

来自资料搜索网(3722) 海量资料下载

# 世界知名酒店介绍

李加

# 饭店的基本定义

- 饭店、宾馆、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。在我国，由于地域和习惯上的差异，有“酒店”、“饭店”、“宾馆”、“大厦”、“度假村”、“休闲山庄”等多种不同的叫法。



# 饭店

- 饭店是以建筑物为凭借，主要通过客房、餐饮、娱乐等设施及与之有关的多种服务项目，向客人提供服务的一种专门场所。换言之，饭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





# 饭店的分类和等级划分

## ■ (1)按接待对象分类

■ ①商务性饭店:地理位置要求较高,靠近城区或商业中心区,设施设备齐全

■ ②度假性饭店:接待休假的客人为主,多兴建在海滨、温泉、风景区附近。其经营的季节性较强

■ ③长住性饭店:多采取家庭式结构,以套房为主

■ ④会议性饭店:会议服务设施(大小会议室、同声传译设备、投影仪等)和功能齐全的娱乐设施

■ ⑤ 观光性饭店:旅游点,公共服务设施,以满足旅游者休息、娱乐、购物的综合需要



## (2)按酒店建筑规模分类

■ ①小型饭店，客房在300间以下

■ ②中型饭店，客房在300-600间之间

■ ③大型饭店，客房在600间以上

■ 美国酒店的客房总量是400万间,欧洲是500万间,中国只有100万...



# 饭店的等级划分

- **三星饭店**。设备齐全，不仅提供食宿，还有会议室、游艺厅、酒吧间、咖啡厅、美容室等综合服务设施。每间客房面积约**20**平方米，家具齐全，并有电冰箱、彩色电视机等
- **四星饭店**。设备豪华，综合服务设施完善，服务项目多，服务质量优良，讲究室内环境艺术，提供优质服务。客人不仅能够得到高级的物质享受，也能得到很好的精神享受。这种饭店国际上通常称为一流水平的饭店，收费一般很高。主要是满足经济地位较高的上层旅游者和公费旅行者的需要



# 饭店的等级划分

- **五星(或四星豪华)饭店。**这是旅游饭店的最高等级。设备十分豪华，设施更加完善，除了房间设施豪华外，服务设施齐全。各种各样的餐厅，较大规模的宴会厅、会议厅、综合服务比较齐全。是社交、会议、娱乐、购物、消遣、保健等活动中心。环境优美，服务质量要求很上层资产阶级、政府官员、社会名流高，是一个亲切快意的小社会。收费标准很高。主要是满足、大企业公司的管理人员、工程技术人员、参加国际会议的官员、专家、学者的需要。



# 国际饭店集团竞争中国市场综述

- 1982年香港半岛集团正式管理北京建国饭店，标志着国际饭店集团开始进入中国饭店市场
- 假日集团于1984年管理北京丽都假日饭店后，在八十年代进入中国市场的还有喜来登、希尔顿、雅高、香格里拉、半岛、新世界、日航、华美达、凯悦、美丽华、太平洋、马尼拉等十余家酒店管理集团



# 国际饭店集团竞争中国市场综述

- 九十年代有马里奥特、最佳西方国际、天天、凯宾斯基、喜达屋、豪生、瑞迪森、海逸、罗顿、文华等数十家国际饭店集团涉足中国市场。出现了群雄逐鹿的局面，马里奥特集团作为世界五百强跨国集团之一，是国际饭店集团中的巨无霸



# 国际饭店集团竞争中国市场综述

- 根据国际饭店与餐馆协会的资料统计，2000年世界饭店管理集团排行前10家为圣达特、六洲、马里奥特、雅高、精品国际、希尔顿、最佳西方国际、喜达屋、卡尔逊、凯悦，除了少数经营低档饭店圣达特等集团未进入中国市场外，多数国际饭店集团的市场份额中都包含着在中国管理的饭店，中国已成为著名国际酒店集团的集聚地



## 目前国际饭店集团在竞争中国市场方面呈现以下变化：

- 由一线城市向二线城市扩展
- 由单一品牌向多品牌发展
- 由个别超豪华品牌饭店向批量超豪华品牌饭店发展



# 超豪华品牌在华

- 喜达屋集团——圣.瑞杰斯
- 北京国际俱乐部
- 2019年开业
- 位于北京建国门中央商务区内，
- 毗邻各国大使馆及各大商社，
- 距天安门广场仅5分钟车程，
- 周边商业设施齐全，
- 与赛特中心及友谊商店仅一步之遥。
- 酒店拥有各类豪华客房273间





# 超豪华品牌在华

马里奥特——丽嘉（里兹）.卡尔顿

上海波特曼丽思卡尔顿



2019年开业 2019年装修 50层高的酒店，拥有属于城中最大的客房，行政楼可提供专人服务的套房





# 超豪华品牌在华

- 凯悦集团——君悦 99年开业，2000年吉尼斯世界纪录千禧年版评为世界上最高，号称有六星级，88层，420.5米
- 酒店共有豪华客房555间
- 极致摩登中国风——上海金茂君悦





