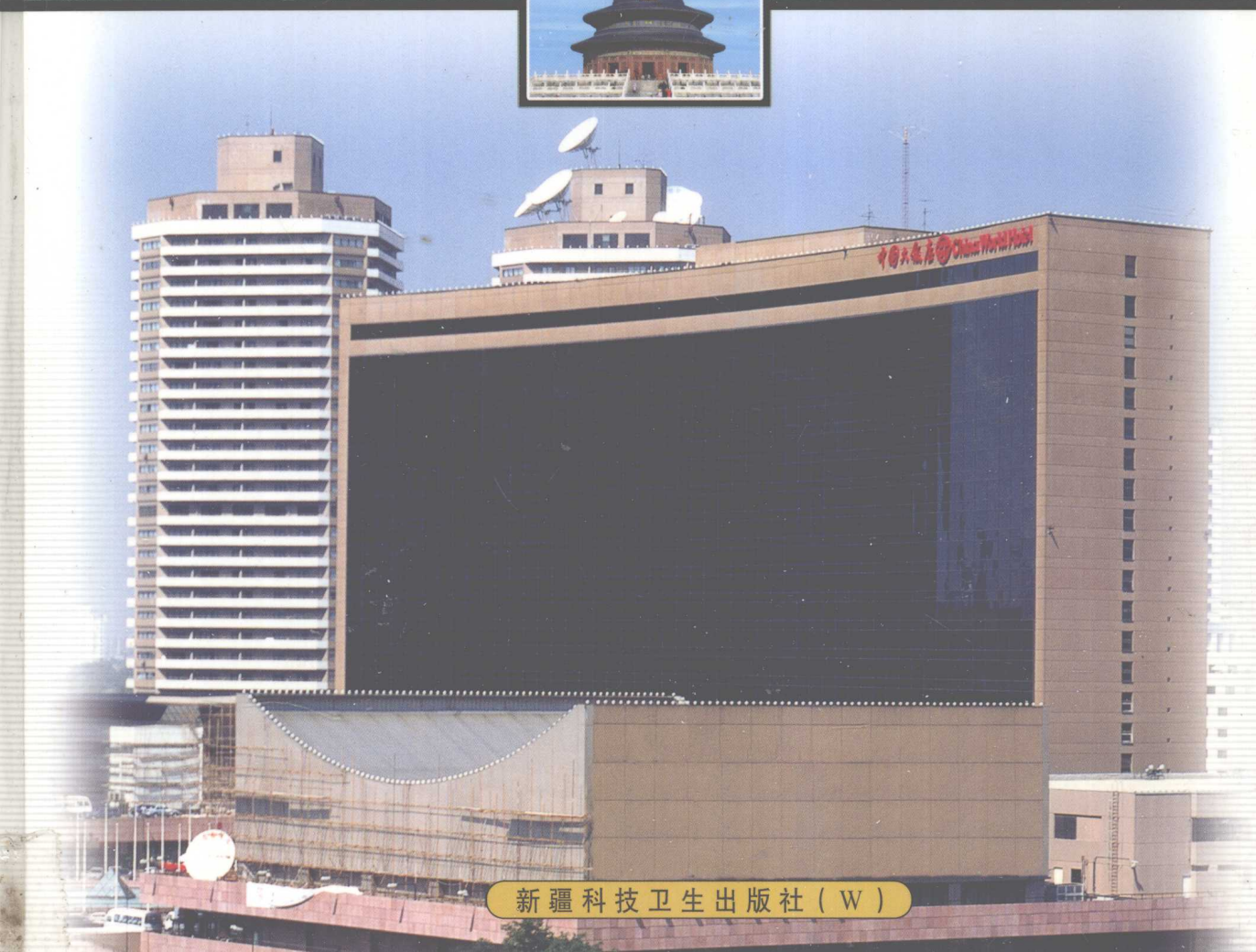
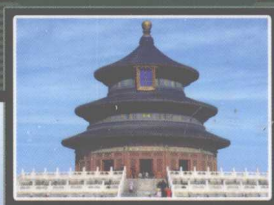


