

高等院校旅游学科“十二五”规划教材 夏林根 / 主编

饭店管理

梁玉社 李 烨 主编



上海人民出版社 格致出版社

饭店管理

梁玉社 李 烨 主编

上海人民出版社 格致出版社

图书在版编目(CIP)数据

饭店管理/梁玉社,李烨主编. —上海:格致出版社:
上海人民出版社,2010
高等院校旅游学科“十二五”规划教材
ISBN 978-7-5432-1754-6

I. 饭… II. ①梁…②李… III. 饭店-企业管理-高等
学校-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 059924 号

责任编辑 罗 康 高 璇
美术编辑 路 静

高等院校旅游学科“十二五”规划教材
饭店管理
梁玉社 李 烨 主编

出 版 世纪出版集团 格 致 出 版 社
www.ewen.cc www.hibooks.cn
上海人民出版社
(200001 上海福建中路193号24层)



编辑部热线 021-63914988
市场部热线 021-63914081

发 行 世纪出版集团发行中心
印 刷 上海商务联西印刷有限公司
开 本 787×1092 毫米 1/16
印 张 23.25
插 页 2
字 数 384,000
版 次 2010 年 5 月第 1 版
印 次 2010 年 5 月第 1 次印刷
ISBN 978-7-5432-1754-6/F·276
定 价 36.00 元

经过两年多的努力,“高等院校旅游学科‘十二五’规划教材”(以下简称“规划教材”)终于付梓了!

改革开放以来,我国旅游业快速发展,产业规模不断扩大,产业体系日趋完善。以连续遭受金融危机和各种突发事件、不利因素冲击的 2008 年为例,国内旅游人数 17.12 亿人次,收入 8749.30 亿元人民币;出境旅游 4584.44 万人次;全国共接待入境游客 1.30 亿人次,实现国际旅游外汇收入 408.43 亿美元;旅游业总收入 1.16 万亿元人民币;全国星级饭店共 14099 家,拥有床位 293.48 万张;纳入统计范围的旅行社 20110 家,持有导游资格证书的人员约 61 万;全国各类旅游景区景点 2 万多个,最佳旅游城市 3 座,优秀旅游城市 307 座,旅游强县 17 个;全国旅游从业人员 1100 多万,加上间接就业人员 6500 多万,占全社会就业总人数的 7%。入境过夜旅游者人数已经连续五年位居世界第四名;国际旅游外汇收入已经连续三年位居世界第五名。我国已经形成全球规模最大的国内旅游市场和最活跃的国际旅游市场,已经实现由旅游资源大国到世界旅游大国的历史性跨越。

大力发展旅游业是我国的一项基本国策。旅游业是战略性产业,资源消耗低,带动系数大,就业机会多,综合效益好,对提高国民素质、传播中华民族先进文化和文明成果、推进和谐世界建设具有积极作用。当前我国正处于工业化、城镇化快速发展时期,改革开放稳步推进,经济社会持续发展,综合国力不断提升,日益增长的大众化、多样化消费需求为旅

旅游业发展提供了新的机遇。与此同时,也面临着市场环境复杂多变、市场竞争日趋激烈、保持旅游市场快速增长的困难加大等新情况和新挑战。2009年12月国务院颁布《关于加快发展旅游业的意见》,提出了未来十年我国旅游业发展的战略目标:到2015年,旅游市场规模进一步扩大,国内旅游人数达33亿人次,年均增长10%;入境过夜游客人数达9000万人次,年均增长8%;出境旅游人数达8300万人次,年均增长9%;旅游消费稳步增长,城乡居民年均出游超过2次,旅游消费相当于居民消费总量的10%;经济社会效益更加明显,旅游业总收入年均增长12%以上,旅游业增加值占全国GDP的比重提高到4.5%,占服务业增加值的比重达到12%;每年新增旅游就业50万人;旅游服务质量明显提高,市场秩序明显好转,可持续发展能力明显增强,力争到2020年我国旅游产业规模、质量、效益基本达到世界旅游强国水平。实现国家发展旅游业的战略目标,需要包括整个旅游行业、旅游院校在内的社会各界的共同努力。