# 超豪华品牌在华

- 四季酒店集团 —— 上海四季酒店
- 2019年元月开业被权威旅游杂志“Zagat”评为2019年全球酒店排名金名单，名列全球排名前十五强





# 超豪华品牌在华

## ■ 感受“顶级”的浪漫——香港半岛酒店

- 建于一九二八年，多次被选为世界最佳酒店，以独特的威严屹立于尖沙咀的一等地段，透出古典的贵族气息，富有优雅气氛的客房将东方与西方文化很好地结合起来。是有鉴赏力和高品位客人的首选酒店





# 其余著名品牌

- 精品国际(Choice Hotel International)
- 最佳西方国际(Best Western International)
- 天天集团(Days Inn) (母公司是圣达特)是全球最大的连锁酒店经营业主，在世界五大洲拥有超过6500家酒店，以及超过55万间各式客房，在全球拥有41个品牌企业，名列《Hotels》杂志全球业主公司排名第一位。
- 圣达特集团(Cendant)



# 2019年亚洲最佳商务酒店 (前20名)

1. 香港半岛酒店 (中国香港)
2. 东方饭店 (泰国)
3. 新加坡丽嘉登美年大酒店 (新加坡)
4. 菲律宾麦卡蒂香格里拉大酒店 (菲律宾)
5. 香港东风文华酒店 (中国香港)
6. 香港港岛香格里拉大酒店 (中国香港)
7. Swissotel The Stamford 酒店 (新加坡)
8. 香港君悦酒店 (中国香港)
9. 香港Conrad酒店 (中国香港)
20. 吉隆坡J.W. 万豪酒店 (马来西亚)



# 2019年亚洲最佳商务酒店 (前20名)

- 10.新加坡来佛士酒店（新加坡）
- 11.曼谷半岛酒店（泰国）
- 12.新加坡香格里拉大酒店（新加坡）
- 13.曼谷香格里拉大酒店（泰国）
- 14.香港J.W.万豪酒店（中国香港）
- 15.吉隆坡东方文华酒店（马来西亚）
- 16.上海金茂君悦酒店（中国）
- 17.马尼拉半岛酒店（菲律宾）
- 18.曼谷君悦酒店（泰国）
- 19.曼谷Sukhothai酒店（泰国）



# 全球十大饭店管理集团

## MKG咨询公司

- 圣丹饭店公司
- 六洲饭店集团(Six Continents Hotels)
- 万豪国际(Marriott International)
- 雅高(Accor)
- 精选国际(Choice Hotels International)
- 希尔顿饭店公司(Hilton Hotels Corporation)
- 最佳西部国际(Best Western International)
- 喜达屋(Starwood Hotels&Resorts Worldwide)
- 卡森(Carlson Hospitality Worldwide)
- 希尔顿国际(Hilton International)。





# 洲际酒店集团

- 洲际酒店集团是全球**首屈一指**的酒店服务集团，在**100**多个国家和地区拥有**3,500**多间酒店，总计**535,000**多间客房。每年的客流量超过**1.2**亿人次。**皇冠假日酒店(Crowne Plaza)**是洲际酒店管理集团旗下的五星级酒店品牌。洲际酒店集团目前在中国**二十多个城市及特别行政区**内共管理**四十多间假日酒店及皇冠酒店**。集团正在中国积极地拓展业务，未来一年内将陆续有多间酒店开幕。到**2019**年，集团旗下在中国的酒店将达**128**间。

