

知名酒店品牌博览

世界知名酒店集团及其旗下品牌

万豪国际酒店集团公司



万豪国际酒店集团公司（Marriott International, Inc. Hotels）：

旗下主要品牌：

万豪（Marriott Hotels & Resorts），J.W 万豪（JW Marriott Hotels & Resorts），万丽（Renaissance Hotels & Resorts），万怡（Courtyard），万豪居家（Residence Inn），万豪费尔菲得（Fairfield Inn），万豪唐普雷斯（TownePlace Suites），万豪春丘（SpringHill Suites），万豪度假俱乐部（Marriott Vacation Club），华美达（Ramada Plaza），丽思卡尔顿（Ritz-Carlton）等等

Marriott 广告语：Thinking of you! 全心为你！

集团简介：

万豪国际集团是世界上著名的酒店管理公司和入选财富全球 500 强名录的企业。万豪国际集团创建于 1927 年，总部位于美国华盛顿。万豪国际集团目前拥有 18 个著名酒店品牌，在全球经营的酒店超过 2700 家，年营业额近 200 亿美元，多次被世界著名商界杂志和媒体评为首选的酒店业内最杰出的公司。

万豪国际集团的发展起源于 1927 年，由已故的威拉德×玛丽奥特先生在美国华盛顿创办了公司初期的一个小规模的啤酒酒店，起名为“热卖店”，以后很快发展成为服务迅速、周到、价格公平、产品质量持之以恒的知名连锁餐厅。其成功经验的关键是自公司成立之日起，就以员工和顾客为企业的经营之重。

威拉德×玛丽奥特先生创立的经营思想是：你如能使员工树立工作的自豪感，他们就会为顾客提供出色的服务。在此基础上，连锁“热卖店”的成功经营为玛丽奥特涉足于后来酒店业的发展提供了先天的条件。

首家万豪（Marriott）酒店于 1957 年在美国华盛顿市开业，在公司的核心经营思想指导

下，加之早期成功经营的经验为基础，万豪酒店很快得以迅速成长，并取得了长足的发展。新加盟的酒店从一开始就能以其设施豪华而闻名，并以其稳定的产品质量和出色的服务在酒店业享有盛誉。到 1981 年，万豪酒店的数量已超过 100 家，并拥有 40000 多间高标准客房，创下了当年高达 20 亿美元的年销售额。

八十年代，万豪根据市场的发展和特定需求，精心设计并创立了万怡（Courtyard）酒店。1983 年，第一家万怡酒店在美国正式开业。由于万怡酒店是在广泛听取商务客人的意见，经过精心设计而推出的中等价位客房并保持高水准服务的酒店，万怡酒店一问世，即获成功。很快，便成为其它同业中的佼佼者。

1984 年，以公司创办者的名字命名的 J.W.万豪（J.W.Marriott）酒店在美国华盛顿市开业。J.W.万豪酒店品牌是在万豪酒店标准的基础上升级后的超豪华酒店品牌，向客人提供更为华贵舒适的设施和极有特色的高水准的服务。此后，在 1987 年万豪公司收购了“旅居”连锁酒店（ResidenceInn），其特点是：酒店房间全部为套房设施，主要为长住客人提供方便实用的套房及相应服务。同年，万豪又推出了经济型的（FairfieldInn）和万豪套房酒店（MarriottSuites）两个新品牌酒店。至 1989 年末，万豪已发展到拥有 539 家酒店和 134000 间客房的大型酒店集团。

万豪国际集团在持续快速发展中，又于 1995 年收购了全球首屈一指的顶级豪华连锁酒店公司—丽嘉酒店（Ritz-Carlton）。这一举措使万豪成为首家拥有各类不同档次优质品牌的酒店集团。此后又在 1997 年，相继完成了对万丽连锁酒店公司（Renaissance）及其下属的新世界连锁酒店（NewWorld），以及华美达国际连锁酒店（RamadaInternational）的收购。此举使万豪国际集团在全球的酒店数量实现了大幅增长，特别在亚太地区，一跃成为规模领先的酒店集团。

万豪国际集团于 1997 年进入中国酒店业市场，并于此后快速发展。目前，万豪国际集团旗下的丽思卡尔顿酒店、JW 万豪酒店、万豪酒店、万丽酒店、万怡酒店和华美达酒店共 6 个酒店品牌在中国经营的酒店达 39 家，以及目前正在筹建中的酒店 7 家。

无论在中国还是全球，万豪国际集团以其出色的服务水准、先进的设施和技术以及优异的服务居于世界酒店集团之首，赢得了公众的广泛赞誉和客户的高度信任及拥戴。

酒店简介：

万豪国际集团（纽约证券交易所代号：MAR）是全球首屈一指的国际酒店管理公司，万豪在美国和其它 69 个国家及地区拥有 2,800 多个业务单位。万豪国际集团的总部设于美国首都华盛顿，雇约 128,000 名员工。其 2003 财年的营业额达到 90 亿美元。

在全球有 61 家丽嘉酒店。丽嘉将于 3 年内在华增加约 6 家丽嘉豪华酒店，其中包括北京地区 2 家、广州 1 家、深圳 1 家、香港 1 家、三亚 1 家。计划 2006 年夏天在香港设立该集团亚太区总部，然后在沪设立国际销售办公室。在上海浦东陆家嘴地区中心地带世纪大道旁建造上海第二家丽嘉酒店的意向书已签署，预计 2010 年开业，业主是新鸿基地产有限公司。

万豪国际酒店管理集团及度假酒店

万豪酒店及度假酒店乃享誉全球的万豪国际旗下之旗舰品牌，拥有逾 70 年历史，酒店数目超过 450 家，遍布全球多个旅游热点，为各地旅客带来极尽难忘的住宿体验。殷勤亲切的服务和完备周全的设施，赢得每位旅客掌声。

JW 万豪酒店及度假酒店

甫踏进 JW 万豪酒店，自可体会更上一层次旅游住宿感受。优越地段、上乘佳肴、亲切服务...令每位住客目眩神迷。酒店当中的悠闲气息，宁谧，纯朴，渗透着豪华瑰丽的况味，令您从此对尊贵享受有了新的定义。

万丽酒店及度假酒店

独一无二的风格，有着难以言喻的吸引力。就好像万丽酒店及度假酒店，坐落于世界各大名市的中心位置，毗连旅游景点，加上各式各样美食相伴，为您带来一次毕生难忘的旅游体验。

万怡酒店

万怡酒店深切了解商务人士的需要，度身定设称心服务。酒店内的每项设施均经过细心的挑选，务求能迎合您的要求。部分酒店更设有免费宽带上网服务，随时化身成为您的流动办公室。酒店更提供丰富自助早餐，让您以最佳状态迎接新的一天。

万豪行政公寓

每逢外出公干一个月或以上，必须选择一家合适的酒店，才能迎合您日常需要。为了给住客营造家的感觉，位处世界各大名市的 13 家万豪行政公寓，着力于每个细微地方，例如摆设时尚家具、设置独立厨房和提供先进的娱乐配套，另外专设工作间，让您仿如在家一样，既可尽情享受，亦可专心工作。

ResidenceInn®byMarriott

每当您来到 ResidenceInn®的时候，无论是入住一个月、一星期甚或者一晚，都可以领略到万豪国际享誉全球的专业服务。当中惬意舒怀的住宿环境，令您犹如置身家中，忘却一切工作压力。酒店内的每间客房亦早已增设宽带上网服务，同时备有独立厨房，想亲自烹调家乡美食，一样方便简易。酒店设有住客欢聚时间，每星期更提供烧烤晚会，如此丰富的节目安排，让您在家以外，亦可找到家的暖意。

FairfieldInn®&SuitesbyMarriott

每间 FairfieldInn®, 均代表着洁净环境加上光线充足的客房，而亲切友善的服务态度，屡获海内外多项殊荣，加上相宜房价，更赢尽住客的赞赏。

Marriott®ConferenceCentres

要把商务会议办得有声有色，酒店的选址非常重要。MarriottConferenceCenters 毗邻各大城市的机场，尽得交通优势。配合万豪国际一贯的亲切服务和专业经验，加上先进设施与器材，必定能够满足每位商务旅客的要求。

TownePlaceSuites®byMarriott

经常长时间外出工作的人士，拣选酒店的条件特别多，而且要求亦会特别高，正因如此，TownePlaceSuitesbyMarriott®便能迎合大家的需要。欢愉的氛围，亲切的服务，齐全的设施，让每位住客于工作过后，亦可投进家的怀抱。

