

最新酒店调查报告(大全7篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

酒店调查报告篇一

智慧用电管理系统，充分应用移动互联、人工智能等现代信息技术、先进通讯技术，实现电力系统各环节万物互联打通人机交互，实现用电状态的智能感知以及高效处理。

以下为酒店项目智慧用电管理系统解决方案。

现状：

- 1、客房多，用电隐患难处理
- 2、用电量，能源管理难精细
- 3、工人少，日常运维压力大

需求：

- 1、用电隐患自动预警
- 2、能源管控精细到线路
- 3、信息化的工单处理

深圳微羽智能科技有限公司是一家专注于智慧用电、智慧地产、智能家居研发服务的创新型科技公司。依托人工智能[iot]大数据、云计算等创新技术，构建微羽云数据开放平台，研发

“楼小羽”智慧楼宇运营管理套件、“微羽外星人”智能家居产品以及鼎识新bim操作系统，为客户提供以智慧人居为核心的定制化全案服务。

设计架构包含三层：传感器（智能断路器）感知和数据采集层、云平台与大数据分析层、应用服务层。主要涵盖了设备运行参数及用电状况的数据采集、基于分布式闭环控制、云平台大数据分析、以及相关的接口/协议/标准等。

1、智能远程控制

系统支持手机app□pc端对受控用电回路的开合控制，并支持远程报警、工单派发等常用功能。

2、故障类型统计与分析

系统支持用电故障及其故障类型进行统计和分析，分析数据可精确到单一用电回路。

3、智能电气火灾监测

系统支持用电端预/报警，并可联动末端源头智慧断路器进行分闸保护。

4、电气能耗综合化管理

系统支持多维度能源计量，可按年、月、日、小时进行同比与环比趋势分析。

5、智能化场景控制

系统内置智能通讯网关，可实现单个设备或多个设备联动场景化的设置和自动和手动执行。

6 、设备自动巡检管理

系统支持实时采集受控设备的运行状态，根据预设值自动进行报警及预警，以及人工巡查提示。

7 、工单派单智能化管理

系统支持自动下发任务工单，可通过短信和app推送至维保责任人，并可全流程追溯工单进程。

1、微羽智慧用电平台，多维度、多视角、多数据模型的建立，对电气安全和用电参数大数据挖掘，对电气安全大数据和用电参数深度分析挖掘，为电气安全评估、隐患分析与优化、用电行为分析、安全策略配置等提供精准化的大数据支撑。

永和铂爵国际酒店

永和铂爵国际酒店位于河南省郑州市，是一所国际化五星级智慧酒店。

微羽智能通过智能用电以及智慧酒店管理系统的部署，完成酒店的智慧化改造，实现对酒店用电安全的智慧化管理。

酒店调查报告篇二

20世纪80年代，广州的白天鹅宾馆、花园酒店、中国大酒店等第一批星级酒店问世，轰动一时。到，广州酒店业迎来又一股大规模的投资热潮，截至20底，广州市共有宾馆酒店340家，星级酒店209家，其中星级酒店7家，四星级酒店30家。、两年间共有30多家国际知名酒店落户广州。花都新建酒店的数目也跟随着广州酒店业开张的步伐越来越快，越来越多。

一、花都目前的经济环境、

（一）、花都作为广州北部一个新兴的一个卫星城，经过多年的发展，已具备一定的工业经济规模。汽车、狮岭皮革皮具、金银首饰已逐步发展成为我区的三大支柱产业，随着白云新国际机场的落成，空港物流业也得以快速发展，同时我区在电子、建材、制衣、纺织等行业具有良好的工业基础。

（三）、花都旅游资源可说是十分丰富。如王子山、芙蓉嶂、盘古岭、丫髻岭及北部山脉，有“省垣背后屏障”之称。从东部的九龙潭，仙湖，福源、芙蓉嶂、洪秀全、红崩岗水库到西部的集益、三坑等众多水库，风光秀丽。颇有观赏价值的花山菊花石、赤坭盆景及炭步香芋，北兴荔枝、李溪龙眼、锦山红柿、京塘莲藕等名特产品，可开发成为旅游商品。加上目前花都正重点开发的旅游资源有芙蓉度假村、梯面王子山综合旅游区，已建成洪秀全纪念馆，洪秀全故居，盘古圣庙，资政大夫祠、圆玄道观等旅游景点。花都新兴行业的快速发展及旅游业、第三产业的崛起也带来了大量的客源，为花都酒店业的快速发展提供了广阔的市场。