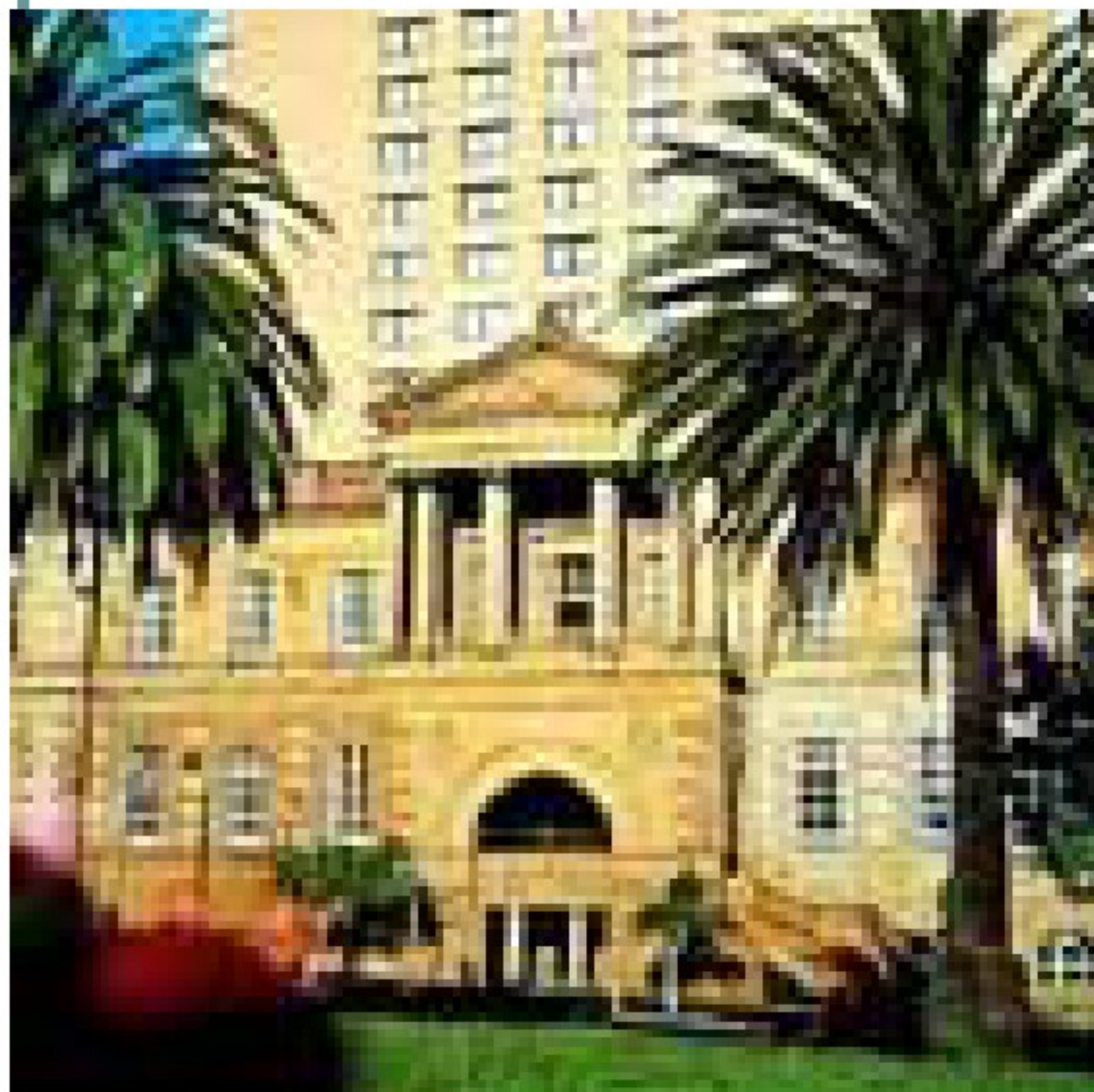


# 洲际集团

- 快捷假日酒店（Express by Holiday Inn）  
三星级
- 假日酒店（Holiday Inn）四星级
- 皇冠酒店（Crowne Plaza）五星级
- 洲际酒店（Inter-continental）四星级



# 悉尼洲际酒店



INTERCONTINENTAL  
HOTELS & RESORTS

洲际酒店及度假村



# 珠海粤财假日酒店



A Great Night's Sleep 很棒的晚间睡眠  
Little Room Comforts 舒适的小房间  
Kick-start Your Day 有效开启您的新一天  
Easy Inn, Easy Out 快捷的入店与离店服务  
Can-do Attitude 愿意服务的态度



# 香港铜锣湾快捷假日酒店





# 成都皇冠假日酒店



  
**Holiday Inn**  
**CROWNE PLAZA®**  
**CHENGDU**  
成都皇冠假日酒店





# Starwood喜达屋集团



- 总部设在美国的喜达屋集团拥有六个品牌，不同的品牌为适应不同客人的需要而提供不同的服务。这六个品牌是：喜来登、威斯汀、圣瑞吉斯、豪华饭店、福朋饭店和W饭店。喜达屋在全球有超过700家饭店，其规模位居世界饭店管理集团前七名。





# 喜达屋集团旗下品牌

---

- Four point—— 四点/福朋
- Sheraton ——喜来登
- St.Regis ——圣瑞吉斯
- Westin ——威斯汀
- W Hotle ——W饭店
- The Luxury Collection——豪华饭店



# Sheraton喜来登

- 1937年，第一家喜来登饭店在美国马萨诸塞州开业。六十三年來，喜来登饭店的友好待客之道一直享有鼎鼎盛名，在市场竞争中始终独占鳌头。如今喜来登已成为喜达屋酒店集团中的知名品牌，在全世界60多个国家共有370家喜来登饭店。







# Sheraton喜来登企业文化

---

- I'll take care of you 我来照顾你
- Starwood 为员工提供什么？
- --良好的工作环境(团结、友好)
- --有竞争力的薪酬
- --培训和发展(不断学习和成长)



# 喜来登酒店

- 成都天府丽都喜来登酒店
- 南京金丝利喜来登酒店





# 雅高(ACCOR)集团简介

---

- 法国雅高集团创建于1967年，是全球最大的旅游和企业服务集团、世界500强，总部位于巴黎。在140个国家拥有和管理4000家酒店，拥有客房46.3万间，日营业额超过70亿欧元。截至2019年底，该集团拥有15.8万员工



# 雅高旗下品牌

- 豪华型“索菲特”（Sofitel）—五星级酒店
- 高级“诺福特”（Novotel）—商务型四星级
- 中级市场品牌“美居”—四星级
- 大众化“佛缪勒第1”（Formule 1）—汽车旅馆
- “宜必思”（ibis水鸟的名字）—经济型酒店
- 未来5年左右，将在中国投建100家酒店