SpringHillSuites®byMarriott

想远离喧嚣都市，投进宁静假期，SpringHillSuites®是您的完美之选。偌大的套房较其它传统客房面积多出百分之二十五，无论是休息、工作或享乐的空间亦更为宽裕，让您享受更佳。无论何时何地，同样令您的旅程怡然自得。

Marriott®VacationClubInternational

MarriottVacationClub®International 在世界各旅游热点提供分时度假酒店，无论您在全球多个地区旅游的时候，也可以入住周全完善的 MarriottVacationClub®International，任何时候，享受毕生难忘的旅游体验，实现写意人生的梦想。

Ritz-carlton 丽嘉酒店集团



1927年，The Ritz-Carlton Boston 酒店迎来了它的第一位尊贵客人的下榻。从此，狮头与皇冠徽标便一直标志着一种华贵至尊和美丽传说般的盛情款客之道。时至今日，总部设在美国的 The Ritz-Carlton 酒店公司，已发展成为世界上著名的顶级豪华酒店管理公司。在国际高档酒店业，The Ritz-Carlton 被公认为首屈一指的超级品牌。The Ritz-Carlton 酒店公司承诺，以精益求精、品质高贵和杰出的服务、尊贵奢华的酒店设施与精致可意的美味佳肴，长久以来一直占据它在国际一流酒店中的领先地位。

从远离尘世喧嚣的巴厘岛私人度假别墅到位于现代化大都市中心的地标性建筑——旧金山新古典主义的贵族山酒店，The Ritz-Carlton 酒店是独具品位和鉴赏力的旅行者首选的最佳下榻之地。在此，人们可以尽享华贵高雅的环境氛围和无以伦比的顶级服务。The Ritz-Carlton 酒店公司一直致力于提供超乎客人想象的服务，它管理出色、客人满意度高，这为它赢得了无数赞誉。近年，The Ritz-Carlton 这一品牌经历了长足发展。它在全世界范围内发展了许多酒店，并引入了新型的创新产品，其中包括专用公寓与私人俱乐部。大多数新建的酒店店是自 1995 年万豪国际集团收购了 The Ritz-Carlton 酒店公司百分之四十九的股份之后开发的。1998 年，Boston The Ritz-Carlton 酒店公司 99% 的股份归到了万豪国际集团名下。

The Ritz-Carlton 的经济实力、营销技能、无人能敌的顾客认知服务以及经营方面的敏锐，为业主与投资方带来了巨额回报。同时，The Ritz-Carlton 还不断寻求与世界优秀的酒店管理公司建立伙伴关系，以提高酒店管理效率并使客人更加受益，与此同时实现业主利润最大化。公司在不断前行的同时，继续在新的全球市场倡导创新的酒店理念，这也一定会为业主们带来较高的酒店房价、入住率与收益率。

独特的奥秘

The Ritz-Carlton 酒店的投资人，获得的不仅仅是世界上最富盛名的超豪华品牌，他们还因此成为与 The Ritz-Carlton 这一名称相关的恒久奥秘的守护人。二十世纪之交，凯撒·丽思的服务与创新理念，界定了当时欧洲的奢华体验。“ritzzy”与“Puttin’ on The

Ritz”两词便是从凯撒·丽思的传统与恒久的奥秘中派生出来的。在不到二十年的时间里，The Ritz-Carlton 酒店就遍及世界各地，并计划从中东到曼哈顿市中心的世界各地将酒店数量翻一翻。

世界知名品牌

The Ritz-Carlton 酒店公司通过专为社会名流及显贵要人而设计的产品来扩大自己品牌的知名度。从造价数百万美元的城市酒店到度假胜地的私人俱乐部，在二十一世纪，狮头与皇冠徽标将更加广为人知。

“当顾客们选择酒店时，他们所考虑的首要因素中，认知度仅次于酒店所在位置。万豪控股集团通过与世界级酒店管理公司，如 The Ritz-Carlton 合作，使其资产的价值实现最大化。我们酒店的质量可确保我们资产的长期价值。在万豪旗下的酒店中，The Ritz-Carlton 酒店的地位与作用实际上是独一无二的，因为它能给予业主巨大的回报，并向客人提供无可比拟的超级个性化服务，”

万豪控股集团

经营效率与利润实现最大化

自从被万豪国际集团兼并以来，The Ritz-Carlton 酒店公司迎来了前所未有的全球增长机遇，同时保持了自己特有的企业形象与认知度。

The Ritz-Carlton 酒店公司从万豪国际集团的共享系统与信息平台大受裨益。万豪国际集团先进的预订系统—MARSHA，是酒店业最具实力的预订网络和需求管理工具。该系统向 The Ritz-Carlton 提供了一套名副其实的全球预定网络，该系统借助于全球电子系统，包括全球分销系统（GDS）、免费电话号码、电传、传真以及互联网等，实现信息时时互通。

万豪国际集团独创的需求预测系统，使 The Ritz-Carlton 对于不断变化的市场做出及时反应，同时通过调整价格与出租率，实现利润的最大化。另外，共享信息系统，使 The Ritz-Carlton 得以扩大其销售与营销范围，同时使 The Ritz-Carlton 得以向每一位顾客提供个性化的服务，而这正是 The Ritz-Carlton 品牌的一大特色。

万豪国际集团的采购和收益系统为 The Ritz-Carlton 业主节约了成本，使现金流量大大提高。

万豪国际集团有选择地拓展 The Ritz-Carlton 品牌酒店，为 The Ritz-Carlton 的加速发展带来了意想不到的资源。自二十世纪九十年代中期，万豪国际集团与 The Ritz-Carlton 酒店公司结为联盟以来，The Ritz-Carlton 品牌酒店在数量上增长了一倍。

作为一个享誉全球的豪华酒店业中的领先者，The Ritz-Carlton 品牌已发展成为世界上最具价值的豪华酒店品牌。

杰出服务的理念

The Ritz-Carlton 酒店为客人们提供一种独一无二的高雅环境与氛围，然而使它在竞争对手中卓然不群的，则是其背后的管理理念。The Ritz-Carlton 的管理理念在它的“黄金标准”所表述的公司核心价值中得到了充分体现。

“尽管多次为人效仿，‘黄金标准’在信条卡（员工们在任何时候都随身携带）上有清晰的表述。‘黄金标准’是永远做行业中的第一，‘黄金标准’是我们成功的秘诀。每一名员工都了解 The Ritz-Carlton 的目标，‘黄金标准’不断提醒他们令客人满意是我们的最高使命。”

西蒙"库珀

总裁兼 COO

The Ritz-Carlton 酒店公司

The Ritz-Carlton‘黄金标准’

The Ritz-Carlton 要求每一名新员工都能自觉奉行公司的标准，这些标准包括“信条 Credo”、“服务三步骤 Three Step Of Service”、“座右铭 Motto”、“十二条服务理念 Service Value”以及“员工承诺 The Employee Promise”。它们所反复强调的宗旨是，永远把注重每个客人的个性化需要放在第一位，为每一位客人提供真正热情体贴的服务。所有员工每日都要时时提醒自己，他们是“淑女与绅士为淑女与绅士服务”，并且他们必须积极热诚地为客人服务，预见客人的需要。

The Ritz-Carlton 清楚的认识到了吸引、拥有并保持出色的员工群体是公司的首要任务。公司培训员工的方法是以此为基础的。The Ritz-Carlton 酒店公司为自己能在酒店业多年保持低的人员流动率而感到自豪。这一培训方法被世界各地的众多公司——从财富 500 强公司到成功的家族企业，作为经典模式进行引用和效仿。

给予员工授权

在经过严格的挑选过程之后，新员工将接受为期两天的入店培训以理解 The Ritz-Carlton 丰富的企业文化，每一名员工，从低级别的房间清洁员到高级管理人员，都要在工作中学习如何奉行与应用基本原则。

晨列例会 (Line Up) 时, 所有员工与经理们集合到一起, 重申公司的“质量承诺”, 表扬出色的服务并强化管理目标。在世界各地, 每日的训言都是一成不变的: “超越客人的期望, 是公司最重要的使命。”

员工每年要接收 100 多个小时的客户服务培训。大约一半的 The Ritz-Carlton 员工都属于某个具有授权的自我指导工作团队。这些团队发起了许多服务创新, 从而提高了客人的满意度并增高了利润率。

培训与服务方面的投资已取得了令人称道的成果。因遵循全面质量管理 (TQM) 原则, 在包括 J.D.鲍瓦尔 (联合经营) 公司进行的客人满意度调查的诸多调查中, The Ritz-Carlton 酒店公司获得了最高评价, 近乎满分的客人回头率, 以及远远高出同业平均值的 66% 的员工保持率, 使 The Ritz-Carlton 节约了成本, 提高了利润。