二、花都酒店的客源分析：

花都酒店客源规模与分布范围较广范，外省市商务客人、港澳及广州周边城市旅游度假客人、每年参加广州交易会的外国游客居多，且每年呈不断上升的趋势。这类客人文化素质层次较高入住酒店的要求较高，个人的消费水平也高。

三、花都酒店的定位分析：

现在酒店已不仅仅只是简单给客人一个住宿及用餐的场所，现代酒店往往针对不同类型的客人推出许多的特色服务，个性化服务等等现在每一间酒店的开业运营对外宣传方面都十分注意对自己酒店客源的一个定位来标榜自己酒店的独特之处，于是一批不同类型的酒店也应运而生：

（一）经济型酒店：由于价格低廉经济实惠也还是有一定的

市场，站前路附近的智源酒店、驿居莫泰酒店、佳园酒店等，此类酒店客房虽不多但装修实用，虽不提供其他服务项目如早餐，但胜在价格相对低廉，对于城区其他的旅馆而言，面对一些中低端的客户也还是有一定的市场。

（二）客人对花都区酒店的满意度：随着花都区经济的发展及酒店业的逐步完善，客人对现状的酒店都持基本满意状态，花都区的酒店的交通便利及其环境的个方面，客人都认为不错。从调查报告看到，客人对酒店的满意度主要从其服务及设施来评价的，因此，酒店业应大力提高的服务质量，及不断完善其设备。

四、花都酒店业未来发展的展望：

只有具有自己的特色，永远走在酒店行业的前列，不断推陈创新，提供别人所没有的服务，才能不断吸引新的客人，留住回头客，在花都酒店目前激烈的竞争环境中立于不败之地，也才能够创造更好的经济和社会效益，随着花都政府对基础建设的完善、对外招商步伐的加快、投资项目的进一步优化、广州亚运会的开幕及地铁九号线的建设开通，这些利好消息都将为花都酒店业的发展提供了无限广阔的商机。花都酒店业的快速发展我们拭目以待，相信不久的将来花都的酒店将会是一片繁荣似锦的景象。

酒店调查报告篇三

前言：

作为湖南“最开放”城市和湘粤赣省际区域中心城市的郴州，在整个湖南的经济建设中扮演着重要角色，其地位在湖南举足轻重。随着经济不断高速发展，郴州将逐步成为制造业、服务业、信息业、会展服务业和国际物流中心。这为郴州酒店行业的发展提供了广阔的沃土。同时，郴州的地理位置为其带来巨大的客流量和无限商机，也给郴州酒店行业的发展

带来无穷的机会。

但是，众所周知，郴州各种星级的商务，度假酒店早已占据了一席之地，经济型酒店想要在郴州站稳脚跟，也不是一件很容易的事。为了能更全面的了解经济型酒店在郴州的发展状况，特组织此次调研，希望能通过这次调研，能全面了解经济型酒店在郴州的发展状况，及其生存之道。

调查目的：

- （一）了解经济型酒店在郴州的发展环境及其市场结构
- （二）了解所服务对象的需求

1、总目标

把握消费者对经济型酒店的需求标准，为项目提供理性方向和决策依据，从而为消费者提供有些的酒店产品和客户体验。

2、分项目标

- （1）了解消费者消费心理，消费行为的现状和趋势。
 - （2）了解消费者对经济型酒店的认知和评价状况。
 - （3）了解经济型酒店消费者的消费方式，消费人群构成，消费人数及消费人群的经济状况。
 - （4）了解经济型酒店消费者的总体消费特征。
- （三）了解经济型酒店在郴州的营销战略

调查内容：

- （一）环境

（1）郴州酒店市场环境：

郴州经济型酒店行业由于资金、经营者素质等多方面条件的限制，更多的酒店处在自我摸索阶段。大多数酒店仍没有重视市场区分和特点产品的开发，依旧用大众化的产品面对广大市场。当消费者的需求不能得到充分满足时，其中的一部分人便转而选择服务更好的中档酒店或者价格更低的社会旅馆。客源的流失更加加剧了业内竞争的激烈程度。不少酒店只能依靠降价这一手段来吸引客，结果陷入恶性竞争的误区。目前郴州品牌经济型酒店的市场细分还处于比较初级的阶段，很多经济型酒店定位比较狭窄，侧重于商务型忽略了其他细分市场。