大力发展旅游产业,人才队伍建设是关键。旅游业的快速发展,对旅游人才的素质提出了新的更高的要求。目前我国旅游业的人才现状与旅游业的发展需要还有相当大的差距,旅游管理人员的数量和管理水平,旅游院校的培养模式、培养体制还难以与迅速发展的旅游业相适应。整合旅游教育资源,加强学科建设,优化专业设置,深化教学改革,提高旅游教育水平,为旅游行业输送更多高素质人才,是旅游院校的基本任务,也是促进旅游业持续快速健康发展,实现世界旅游强国宏伟目标的战略措施之一。

草创于改革开放初期的我国旅游教育事业,蓬勃发展。2008年末,全国共有高等旅游院校及开设旅游系(专业)的普通高等院校810所,在校学生44万人。另有旅游中等职业学校965所,在校学生40.46万人。我国已经形成了研究生教育、本科教育、专科教育、中等职业教育四个层次,全日制教育、业余教育、远程教育三种方式相结合的旅游教育体制,并呈现出院系(专业)数量迅速增长、办学规模不断扩大的趋势。旅游从业人员的培训工作,正朝着规范化、制度化的方向发展。但是,旅游院校在办学结构、办学特色、课程设置、实践环节等方面,还有不少亟待研究解决的问题。

教材建设是高等院校的一项基本任务,加强旅游学科教材建设是改善提高旅游教育水平的当务之急。我们既要有一支具有较高学术水平的师资队伍,又要有若干套有所创新、有所超前、体现时代特色的旅游教材,才有可能培养出适应社会

需要、为行业所欢迎的旅游人才。“规划教材”正是为此目标而设计编纂的。

“规划教材”作为高等院校旅游学科的通用教材,力求学术性与普及性并重,开拓性与稳定性结合,理论性与应用性兼具。为突出旅游学科应用性、实践性的专业特点,作者们站在世界旅游学科的前沿,吸收国内外最新研究成果,关注旅游产业的最新动态,在系统、准确、简明地阐述相关基础理论的基础上,结合案例,适当描述相关的操作程序和方法,还设置了“学习要点”、“复习思考”、“案例点评”、“实训练习”等模块。

高等院校的课程设置,体现了高校各自的办学思想和办学特色。不同的高校可以有不同的课程体系。“规划教材”计划出版三十余种,选题既包括旅游管理、酒店管理、会展经济等旅游学科的专业基础课和必修课,也包括相关专业主要的选修课,是目前国内规模最大、种类最多、涵盖面最广的一套专业教材。

“规划教材”的作者来自全国各地,他们大多是教育部、省级或校级的特色专业或重点专业的教授和副教授,执教的课程不少是教育部、省级或校级的精品课程或重点课程,多年研究讲授某一门课程,积累了丰富的教学经验和资料。此外,还有一些长期任职于旅游主管部门以及大型旅游企业的领导,他们具有丰富的管理实践经验。高等院校教师、行业主管部门专家和大型企业领导三方面的人才相互通力合作,将使用多年获得好评的讲义和多年的管理实践经验整理成书,这是编纂高校教材的一种新尝试,也将使这套教材更贴近旅游界的现实,更具权威性。

“规划教材”主要是为普通高等院校旅游学科,包括旅游管理、酒店管理、会展经济及相关专业的本科教学编写的,同时兼顾了民办高校、夜大学、网络教育、自学考试相关专业的教学需要,还可作为旅游企业高级管理人员培训教材、高职高专院校教学参考用书。我们真诚地希望旅游教育界的专家学者、使用这套教材的老师和学生及时提出批评建议,使其能够不断完善,更适应旅游教育改革的需要。

“规划教材”的编纂出版,得到了上海世纪出版集团格致出版社的大力支持。从选题的确定到书稿的修改,格致出版社提供了许多很有见地的建议,也得到了有关专家学者的鼎力相助,在此深表谢意!