The Ritz-Carlton 公寓: 新一代产品

多年来, The Ritz-Carlton 的顾客一直对 The Ritz-Carlton 的盛情款待和周到服务称赞不已。许多顾客还曾表达了想成为 The Ritz-Carlton 酒店长住客人的愿望。The Ritz-Carlton 酒店特意为这些顾客创立了 The Ritz-Carlton 公寓。

“千禧合伙人公司寻求的不仅仅是与酒店公司的成功合作, 我们愿意与志同道合的人不断合作, 建立伙伴式的合作关系。The Ritz-Carlton 是一个理想的合作伙伴, 因为他们是以业绩为导向的酒店管理公司, 它具有极具实力的品牌, 这将大大提高我们的销售额。我们对该品牌深具信心, 因为我们知道, 我们的顾客早已熟悉 The Ritz-Carlton 酒店公司是卓越服务与品质的代名词。”

克里斯多佛·杰弗里斯

主席与创建人

在华盛顿特区、波士顿、纽约、椰林 (佛罗里达州)、萨拉索塔、韦尔 (科罗拉多州)、迈阿密、多伦多以及有“金银岛”之称的大开曼岛, 与 The Ritz-Carlton 酒店毗邻的造价数百万美元的 The Ritz-Carlton 公寓为业主们提供同样出色的服务与设施, 其中包括客房清洁、礼宾服务、送餐服务与餐饮服务。

The Ritz-Carlton 俱乐部

信守“奢华而无忧”的度假生活方式的承诺, The Ritz-Carlton 俱乐部是专为那些追求完美生活方式而又不愿受家务烦扰的客贵客而设计。The Ritz-Carlton 俱乐部会员可以享受到同档豪华公寓无法比及的方便、服务与设施, 其中包括客房清洁、送餐服务

与代客泊车。The Ritz-Carlton 俱乐部—世界上最名副其实的私人俱乐部，使得这些崇尚闲适优雅的行家们仿佛进入了专为他们设计的天堂。

The Ritz-Carlton 俱乐部会籍类型有多种选择，短则为期一个月，长则可代代相传。第一家 The Ritz-Carlton 俱乐部于 2001 月冬季在美国科罗拉多州阿期彭海兰思开业。目前在维尔京群岛、科罗拉多州的巴彻勒峡谷以及佛罗里达州的丘必特都开办了 The Ritz-Carlton 俱乐部。

多种风格的优雅，是 The Ritz-Carlton 酒店不断演变的餐饮理念的最好写照。在 The Ritz-Carlton 酒店，你不仅可以享用品种丰富的经典特色欧陆菜，以及戴白色手套服务生的服务与进口瓷制配套餐具，而且还可以在轻松惬意的小的休闲餐馆享用厨师们富于创造性的美味。许多 The Ritz-Carlton 酒店餐厅都获得美国汽车协会与美孚最高评分。

遍及世界各地 The Ritz-Carlton 酒店

亚太地区

中国

北京金融街丽思卡尔顿

北京华贸丽思卡尔顿

广州富力丽思卡尔顿

三亚金贸丽思卡尔顿

上海波特曼丽嘉酒店

印度尼西亚

巴厘岛 The Ritz-Carlton 泉浴度假村

日本

大阪 The Ritz-Carlton 酒店

韩国

汉城 The Ritz-Carlton 酒店

马来西亚

吉隆坡 The Ritz-Carlton 酒店

新加坡

新加坡米雪尼亚 The Ritz-Carlton 大酒店

加勒比海和拉美地区

智利

圣地亚哥 The Ritz-Carlton 酒店

牙买加

牙买加 The Ritz-Carlton 酒店

墨西哥

坎昆 The Ritz-Carlton 酒店

波多黎各

波多黎各圣胡安酒店、泉浴与娱乐场

美国维尔京群岛

圣托马斯 The Ritz-Carlton 酒店

欧洲和中东地区

埃及

沙姆沙伊赫 The Ritz-Carlton 酒店

德国

柏林古堡 The Ritz-Carlton 酒店

沃尔夫斯堡 The Ritz-Carlton 酒店

卡塔尔

多哈 The Ritz-Carlton 酒店

西班牙

巴塞罗纳艺术酒店

土耳其

伊斯坦布尔哈 The Ritz-Carlton 酒店

阿拉伯联合酋长国

迪拜 The Ritz-Carlton 酒店

北美洲地区

加拿大

蒙特利尔 The Ritz-Carlton 酒店

美国

亚利桑那州

凤凰城 The Ritz-Carlton 酒店

加利福尼亚州

半月湾 The Ritz-Carlton 酒店

亨廷顿泉浴酒店

拉古纳-尼古尔 The Ritz-Carlton 酒店

马里纳戴雷 The Ritz-Carlton 酒店

兰乔米拉日 The Ritz-Carlton 酒店

旧金山 The Ritz-Carlton 酒店

科罗拉多州

巴彻勒峡谷 The Ritz-Carlton 酒店*

哥伦比亚特区

华盛顿特区 The Ritz-Carlton 酒店

乔治顿 The Ritz-Carlton 酒店*

佛罗里达

阿米莉娅岛 The Ritz-Carlton 酒店

椰林 The Ritz-Carlton 酒店*

基比斯凯恩 The Ritz-Carlton 酒店

那不勒斯 The Ritz-Carlton 酒店

那不勒斯 The Ritz-Carlton 高尔夫度假村

棕榈滩 The Ritz-Carlton 酒店

萨拉索塔 The Ritz-Carlton 酒店

南部海滨 The Ritz-Carlton 酒店*

乔治亚州

亚特兰大 The Ritz-Carlton 酒店

巴克黑德 The Ritz-Carlton 酒店

雷诺斯庄园 The Ritz-Carlton 酒店*

夏威夷

帕鲁阿 The Ritz-Carlton 酒店

路易斯安那州

新奥尔良 The Ritz-Carlton 酒店

马萨诸塞州

Boston The Ritz-Carlton 酒店

Boston 卡芒 The Ritz-Carlton 酒店

密歇根州

迪尔伯恩 The Ritz-Carlton 酒店

密苏里州

圣路易斯 The Ritz-Carlton 酒店

内华达州

拉斯维加斯湖 The Ritz-Carlton 酒店*

纽约

巴特瑞帕克 The Ritz-Carlton 酒店

中央公园 The Ritz-Carlton 酒店*

俄亥俄州

克利夫兰 The Ritz-Carlton 酒店

宾夕法尼亚州

费城 The Ritz-Carlton 酒店

弗吉尼亚

彭特冈城 The Ritz-Carlton 酒店

泰森斯科特 The Ritz-Carlton 酒店

The Ritz-Carlton 俱乐部

美国

科罗拉多州

阿斯彭海兰思 The Ritz-Carlton 俱乐部

美国属地维尔京群岛

圣托马斯 The Ritz-Carlton 俱乐部

希尔顿酒店集团公司



希尔顿酒店的来历及位置

1907年，正当美国发生经济大恐慌的那年圣诞节，一个名叫康拉德-希尔顿、年龄是20岁的孩子在美国新墨西哥州圣-安东尼奥镇堆满杂货的土坯房里开办了家庭式旅馆以应付生计并庆祝自己的生日，他还对母亲说：“我要集资100万美元，盖一座以我命名的新旅馆。”又指着报纸上一大堆地名说：“我要在这些地方都建起旅馆，一年开一家。”

1928年，也是圣诞节，时光过了21年，康拉德-希尔顿41岁生日这一天，所有这些梦想都一一实现了，并且速度大大超过预期。在达拉斯阿比林、韦科、马林、普莱恩维尤、圣安吉诺和拉伯克都相继建起了以他的名字命名饭店——希尔顿饭店。

1949年，希尔顿国际公司从希尔顿饭店公司中拆分出来，成为一家独立的子公司。

1964年，希尔顿国际公司在纽约上市。

1967年和1987年的20年中，希尔顿国际三次被收购，最后由前身为莱德布鲁克（Ladbrok）集团的希尔顿集团买下。

美国

根据2005年7月美国《HOTELS》杂志公布2004年的统计，希尔顿集团（英国）2004年有酒店403座，房间102636间，列第11位；2003年列10位，酒店392座，房间98689间。