（2）服务对象

大学生、求职者以及自助游者、商务散客、休闲度假者、白领阶层以及家庭聚会等消费者群体。

（二）竞争者

各种星级的商务酒店，占据市场先机，利用各种营销战略，夺取目标客源。

（三）消费群体

（3）消费者的需求

大学生的可自由支配时间比较充裕，喜欢聚会、相互往来，特别是在节假日和周末，他们这一群体对低价超值房有特别大的需求。

郴州商贸发达，企业众多，因此就业机会也相对较多，尤其是在就业招聘高峰期，本地生源毕业生加上全国各地聚集而来的求职者，住宿问题凸显，这些群体也对经济套房大有需求。此

时可以推出短期出租房或是价格相对较低的合租房，以满足这部分市场的需求。

商务客人经常入住酒店，对经济型酒店业有很大的需求。对酒店的服务、设施十分讲究甚至是挑剔的，但最重要的是要有便利的交通。

调查结果分析：

利用swot分析法来对郴州经济型酒店进行分析，力求为郴州经济型酒店发展选择最佳经营战略的方法。

（一）优势

郴州经济型酒店在竞争激烈的酒店业市场中脱颖而出，与其自身具备的优势是分不开的。经济型酒店作为高档酒店的一种补充形式，在价格、成本管理等方面存在优势。

- 1、价格适中
- 2、网点众多
- 3、有一定客源背景
- 4、成本相对较低

（二）劣势

郴州经济型酒店的发展具备了众多的先天优势，但是受到了经济型酒店内部众多因素的影响，经济型酒店在设施的完善程度、提供的服务以及对于客人需求的把握等方面有待改善，这些是郴州经济型酒店更快、更强发展的不利因素。

- 1、服务不规范

- 2、舒适度相对较低. 附加服务有限
- 3、投资者忽视经济型酒店客人的真正需求
- 4、专业化管理水平低
- 5、缺乏本土的国际知名品牌

（三）机会

随着郴州市经济的持续高速发展，郴州的商贸、旅游市场形成了以中等收入消费者为核心力量的旅游消费群体。这些潜在顾客相对稳定，形成了庞大的华南市场，加上政府的有力政策，郴州的经济型酒店在国内市场、国际市场、酒店行业结构特点方面都存在着巨大的发展机会。

调查体会：

通过这次的阅读文献，上网搜查资料法进行以“经济型酒店在郴州的发展”为主题的调研，不仅让我们更全面的了解了经济型酒店在郴州的发展状况，同时感觉到我们自己肩上的责任更加重大。随着我国酒店行业的高速发展，而有关酒店管理方面的专业人才却没跟上步伐，导致酒店行业严重缺乏中高层管理人员。

酒店调查报告篇四

对于我来说是个有纪念意义的寒假，因为我真正步入社会去体验了一番，因为我真正获得了一笔不小的劳动所得，因为我成熟了不少。

xx饭店，是一家四星级酒店，我就是有这样一家星级酒店实践了一个月。这一个月，每一天都是一种挑战，每一天都是全新的，每一天都在教会我一些实用的东西。我实践的岗位

是服务员，服务员的工作，顾名思义，在客人就餐过程中为客人服务。说简单很简单，就是让顾客满意而来满意而去，说难其实也很难，因为人是多种多样的，你永远无法完全了解这个人他到底是什么样的，他到底想要什么样的服务方式，他是不是很难伺候。对于我，一个只善于与陌生人沟通的人来说，不算难，我会利用我的微笑，我的热情去服务每一位客人。

1. 礼仪。这一个月来让我有最多感慨的当属礼仪方面了，众所周知，礼仪对于一个星级酒店来说是至关重要的一环。为了给来用餐的客人最好的服务，我们领班给我们培训了很多礼仪方面的知识。比如30度迎客礼，45度路遇礼，60度送客礼。一遍一遍不厌其烦地重复，直到我们做的标准，声音到位，热情充沛。说实话，刚开始我确实非常抵触这样的繁琐，可是，当我站到四海厅门口对每一位来用餐的客人鞠躬迎接时，我心底升起一种难言的自豪感，因为我的礼数非常周到，因为我有机会对更多更多的陌生人问好，因为我可以客服我内心的尴尬来做一些有意义的事。站位的姿势也要非常标准，要不卑不亢，不能昏昏沉沉。堪比军训式的培训，现在想来，庆幸这样的严格要求。