# 成都宜必思酒店





# 成都索菲特万达大酒店





# 巴黎诺福特酒店





# 希尔顿国际酒店集团(HI)

- 豪华型酒店“康拉德” Conrad
- 高档酒店“希尔顿” Hilton
- 面向中端市场的经济型酒店“斯堪的克” Scandic







# Hilton Group plc

## 希尔顿国际酒店集团(HI)

- 希尔顿国际酒店集团(HI)，为总部设于英国的希尔顿集团公司旗下分支，拥有除美国外全球范围内“希尔顿”商标的使用权。美国境内的希尔顿酒店则由希尔顿酒店管理公司(HHC)拥有并管理。希尔顿国际酒店集团经营管理着**403间**酒店，包括**261间**希尔顿酒店，**142间**面向中端市场的“**斯堪的克**”酒店，以及与总部设在北美的希尔顿酒店管理公司合资经营的、分布在**12个国家**中的**18间**“**康拉德**”（亦称“港丽”）酒店。它与希尔顿酒店管理公司组合的全球营销联盟，令世界范围内双方旗下酒店总数超过了**2700间**，其中**500多间**酒店共同使用希尔顿的品牌。希尔顿国际酒店集团在全球**80个国家**内有着逾**71000名**雇员。



# 香格里拉传说



香格里拉的美名，来自詹姆士·希尔顿的传奇小说《失落的地平线》。书中详述了香格里拉——一个安躺于西藏群山峻岭间的仙境，让栖身其中的人，感受到前所未有的安宁。时至今日，香格里拉已成为世外桃源的代名词。

而香格里拉酒店集团的优秀服务，及完美憩静的环境，正与这个弥漫着神秘色彩的名字源出一辙。



# 北京香格里拉饭店

吉祥





# 常州富都商贸饭店

吉祥如意



[www.hotel.com.cn](http://www.hotel.com.cn)



# 香格里拉酒店集团



- 无论在任何一个城市或度假胜地，全亚洲**33间**香格里拉酒店及**5间**商贸饭店都会为您提供无微不至的服务。**商贸饭店**成立于**1989年**，以中国**5000年**商业文化的精髓——印章做为标志，象征商贸饭店以商业旅客为尊，提供高级廉宜的商住服务的精神。



商貿飯店集團  
TRADERS HOTELS





# 德国凯宾斯基饭店股份有限公司

- 创建于**1897**年，是欧洲历史最悠久的豪华饭店管理公司，目前在全球管理着**61**家国际标准五星级酒店，自身拥有**30多家**豪华饭店，在全球管理超过**40家**豪华酒店和度假村。凯宾斯基饭店管理集团已经在中国的北京、成都、沈阳和大连管理**4家**饭店。计划在**2019**年底在中国管理**16家**酒店。



# 成都凯宾斯基饭店



单一五星级“凯宾斯基”品牌形式发展



# 凯悦国际酒店集团

- 凯悦国际酒店集团是目前世界上最大的私人酒店公司，也是国际最著名的豪华酒店管理集团之一。凯悦国际酒店集团管理位于亚太、欧洲、中东、非洲及拉丁美洲的**85**家豪华酒店；其姊妹公司、凯悦酒店公司经营在美国、加拿大及加勒比地区的**123**酒店和度假村。自**1957**年第一家凯悦酒店在美国洛杉矶开业，经过四十余年的发展，凯悦的酒店总数达到**208**家，拥有**凯悦、君悦、柏悦及度假健康中心四个品牌**，为商务及休闲旅客提供理想居所及高质素的服务。



# 马里奥特集团(Marriott)

- ❖ 1957年开张了第一家马里奥特旅馆——双桥汽车旅馆(twin bridge motor hotel)位于华盛顿市区
- ❖ 目前在全世界60个国家和地区拥有2600家品牌饭店，主要面向高收入董事、游客和贵宾等消费人群。 属下有11家品牌酒店



# 马里奥特集团Marriott International

## 高档品牌

- 里兹.卡尔顿 (ritz carlton)
- JW——欧美古典式风格 (豪华酒店)
- 万豪Marriott
- 万丽——智能化的商务现代派风格





# 马里奥特集团中档品牌

- 万怡——（中高价酒店）
- 万豪行政公寓（长租酒店） Residence Inn
- Fairfield Inn(经济型酒店)
- SpringHill Suites(高中价套房酒)
- TownePlace Suites(中等价位长租酒店)
- Ramada华美达国际(四星级酒店)
- Marriott Vacation Club® International





# 万豪、万丽酒店图片

❖ 北京万豪酒店



伦敦万丽酒店





# ritz carlton里兹-卡尔顿饭店的 黄金标准

- ❖ 格言**Motto**----We are ladies and gentlemen  
serving ladies and gentlemen
- ❖ 我们是绅士和淑女，为绅士和淑女服务



## 服务程序 三部曲 **THREE STEPS OF SERVICE**

- ❖ A warm and sincere greeting. Use the guest name, if and when possible. 热情和真诚地问候宾客，如果可能的话，做到使用宾客的名字问候客人
- ❖ Anticipation and compliance with guest needs. 对客人的需求做出预期并积极满足宾客的需要
- ❖ Fond farewell. Give them a warm good-bye and use their names, if and when possible. 亲切地送别，热情地说再见，如果可能的话，做到使用宾客的名字向宾客道别