汽车零件玩出来的花样行政侵夺科学的灾难美女博客决赛进行北京手机资费下调

根据企业之间的协议，希尔顿国际（Hilton International）和希尔顿酒店公司（Hilton Hotels Corp.）（HLT）分享对Conrad品牌的运营权，其中包括在13个国家中的17家宾馆。希尔顿国际拥有在全球除美国以外地区使用希尔顿品牌名称的权利，旗下有Hilton、Scandic和Conrad等品牌，运营有403家酒店，其中261家的品牌名为希尔顿，另外142家则是针对中档市场的Scandic品牌。希尔顿国际酒店集团是总部设于英国的希尔顿集团公司旗下分支，拥有除北美洲外全球范围内希尔顿商标使用权，管理405家酒店，包括263家希尔顿酒店、142家斯堪的克酒店，在全球的78个国家拥有超过7万名雇员，有10多个不同层次的酒店品牌。希尔顿国际集团在全球的发展以谨慎著称。

1949年，希尔顿国际公司从希尔顿饭店公司中拆分出来，成为一家独立的子公司。

1964年，希尔顿国际公司在纽约上市。

1967年和1987年的20年中，希尔顿国际三次被收购，最后由前身为莱德布鲁克（Ladbrok）集团的希尔顿集团买下。

1988年，进入中国市场。

2005年3月23日，希尔顿国际酒店集团透露，其最高端的、在全球仅有17家的超豪华酒店品牌康拉德（CONRAD）将进入中国内地市场，首家酒店有望落户上海新天地区域，希尔顿将进入上海的康拉德品牌是拥有舞台剧场娱乐功能的酒店。

4月23日，宿迁东方希尔顿大酒店动工，总投资额1.6亿元人民币，占地42亩，建设主体工程23层，总建筑面积2.3万平方米，总客房数271套，预计于2007年上半年投入使用，由上海雯达投资有限公司和上海庄顺房地产开发有限公司联合投资兴建，是目前苏北乃至整个淮海经济区第一家五星级大酒店。

6月7日，希尔顿国际酒店集团（HI）与中房集团在北京签署协议，宣布“康拉德”（Conrad）酒店落户北京；该集团旗下经济型酒店品牌“斯堪的克”（Scandic）同时签约，两项工程均由中房集团海外发展有限公司负责开发，计划于2008年北京奥运会前营业。希尔顿酒店集团全球仅开18家的康拉德。北京康拉德酒店有200间客房、100套服务式公寓；斯堪的克酒店有400间客房和100套服务式公寓。这是欧洲以外的首家斯堪的克酒店，北京将成为世界上第一个拥有全部三个希尔顿国际品牌的城市，包括豪华型酒店康拉德、高档酒店希尔顿和面向中端市场的经济型酒店斯堪的克。

7月4日，希尔顿的康拉德（Conrad）和经济型酒店斯堪的克（Scandic）首次进军中国内地市场，两份酒店管理协议在北京签署，预计将于2008年开业。北京斯堪的克是其在欧洲以外的首家。北京将成为世界上第一个拥有全部三个希尔顿国际品牌的城市，包括超豪华型酒店“康拉德”、高档酒店“希尔顿”和经济型酒店“斯堪的克”。这2个品牌也会落户上海，康拉德选址在新天地，但目前还没有正式签约。

7月，苏格兰皇家银行以大约4亿英镑的价格购买了18家希尔顿饭店。

10月14日，美国希尔顿酒店集团表示，其目前正在与英国希尔顿集团进行收购商谈。如果此次收购成功，希尔顿集团将在40年后重新将英国希尔顿收入旗下。此次收购的总金额将达到36亿英镑。同日，英国希尔顿集团宣布，目前正就将其下酒店出售给美国希尔顿酒店公司一事进行商谈。英国希尔顿集团发表声明说，董事会目前正在评估美国希尔顿酒店公司出示的收购价格的合理性。据知情人士透露，美国希尔顿计划以36亿英镑购买英国希尔顿旗下的400多家酒店。

11月22日，负责经营美国以外的希尔顿酒店和英国赌博店的希尔顿集团宣布，该集团已经把15家英国的希尔顿酒店以3.824亿英镑（约合6.55亿美元）的价格出售给一家酒店管理信托公司。希尔顿集团表示，它和美国希尔顿酒店公司目前仍在就出售酒店的具体事宜进行协商。根据长期协议，这15家出售后的酒店在未来30年内

可以继续使用希尔顿这一商标。该集团在声明中称，出售酒店的收入将首先用于偿还债务。另外，希尔顿集团还计划出售包括伦敦和伯明翰的希尔顿大都市酒店在内的更多酒店，总价值超过 4 亿英镑（约合 6.85 亿美元）。希尔顿酒店公司负责希尔顿品牌在美国的运营，希尔顿集团则负责该品牌在美国以外的其他地区的经营。两家公司于 1964 年分离。



跨国酒店集团——洲际酒店集团

洲际酒店集团是世界上最大的全球性国际酒店管理公司之一，在近 100 个国际和地区拥有 3800 多家酒店，约 563,000 家客房。洲际酒店集团亚太地区酒店数量位居国际酒店公司之首，但在品牌影响力及给业主带来的收益方面不及其他酒店管理集团。在中国均委托管理，

1946 年，洲际酒店集团（Inter-Continental）成立。

1952 年，假日酒店集团（Holiday Inn）成立。创始人威尔逊先生第一个将特许经营方式引入酒店业，在不到 20 年的时间里就把假日酒店开到了 1000 多家，业界评价他“改变了世界酒店业的发展历史”。

1984 年，进入中国。

1989 年，英国巴斯有限公司（Bass）对假日集团（1989 年）和洲际集团（1998 年）收购兼并。

集团旗下品牌

Inter Continental（洲际）、Crown plaza（皇冠假日）、Holiday Inn（假日酒店）、Express By Holiday Inn（快捷假日）、Candlewood、Staybridge、Indigo 7 个品牌，其中前 4 个是酒店品牌，后 3 个是公寓品牌。

重点品牌简介：

洲际酒店及度假村是集优雅与品位为一体的豪华酒店品牌，是洲际集团内的顶级品牌（曾经是全球酒店业顶级奢华品牌之一，与 Ritz-Carlton、Grand Hyatt 齐名，自从被六洲集团收购后，品质大不如从前，是一个没落的一流品牌），近年来随着洲际集团的迅速扩张，Inter Continental 这个牌子已陆续出现在国内一、二城市中。Inter Continental 和奥林匹克是全球合作伙伴，一般而言，举办过奥运会或是有奥林匹克中心的城市大都会在主会场附近有一座 Inter Continental 酒店。

名称：洲际

档次：5 星-白金 5 星

知名酒店：香港洲际酒店、上海锦江汤臣洲际大酒店、北京金融街洲际酒店、

九寨天堂洲际酒店、深圳华侨城洲际酒店、北京五洲皇冠假日酒店

竞争对手：Grand Hyatt、Regent、JW-Marriott

品牌简介：

皇冠假日酒店及度假村是一个在亚太区发展极快的豪华商务酒店品牌。该品牌为成功商务活动所提供的互动平台使其成为商务旅客和会议组织者的理想选择。主要服务及设施包括“成功会议”是各类正式及非正式会议的成功保障。

名称：皇冠假日

档次：5 星

中华区数量：17 家

中华区旗舰店：北京五洲皇冠假日酒店

即将开业：北京太阳宫皇冠假日、广州海景皇冠假日、宁波太平洋皇冠假日、

江阴皇冠假日、

竞争对手：Hyatt Regency、Marriott、Sheraton、SHangri-La

假日酒店及度假村是全世界最具知名度的酒店品牌之一，向来以为客人提供亲切友善的服务著称。至 2007 年，假日酒店及度假村品牌已连续第七次在全世界及亚太地区蝉联由商务旅行杂志所评选的“最佳中档酒店”桂冠。

名称：假日酒店

档次：4 星

中华区数量：>40 家

中华区旗舰店：北京丽都假日酒店 萧山假日（但是号称五星）

快捷假日酒店是全世界发展最快的酒店品牌之一，内地的“快捷假日”房价将在 300 元到 400 元之间，香港则要达到 600 港币每晚。香港快捷假日是中国区的旗舰店，有 269 间客房。快捷假日品牌主要集中在欧洲，全球有 1000 多家。

Holiday Inn 广告语：自在自我。 Be yourself.