2. 服务流程客人用餐过程中的服务是最关键的，因为一个服务员代表了一个酒店的整体形象。(1)从客人来到酒店，到入座，到用餐，到离开，每一个环节都不能出错，都要集中精力去服务每一人。每一个餐桌，都要分清哪位是主宾，倒茶，倒酒要从主宾开始顺时针进行；要分清哪位是主陪，主陪当然是在主宾旁边的那个位置；要分清哪位是副陪，上菜要从副陪左右位置进行，万不可犯错误在主宾旁边上菜。(2)在值台过程中，一定要精力集中，注意什么时候该换骨碟，注意不要让客人的酒杯是空的，注意当烟缸里的烟头超出三颗时要及时更换，注意及时撤下空盘子，注意清理桌面垃圾……(3)上菜也是一种艺术，也需要“智慧”，首先，要遵循“十上菜法”，顾名思义，第一道菜在副陪旁边上上之后，转动转盘到主宾面前，接着上第二道菜，然后，转动90度，

上第三道，第四道上去后，则正好是一个十。(4)高脚杯。为客人倒酒时，一定不能让手碰到杯壁，而要抓住高脚杯的杯柱，杯子的正确拿法也是非常有必要去遵循的。啤酒要倒满，高级红酒只需倒到杯子的三分之一，白酒的量需要征询客人的意见，茶水千万不可以倒满。

3. 与客人之间。客人需要服务，一定第一时间去处理。这一个月，我都形成惯性了，只要有人叫“服务员”，我第一反应“您好”，然后去为客人解决问题。“请，谢谢，打扰一下，稍等一下，再见”这些礼貌用语每天都要说个无数遍，我发现我的修为提高了不少，对每一个人微笑，问好。不管是出于强迫还是出于自愿，对每一位你见到的人问好都是内心的一种升华，尤其是有人会回你微笑。

4. 喜宴。其实，一个月来，我值了差不多10次婚宴，见证了那么多对新人的结婚仪式，还是蛮有意义的。喜宴的服务流程一般没有那么正式那么严格，因为整个大堂满满的好多人，一般一个服务员负责两桌的上菜倒茶或者客人的需要。菜一定要及时上，否则备餐台上没有那么多的地方去放置传菜员传上来的菜。刚开始的一两次，愁煞我的是那些盘子都一个个好大好重而且那么多菜，转盘又特别小，菜根本都上不去。后来，渐渐地，我懂得了，菜一定要及时撤下，为后面的菜腾地方，要学会把相同样式的菜品倒腾到一个盘子。每一样菜上过去的时候，要配上相应的餐具，叉勺之类的，方便客人食用。要及时为客人倒茶，清理骨碟里和桌面上的垃圾。

5. 火锅区的服务。我被分配到了一楼的四海厅，即火锅区。对火锅从来没有印象的我，这次算是对火锅了解了个通透，从那些菜品，海鲜，菌类，荤菜，素菜，面食，锅底，这些菜品都是需要搭配的。比如，上菜需要先上海鲜调味，然后是菌类，然后依次是荤菜，素菜，面食，当然要注意上菜法，荤素搭配，切忌同类菜品摆到一块。给客人点菜当然要知道清楚每一样菜品的特点，产地，功效等，还有调料，海鲜配

姜蓉酱，肉类配黑椒酱，蔬菜配茄子酱……而且，我发现，客人几乎全部遵循一个原则，即，你给他推荐什么，他就肯定会点什么，再准不过了。这让我成就感不少。还有一些红酒类，白酒类的推荐，这真是考验一个人的表达能力，一瓶酒通常要几百几千元，如果真能推销出去，虽说没有任何提成，但内心的成就感还是蛮高的。

6. 外国客人的接待。一个月来，接待过韩国客人，日本客人，还有一些讲英语的客人。我发现一个很奇妙的现象，一般来就餐的国外友人都很礼貌。为他们服务后，他们总会随口说一句“谢谢”或者“thankyou”让我非常开心。尤其是那次的燕喜堂，是一家日本公司的会议，里面全部是日本人，给他们倒茶后，他们几乎都对你点头表示感谢或者说一句不怎么清楚的“谢谢”。

7. 餐后的打扫工作。餐后的整理清洁几乎占据了三分之二的的时间，因为桌面，电磁炉都要擦得锃光瓦亮，餐具要擦得没有一丝水迹，地面也绝不能有一点垃圾。擦桌面，擦杯子，擦餐具，擦锅底，抹尘，都要用不同颜色的布草。餐洗净，消毒剂也要倒得不多不少。可是，即使这样卫生依然让我发指，一块抹布闯天下绝不是吹得，餐具都用那一块布擦个遍，杯子，骨碟，汤碗也是一样，有些餐具里都没洗干净，一些菜叶子，肉类还飘在上面，全靠抹布去擦掉，脏死了。招牌柠檬水也绝不能去喝，那个大桶里不知有多少人插进去手了。果汁杯更是要刷一下再用。厨房里一股下水道的味道，每次去倒脏水，或者拎餐具时都是屏着呼吸的。总之卫生实在不合格，严重合格。尤其是大宴会上的餐具，那些员工都偷懒，基本只用清水冲一遍再用脏兮兮的布擦干。