HOTEL TRAVEL



饭店、旅游 纠纷处理与对策 及典型案例评析



新疆科技卫生出版社 (W)

D722.292.4
7657.1

饭店、旅游 纠纷处理与对策 及典型案例评析

主 编 童 一 秋
副 主 编 王 明 旺

— 上 册 —

新疆科技卫生出版社(W)

图书在版编目(CIP)数据

饭店、旅游纠纷处理与对策及典型案例评析/童一秋
主编. —乌鲁木齐:新疆科技卫生出版社(W), 2003. 4

ISBN 7-5372-3534-1

I. 饭… II. 童… III. ①饭店—经济纠纷—研究
—中国②旅游业—经济纠纷—研究—中国

IV. D922.290.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 023242 号

责任编辑 郝维洲 胡赛音

封面设计 刘 玮

新疆科技卫生出版社(W)出版发行

* * *

(乌鲁木齐市龙泉街 66 号 电话:0991 2849843)

北京市施园印刷厂印刷

787×1092 16 开本 2859 千字 121 印张

2003 年 4 月第 1 版 2003 年 4 月第 1 次印刷

* * *

印数: 1-2000 全三册 定价: 796.00 元

目 录

第 一 卷

第一部分 饭店纠纷的处理与对策

第一编 饭店纠纷与管理总论

第一章 饭店概述	(3)
第一节 饭店的特点及分类	(3)
一、饭店的概念	(3)
二、饭店的产业地位	(4)
三、饭店的产业特点	(5)
四、饭店的分类	(7)
第二节 饭店业发展历史与现状	(12)
一、世界饭店业发展历史与现状	(12)
二、中国饭店业发展历史与现状	(15)
第三节 饭店等级制度	(21)
一、实行饭店等级制度的目的	(21)
二、国际饭店业等级制度	(22)
三、中国饭店业星级制度	(22)
第四节 饭店的组织机构及管理层次	(27)
第二章 旅馆法概述	(32)
第一节 旅馆法的概念	(32)
第二节 旅馆法的产生和发展	(32)
第三节 旅馆法的基本内容	(33)
第四节 旅馆法的作用	(33)
第五节 旅客与旅馆之间的相互权利义务	(34)
第六节 旅馆与有关业务部门之间的相互权利义务	(38)
第七节 旅馆的法律责任	(39)
第三章 饭店纠纷概述	(41)
第一节 饭店纠纷的概念	(41)
第二节 饭店纠纷的分类	(41)
一、饭店服务纠纷	(41)
二、饭店结算纠纷	(41)

三、饭店劳动纠纷	(41)
第三节 饭店纠纷的处理与对策	(42)
第二编 与饭店纠纷相关的饭店管理制度	
第一章 饭店管理基础理论	(43)
第一节 饭店管理概述	(43)
一、饭店管理的含义	(43)
二、饭店管理的基本内容	(43)
三、饭店管理的特点	(46)
第二节 饭店经营管理的理念	(49)
一、市场理念	(49)
二、法制理念	(50)
三、人本理念	(50)
四、服务理念	(51)
五、战略理念	(52)
第三节 饭店管理的基本职能	(53)
一、决策与计划	(53)
二、组织与人事	(57)
三、指挥与督导	(62)
四、协调与沟通	(64)
五、信息与控制	(67)
第四节 饭店的管理体系	(69)
一、饭店管理制度的作用	(69)
二、饭店管理制度	(70)
三、饭店管理机构	(71)
第二章 饭店组织管理制度	(73)
第一节 组织原则和组织结构	(73)
一、饭店组织原则	(73)
二、饭店组织结构	(78)
第二节 组织管理的内容和组织制度	(80)
一、组织管理内容	(80)
二、饭店规章制度	(85)
第三章 饭店营销管理制度	(92)
第一节 饭店营销概述	(92)
一、饭店营销的含义	(92)
二、饭店营销活动的特点	(93)
第二节 饭店营销基本任务	(95)
一、市场调研	(95)

