人吃、住、行、购、娱、商务等多种服务,所以酒店管理者应加强各部门之间的协调,为客人提供多层次消费的综合性商品。

（六）酒店产品的季节性

受到季节、气候等自然因素及节假日、各类活动等因素的影响,酒店产品具有比较明显的季节性。旺季,客人人数增加,酒店产品的需求量增加,导致酒店产品价格上涨;淡季,酒店产品的需求量减少,酒店应采取适当的促销手段,增加产品销售,并利用淡季充裕的时间进行员工培训和酒店设施设备的养护与更新。

工作任务二 酒店的业务功能

随着时代的发展和客人需求的变化,酒店的业务功能逐渐向智能化、特色化方向发展。按其出现时间的长短,酒店的业务功能分为传统功能和现代功能。

一、酒店的传统功能

酒店的传统功能在酒店出现之初就已经具有,主要包括住宿功能、餐饮功能、集会功能。

（一）住宿功能

住宿功能是指酒店向客人提供舒适、安全的居住和休息空间。现代酒店区分为不同的档次,为客人提供不同标准和等级的设施与服务。酒店的档次越高,其设施则越豪华,服务也越完善。

（二）餐饮功能

餐饮功能是指酒店为客人提供饮食及相关服务。酒店通常设有不同风格的餐厅和酒吧,提供多样化的美食和饮品,供来自世界各地、具有不同消费习惯的客人选择。

（三）集会功能

集会功能是酒店的传统功能之一。酒店为客人提供集会、交流、信息传播的场所和相关服务。现代酒店的会议设施和功能不断完善,接待能力大幅提高,能满足不同层次客人的会议需求。

二、酒店的现代功能

酒店的现代功能随着时代的进步和客人的需求变化而不断发展。现代酒店力求通过完善的设施和服务满足客人的需求,以争取更多的客源。酒店的现代功能主要有文化娱乐功能、商务功能、购物功能、交通服务功能四种。

（一）文化娱乐功能

现代酒店作为文化娱乐交流的重要场所,可以承办各种文化活动,如演出、展览、宣传等,同时为客人提供许多康体设施和娱乐服务,如游泳、健身、水疗、棋牌等,既可以满足客人的需求,也可以拓宽酒店的经营渠道。



酒店音乐
烧烤派对

（二）商务功能

现代酒店设有商务中心、行政楼层、商务会议室,为客人提供办公、上网、传真、国际长途、复印、翻译等多项商务服务。随着科技的发展,未来酒店的商务功能还将加强,将更加智能化、信息化,使商务客人的需求得到极大的满足。

（三）购物功能

酒店根据自身的特点和客源结构,在酒店内设置商铺,销售旅游纪念品、高端消费品,有的酒店还销售日常生活用品,以满足客人的购物需求。

（四）交通服务功能

现代酒店为方便客人出行,可以为客人预订出租车,提供火车票、飞机票代订等票务服务。许多大型酒店拥有自己的车队,直接为客人提供用车服务。

随着酒店业的发展,现代酒店的业务功能不断更新,许多酒店力求帮助客人解决遇到的所有困难,不但想客人之所想,而且想客人所未想,为客人提供令人满意加惊喜的个性化服务。

模块二 酒店的类型和等级

任务导入

安排参观当地的星级酒店和非星级酒店,初步了解不同档次酒店的规模、类型和等级。

工作任务一 酒店类型划分

随着经济和社会的发展,为满足不同客人的需求,不同类型的酒店应运而生。下面对酒店的主要分类进行介绍。

一、根据接待对象划分

(一) 商务型酒店

商务型酒店一般位于比较繁华的城市中心、商务中心、当地政府办公机构附近,以接待商务客人为主,通常等级较高,其外观、设计、配套设施和服务充分考虑商务客人的需要,设有商务中心,为客人提供打印、传真、文秘、翻译等各类服务。有的商务酒店还设有会议室、商务谈判室、行政楼层。



海口朗庭酒店
(商务型)

(二) 度假型酒店

度假型酒店多位于湖泊、海滨、山区、温泉等风景优美的地方,远离城市中心,以接待度假、休闲、养生的客人为主。度假型酒店服务设施完善,并专门提供休闲、娱乐为主的服务项目,如开设游泳池、健身房、音乐酒吧、棋牌室等康乐设施,以及经营网球、高尔夫球、滑雪、骑马、温泉、潜水等体育项目。这些休闲、娱乐项目成为吸引客人的重要因素。