干过之后，我再也不相信任何星级酒店了。豪华体面的背后是那样的不堪入目。

不管怎么说，一个月的实践算是结束了。每一天都在倒计时，每一天都感觉度日如年，可是，当这一天真的到来时，却会

感觉其实时间也是蛮快的。收获了那么多实用的知识，收获了那么多亲密的伙伴，收获了那么多社会上的历练，我想说，我功德圆满了。

酒店调查报告篇五

了解酒店的现状和酒店的评定标准，亲身体会酒店环境感受酒店氛围，了解酒店服务流水线。为酒店的设计提供必要的素材，制定一个功能完全的设计任务书，为将要进行的设计，设计一个符合规范的酒店。为了突破固有的模式，体现人文精神，同时具有时尚趣味，设计营造了一个现代的具有传统东方韵味的空间。

一、理性思维

酒店设计是理性设计与感性设计的高度统一，它的第一个切入点就是为经济效益这一目标服务。这是个充满理性思维的过程。这一过程重点要考虑以下几个方面。

1、市场定位

对酒店所在城市、地区以及相邻建筑、所处的自然生态环境进行考察与分析，给酒店一个准确的定位，是至关重要的。因为不同档次、不同市场定位的酒店，在设计上是不同的。如度假酒店、商务酒店、会议酒店、旅游酒店等，它们都有各自不同的专业化设计。

2、功能划分

酒店的功能划分也需要较理性的思考。在设计之先，最好根据不同的市场定位、各种空间在整个酒店所占位置及面积、比例的不同，绘出一份流程示意图。功能划分既要满足客人食宿娱购行的各种行为，还要保证酒店管理方包括各个工种作业的各种行为的顺利进行避免交叉作业。国内的酒店设计

从建筑构造上开始惯用一套固定模式，尤其是标准客房，设计含量极低。因此，在这个阶段，怎样在满足功能需求之外，进行创新设计，是我们所追求的目标。

3、空间感

空间感是建筑体面的虚实围合给人的心理感受。最理想的状态应该是把酒店设计的建筑规划与室内空间融合为一体。这是理性与感性的完美结合。而目前我们所做的大部分设计都是在已有建筑构架之上进行的，因此我们提倡的所谓空间的互融性室内与室外空间的融合、室内空间的融合，也只能是在有前提的情况下进行的。

酒店一般都会出现大的共享空间。如何将室外的光、水、绿化引入室内，如何使建筑与室内空间的融合达到完美，如何打破原有的陈旧的.空间利用模式，需要吸收以往的经验，但更需要创新。笔者认为，在空间互融性上，北京建国饭店的做法颇值一提。它错落的建筑本身就给人一种视觉上的美，而由大堂吧和后面的客房区所围合成的露天园林处理得更为成功。客人无论是在大堂吧还是在客房阳台上，都可以欣赏到变幻的四季景色，而客房区的客人还可以在半敞开的阳台上听到淙淙的流水声，呼吸带露水的空气。

另外一个比较好的例子是北京嘉里中心酒店一层。它的室外正对入口处有一处带灯光的水墙，从室内大堂望去，与室内环境连成一体。酒店的办公室亦是如此。由大堂进入，整面的落地玻璃迎面而来，玻璃前方是一个水流缓慢的静水池，而落地玻璃外面，是一处高大的带有储水池及植物的水墙动静处理相映成趣，既成室外一景，从室内看去，又与室内空间浑然天成。

4、风格

酒店设计的风格离不开它的市场定位，它受文化背景制约。

二、酒店风格

一个建筑、一个室内空间给人最直接的印象就是尺度感，北京紫禁城也好，罗马圆形广场也好，它们整体的尺度给人以宏伟之感。每个空间的每根椽子、每座雕塑、每个柱头的尺度都恰到好处，美到极致。

例如北方佳苑饭店的一层大堂高4m，整体的木作与石材、收口与做法都很利落。我们曾反复对比整个空间中各种材料、固定家具、可移动家具包括大堂副理台、圈椅、休息区的沙发、茶几等、盆栽绿色植物、饰品，甚至壁龛中的装饰物的尺度，以及各种尺度在整体空间中给人视觉上、心理上带来的各种感受。