# 基本准则

- ❖ 1、要做到使每一位员工都知道，拥有和履行饭店的信条。
- 2、我们的座右铭是：“我们是为女士和绅士服务的女士和绅士。”实施互助合作的团队工作和侧面服务即员工与员工互相联系沟通，来创造一种积极的工作环境。
- 3、全体员工都应该遵循三步曲的服务程序。
- 4、所有员工都要成功地完成培训证书课程，来保证他们懂得如何在他们自己的岗位上履行里兹-卡尔顿饭店的标准。



# 基本准则

- ❖ 5、每一位员工要掌握制定在每一份战略计划里有关他们的工作范围和饭店目标。
- 6、所有的员工要知道他们的内部宾客-同事和外部的宾客-顾客的需要，这样就可以保证按照他们的期望来提供产品和服务。并要注意使用宾客所喜欢的便笺来记录宾客的需要。
- 7、每一位员工要不断地认识整个饭店存在的缺点，这些缺点可以称为比佛先生(Mr.BIV),即错误、重复做的工作、损失、无效率行为和差距。



# 基本准则

- ❖ 8、任何员工接到顾客投诉以后应该接受投诉并进行处理。
- 9、全体员工要保证使投诉的宾客立即得到安抚。要快速行动，立即解决问题，并要在处理好问题以后的**20**分钟内再打一个电话给宾客核实一下问题是否已经解决到使宾客满意的程度。要做一切你可能做的事，决不要失去顾客。
- 10、要用宾客问题一览表来记录和处理宾客不满意的每一件小事。每一位员工被授权去解决问题和防止问题的重复发生。



# 基本准则

- ❖ 11、严格遵循清洁卫生标准是每一位员工的责任。
- ❖ 12、要微笑，因为我们是在舞台上表演。”要使用适当的语言与宾客沟通。如使用下列语言：“早晨好”，“行”，“我高兴这样做”和“我乐意这样做”。
- 13、在工作场所内外，每一位员工要成为自己饭店的大使，始终说积极的话题，不应有消极的评论。
- 14、要陪同顾客到饭店的一个区域去，而不应仅指明如何到那个区域去的方向。
- 15、每一员工要掌握回答顾客询问所需要的有关饭店的信息，如不同设施经营的时间等。要始终先介绍饭店内的零售、食品和饮料设施，然后再介绍饭店外有关的设施。



# 基本准则

- ❖ 16、在接听电话是要注意礼节，要做到铃响三下内回答，并伴随微笑。在需要时，要对打电话者说：“请您拿着电话等一会儿好吗？”不要筛选电话。在可能的情况下要尽量接通电话，而消除在转的电话。
- 17、制服要干净整洁、没有污点，要穿合适、干净、擦亮、安全的鞋子，佩戴好自己的名牌。要以自己的容貌为骄傲，遵循所有的修饰标准。



# 基本准则

- ❖ 18、要十分清楚在紧急情况下员工的角色作用，知道在火灾和生命危险的情况下的反应程序。
- 19、当发现存在危险情况和设备受到损坏时，当需要各种帮助时，应该及时通知主管。要注意节约能源，维护、保养好饭店的财产、设备。
- 20、保护好里兹-卡尔顿饭店的财产是每一位员工的责任



# 马里奥特家族的传统，通往成功之路的“路标”

- ❖ 马里奥特家族的传统，通往成功之路的“路标”；
  - (1) 保持身体健康、精神爽朗。
  - (2) 警惕你的习惯---坏习惯会把你毁掉。
  - (3) 每逢难题要祈祷。
  - (4) 钻研与恪守专业管理原则，把它们合理地应用到你的饭店。
  - (5) 人是第一位的——要关注他们的发展、忠诚、兴趣与团队精神。
  - (6) 决策：人生来就要决策并为之承担责任。你和经理们的决策必须严格区分；掌握一切情况，



# 马里奥特家族的传统，通往成功之路的“路标”

然后决策，执行决策要坚定不移。

(7) 批评：不要批评人，但同他的上司对其能力作出公正的评价。

(8) 要看到别人的长处，并使之发扬光大。

(9) 无效率：如果员工工作不胜任，又无法克服的话，给他找个合适的工作或立即辞掉，不要等待。

(10) 合理安排你的时间：谈话要简短，但要说到点子上；在工作时一分钟要有一分钟的效率；效率高些，工作时间短些——有些人把大半时间都浪费了。

(11) 授权的同时要求他们对结果承担责任。

(12) 对待琐碎事情：放手让你的员工自己去做；节省精力去策划、思考。



# 马里奥特家族的传统，通往成功之路的“路标”

和部门的头一起工作，宣传新思想；不要做别人能为你做的事情。

（13）主意与竞争：主意给生意带来活力；了解你的竞争对手在做什么，准备做什么；鼓励管理人员思考改进经营的方法与建议，在研究与开发上要舍得花钱、花时间。

（14）不要替员工干活，要提建议、出主意。

（15）想问题要客观，保持幽默，使生意对你和他人充满乐趣。

现在的马里奥特人在这15条管理方法的基础上又提出以下三条：

（1）关照好你的职工，他们将关照好你的顾客。

（2）为顾客提供价格合理、品质优秀的服务和产品。

（3）与业主密切相关，永远向着成功努力，不自我满足。



# 锦江国际集团

- 是**中国规模最大的**综合性旅游企业集团之一,以酒店、餐饮服务、旅游客运业为核心产业,设有酒店、客运、旅游、地产、食品、金融、商贸、教育八个事业部。注册资本**20**亿元,总资产**150**亿元。“锦江”商标为中国驰名商标。