度假型酒店



三亚海棠湾天房洲际
度假酒店(度假型)1



三亚海棠湾天房洲际
度假酒店(度假型)2

（三）会议型酒店

会议型酒店主要接待各种会议团队,通常建在大城市、经济繁华区或交通便利的风景名胜地。会议型酒店设有数量较多、大小不一的会议室和大规模的多功能厅,配备完善的会议设备,如投影仪、摄像机、音响、同声翻译装置、先进的通信和视听设备。会议室酒店一般还配置专门的会议工作人员,帮助会议组织者协调、组织会议的各项事务。近年来,会议旅游、商务旅游、度假旅游经常融为一体,因此会议型、商务型、度假型酒店有结合发展的趋势。

（四）长住型酒店

长住型酒店也称公寓式酒店,一般采用公寓式建筑,以接待长住客人为主。长住型酒店与长住客人签订协议或租约,对居住时间和服务项目收费做出明确约定。长住型酒店一般只提供住宿、餐饮等基本服务项目,设施和管理比较简单,由于租住时间长,因此价格也较实惠。长住型酒店的客房多采用家庭式布局,配备适合客人长期居住所需的家具、电器、厨房设施,如洗衣机、微波炉、炊具,客人可以洗衣、做饭,生活便利。

（五）汽车旅馆

第二次世界大战之后的欧美国家,随着汽车工业的发展和高速公路的建设,汽车旅馆开始兴起。汽车旅馆常建于公路干线旁,配有免费的停车场,价格比较低廉,以接待驾车旅游的客人为主,广受西方民众喜爱,成为旅行生活不可缺少的部分。如今,汽车旅馆已经向豪华方向发展,除给客人提供基本食宿外,还提供现代化的综合服务。

除以上五种类型外,随着酒店业的发展,出现了一些新的酒店类型,如主题酒店、快捷酒店、民宿等。



民宿



巴厘岛硬石酒店 1



巴厘岛硬石酒店 2



卢克索酒店

相关链接

瑞典冰旅馆

位于瑞典北极圈以北 200 千米的尤卡斯耶尔维,拥有世界上第一个冰旅馆,建造于 1989 年。冰旅馆是一座以天然冰雪建造的酒店,建造材料均来自托尔纳河。每年入冬,当地人把附近托尔纳河的河水冰川变成梦幻的艺术建筑,每次修建要 100 个人历时 3 个月才能完成。但是到了次年 5 月,随着极昼太阳的回归,酒店就会消失了。冰旅馆每年都以崭新的面貌焕发新生,最初只在冬天建造并开放,春季储冰、冬季建造、次年夏季融冰并回归托尔纳河,循环往复。独特的建筑材料和创造形式吸引了世界各地的艺术家和设计

师前往,形成一年一度的冰雪盛会。

2016年11月,冰旅馆开放了全年营业的部分——ICEHOTEL 365。这是一座总面积2100平方米的永久性建筑物,由瑞典建筑师Hans Eek担纲设计,内有冰雪套房、冰酒吧、冰廊等,其中部分豪华套房带有桑拿房、浴室及休闲设施。得益于北极圈夏季极长的白昼,装有太阳能电池板的ICEHOTEL 365可以获取充足的制冷能源,保持室内温度恒定在零下5℃,即便夏季也不会融化。

冰旅馆每年都会推出一个新的主题冰屋。直至今年,已经有33个主题冰屋了。而今年最新的冰屋主题为A MIDSUMMER NIGHT'S DREAM(仲夏夜之梦)。这个主题冰屋的灵感来自瑞典的“夏至”,由Bernadotte和Kylberg设计。仲夏夜之梦套房作为ICEHOTEL 365的一部分可提供全年入住服务,而其他套房将在冬季12月至4月期间入住。

资料来源:睿途旅创。全球知名冰酒店推出“主题冰屋”,住在冰做的酒店里是一种怎样的体验?[EB/OL]. (2022-01-18)[2023-01-05]. <https://new.qq.com/rain/a/20220118A0B2NP00>.