夏林根

于复旦大学光华楼

第一章 饭店概述 001

- 第一节 饭店的含义 001
- 第二节 饭店业发展简史 007
- 第三节 饭店产品及其特点 017
- 第四节 饭店的类型与等级 022
- 第五节 饭店发展的趋势 027

第二章 饭店管理理论 035

- 第一节 饭店管理概述 035
- 第二节 饭店管理职能与方法 050

第三章 饭店决策与计划管理 068

- 第一节 饭店决策管理 068
- 第二节 饭店计划管理概述 082
- 第三节 饭店计划的编制与实施 091

第四章 饭店组织管理 105

- 第一节 饭店组织管理概述 105
- 第二节 饭店组织结构 122
- 第三节 饭店制度 130

第五章 饭店服务质量管理 141

- 第一节 饭店服务 141

第二节	饭店服务质量管理内容与方法	151
-----	---------------	-----

第六章 饭店营销管理 171

第一节	饭店市场营销概述	171
第二节	饭店市场营销管理理念	183
第三节	饭店营销组合策略	194
第四节	饭店营销创新	205

第七章 饭店人力资源开发与管理 218

第一节	饭店人力资源开发与管理概述	218
第二节	饭店职位分析与人力资源规划	225
第三节	饭店员工的招聘与职业生涯管理	231
第四节	饭店员工的培训	237
第五节	饭店员工绩效考核与薪酬管理	243
第六节	饭店人力资源的激励	251

第八章 饭店督导管理 257

第一节	饭店督导管理概述	257
第二节	饭店督导管理的内容	263

第九章 饭店安全与危机管理 302

第一节	饭店安全管理概述	302
第二节	饭店危机管理	318

第十章 饭店信息系统管理 332

第一节	饭店信息	332
第二节	饭店信息系统	337
第三节	饭店信息系统管理	345

参考文献 360

后 记 362

第一章

饭店概述

学习要点

主要了解与掌握饭店的基本概念与特征,饭店发展的历程,饭店产品及其特点,饭店的类型与等级以及未来的饭店发展趋势。

基本概念

饭店、旅游饭店、饭店企业组织、饭店产品、饭店集团

饭店是一个古老的行业,从古至今,延续不断,世界各地皆然,只是由于地域、语言、风俗的差异,饭店的称呼各异,但其本质是相同的。随着历史的变迁,时代的演进,饭店在功能和服务上发生了巨大的变化。现代饭店作为社会性服务行业之一,已经成为现代人类不可缺少的消费体验活动项目。了解并认识饭店不仅成为社会大众的基本常识,更是饭店从业者所追求的职业目标:研究、改进、创新、发展,努力使饭店成为文明、进步、积极、愉悦的消费体验满足地、加油站。

第一节 饭店的含义

一、概念

饭店是指达到相应设定标准、能够为旅居宾客及社会大众提供住宿、饮食、购

物、娱乐等项目与服务的综合性服务类的企业组织。旅游饭店(Tourist Hotel)一般是指能够以夜为时间单位向旅游客人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施,按不同习惯被称为宾馆、酒店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。

饭店概念中的核心特征,首先是经过政府有关部门许可的。许可意味着饭店可以获得营业执照、符合政府对饭店行业的相关标准的执行、检查与监督,如消防、卫生、价格、经营范围等的规定。饭店必须提供住宿、餐饮的基本项目与服务。旅游饭店还应提供商务、娱乐、购物等项目及其服务。饭店的接待服务对象应当大众化、无歧视。饭店设施与场地属于商业性特征,公开经营,有偿服务。饭店作为企业组织,独立经营、自负盈亏、合理竞争、自谋发展。