# 锦江国际集团

- 集团投资和管理**105家**酒店、**2.4万间**（套）客房；拥有“上海国旅”、“锦江旅游”、“华亭海外”等**5家**国际、国内旅行社和“锦江汽车”**7000辆**中、高档客车；合资经营“麦德龙”、“肯德基”、“新亚大家乐”、“吉野家”等著名品牌；控股“锦江酒店”、“锦江投资”、“锦江旅游”**3家**上市公司；投资参与美国环球影城集团在上海浦东兴建大型著名主题乐园；合资组建锦江国际**BTI**商务旅行有限公司、锦江国际理诺士酒店管理学院。



# 锦江国际集团

- 2019年7月，锦江国际集团在美国《HOTELS》杂志的排名为**2019年第29位**，酒店150座、房间32707间；2019年为35位，酒店120座、房间27484间。1989年锦江名列《HOTELS》排行榜132位；2019年为65位；2000年为51位；2019年为47位



# 中国饭店集团8强

美国《HOTEL》杂志评选

---

- 锦江国际酒店管理有限公司 2019第29位
  - 首旅建国酒店管理有限公司 2019年第91位
  - 粤海（国际）酒店管理集团有限公司2019第145位
  - 如家和美酒店管理（北京）有限公司 2019第152位
  - 东方酒店管理有限公司 2019第158位
  - 南京金陵酒店管理有限公司 2019第159位
  - 浙江世贸饭店管理有限公司 2019第174位
  - 海航酒店集团有限公司 2019第194位
-



# motel

- 1952年，美国人凯蒙·威尔逊开设了第一家汽车旅馆，这种自助式的廉价汽车旅馆一问世就受到了驾车旅游者的热烈欢迎。特别是法国雅高集团（Accor）的“一级方程式”廉价汽车旅馆自1985年开张后，在短短的15年里就在全球开设了1000家分店，取得了巨大的成功。
- 廉价汽车旅馆采用标准化的建造模式，内部省掉了一切顾客不需要的设施和豪华装饰，以减少成本费用，**以最低的价格向驾车的商务旅行者和度假家庭提供廉价的住宿服务。**开车旅行、住廉价汽车旅馆如今已成为西方人的一种生活习惯。据有关数字显示，西方国家90%以上的驾车旅游者喜欢投宿汽车旅馆，尤其是廉价汽车旅馆，这反映出了人们对廉价汽车旅馆的喜爱程度。



# Motel

- 由於**Motel**的起源從歐美國家開始盛行，起初用意是為要滿足長途開車旅遊者之便利性，或是家族性的旅遊，開著所謂**RV**車(簡稱休旅車，歐美國家很流行)到處遊山玩水，所有的家當及用具都放在車上，為顧及車上的裝備，會選擇**Motel**的人就越來越多，該行業也就開始興起。
- 但，演變到台灣的**Motel**卻極有創意，在台灣的文化裡**Motel**給情侶用的「休息」，就這麼天時、地利、人和，成「八大行業之一」、「聲色場所」...等等代名詞，其實到現在，**Motel**的變化一直轉型當中



# 杭州汽车旅馆



- 而汽车旅馆业在中国还没真正兴起，还是一片未被开垦的处女地。我们经常可以看到的是在主要公路干线两旁分布着的所谓“汽车旅馆”，它们中的大部分是农民开办的“夫妻店”，此外还有一些集体企业投资建设的招待所，根本不是现代意义上的“汽车旅店”。这些店规模小、位置分散，既不卫生又不安全



# yotel

- 新概念宾馆yotel将问世

2019年12月7日，紧凑型新概念宾馆yotel将出现的消息公布，伦敦的希思罗机场和盖特威克机场机场大楼店2019年开业。新型客房面积不大，而服务同传统宾馆相比可一样不少。相对于传统宾馆hotel，新概念宾馆被定名为yotel。按照规划，yotel宾馆每间客房10米见方。截至2019年9月，盖特威克机场4号大楼内40间、希思罗机场南大楼内50间这样的yotel客房就将准备就绪，欢迎八方来客。yotel宾馆创始人西蒙-伍德罗夫，首席执行官为热拉尔-格林。



# yotel

- 太空舱式宾馆与日本盒子旅店不同点在于yotel客房内基础设施丰富，比如可翻转双人床、可放倒式桌子、浴室、空调、配备环绕立体声音响的纯平彩电、配有网络接口，房间照明系统的标准也向豪华舱看齐，采用气氛电灯设备，还实现入住、结账自动化。标准间价格为4小时25英镑（约合45美元），或40英镑（72美元）住一晚；豪华间为4小时40英镑（72美元）。国际金融咨询公司麾下宾馆及度假投资公司同意为yotel注入大笔资金。