瑞典的冰旅馆:
冰冻奇幻

二、根据酒店规模划分

酒店规模的大小可用房间数量、占地面积、销售额和利润为标准来衡量,其中房间数量为主要标准。按规模划分,可将酒店分为大型酒店、中型酒店和小型酒店。通常情况下,大型酒店的房间数量一般在500间以上,中型酒店的房间数量一般在300~500间,小型酒店的房间数量一般在300间以下。

三、根据酒店所有权划分

(一) 国有酒店

国有酒店是公有制酒店,生产资料归国家所有。

(二) 集体所有制酒店

集体所有制酒店是公有制酒店,生产资料归集体所有。

(三) 合资酒店

合资酒店是两个或两个以上的投资者共同出资、共同经营的酒店,通常以股份或契约的形式进行权利和利润的分配。

(四) 民营酒店

民营酒店也称个体酒店,是由私营企业或个人投资经营的酒店。

（五）外资酒店

外资酒店是由外国投资者在我国境内投资经营的酒店。

（六）产权式酒店

开发商将酒店的每间客房分割成独立的产权,出售给投资者,投资者委托酒店管理公司统一经营,而自身不参与酒店的经营管理,只按照协议获取利润分红,并拥有一定天数的免费入住权,这种模式是旅游房地产和酒店业发展的结合。

工作任务二 酒店等级评定

酒店的等级是指一家酒店的豪华程度、设施设备、服务水平等方面所反映出的级别和水平。不同国家和地区采用的评定方式不同,用以表示级别的标志与名称也有区别。目前,世界上通用的酒店等级评定方法有以下三种。

一、星级制

将酒店按一定的标准分成不同等级,用星号表示和区别。星级越高,设施和服务越好。比较流行的是五星级别,在世界上采用比较广泛,特别是欧洲。我国国家旅游局也采用这种方法对酒店进行评级。由国家旅游局统一领导,各省、自治区、直辖市旅游局设立酒店星级评定机构,负责本行政区域内旅游酒店的星级评定工作,并对已经评定的星级酒店实行复检,至少每年复检一次,复检通过明察和不定期暗访相结合的方法进行。复检不合格者,星级酒店评定机构可根据具体情况发出警告通知书、通报批评,甚至降低或取消星级。

★表示一星级酒店,具备食、宿两个基本功能,设施简单,可满足客人最基本的旅行需求,费用低。★★表示二星级酒店,设施一般,除基本的食、宿服务外,还提供通信等少量服务项目,适合中、低收入客人。★★★表示三星级酒店,设备齐全、服务优良,不仅具备食、宿功能,还设有会议室、酒吧、咖啡厅等,为客人提供多项综合服务,适合中等收入的客人,此类酒店的数量最多。★★★★表示四星级酒店,装修豪华、设施设备完善、服务齐全、品质高,客人多为高收入阶层和公务旅行者。★★★★★表示五星级酒店,奢华高档、设施设备齐全、服务一流,社会名流、企业老总、高层管理人员等社会高收入阶层是其主要客源。我国在星级评定中增加了白金五星级酒店,用☆☆☆☆☆表示,代表超级奢华,符合一定条件的五星级酒店可参加评定,早期的代表酒店有北京中国大酒店、广州花园酒店。

二、字母表示法

一些国家用英文字母表示酒店等级,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 表示, A1 为最高级, 代表特别豪华。

三、数字表示法

有的国家用数字表示酒店等级, 一般用豪华表示最高级, 然后依次为 1、2、3、4, 数字越大, 档次越低。

模块三 酒店的计划与组织管理



任务导入

展开班级讨论, 针对已参观过的酒店, 分析其组织结构和服务项目的合理性。

工作任务一 酒店计划管理

一、酒店计划管理的概念与酒店计划体系

(一) 酒店计划管理的概念

酒店计划管理是指酒店根据其内、外部环境和市场需求, 结合自身发展的需要, 合理利用人力、物力、财力等资源, 通过对计划的编制、执行、控制来确定酒店的经营目标, 用于指导、组织酒店的经营活动, 提高经济效益, 达到预期目标。

良好的计划是成功的先决条件, 实施计划管理可以有效、合理地配置酒店资源, 减少浪费, 提高效益。酒店应落实目标责任, 把握重点, 提高决策的科学性和员工工作评价的可操作性。

(二) 酒店计划体系

酒店经营活动复杂、多样, 为便于管理, 应根据需要制订不同种类的计划, 包括长期计划、中期计划、短期计划, 这些计划组成了酒店计划体系。

1. 长期计划

长期计划是指酒店在发展规模、建设投资、经营管理、员工培训等建设与发展方面的纲领性文件, 时间较长, 如三年、五年、七年。酒店的长期计划是一种战略性计划, 它确定了酒店的发展方向和未来目标, 由于规划期间存在许多不可预见因素, 因此制订时除了指标明确、规划具体外, 应留有充分余地。

2. 中期计划

中期计划是酒店的年度计划, 是在酒店长期计划的基础上制订的, 具体明确全年度酒