二、饭店与旅游饭店

目前,在我国,饭店主要分为这两大类,其原因是由于计划经济时代与改革开放时代在发展过程中产生的问题。

在改革开放前的计划经济时代,我国的饭店基本包括两大类:一类是设施简单的社会旅馆,另一类是设施较全、档次较高的政府招待所。20世纪80年代,我国实行了“全国的工作重心转移到经济建设上来”、“改革开放”的国策,境外各国人士如潮水般地涌向我国。为了接待境外宾客,我国各地把原先用于内部接待的高级招待所用于接待境外宾客,但这些高级招待所无论是在数量上还是在质量上都远不能适应对外接待的需要。20世纪80年代各地开始建设了一批达到国际水平的新型饭店用于接待境外宾客,这类饭店在结构布局、饭店构成、设备设施、经营理念、管理服务等方面明显优于国内的一般饭店。当时称其为旅游涉外饭店或旅游饭店,以区别于国内一般饭店。之所以称其为旅游饭店,是因为当时入境的宾客大部分是以旅游者的身份签证的,加之几乎每位入境者都会在中华大地上旅游,饭店也就随客命名。国家旅游局和国家技术监督局在确定饭店星级标准时,正式命名这批达到国家规定标准的饭店为旅游涉外饭店,简称旅游饭店。这样,我国饭店就可以分为两类:一类是高档次的旅游饭店,另一类是低档次的大众化社会旅馆。

在行业管理上,原来的饭店也一直是由原商业部作为行业主管部门,旅游饭店的出现,也相应地出现了专门性的行业主管部门——国家旅游局。饭店和旅游饭店分立而制的管理格局就此形成,并时至今日。

我国经济在二十几年的发展中有了长足的进步,越来越全面地融入到全球经

济一体化中去,人们的生活水平和消费水平不断提高,全国各地高档星级饭店也越建越多。我国原有的社会旅馆也在不断地对设施做更新改造,同时高档旅游饭店也不只对境外宾客开放,而日益成为国内宾客的经常消费场所。特别是我国加入了WTO后,饭店业有必要也有可能和世界饭店业接轨。于是,旅游饭店的概念和界线越来越淡化。

从饭店业的本质上来讲,旅游饭店并无特殊之处;从饭店的内涵和外延上来讲,旅游饭店显然要小;只是旅游饭店代表了我国饭店业中的高水平,面向发展的未来,只有饭店能够成为人们可以接受的基本概念。本书是以目前经营管理及服务比较领先的以星级为标志的旅游饭店为参照,来研究我国的饭店业的理论与实践。

三、饭店企业组织

饭店是一类特殊的企业,它的存在和发展都和一定历史时期的社会形态、经济形态、文化形态相联系。要全面认识和理解饭店概念的内涵,我们将从社会文化形态、经济形态两个视角对饭店进行分析和论述。

1. 饭店是社会功能组织

从社会文化的形态来理解饭店的内涵,饭店是社会功能组织。所谓社会功能组织是指饭店以其自身特有的功能接受社会分工,承担社会责任,成为社会功能的一个组成部分。由于饭店能够提供旅居服务,因此它是社会不可缺少的组成部分,承担着接待旅居宾客及其他宾客、满足其生活需要的社会责任。作为社会功能组织的饭店都应具备共同的功能要素。所谓功能要素,就是饭店作为社会功能组织为发挥社会功能所必须具备的各种条件。具备功能要素是饭店的共性。在我国,饭店可以有各种称谓,如宾馆、宾舍、大厦、大楼、酒店、度假村、山庄、迎宾馆、国宾馆等等,只要具备了饭店的功能要素,它们就是饭店。

饭店功能要素的基本点:第一,饭店必须以房屋建筑和设备设施为依托,满足宾客旅居生活及社会需求。与饭店建筑相配套,饭店要有足够的场地和外部环境设施;第二,饭店必须具有前厅、客房、餐饮、其他综合服务满足宾客旅居及社会需求的使用功能。就住宿功能来讲,又必须配备有睡眠、休息、书写、贮存等功能;第三,饭店为保证能提供旅居服务,保证各使用功能成为现实的使用价值,就要按国家标准配备各种设备设施、配备饭店运行所需要的物资物品;第四,饭店要发挥