# 主题酒店

- 主题酒店也称为“特色酒店”，是以**某一特定的主题**，来体现酒店的建筑风格和装饰艺术，以及**特定的文化氛围**，让顾客获得**富有个性化的文化感受**；同时将服务项目融入主题，以个性化的服务取代一般化的服务，让顾客获得欢乐、知识和刺激。**历史、文化、城市、自然、神话童话故事等**都可成为酒店借以发挥的主题。主题酒店的推出在国外已有近**50**年的历史。**1958**年，美国加利福尼亚的**Madonna Inn**率先推出**12**间主题房间，后来发展到**109**间，成为美国最早、最具有代表性的主题酒店。



# 主题酒店

- 主题酒店之都——拉斯维加斯
- 柏列吉欧酒店——模仿意大利北部同名小镇的景观建成，有3000个房间。店前有一个30000多平方米的人工湖，喷泉高达72米，水池舞台纵深8米，经常表演水中舞蹈和特技魔术。
- 金字塔酒店——以埃及金字塔为主题，外形是人面狮身像，有4407个客房，是世界上第三大度假酒店，第四大金字塔。
- 米高梅酒店——有5005个客房，是世界上第二大酒店，完全以影城好莱坞为主题



# 主题酒店在中国

- 我国第一家真正意义上的主题酒店，是2019年5月在深圳开业的威尼斯酒店，它融合了文艺复兴和欧洲后现代主义的建筑风格，以威尼斯文化为主体进行装饰。
- 广州番禺的长隆酒店是一家以回归大自然为主题的主题酒店。
- 士尼乐园酒店和迪士尼好莱坞酒店，它们都是以迪士尼为主题的主题酒店。
- 香港的柏丽酒店则是一家以科技为主题的酒店。



# 世界上第一家海底五星级酒店将于 2019年开业

■ 由一位美国富翁投资建造的世界第一家海底五星级酒店“海神酒店”将于2019年在巴哈马的伊柳塞拉岛开业。

据报道，酒店设在水下60米处，拥有22个标准间和两间豪华套房。客人无需穿着潜水服就可以来到海底。酒店与陆地间由一个隧道连接，并安装有滚梯。这一高档海底酒店将使众多奢侈享受变为现实。人们在房间的窗边将能欣赏到艳丽的珊瑚，缓缓游过的大海龟和五彩斑斓的热带鱼等奇特风景。如果运气好的话，还能看到庞大的鲨鱼从身边游过。



# 世界上第一家海底五星级酒店将于 2019年开业

- “海神度假地” 这家命名为“海神度假地”的海底酒店由美国富翁布鲁斯·琼斯投资4000万美元建造，将建在太平洋岛国斐济附近的一处珊瑚礁边上，距离水面约18米。酒店将包括24个普通套间，两个VIP套间，一个餐厅和一个酒吧。房价将高达每晚3500英镑(约4.55万元人民币)。







# 世界唯一的七星级 酒店——**泊瓷 Burj**







关于这个遥远的中东国家我们知道的并不多：只是隐约知道这是一个极度奢侈的国家，这里种植每一棵树的代价都要在3000美元以上。这里有数个世界上最贵的酒店，这里有世界上最贵族化的运动，这里的水比油更有价值。宾士在这里当警车用，金饰是女人体重的一部分。同时这里又是一个处于世界战争台风眼的国家，它身处中东要地，但是两伊战争、海湾战争、“9·11”等名词都和它绝缘。