二、市场细分	(98)
三、市场选择	(100)
四、市场定位	(102)
第三节 饭店营销组合策略	(104)
一、营销组合概念	(104)
二、产品策略	(104)
三、价格策略	(107)
四、营销渠道策略	(111)
五、促销策略	(113)
第四节 饭店营销新理念	(116)
一、绿色营销	(116)
二、内部营销	(122)
三、宾客满意营销	(128)
四、关系营销	(130)
五、品牌营销	(132)
第四章 饭店人力资源管理制度	(138)
第一节 人力资源管理概述	(138)
一、人力资源管理的概念	(138)
二、人力资源管理的形成和发展	(138)
三、人力资源管理的目标	(139)
四、人力资源管理的原则	(140)
第二节 饭店人力资源管理	(141)
一、饭店员工的招聘与录用	(141)
二、饭店招聘与录用的形式程序	(142)
三、饭店员工的培训	(143)
四、饭店员工的考核	(145)
第三节 饭店人力资源的开发	(148)
一、企业内部教育	(148)
二、职务轮换制度	(150)
三、员工的激励	(151)
第四节 饭店人力资源的利用	(154)
一、制定劳动定额	(154)
二、编制定员	(155)
第五章 饭店服务质量管理制度	(158)
第一节 饭店服务质量概述	(158)
一、饭店服务质量的含义	(158)
二、饭店服务质量的内容	(159)

三、饭店服务质量的特点	(162)
第二节 饭店服务质量管理	(164)
一、制订饭店服务规程	(164)
二、建立饭店服务质量管理体系	(167)
三、进行饭店服务质量教育	(169)
四、采取有效的服务质量管理方法	(169)
五、评价饭店服务质量管理效果	(176)
第六章 饭店前厅与客房管理制度	(178)
第一节 前厅管理概述	(178)
一、前厅部的地位和作用	(178)
二、前厅部的主要功能	(179)
三、前厅部的组织结构	(181)
第二节 前厅部业务管理	(182)
一、预订业务管理	(182)
二、接待业务管理	(185)
三、前厅日常服务管理	(187)
四、前厅客账管理	(193)
五、前厅信息管理	(195)
第三节 客房管理概述	(197)
一、客房部的功能及组织结构	(197)
二、客房部的业务分工	(201)
第四节 客房部业务管理	(202)
一、客房清洁卫生管理	(202)
二、客房服务管理	(204)
三、客房安全管理	(206)
四、客房设备物品管理	(208)
五、主题客房的开发与设计	(209)
第七章 饭店娱乐服务管理制度	(212)
第一节 现代休闲娱乐概述	(212)
一、基本概念	(212)
二、休闲娱乐活动的发展趋势	(213)
三、娱乐设施的特点	(215)
第二节 饭店娱乐服务经营决策	(216)
一、饭店娱乐项目选项原则	(217)
二、饭店娱乐项目选项依据	(217)
三、娱乐服务市场定位	(218)
四、娱乐产品促销策略	(221)