Intercontinental 广告语：明白所需，满足所想。 We know what it takes

美国喜达屋集团



喜达屋饭店及度假村国际集团原名为喜达屋住宿设施投资公司/喜达屋膳宿公司

(Starwood Lodging Trust/Starwood Lodging Corp.) 更名前, 在 1996 年, 它拥有 100 家饭店, 26483 间客房, 年收入为 3.853 亿美元。1998 年, 喜达屋完成了更名、对 ITT 集团和 Westin 饭店的购并三件大事, 这在其发展历程中具有相当大的影响。

喜达屋以其饭店的高档豪华著称。集团的品牌包括圣·瑞吉斯、至尊金选、寰鼎(Westin)、喜来登、福朋司以及 W 饭店。

喜达屋集团旗下品牌饭店的简要介绍

圣·瑞吉斯饭店(St.Regis)是世界上最高档饭店的标志, 代表着绝对私人的高水准服务。它的历史久远, 第一家圣·瑞吉斯饭店是 1904 年阿斯托上校在纽约开办的, 阿斯托上校采用了全欧洲化的服务来款待自己的朋友和商务伙伴。这种服务在业内独树一帜, 使圣·瑞吉斯饭店成为全球饭店业的经典。2000 年 3 月 1 日, 坐落于北京建国门外大街的北京国际俱乐部饭店正式将其英文名改为 St.Regis Beijing (圣·瑞吉斯北京, 原中文名不变), 这标志着该饭店将完全按照圣·瑞吉斯饭店的模式和标准动作, 成为它在亚太地区的第一家饭店。

福朋饭店(Four Points)是提供全方位服务的中档饭店, 客源市场定位在商务客人和消遣旅游者。此连锁品牌的经营理念与众不同, 它是提供全方位服务的中档饭店, 在在现今时兴有限性服务(Limited-service)的时代是很特别的。福朋饭店主要分布于机场、大都市的商务中心、中小城市和度假胜地。

寰鼎饭店(Westin)在饭店行业中一直位于领先者和创新者行列。寰鼎饭店分布于重要的商业区, 每一家饭店的建筑风格和内部陈设都别具特色。

至尊精选(The Luxury Collection)是集团中为最上层客人提供独出心裁服务的饭店和度假村的独特组合。全球最好的饭店所具有的特点——华丽的装饰、壮观的摆设、无可挑剔的服务、现代最先进的便利用具的设施——都可以在至尊精选中找到。

W 饭店(W Hotels)是喜达屋集团对商务客人的住店经历进行重新定义, 针对商务客人的特点对服务设施和服务方式、内容上有全新的设计。在每家 W 饭店的大堂里都设有精致的餐厅、休闲室和咖啡厅, 另外饭店里还都设有健身房。W 饭店是喜达屋在购并了喜来登和寰鼎饭店后新创的一个四星级饭店品牌, 将专门为商务客人而设的设施和服务与独立精品饭店的特点相结合, 把市场定位在一个由 70%~75%的个体商务旅游者和 15%~20%的商务小团队客人的目标市场。

喜来登(Sheraton)是集团旗下最大的一个品牌, 在全球 70 多个国家拥有 400 多家酒

店。喜来登酒店是进入中国的第一家国际饭店管理集团，于 1985 年开始管理北京的长城饭店。五星级“瑞吉”品牌被定义为顶级奢华品牌，五星级“艾美”品牌讲究欧式文化、福朋则定位为简约商务型。

喜达屋的用人文化

喜达屋关爱：企业文化创造内在凝聚

喜达屋酒店与度假村集团正加速在中国高消费酒店市场的投资规模，预计在 2008 年以前新建 11 家五星级酒店，从而使其麾下几大品牌酒店在中国扩张到 29 家。“喜达屋关爱”的力量让全国的喜达屋酒店凝聚在一起，并自始至终的保持强盛的竞争力。

提到企业文化，每一个喜达屋人都会脱口而出：喜达屋关爱。这是集团 2001 年推出的服务理念，概括起来就是关爱生意、关爱客人、关爱同事。三者的关系看起来如同食物链一样简明：没有满意的员工就没有满意的客人，没有满意的客人就没有令人满意的酒店收入；回到起点，丰厚的收入又是培养优秀员工的物质保证。

三个关爱中，员工关爱是顾客满意、生意兴隆的起点。关爱强调真诚，喜达屋酒店为员工提供的独树一帜的周详考虑和安排，这也是喜达屋企业文化的核心。

关爱课程：喜达屋培训的重点

为喜达屋员工进行培训的，有部门经理，有培训总监，甚至还有跨酒店的经理。“我们还为每个员工配备导师计划，一个普通员工的导师，有可能就是他的总经理。”喜达屋的员工培训主要有三大块：“第一是核心企业文化课程，即关爱课程；第二块是不同岗位员工的技能培训，第三块关注个人成长计划，主要针对企业的储备领导人选进行特别培训。”而关爱课程是培训关注的重点。一个实例可以充分证明，喜达屋最迫切希望员工提高的是什么：

“喜达屋关爱”对客服务计划，即喜达屋明星服务四大标准：微笑与问候（Smile&Greet）；交谈与倾听（Talk&Listen）；回答与预计（Answer&Anticipate）；圆满地解决客人问题（Resolve）。这四条标准的第一个英文字母连起来刚好就是 STAR，即“明星”的意思，它言简意赅地涵盖了酒店行业服务的精髓。

喜达屋集团下属六个品牌酒店的每一名员工都必须参加这一服务标准的培训。喜达屋总部为实施这四条服务标准的培训准备了丰富的教材，每一堂培训课都安排有丰富的游戏活动、录像片断、角色扮演、集体讨论，让参加培训的员工在轻松的气氛当中通过个人的体验来掌握卓越服务的标准。

而类似"培训者培训"这样的课程则是企业文化得以传播的中继站。在这个课堂里喜达屋文化培训者们的素质也在不断提高，他们的成长带动了"喜达屋关爱"乃至整个集团的长盛不衰。

关爱员工的成长空间

关注员工的职业成长是"喜达屋关爱"的另一个重要组成部分。俞羿芳表示，每个喜达屋人都同时拥有横向、纵向的广阔发展空间。

6大品牌遍地开花的经营模式使得喜达屋集团可以采取内部交叉培训的方式，让员工有机会到全国各地甚至国外的姐妹酒店去学习。喜达屋尤其重视为具备潜力的员工提供异地管理培训，例如每年都有大学毕业生作为储备人选，以管理培训生的身份赴海外深造。同时集团对预开酒店内部人力支持的方式，让能力适当的员工更拥有大量机会去选择最适合自己的岗位和工作地点。

喜达屋关爱每个员工的职业生涯成长。俞羿芳把每个员工的成长分为四个阶段：普通员工--主管，主管--部门经理，经理--进入行政委员会，乃至最后升为总经理。对处于不同阶段的员工，喜达屋会有不同的关爱计划，以帮助员工顺利成长。对于跨国公司常见的玻璃天花板问题，喜达屋坚持本土化的原则，培养本土员工、培养本土领导，这一点我们的声誉很好。

五星级酒店的用人标准

对有心进入酒店业的人来说，专业和学历等硬杠杠并不是非常重要，只要有完善的培训体系，什么能力都可以慢慢提高。喜达屋选人的第一标准：是否对行业热爱，是否对工作充满激情。这是培训力所难及的，但只有这样的员工才会去关爱客人，关爱酒店的生意。

当然在具体招聘时，喜达屋还是会按照不同岗位制定挑选标准。场景面试是喜达屋最常用的面试手段，主考官会非常注意设计问题，以考察应聘者在回答的究竟是已经做了，还是将来可以做到的。

明确了目标就不要放弃，永远不要消退激情。关爱自己，关爱客人，关爱生意，在喜达屋心有多大，舞台就有多大。

百家之长：喜达屋

2006年排名第8位的喜达屋集团是另一个通过兼并获得增长的成功案例，其旗下喜达屋酒店暨度假村的增长（11.8%）就得益于其新接管的Le Meridien品牌。酒店845座，房间257889间。

根据 2005 年 7 月美国《HOTELS》杂志公布 2004 年的统计，喜达屋（美）（纽约股票交易所代号：HOT）有酒店 733 座、房间 230667 间，列第 8 位；2003 年列第 8 位，酒店 738 座、房间 229247 间。品牌为威斯汀、喜来登、圣-瑞吉斯、福朋、寰鼎、至尊精选、W 饭店。特许经营 41.8%，委托管理 28.5%，带资管理及其它 29.7%。1985 年进入中国市场。

喜达屋从资金管理公司通过并购成为大集团，后来以小吃大并购喜来登。喜来登在二十世纪六十年代从一家饭店起家，其股票在二十世纪七十年代被 ITT（美国北方电讯公司）购买，ITT 的资金加上喜来登专业饭店管理技能结合使喜来登成名，二十世纪九十年代晚期喜来登从 ITT 分离。喜来登在母国的资产只占总资产的 30%，70% 的资产分布在世界各地。喜达屋下的艾美从一家法国航空公司下属的饭店公司起家。