1、灯光

灯光设计是一个很大的专业范畴。

重点照明、间接照明、主光源、次光源、可调性光源、冷暖光等在酒店不同的空间设计中各有其不同的应用。

2、色彩

色彩的运用在酒店设计中越来越被重视，它有着极强的视觉冲击力，易形成鲜明的印象，北方佳苑饭店的会议走廊上，大胆使用了玫红色与冷灰的间隔对比；在客房区走廊的地面上使用了以蓝色纯色块为间隔的地毯，并且在每个房间门口做了一个涡形的充满热带风情的抽象图案，既有导向性，又有极强的视觉冲击力，使人耳目一新。

3、配饰

配饰涵盖的范围较广，各种装饰面、雕塑、植物、插花、陶瓷等装饰物都在配饰的范畴之中。配饰的设计也应包括在酒

店设计中，由设计师整体设计或选定，它是一种软性设计，许多配饰的选用体现的是一种人文主义。例如，改造后的北京君悦酒店，客房中的装饰画是以苏州园林为主题的黑白照片，以文化主题作为贯穿整个设计的要素，大大提高了酒店的文化档次，给客人以深刻印象。

设计是一种来源于生活，但又高于生活的创作活动，它会对人们的各种社会行为起到一定的规范引导作用，酒店设计亦是如此。我们一直在提倡“绿色设计”、“环保设计”、“节能设计”、“人性化设计”，作为专业化的酒店设计师，要做的就是如何把它们渗透到酒店设计中。设计师必须对生活有深刻的理解，对一些细节有细致入微的观察，并把这些感受都融于酒店各个空间的细节设计中去。

酒店评定标准对设计的要求：

1、前厅

a□有与接待能力相适应的前厅。内装修美观别致。

b□总服务台有中英文标志，分区段设置接待、问讯、结账。

d□在非经营区设客人休息场所；

e□门厅及主要公共区域有残疾人出入坡道，配备轮椅。有残疾人专用卫生间或厕位，能为残疾人提供特殊服务。

2、客房

c□有卫生间，装有抽水马桶、梳妆台（配备面盆、梳妆镜）、浴缸并带淋浴喷头（有单独淋浴间的可不带淋浴喷头），配有浴帘、晾衣绳。采取有效的防滑措施。卫生间采用较高级建筑材料装修地面、墙面，色调柔和，目的物照明度良好。有良好的排风系统或排风器□110/220v电源插座。

d□有彩色电视机、音响设备，并有闭路电视演播系统。

3、餐厅及酒吧

a□有中餐厅；有独立封闭的酒吧；有咖啡厅（简单西餐厅）。

b□有适量的宴会单间或小宴会厅。能提供中西式宴会服务；

4、公共区域

a□提供回车线或停车场；

b□3层（含）以上的楼房有足够的客用电梯；

c□有男女分设的公共卫生间；

d□有小商场，出售旅行日常用品、旅游纪念品、工艺品等商品。

酒店调查报告篇六

金华世贸大饭店是全球最大的酒店连锁集团best western在金华市区的首家成员酒店。酒店总投资5亿人民币，建筑面积万平方米，楼高31层。其中1-16楼为酒店部分，17楼-31楼为高级写字楼。

酒店自20xx年7月开始营业，拥有200余间(套)客房。酒店设有中西餐厅，可同时容纳1200人就餐。另有行政会所、咖啡厅、多功能厅、各类会议室以及商务中心、书屋、花店、商场、美容美发、桑拿、健身房、乒乓球室□ktv等服务设施。

金华世贸大饭店位于金华八一北街737号，八一北街与新华街交汇处。

交通分析

交通，例如：酒店距银泰百货约3公里，乘坐出租车5分钟到达；距沃尔玛超市约3公里，乘坐出租车5分钟到达。在客流运输方面，酒店距汽车西站约3公里，乘坐出租车5分钟到达；距火车西站约3公里，乘坐出租车5分钟到达。

环境分析

位于城市内的旅馆应能便于旅客了解城市精华、地区的特色以及利用城市的公共设施。金华世贸大饭店周围基本为居住区，其中西部为高层住房，东部为多层住房。在酒店西南方向为金华市区中心绿带回溪公园。

金华世贸大饭店属4星级宾馆，各项功能齐全，提供高品味的中西式自助早餐，行政会所、咖啡厅、多功能厅、各类会议室以及商务中心、书屋、花店、商场、美容美发、桑拿、健身房、乒乓球室、ktv等服务设施。