第三节 饭店娱乐项目设计	(225)
一、饭店娱乐服务组织机构设置	(225)
二、饭店娱乐设施从业人员素质	(225)
三、娱乐服务流程设计	(226)
第四节 饭店娱乐服务管理	(230)
一、娱乐服务质量管理	(230)
二、娱乐设施财务控制	(233)
第八章 饭店餐饮管理制度	(239)
第一节 餐饮服务概述	(239)
一、餐饮服务的意义和作用	(239)
二、餐饮服务的基本特点	(240)
第二节 餐饮服务组织形式和管理内容	(244)
一、餐饮服务组织形式	(244)
二、餐饮服务管理内容	(245)
三、餐饮部主要岗位职责	(246)
第三节 菜单设计	(250)
一、菜单的种类	(250)
二、菜单设计的依据	(252)
三、科学合理的菜单	(256)
第四节 原料采购、验收、储藏、发放	(257)
一、原料采购管理	(257)
二、原料验收管理	(258)
三、原料储藏管理	(259)
四、原料发放管理	(262)
第五节 专业化餐厅服务	(263)
一、饭店餐厅的类型	(263)
二、餐厅业务组织形式	(265)
三、专业化餐厅服务	(265)
第六节 食品成本控制	(278)
一、采购控制	(278)
二、验收控制	(278)
三、储藏控制	(279)
四、发料控制	(279)
五、加工烹调控制	(280)
第九章 饭店物资管理制度	(281)
第一节 饭店物资管理概述	(281)
一、饭店物资管理的基本内容	(281)

二、饭店物资管理的基本目标	(281)
三、饭店物资管理的特点	(282)
四、饭店物资管理的基础分析	(282)
五、饭店物资管理组织体系	(284)
第二节 饭店物资定额管理	(285)
一、饭店物资定额管理原则	(285)
二、饭店物资消耗定额	(286)
三、饭店物资仓储定额	(289)
第三节 饭店物资采购管理	(291)
一、采购管理的主要内容	(291)
二、编制采购计划	(292)
三、采购价格比较	(293)
四、选择支付方式	(294)
五、选择供货商	(294)
六、科学采购	(296)
第四节 饭店物资验收管理	(298)
一、验收内容分析	(298)
二、验收的程序	(299)
三、拒收	(300)
第五节 饭店物资仓储管理	(300)
一、仓储管理的对象	(300)
二、仓储管理的任务	(301)
三、仓储管理工作内容	(301)
四、仓储财务管理	(304)
第六节 饭店物资发放管理	(305)
一、物资发放基本要求	(305)
二、物资发放程序	(305)
三、物资发放管理重点	(306)
四、物资发放原则	(307)
第十章 饭店设备管理制度	(309)
第一节 饭店设备与设备管理	(309)
一、饭店设备概述	(309)
二、饭店设备管理	(312)
第二节 饭店设备基础管理	(316)
一、饭店设备分类编号	(316)
二、饭店设备基础资料	(318)
三、饭店设备动态管理	(331)

第三节 饭店设备使用和维护	(335)
一、设备技术状态完好标准	(335)
二、饭店设备的使用	(336)
三、饭店设备维护保养	(337)
四、饭店设备使用维护制度	(339)
第四节 饭店设备维修	(340)
一、设备磨损与故障	(340)
二、设备的维修策略	(345)
三、饭店设备维修管理	(347)
第十一章 饭店安全和卫生管理制度	(351)
第一节 饭店的安全管理概述	(351)
一、饭店安全范围	(351)
二、饭店安全管理的重要性	(351)
三、饭店安全管理的工作任务及机构设置	(352)
四、安全保卫部与其他部门的关系	(353)
第二节 饭店安全管理主要内容	(355)
一、饭店安全管理计划	(355)
二、饭店的治安管理	(361)
三、饭店的消防管理	(363)
第三节 饭店公共卫生管理	(365)
一、公共区域的概念和特点	(365)
二、公共区域卫生管理范围	(366)
三、公共区域卫生质量控制环节	(366)
四、公共区域卫生管理制度及标准	(367)
第四节 饭店餐饮卫生管理	(367)
一、食品卫生管理	(367)
二、员工个人卫生管理	(368)
三、环境卫生管理	(369)
四、设备、餐具卫生管理	(371)
第十二章 绿色饭店等级评定规定	(373)
附录一 绿色饭店等级评定标准	(373)
附录二 绿色饭店评定条件	(374)