美国凯悦国际酒店集团



凯悦酒店集团（Hyatt Corporation）

凯悦酒店集团网站：<http://www.hyatt.com/> 英文

凯悦酒店集团简介

凯悦酒店集团是世界知名的跨国酒店集团，在世界各地管理数百间酒店。

凯悦酒店集团首间酒店在 1957 年 9 月 27 日开业，位处洛杉矶国际机场，原名凯悦旅馆（Hyatt House）。集团在 60 年代发展迅速，1969 年，美国已有 13 间凯悦酒店，同年开设在海外首间酒店香港凯悦酒店。Hyatt Regency 是集团主要酒店品牌，1980 年，引入君悦及柏悦两个豪华酒店品牌。

现时在全世界 43 个国家，共有 213 间凯悦酒店及度假酒店，共提供超过 9 万房间，另有 29 间凯悦酒店正在兴建，其中 10 间位于中国。集团总部设在美国芝加哥。集团旗下酒店品牌包括：君悦（Grand Hyatt），凯悦（Hyatt Regency），柏悦（Park Hyatt），凯悦渡假

村（Hyatt Resorts）及凯悦假日俱乐部（Hyatt Vacation Club）。君悦及柏悦全部属五星级酒店，以豪华驰名。

凯悦的系列品牌

凯悦酒店 Hyatt Regency hotels——现代商务酒店

凯悦集团的核心品牌，作为五星级豪华商务酒店，其设计融合西方及所在地的本土建筑特色，从巴黎到加德满都遍布世界各地。凯悦酒店诉求高科技新贵客层，以高效率的专业服务、新颖当代的会议住房设施、精致的餐饮服务、齐全的健身设备及现代的氛围而闻名。凯悦酒店自始至终满足并超越顾客的期望，给与最细致周全的贴心服务。

君悦酒店 Grand Hyatts——豪华的大型酒店

就如同其“Grand”的名称，全球的 Grand Hyatt 即君悦酒店以其服务及设施规模的豪华气派著称。坐落于世界各大城市中最新且繁荣的精华地段，并临近大型会议中心，诉求金字塔中上层客源的君悦酒店有着宏伟壮观的建筑外形，气派非凡的跳高中庭大厅、雅致温馨的客房/套房、宽敞明亮的浴室/起居空间、先进齐备的会议设施、华丽独特的宴会场地、到多类型地道美食的餐厅和酒吧，君悦酒店呈现豪华的精致质感生活，映衬下榻旅客慧眼独特的高级品味。

柏悦酒店 Park Hyatts——典雅的精品酒店

柏悦酒店位于全球的时尚之都，如东京、雪梨、墨尔本和马德里等城市最顶尖的建筑区内，其典雅高贵的室内空间设计、体贴入微的管家服务、细腻的精緻餐饮及设施，尤其适合小规模会议或晚宴，提供顾客独特且精致的卓越体验，定位为世界上顶级的精品酒店。

凯悦度假村 Hyatt Hotels & Resorts ——顶级的度假酒店

凯悦度假村营造的是另人心旷神怡的度假风情，从美丽的海滩，到世界级的高尔夫球场；从豪华的水疗按摩中心，到设施齐全的现代化健身室；从刺激无比的水上活动到登山远足，到专为小朋友而设计的凯悦营地和儿童乐园，凯悦的度假村提供最舒适惬意的轻松享受。凯悦度假村以创新的礼遇、舒适的住宿、多样的运动休闲设施，并融揉当地文化特色，让下榻的旅客远离城市的尘嚣。

自从 1980 在夏威夷毛伊岛设立了凯悦酒店之后，凯悦就已经成为酒店以及那些引人注目的豪华酒店度假村建造和运营的领头人。他们包括如，夏威夷考艾凯悦酒店、西班牙南部 La Manga 凯悦酒店、印度尼西亚巴厘岛凯悦酒店和君悦酒店、韩国南海岸济州岛君悦酒店、

澳大利亚昆士兰州神仙湾凯悦酒店和库伦温泉度假凯悦酒店、密克罗尼西亚群岛之关岛凯悦酒店、希腊的塞萨洛尼基凯悦酒店、尼泊尔加德满都凯悦酒店和泰国华欣凯悦酒店等等。

凯悦的经营理念

凯悦秉承着——在任何时候、任何地方，只要公司能够做到，公司就会通过各种方法回报当地居民和环境的经营理念。每一个凯悦饭店及其附属机构为了这个目标都会通过公司的“FORCE 计划”，即为富有责任心和爱心的雇员家庭（Family of Responsible and Caring Employees）提供志愿服务。今天凯悦主要在豪华酒店上向商务旅客提供设施齐全的会议及特别服务。在全球的大中城市、飞机场和度假胜地开设运营酒店。凯悦不仅给当地带来生机和活力同时，也刺激了当地的商务往来和人口增长。凯悦国际集团正在筹划中的新酒店将为全球创造 2 万份就业机会。凯悦度假村结合当地的艺术与设计特点，发展出自己的独特风格，同时还提供尽善的康乐设施和服务。这些独特的服务有：凯悦金护照（Hyatt Gold Passport）、凯悦为老顾客提供身份识别和奖励计划、凯悦俱乐部和君悦俱乐部（Regency Club and Grand Club）、VIP 门房楼层（VIP concierge floors）、免费赠送层报、专门餐馆和民俗餐饮。

加拿大四季酒店集团



加拿大四季酒店集团 (Four Seasons Hotel)

加拿大四季酒店集团网站:<http://www.fourseasons.com/>

四季酒店 (TSX: FSH.SV, NYSE: FS) 是一家世界性的豪华连锁酒店集团, 在世界各地管理酒店及度假区。四季酒店被 *Travel and Leisure* 杂志及 *Zagat* 指南评为世界最佳酒店集团之一, 并获得 AAA 5 颗钻石的评级。

四季酒店集团总部设于加拿大多伦多, 1960 年由 Isadore Sharp 创办, 首间酒店设于多伦多市 Jarvis 街。微软主席比尔·盖茨和沙特王子都是大股东之一。集团专门从事中型豪华都市酒店和度假村的建设和物业管理, 目前在全球共拥有 60 家酒店。因为和其他国际酒店集团的多样化品牌模式不同, 四季集团实行单一品牌模式, 所以对于扩张新酒店十分谨慎。

四季酒店亦设有住宅计划 *Residence Club*, 让客户购买旗下度假屋分时使用权。四季酒店旗下度假屋售价甚为高昂。

香港四季酒店

香港四季酒店位于中环海旁, 是国际金融中心的一部份。酒店于 2005 年 9 月开幕。

上海四季酒店

位于浦西威海路上, 步行 5 分钟即可到达南京路, 2002 年 2 月 18 日开业, 楼高 37 层, 共有客房总数 443 间套 2009 年开业。

北京四季酒店

北京四季中心位于北京第三使馆区腹地, 已经或即将进驻的包括美国、韩国、日本、印度、以色列、马来西亚、文莱等国大使馆, 将来 2009 年开业。

四季酒店 (TSX: FSH.SV, NYSE: FS) 是一家世界性的豪华连锁酒店集团, 在世界各地管理酒店及度假区。四季酒店被 Travel and Leisure 杂志及 Zagat 指南评为世界最佳酒店集团之一, 并获得 AAA 5 颗钻石的评级。

香格里拉酒店集团



总部设在香港的香格里拉酒店集团是亚洲最大的豪华酒店集团, 且被视为世界最佳酒店管理公司之一。香格里拉酒店集团是香格里拉亚洲有限公司的品牌, 该公司在香港股票市场上市。

起源于马来西亚的郭氏集团是由郭鹤年先生创建的一家大型综合企业集团, 拥有香格里拉亚洲有限公司的大部分股权。郭氏集团的经营涉及多个领域并延及亚洲许多国家。除酒店外, 集团还经营商贸、地产、饮料、物流、报业及种植业。

香格里拉这个名字源自英国作家詹姆斯·希尔顿 1933 年发表的传奇小说《消失的地平线》, 它所寓意的恬静、祥和、殷勤的服务, 完美地诠释了闻名遐尔的香格里拉酒店集团的精髓。

酒店管理集团拥有两个品牌: 香格里拉和商贸饭店。香格里拉品牌主要为五星级豪华的城市和度假酒店。多数城市酒店的客房量都超过 500 间, 而度假酒店的规模则相对略小。1989 年设立的商贸饭店为四星级的品牌, 价格定位适中。目前集团在北京、长春、迪拜、吉隆坡、马尼拉、檳城、新加坡、沈阳和仰光共拥有九家商贸品牌的饭店。