全楼有34层，包括底下3层。其中，地下3层为停车场，地下2层为各会议与多功能厅，地下1层为中餐厅与商务会所，1层为大堂，2层为中餐厅与会议厅，3-16层为客房层，其中6-7层为行政客房，17-30层为写字楼，31层为餐饮会所。

公共服务部分

迎宾区

金华世贸大饭店的正大门朝向西南方向，进入大堂就可以看到正对大门的电梯，方便客户使用。总台位于电梯右边，旅客可以方便地在次办理入住手续。在总台右边，是喜丽爵士吧。喜季西餐厅与悦可屋精品店位于电梯左边。

在大堂层，除了可以通过电梯前往其他楼层，还可以使用入

口右侧的盘旋楼梯，前往地下1层与2层。

餐饮服务区

大堂的西餐厅，地下1层与地面2层的中餐厅，共同组成了酒店的餐饮服务区。就其规模而言，西餐厅规模较小，而中餐厅几乎占据了两个楼层。

酒店的中餐厅基本上采取大小包厢的形式，但也采用大厅集中布置餐桌的形式，只是大厅的面积较小。

在餐厅层中，可以看到一些公共休息区，布置了沙发与茶几。在2层的喜盈阁行政酒廊，向客户提供了小憩的场所。

会议、宴会区

酒店的会议厅主要集中在地下2层，包括喜望会议厅、喜瑞会议厅、喜和会见厅。各厅面积较大，且布置数十张圆桌，可根据需要随时改变格局，在会议与宴会等多种使用需求中灵活切换。地下2层同时还拥有世贸多功能厅、喜乐宴会厅、喜漾spa康体中心。另外，喜格会议厅位于地面2层，但是面积较小，可视为会议专用厅。

娱乐的会所区

在世贸大饭店内，分布着几个不同的会所，分别为位于地下2层的喜漾spa康体中心，地下1层的世贸伯爵商务会所，地面2层的健身中心，西塔31层的喜爵会私享会所。

每个会所布局不同，功能不同，能为客户提供多样的服务。

积不等，可供8-10人同时就餐，并设置备餐厅。

室内室外停车区

金华世贸大饭店的停车场分别位于地下3层与室外地面。

酒店拥有两个供宾客使用的大门，位于酒店的西南部与东北部，各大门门口均为地面停车场。地面停车场规模较小，每个停车场各设一个出入口。

地下停车库占地面积约3500平方米，拥有固定车位87个，备有完善的基础设施(消防设施、通风排水设施等)。车位安排合理，能满足宾客的使用需求。

客房部分

酒店的3-16层为客房区，其中6-7层为行政客房。

通过调查，我们了解到酒店的客房分为：普通标准间、普通大床间、豪华标准间、豪华大床间、商务标准间、行政大床间、行政标准间、商务至尊大床间、商务至尊双人间、行政至尊大床间、行政至尊双人间、商务至尊套房。

外包部分

内部管理部分

务人员及时为客户提供服务。另外，在酒店的17层，集中分布了酒店的各项办公室，例如财务室等等，对整个酒楼的正常运作起到行政管理的作用。

景观分析

世贸大饭店有很好的景观视野。从外部看，还有很好看的观光电梯。

世贸有抢眼的、标志性的外观造型，从远处看，呈双塔的外形，十分壮观。世贸还有令人印象深刻的入口大堂、共享空间，以及时尚、前卫的餐饮、娱乐设施与客房。

在景观设计中运用树木、玻璃、砖墙进行围合，虚实交替，使室内的绿意与室外的景观遥相呼应。

世贸设计中合理地借取环境，引入室外的自然景色，树立绿色环境意识。

造型分析

材料肌理在酒店造型中的表现

材料肌理既具有丰富的形态特征，又具有独特的视觉效果，能够创造出更加多姿多彩的酒店空间形态。运用材质而不是固定装饰构件来限定每个空间。世贸大饭店的大堂有清晰可见的登记处、大堂吧和酒吧。进入酒店后，客人经过一个圆形的雕塑被引导前台。装饰材料做到了尽量单纯，而不是堆砌，世贸酒店通过使材质的处理手法丰富来发挥材质本身的美感价值。

色彩在酒店造型中的表现

色彩能够使我们在第一时间最直观的感受环境。用色彩来体现酒店的环境能产生和谐融洽的氛围场景。世贸大饭店的色彩运用就做到了统一中有变化，不单调、不杂乱，形成了一个完整协调的整体。