第三编 饭店管理的功能

第一章 饭店管理的计划功能	(380)
一、计划的定义	(380)
二、计划的分类	(381)

三、计划与环境	(382)
四、环境的预测	(383)
五、计划与目标	(384)
六、目标管理(英文简称 MBO)	(385)
七、计划程序	(386)
八、计划的优点	(387)
第二章 饭店管理的组织功能	(389)
一、组织的定义	(389)
二、组织结构及图表	(389)
三、正式的组织与非正式的组织	(391)
四、组织的程序	(393)
五、传统的组织理论	(393)
六、现代的组织理论	(398)
第三章 饭店管理的决策功能	(399)
一、决策的概念	(399)
二、决策的分类	(399)
三、决策的过程	(400)
四、知识和信息	(400)
五、决策者的个人风格	(401)
六、集体决策	(401)
七、在什么情况下运用集体决策	(402)
八、决策常用的技术	(403)
第四章 饭店管理的控制功能	(406)
一、控制的定义	(406)
二、控制的步骤	(407)
三、时间控制	(410)
四、成本控制	(411)
五、存货控制	(413)
六、有效的控制制度	(414)
第四编 饭店鉴定管理纠纷处理	
第一章 饭店服务纠纷处理	(416)
一、动手殴打属违法 损坏眼镜要赔偿	(416)
二、侵犯他人人身权 警告处罚还道歉	(417)
三、喜庆筵席食中毒 饭店承担民事责	(418)
四、拒绝存放贵重物 物品丢失负主责	(422)
五、登报批评服务差 举一反三搞整改	(423)
六、经营思想不端正 藏污纳垢被停业	(424)

七、餐馆设陪酒女郎 吊销其营业执照	(425)
八、首起行政诉讼案 先胜后撤需研究	(425)
第二章 饭店结算纠纷处理	(428)
一、拒付房租一年半 起诉法院索租金	(428)
二、共同租用宾馆房 连带责任付房租	(428)
三、未办结算而离去 诉讼法院债归还	(430)
四、费用未付即离开 诉至法院肯还债	(431)
第三章 饭店劳动管理纠纷处理	(433)
一、用电脑冲帐贪污 被饭店开除公职	(433)
二、胁迫签订无根据 退赔协议应履行	(434)
三、解除合同无依据 恢复原职赔损失	(435)
第四章 饭店其他纠纷处理	(437)
一、为房屋租金涉讼 就纠纷达成协议	(437)
二、不属动迁分房户 照顾困难有限度	(437)
三、安置协议属有效 调解解决效果好	(439)
四、联建住宅应互利 无偿调拨不支持	(440)

第二部分 旅游纠纷的处理与对策

第一编 旅游与旅游纠纷总论

第一章 旅游的概念与特征	(445)
第一节 旅游的产生及其科学概念	(445)
一、旅游产生的基础和条件	(445)
二、旅游的概念及定义	(448)
第二节 旅游的本质与分类	(453)
一、旅游的本质	(453)
二、旅游的基本属性	(455)
三、旅游的特征及类型	(459)
第二章 旅游活动的构成	(466)
第一节 旅游者	(466)
一、旅游者的概念及分类	(466)
二、旅游者的基本权利和义务	(469)
三、外国旅游者的法律地位	(470)
第二节 旅游资源	(472)
一、旅游资源的概念及分类	(472)
二、旅游资源的特点	(475)