香格里拉酒店集团卓越服务的传统始自 1971 年开业的新加坡香格里拉大酒店。酒店占地 15 英亩, 优美的花园景致, 舒适典雅的客房, 加上亚洲人的殷勤好客之道, 为酒店业的卓越服务树立了新的标准。

员工培训被奉为公司的首要任务, 为此, 公司每年拨出大量经费, 用以训练员工掌握专业化的知识、技能, 从而在各自的岗位上取得最佳成绩。因此, 香格里拉被诸多国际著名的报刊杂志冠以多项殊荣, 同时更赢得同业伙伴的极高赞誉, 也因此成为最受欢迎的雇主之一。

目前，集团聘用了 30,000 名员工，本着“殷勤好客香格里拉情”的服务宗旨，为世界各地的宾客提供卓越的服务。

多年以来，香格里拉酒店集团扩展迅速，在亚洲主要城市及广受欢迎的度假胜地都建有豪华酒店和度假村。今天，集团有 54 家酒店，其中包括 12 家管理的酒店，遍布于亚太和中东地区，客房量超过 24000 间。此外，集团还有超过 45 个新的酒店项目正在筹措中，主要分布在奥地利、加拿大、中国大陆、法国、印度、日本、澳门、马尔代夫、菲律宾、卡塔尔、塞舌尔、泰国、阿联酋、英国和美国。

香格里拉酒店集团一直采用最先进的预订技术，并于 2004 年 3 月启用了 Fidelio Opera 中央预订系统。

香格里拉酒店集团还设有自己的市场销售办事处，分别位于：北京、上海、广州、香港、新加坡、伦敦、洛杉矶、纽约、悉尼、东京、墨尔本和迪拜。集团与世界各大航空公司的 30 个常旅客飞行奖励计划建立了合作伙伴关系。香格里拉的贵宾金环会——Golden Circle 被广泛赞誉为业内最佳的忠实顾客奖励计划之一，其会员数量目前已达到 100 万多人。

法国雅高酒店集团简介



法国雅高酒店集团是欧洲酒店业的领导者和全球最大的酒店管理集团之一，也是全球最大的企业服务集团之一。经过四十年的不懈努力，法国雅高集团建立了一个在 90 多个国家拥有 4,000 多间酒店（约 500,000 间客房）的全球酒店网络。

集团通过收购酒店集团和从事酒店管理，令酒店业务不断迅速增长。集团拥有独特的国际市场地位，素以为商界和休闲服务市场提供一系列大众化以致豪华的著名品牌酒店而负盛名。其主要酒店品牌包括索菲特（奢华）、铂尔曼（高档商务）、美爵（时尚）、诺富特（一流）、美居（多层中级市场品牌）、宜必思（经济型）。

作为最早进入中国市场的国际酒店管理公司之一，雅高集团于 1985 年即签订了

第一份管理合同。20 多年以来，雅高集团在中国市场快速发展并与众多国内业务伙伴建立了坚实的合作关系

根据雅高集团于 2007 年所设定的远景目标，截至 2010 年，在中国已经开业或即将开业的酒店数目将达到 180 家（40,000 间客房）。到 2008 年 5 月，雅高集团在大中华地区的 29 个城市中共经营 61 家酒店，总计 17,743 间客房。所有雅高酒店都分布于中国重要城市及度假胜地，邻近购物及商业中心，优越的地理位置加上便利的交通，是休闲或商务旅客理想的住宿选择。

法国雅高酒店集团亚太区总部设在新加坡。中国区总部则设在上海，为雅高在中国的酒店网络提供发展、财务、人力资源培训、项目工程、销售及市场宣传等服务及协助。目前集团在中国的员工总数超过 18000 人。

法语：Accor

公司性质：股份公司，巴黎 CAC40 指数中上市公司之一

创建时间：1967 年

总经理：吉尔·贝利森（Gilles Pelisson）

业务范围：酒店、服务

酒店品牌：Hotel F1, Etap'Hotel, Suitehotel, Ibis（宜必思）, Mercure（美居）, Novotel（诺富特）, Sofitel（索菲特）, Motel6/Studio6, Red Roof Inns, Accor Thalassa, Pullman（玻尔曼）, All Seasons

服务品牌：雅高服务（饭票 Ticket Restaurant）、Le Notre（甜品连锁店）、Compagnie des Wagons-lits（在欧洲 5 国奥、西、法、意、葡，提供火车上的餐饮住宿服务）

营业额：76 亿欧元（2006）

官方网站：www.accor.com

雅高酒店品牌

索 非 特

具世界水准的酒店，追求完美的索非特集商务与休闲为一体，为游客们提供一流水准、环境舒适、服务优良，气氛高雅的私人休闲场所。

诺 富 特

合乎时尚的诺富特是具备国际水准及现代化设施的商务酒店，坐落于各城市的商务中心及旅游胜地。

美居

美居酒店涵盖了豪华酒店、酒店式公寓、度假酒店市场。每间酒店都展示独特风格及服务，反映了地域特色、文化及个性。

世纪国际酒店

以中等型酒店及服务式公寓为主的世纪酒店以其稳定的服务水准、完善的设备及经济实惠而享誉亚洲及太平洋区。

宜必思

宜必思酒店以简朴、服务质量高、经济实惠而享誉世界。酒店坐落于商务中心级主要的地区及周边地区。

该企业品牌在世界品牌实验室（World Brand Lab）编制的 2006 年度《世界品牌 500 强》排行榜中名列第二百五十九。

德国饭店文化的典范——凯宾斯基饭店集团



HOTELIERS SINCE 1897

德国凯宾斯基饭店股份有限公司（Kempinski Hotel）创建于1897年，是欧洲历史最悠久的豪华饭店管理公司，总部位于瑞士，以单一五星级凯宾斯基品牌形式发展。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，分布在俄罗斯、瑞士、西班牙、意大利、印度、巴西等国家和地区。

凯宾斯基饭店集团已经在中国成为发展最为迅速的国际品牌之一。1990年初北京凯宾斯基饭店开业后，在成都、沈阳、大连、银川等二类城市也开出了饭店。

凯宾斯基酒店是世界上最古老的豪华酒店，最初建立于1897年。酒店集团则创建于德国，现旗下酒店遍布欧洲、中东、非洲、南美和亚洲，在北京、柏林、布达佩斯、伊斯坦布尔、德累斯顿和圣莫里茨等地拥有45处以上的私人酒店和特色酒店。

在商务旅行市场占据重要地位的同时，凯宾斯基酒店在世界许多重要城市都设有著名的连锁机构，进驻全球度假市场，以满足不断增长的客户需求。该酒店集团目前包含16处环境优美的度假胜地，每处都提供优越的整套休闲设施、豪华水浴和令人惊叹的地理位置。

无论对凯宾斯基酒店亦或对客人来说，“礼宾”一词尤为重要。因为正是礼宾部门对个人的需求做出反应，随时提供任何所需服务。当其它酒店集团将这一服务降格的时候，凯宾斯基酒店重塑了这一理念，确保我们的礼宾团队最大限度地重视每一位客人，不仅要满足而且要超越客人的期望，从而始终获得高度推崇。

为了体现客人的重要性，酒店开发出了一系列礼宾服务项目。商务礼宾：凯宾斯基创新的公司客户识别项目为客人提供特别的折扣和优惠。

为增进和支持商务礼宾服务，凯宾斯基开发了专门的中心数据库——KARIS（关键客户费率 & 信息系统）KARIS 追踪和监控公司客户生成并有利于瞬时费率报价和签约。KARIS 为凯宾斯基所特有，通过该系统，所有销售人员都可以立刻查看费率并进行交叉销售。

全年按季节（如夏季和冬季特惠）提供休闲礼宾服务，该服务包括一系列的促销活动，用以满足有品位的休闲游客的需求。从标准间到套间的所有类型房间均提供系列服务，且包括酒店礼宾部编辑的本地介绍资料。

私人礼宾 是凯宾斯基的首个客人识别项目，向受到邀请的人士提供增强的个人识别服务和一系列翻新的优惠，其中许多服务无论是否是酒店房客均可获得。

会议礼宾 于 2001 年 5 月推出，并承诺在 24 小时内对所有的咨询做出反应。新项目为 10 人或以上团体提供灵活且综合性的服务，并针对具体活动提供量身定制的服务。费用因酒店而异，“日间代表服务”每位 48 欧元起，夜间住宿每位 86 欧元起（如需要，可提供详细价目表）。

多年以来，凯宾斯基酒店已经发展成为富有创新性并受到高度推崇的豪华酒店集团，且因为能够满足和超越高品位国际游客的需求而闻名于世。每家酒店都提供优良的服务，且将酒店的特色和当地风格融入其中。

半岛酒店集团



Peninsula Hotel

半岛酒店



旗下主要品牌： The Peninsula

The Peninsula 广告语：半岛呈献“璀璨夜色之旅”，为您的香港之行更添缤纷！

We offer the best experience to the peninsula — hongkong.