世贸饭店的色彩以暖色调为主，整体给人淡雅的感觉，渲染宁静的气氛。同时在局部点缀上又有鲜亮、明快的颜色。

光影在酒店造型中的表现

在室内设计中，光不仅满足了生活的要求，也能产生巨大的艺术感染力。在世贸大饭店的设计中，玻璃的大面积使用使世贸内部与外部环境进行了视线上的很好的沟通。玻璃的透光性使地上层的室内获得了充足的光线。

结构分析

酒店调查报告篇七

北京西藏大厦于xx年开业□20xx年重新装修，并分为ab两座楼□xx年2月被北京市旅游局评为三星级旅游饭店□20xx年8月晋升为四星级饭店。位于亚运村安慧桥旁，毗邻亚运村商圈，建筑外观以藏族风格为主，周围有中国奥林匹克体育中心、中华民族园、北辰购物中心。西藏大厦展示了西藏经济、风情、民俗，餐厅及大堂、客房采用西藏民族建筑风格，融合国际标准的设施及服务，成为北京地区首家具有民族特色的涉外饭店。

客人可以在有独具装修特色的藏式餐厅，香帕拉用餐，或者具有现代风格的咖啡厅，也可以在具有民族特色藏式风格的包间用餐。为了迎合大众的口味，餐厅不仅有藏式的宫廷菜，还有川菜和淮扬菜，并深受大家的喜爱。作为西藏驻京办事处的直接接待酒店，也经常接待一些西藏的重要的领导人。

（一）管理阶层的高端人才较少，导致人员流失率大。

（二）厨师整体散漫，菜品创新较少

厨房是餐饮部很重要的一部分，厨师也是员工及领导最不敢惹的。有些时候出菜慢，出菜的口感色泽，有些时候还会不一样。对待散客餐和领导餐的差别甚大。直接影响到了的酒店营业，会导致客源流失。

（三）从业人员的素质低下，服务质量差

现在的基层员工，也就是直接对客的一线员工。本应该本着顾客就是上帝的原则，为客人们服务，尽量满足他们所有的要求。但是在服务过程中会在人们心中有一个不成文的定式，就是在会对消费高的客人会格外照顾，服务会面面俱到。而

对于一些消费低的，可能就会随着心情服务。如果这时候客人要求再多一些，服务态度就会下降。服务员会觉得花这么点钱，还事这么多。在服务过程中可能会出现不耐烦，不理客人的要求，违背了微笑服务的原则。

（四）培训系统不完整，培训力度不够

培训是提高员工整体素质的重要部分。一般企业应该每个季度都安排培训。而西藏大厦每年只培训一次，而且是全员整体参加，统一培训。没有分开部门，分开培训。安排的时间并不是所有人都方便参加，而如果人员不够可能会导致有些人不能参加培训。

（一）晋级空间慢，管理体系不完整，员工幸福指数低。

一是由于是国企单位，在管理体系上不是很完整。领导并不是很注重人才培养，加上在这里的提升空间有限，没有固定的体系和标准来评价员工的业绩，会让员工觉自己的技能无处展现，并且在考勤上过于严格。二是好多人思想传统，认为干服务行业，低人一等，不愿意干服务行业。再就是员工住宿条件差，工作时间不稳定，会存在客人什么时候走，服务人员什么时候下班的规定。一周只休息一天半，并且对于事假和病假考勤过于严格，若请假会对以后所有的奖金有影响，会让员工幸福感下降。如果员工另外遇到好的机遇，可能就会选择跳槽，导致了餐饮部的人员流失。

（二）招聘厨师过程不严格，对于出菜没有严格要求

厨师就算想创新也不行。并且推出新菜后，销售人员也不太会给客人推销，推销力度很小。销售量小，这样也会导致厨师不愿推出新菜。

（三）招聘门槛较低，管理不够严格，培训不够。

在酒店行业，是属于门槛较低的行业，不需要太高的. 学历。高中以上，或者基层服务员不需要什么学历就可以入职。在这种大多都没有受过高等教育的人中，更应该严格的要求和培训，但是却没有。并没有具体的明文规定，平时对待客人应该怎么样，如果服务不好，遭到客人投诉会有什么样的惩罚。而这里的领导也只会特别重视员工对于西藏来这的领导的服务，不会特别要求员工对于散客应该是一个什么样的标准。这样就会导致员工懒散的行为。而有些员工还心气高，想着我凭什么要为他服务，要求那么多。并且部门内的培训也特别少，没有具体培训过，应该怎么对客人服务，这样会导致新来的员工会看着老员工如何为客人服务，并效仿。而这时候老员工如果散漫，也会给新员工造成散漫的现象，并进入一个死循环的现象中。