三、我国的旅游资源及其特色	(476)
四、旅游资源的开发和保护	(483)
第三节 旅游的媒介——旅游业	(486)
一、旅游业的定义	(486)
二、旅游业的性质	(487)
三、旅游业的特点	(488)
第三章 旅游纠纷概述	(490)
第一节 旅游纠纷的现状和发展	(490)
一、旅游纠纷的现状	(490)
二、旅游纠纷的产生	(492)
三、旅游纠纷的发展	(492)
第二节 旅游纠纷的概念和特征	(494)
一、旅游纠纷的概念	(494)
二、旅游纠纷的特征	(496)
第三节 旅游纠纷的分类和意义	(498)
一、旅游纠纷的分类标准	(498)
二、旅游纠纷的分类	(498)
三、旅游纠纷分类的意义	(499)
第四节 旅游纠纷的处理对策	(500)
一、旅游纠纷的协商对策	(500)
二、旅游纠纷的调解对策	(500)
三、旅游纠纷的仲裁对策	(501)
四、旅游纠纷的诉讼对策	(506)
第四章 旅游法概论	(510)
第一节 旅游法概述	(510)
一、旅游的发展与旅游法的产生	(510)
二、旅游法的概念	(512)
三、旅游法的特征和作用	(515)
四、旅游法的基本原则	(516)
第二节 旅游法律关系概述	(517)
一、旅游法律关系的概念和特点	(517)
二、旅游法律关系的要素	(519)
三、旅游法律关系的确立	(526)
四、旅游法律关系的保护	(528)
第三节 旅游立法概论	(529)
一、旅游立法概述	(529)
二、外国旅游立法	(531)

三、中国旅游立法	(537)
第四节 旅游基本法概述	(543)
一、旅游基本法的概念和主要内容	(543)
二、旅游基本法与其他旅游法律的关系	(546)
三、外国旅游基本法	(547)
四、中国旅游基本法	(552)
第五节 旅游法律事实概述	(554)
一、旅游法律行为的概念	(554)
二、旅游法律行为分类	(555)
三、旅游法律行为的要件	(557)
四、旅游代理行为	(560)
五、旅游法律事件	(562)
第六节 旅游法律责任	(563)
一、旅游法律责任概述	(563)
二、承担旅游法律责任的条件	(564)
三、旅游法律责任分类	(567)
第五章 旅游者合法权益保护概述	(570)
一、旅游者合法权益保护问题的重要性	(570)
二、国内法对旅游者合法权益的保护	(573)
三、国际法对旅游者合法权益的保护	(575)
四、国内法保护与国际法保护的关系	(576)
第六章 旅游合同概论	(580)
第一节 旅游合同概述	(580)
一、旅游合同的概念和作用	(580)
二、旅游合同的内容	(581)
三、旅游合同的种类	(583)
第二节 旅游合同的订立和履行	(585)
一、旅游合同的订立	(585)
二、旅游合同的履行	(586)
三、旅游合同履行的担保	(587)
第三节 旅游合同的法律效力	(588)
一、旅游合同的法律约束力	(588)
二、无效的旅游合同	(589)
三、无效旅游合同的确认和处理	(590)
第四节 旅游合同的变更、解除、转让和终止	(591)
一、旅游合同的变更和终止	(591)
二、旅游合同的转让和终止	(592)

第五节 违反旅游合同的责任	(593)
一、违反旅游合同的责任要件	(593)
二、追究违反旅游合同责任的措施	(594)
三、免除责任的条件	(594)
第六节 旅游合同的管理	(595)
一、旅游合同的管理机关	(595)
二、金融机关对旅游合同的管理	(595)
三、国家公证机关对旅游合同的公证和监督	(596)
第七章 旅游企业	(597)
第一节 旅游企业概述	(597)
一、旅游企业的概念与分类	(597)
二、旅游企业法人	(597)
三、国有旅游企业	(599)
四、旅游企业的登记注册	(600)
五、旅游企业的变更	(601)
第二节 外商投资旅游企业	(602)
一、外商投资旅游企业概述	(602)
二、中外合资经营旅游企业	(603)
三、中外合作旅游企业	(605)
四、外资旅游企业	(607)
五、外商投资旅游企业争议的解决	(609)
第三节 旅游公司	(610)
一、旅游公司概况	(610)
二、有限责任公司	(612)
三、股份有限公司	(618)
四、公司债券	(621)
五、公司的合并、分立	(622)