集团简介：

素以拥有并管理高档饭店、商用或民用住宅著称的是以于 1928 年的香港半岛为核心发展起来的一个饭店集团，而它的上级公司 HSH 则是从 1922 年开始在上海管理第一家饭店的。

1972 年成立半岛集团的目的是将管理与营销这两部分的运作单列开来。

在 1982 年以香港半岛酒店为核心发展起来的集团。现今拥有八个酒店和一个渡假村的集团。

在经过香港数十年的发展变迁下，「半岛」却依然屹立不摇，并树立起自己的品牌形象。

香港上海大酒店有限公司下属机构的半岛集团，已在香港、马尼拉、曼谷、北京、纽约、比华利山以及芝加哥管理着八家豪华饭店，拥有三千多间客房，并以其在每个大都市只建立一家顶级豪华饭店的理念而闻名于世，被国际饭店业尊称为“五星半岛”。

半岛酒店形成了一以贯之的风格。以下是 75 年来半岛酒店习惯的花絮。

饭店共有 4.8 万件纯银餐具，市值 100 万美元，每天需启动八部打磨机擦拭，餐具自 1925 年至今的 80 年中都是用同一个制造商。

门僮每天为客人拉开雕有一对门神的玻璃大门约 4000 次，他们身上的全白制服和白帽自开业以来是同一款式。

半岛共有 775 个员工，平均 2.6 位员工服务 1 位客人，其中有 1 个员工服务 75 年，2 个员工服务 40 年，服务达 30 年的有 9 个，20 年的则有 29 名，10 年以上则有 148 名，员工流失率全港最低。

卡尔森酒店集团



卡尔森环球酒店公司总部位于美国明尼苏达州,在 82 个国家拥有逾 1700 家酒店、度假村、餐厅及游轮业务,为美国最大的私营公司之一。该公司麾下拥有丽晶、丽笙、ParkPlaza、CountryInns&Suites 和 ParkInn 品牌。丽晶是卡尔森环球酒店公司的顶级品牌,在香港的一家因为 2001 年香港新世界集团与英国巴斯集团的收购而撤出。餐饮品牌为星期五餐厅。根据 2005 年 7 月美国《HOTELS》杂志公布 2004 年的统计,有酒店 890 座、房间 147093 间,列第 10 位;2003 年列第 9 位,酒店 881 座、房间 147624 间。

卡尔森集团在中国的市场份额已经占了亚太地区的 25%, 尽管其业务量在印度地区更大, 而利润却显然是中国更高。未来 10 年, 另外代表卡尔森旗下高端酒店品牌的 7 家丽晶酒店和 5 家丽笙酒店也将在中国建成。丽笙酒店及度假村是定位五星级的品牌, 其在 63 个国家有着超过 413 家酒店。

卡尔森进入中国五年来, 三大品牌已经进入中国, 已发展到八、九家。2006 年开始, 卡尔森集团将在亚太区加速发展, 中国则是集团打响 MICE 战役的主力市场。借助集团 2006 年 4 月全新启动的会议管理工具 MB3 (MeetingBroker3) 平台, 全面推广中国的旗下酒店力促会奖旅游业务出现显著增长。MB3 (MeetingBroker3) 是一个针对 10 间夜以上客房预定的酒店 MICE 管理工具, 该工具将帮助酒店根据客户要求快速作出反应, 客户可以在四个小时以内获得酒店的回复。丽晶和丽笙的酒店品牌更适于接待国际和国内会奖团, 丽亭则主要针对国内 MICE 市场。上海有两个丽笙品牌酒店项目正在洽谈中。

凯莱国际酒店管理集团



公司简介:

凯莱国际酒店管理有限公司成立于 1992 年，是由中国粮油食品集团（香港）有限公司投资创建的酒店管理集团公司，名列全球酒店管理 300 强之一。

凯莱国际酒店在中国境内建立和发展有十余家国际星级标准连锁酒店，已逐步扩展成为国内较有规模和实力的酒店管理集团，在旅游业内颇具影响力。并且仍在继续完善其遍布中国的酒店管理系统网络，以达到国际酒店标准化、现代化、系统化的经营管理模式。

区别于其他连锁酒店管理集团，凯莱具有独特而且性格鲜明的管理模式，并开创自己的经营方针和制定准确的市场定位，使来自全球各界的宾客感受专业化酒店管理所带来的细致入微的服务！

今天，凯莱国际酒店发展业绩突出、成长十分迅速，正在向着国际水准大步迈进。伴随中国经济的发展，凯莱的管理层高瞻远瞩，在不断提高服务质量和设施的同时，仍不失时机的在国内各地开设酒店，协促当地旅游及酒店业的发展。凯莱集团先在北京建立根据地，并以它为先锋，在沿海岸线的重点城市如：大连、青岛等地建立酒店；继而向内陆城市推进，如：哈尔滨、沈阳等；在中国南部地区长江沿江城市，如南昌、苏州等地开设酒店，而且更在中国旅游胜地海南省三亚市投资建立五星和三星两家度假酒店。

现在，凯莱已拥有中国境内十余家不同星级的连锁酒店，管理超过 4500 间各式客房。而且凯莱国际酒店有限公司为了巩固加强旗下所有连锁酒店之间与集团总部（香港、北京），以及国际、国内千余家旅游单位的相互业务往来和密切联系，利用电脑网

络等高新技术集中控制管理，使其效率化、程序化、网络化，积极促进旗下各酒店与内、与外的业务往来，从而获取最新的国际、国内旅游信息，与时俱进，积极调整市场、合理控制客源。

由于总公司（中粮集团）在各方面的大力支持，凯莱国际酒店有限公司与旗下各连锁酒店不断进步和发展，并持续拓展业务领域，力争成为中国境内旅游业的先锋军，积极促进旅游业向前发展。凯莱坚信：唯有提升，才能更好！

凯莱国际酒店现管理凯莱大饭店、凯莱大酒店、凯莱度假酒店、凯莱商务酒店共十六家不同星级的连锁酒店。

锦江国际酒店集团



官网：<http://www.jinjianghotels.com/>

上海锦江国际酒店（集团）股份有限公司（[锦江酒店](#)）是中国主要酒店服务供应商之一，主要从事星级酒店营运与管理、经济型酒店营运与特许经营以及餐厅营运等业务。

锦江酒店获许可使用享誉中国的「锦江」及「锦江之星」商标，旗下营运中及筹建中的酒店包括经典酒店、豪华酒店、商务酒店和锦江之星旅馆合共 380 间，客房合共近 75000 间；由高雅经典的锦江饭店及和平饭店到简约经济的锦江之星旅馆，致力迎合各阶层顾客的需要。于二零零七年，以客房量计算，锦江酒店及其附属公司（「集团」）获国际酒店和餐厅协会出版的《HOTELS Magazine》评为全球酒店企业第 17 位；及「锦江酒店」于二零零六年获 TTG 系列杂志选举为「最佳本土酒店集团」。

集团的酒店遍布全国 24 个省及自治区下辖 73 个城镇及 4 个直辖市，其中大部分位于中国两大金融和旅游中心—[上海](#)和[北京](#)，并处于市内的黄金地段，邻近市内旅游区及商业区，与[火车站](#)及[公交车](#)总站等交通枢纽毗邻，深受顾客欢迎。

此外，锦江酒店是中国经济型酒店行业的先驱，自一九九七年起将经济型酒店业

务作为独立的业务经营，时至今日，「锦江之星」品牌已成为中国主要经济型酒店品牌之一，为国内商务和休闲旅客提供价格合理而整洁舒适的住宿服务。除酒店业务外，集团亦有投资经营多家餐厅，包括高档次中菜餐厅及[肯德基](#)、[大家乐](#)及[吉野家](#)等大型连锁快餐店。

凭着家喻户晓的品牌、于上海市场的领导地位、集酒店投资者及管理公司于一身的地位、以及作为中国首批进入经济型酒店行业的营运商的优势，锦江酒店在未来几年将继续努力，成为国际知名的酒店集团。