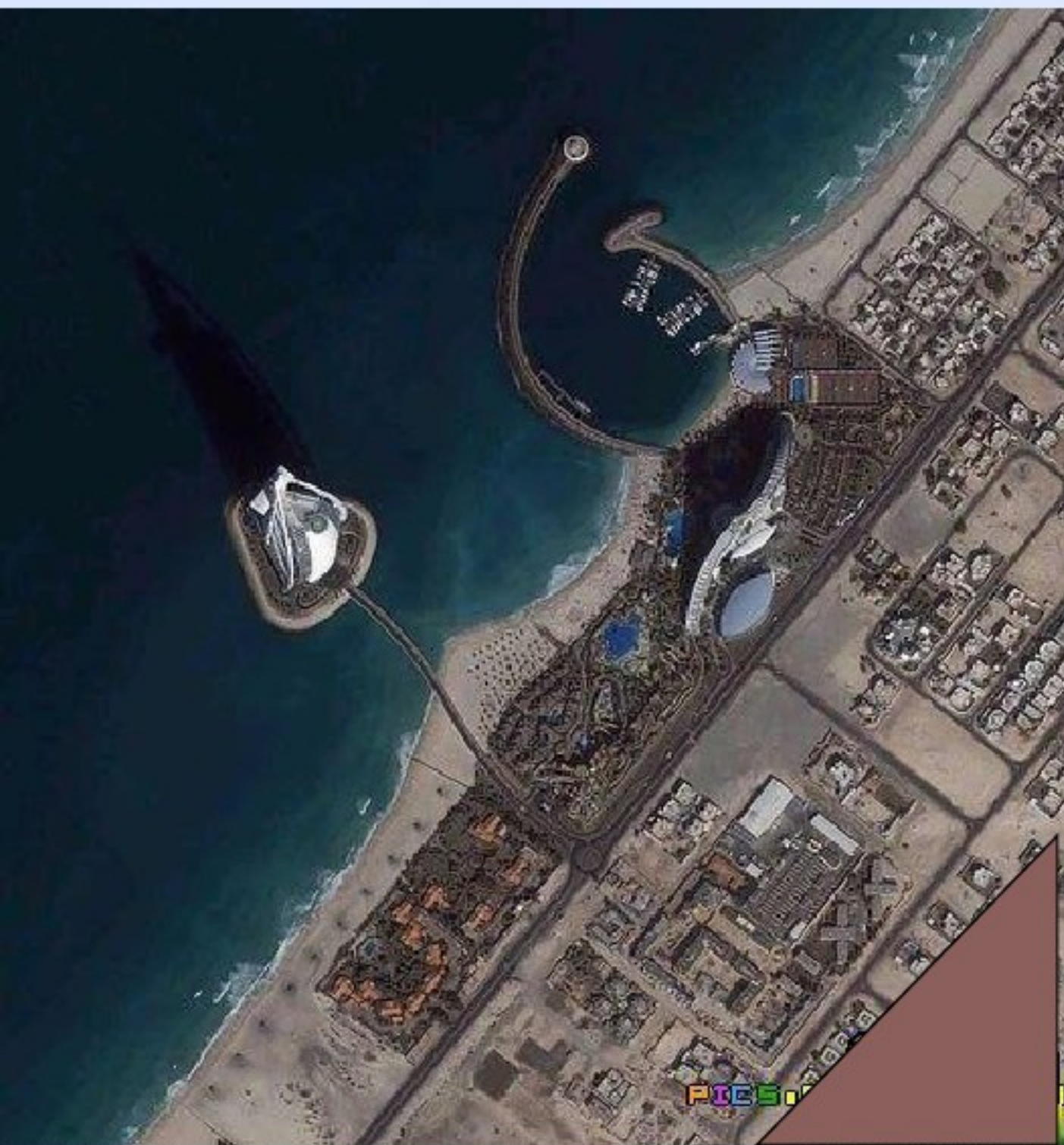
- 迪拜是阿拉伯联合酋长国的第二大城市。是阿拉伯联合酋长国的第二大城市，和上海在中国的地位类似。20世纪50年代，它还是阿拉伯湾一个朴素的海滨小镇，到了90年代以后，迪拜发生了脱胎换骨的变化。鳞次栉比的摩天大楼在霍尔河畔奇迹般地崛起，让人以为自己仿佛到了纽约





- 像其他中东城市一样，迪拜因石油而富庶。但对一个雄心勃勃想在新世纪大展身手的  
新兴城市来说，石油当然不是全部。它打开了大门，大力发展旅游业。由于拥有高素质的环境以及丰富多彩的文化(因为80%的人口是外国人的缘故)，到迪拜的旅游者以模特、艺术家、商人等高收入阶层居多。  
在迪拜王储的提议之下，知名企业家Al-Maktoum 投资兴建了美仑美奂的Burj Al-Arab酒店





- 酒店建在海滨的一个人工岛上，是一个帆船形的塔状建筑，一共有**56层**，**321米高**，由英国设计师W.S.Atkins设计。它正对着Jumeirah Beach酒店（被认为是世界上最棒的酒店），以**202套复式客房**、**200米高的**可以俯瞰迪拜全城的餐厅以及世界上最高的**中庭**，成为后者最强劲的对手





- 到过这里之后，你才能真正体会到什么叫做“金碧辉煌”。





- 最豪华的**780**平方米的**总统套房**也是金灿灿的。客房面积从**170**平方米到**780**平方米不等，**最低**房价也要**900**美元，**最高**的总统套房则要**18000**美元。总统套房在第**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。已故顶级时装设计师范思哲曾对它赞不绝口。













金碧辉煌





客厅





卧室





客厅





卧室









■房间的奢华还没来得及回味，餐厅更是让人觉得匪夷所思：酒店内的Al-Mahara海鲜餐厅仿佛是在深海里为顾客捕捉最新鲜的海鲜，在这里进膳的确是难忘的经历——要动用潜水艇接送。从酒店大堂出发直达Al-Mahara海鲜餐厅，虽然航程短短3分，可是已经进入一个神奇的海底世界，沿途有鲜艳夺目的热带鱼在潜水艇两旁游来游去，美不胜收。安坐在舒适的餐厅椅上，环顾四周的玻璃窗外，珊瑚、海鱼所构成的流动景象，伴随客人享受整顿写意的晚餐









宴会厅





会议室



# 现代鼻祖的欧洲酒店业的管理和服务 给我们许多启迪与借鉴

- 启迪之一：欧洲诸国高度工业化基础是酒店提供优良设施和服务的基本保证。
- 启迪之二：酒店得益于完善的城市服务功能体系及高度细化和专业化的社会分工
- 启迪之三：高科技信息系统和产品在酒店中的运用使酒店营销、管理专业化，同时降低了成本
- 启迪之四：城市环境卫生的优良，为酒店设备的保养与卫生提供了良好的基础



# 启迪与借鉴

- 启迪之五：酒店类别明晰，便于旅游者选择
- 启迪之六：欧洲特有的地域自然景观和浓郁的人文文化造就了酒店良好的氛围
- 启迪之七：在酒店里无处不体现环保观念
- 启迪之八：人才的教育与培训注重实践和技能的培养



END  
THANKS!!!