第二卷

第二编 旅行纠纷的防范及其法律制度

第一章 旅行社管理法规制度	(623)
一、旅行社管理法规概述	(623)
二、旅行社的设立和变更	(624)
三、旅行社的分支机构	(631)
四、旅行社的经营	(632)
五、旅行社业务的年检管理	(633)

六、旅行社的出国旅游经营管理	(634)
七、旅行社对旅游者合法权益的保护	(639)
八、监督检查	(640)
九、旅行社经理资格认证制度	(640)
十、旅行社质量保证金制度	(642)
十一、旅行社经营许可证制度	(646)
十二、旅行社责任保险与旅行社责任保险合同	(646)
十三、违反《旅行社管理条例》的处罚	(650)
第二章 导游人员管理法律制度	(652)
第一节 导游人员管理概述	(652)
一、导游人员概念	(652)
二、导游人员资格考试	(653)
三、导游人员证书	(654)
四、导游证的分类	(655)
五、不得颁发导游证的情形	(656)
六、颁发导游证的期限及有关规定	(657)
七、导游人员资格证书与导游证	(657)
第二节 导游人员等级考核制度及标准	(658)
一、导游人员等级考核制度	(658)
二、导游员职业等级标准	(659)
第三节 导游人员的权利和义务	(662)
一、概述	(662)
二、导游人员的权利	(662)
三、导游人员的义务	(665)
四、其他有关规定	(669)
第四节 导游人员的计分管理和年审管理	(669)
一、导游人员的计分管理制度	(670)
二、导游人员的年审管理制度	(671)
第五节 对导游工作的监督和奖惩	(671)
一、对导游工作的管理监督	(672)
二、对导游人员的奖惩	(672)
第三章 旅游饭店管理法律制度	(674)
第一节 住宿业概述	(674)
一、住宿业的概念及有关法律问题	(674)
二、旅游涉外饭店星级评定制度	(676)
第二节 住宿业经营者与相关主体之间的权利和义务	(678)
一、住宿业经营者的权利和义务	(678)

二、旅游者在住宿中的权利和义务	(679)
三、住宿业经营者与相关主体之间权利和义务关系的产生与终止	(680)
第三节 住宿中的纠纷及法律责任的承担	(682)
一、订房中产生的纠纷及其法律责任的承担	(682)
二、因旅游者行李物品引起的纠纷及其责任承担	(685)
三、因侵权损害产生的纠纷及责任承担	(686)
四、住宿业者法律责任的减轻、分担和免除	(689)
第四节 住宿业国际法规及有关外国住宿业法律制度简介	(689)
一、住宿业国际法规简介	(689)
二、法国、美国关于饭店方面的法律制度简介	(691)
第五节 饮食与购物中的法律问题	(697)
一、消费者权益保护法律制度	(697)
二、不正当竞争行为及其法律责任	(709)
三、食品卫生法律制度	(722)
第四章 旅游交通管理法律制度	(726)
第一节 旅游交通概述	(726)
旅游交通的概念和特性	(726)
第二节 旅游交通管理概述	(727)
一、旅游交通法律概念	(727)
二、旅游交通法律概述	(727)
第三节 旅客航空运输管理	(728)
一、旅客航空运输概述	(728)
二、旅客航空运输法律规定的有关内容	(728)
第四节 旅客铁路运输管理	(737)
一、旅客铁路运输概述	(737)
二、旅客铁路运输法律规定的有关内容	(737)
第五章 旅游安全管理法律制度	(743)
第一节 旅游安全管理概述	(743)
一、原则和方针	(743)
二、旅游安全管理机关及其职责	(743)
第二节 旅游事故处理	(745)
一、旅游安全事故的等级	(745)
二、事故处理程序	(745)
三、外国旅游者重大伤亡事故处理	(746)
第三节 风景名胜区、公园安全管理	(747)
第四节 旅游涉外饭店安全管理	(748)