自身的功能,必须有人活动参与其中。这些人是饭店的从业人员,包括管理人员和服务人员,是经过系统培训的具备饭店行业素质的专业人员,这些人员具有素质上的不可替代性。饭店的从业人员向宾客提供各种服务,而服务在整个饭店的功能要素中占有很大的比重;第五,饭店功能的发挥还要有良好的环境和氛围。饭店就其功能来讲是要满足宾客住店时的生活需要。要让人们在住店生活中感受到愉悦和情趣,就必须精心营造宾客住店生活空间的环境和氛围。环境和氛围要从空间布局、装饰格调、环境艺术、员工形象、服务设计、绿色环保、安全保卫、清洁卫生等方面来体现和渲染;第六,饭店功能要素的另一个方面是饭店的经营理念 and 行规。每一类企业都有自身的经营理念。饭店是生产无形产品和提供服务的功能组织,形成了自身的经营理念,如“宾客至上、服务第一、以人为本、宾至如归”,“礼貌行业、微笑服务”等。有了理念,饭店才会有良好的组织行为,才会有理想的效益。饭店作为一类特种行业有其根据行业特点形成的行规。行规是在法规之外的、为了指导和规范全行业的活动及行为而约定俗成的行为准则。没有规矩不成方圆,饭店业的行规是饭店业多年来对饭店活动规律所形成的一种共识,它对饭店和宾客都有指导意义和约束力。由中国旅游饭店协会制定的《中国旅游饭店行业规范》就是一个成文的行规。这些功能要素,使饭店具备了它的特性和对社会的独特功能,显示出其独特的作用和对社会的贡献。正因为具备这些功能要素,才使饭店能作为一个功能组织进行业务活动,实现自己的价值观念,实现组织的双重效益。

2. 饭店是企业

从经济形态来理解饭店的内涵,饭店是一个企业。饭店企业是具备饭店生产要素、从事服务经营活动、以营利为目的、取得法人资格的经济组织。正确认识饭店的企业性质,并以现代企业的理念来经营饭店仍是目前我国饭店业面临的一大课题。目前我国饭店业的基本问题有两个方面:一是在整个市场经济的大背景下,相当部分的饭店尽管产权各异,但还带有计划经济的形态,其突出表现是产权不清晰;二是相当部分饭店的业主和经营者对企业及现代企业制度并不熟悉,因而也无法进行现代企业经营管理。

从经济的角度去认识饭店的企业性质,饭店应具备的企业要素包括:

合法的法人资格。饭店要从事经营活动,首先要取得法人资格而成为独立法人。所谓法人是指具有一定的组织机构和独立的财产,能以自己的名义进行民事

活动,能独立享有民事权利并承担民事责任的组织。取得了法人资格,饭店才是合法的企业。饭店要有合法的法人资格,就应该拥有法定的生产要素,经营范围必须符合法律规定,即必须经过工商企业登记和其他有关的报批程序,取得营业执照和经营所需的其他各种合格证照,在法律和政策允许的范围内经营。在我国,饭店业属特种行业,饭店必须遵守国家对特种行业的各种规定。

必备的生产要素。饭店作为一个生产无形产品、提供旅居服务的企业,必须具备生产要素。生产要素是饭店经营的依托和基础,是饭店运行的必要条件。饭店的生产要素主要有:一定规模的可供独立支配的固定资产、一定量的可供周转用的流动资金、一支专业的管理人员队伍和服务人员队伍、完备的信息系统、固定的经营场所和专有的饭店名称、健全的组织机构和职能人员。

正常的经营活动。饭店要生存和发展,必须使自身正常运行,在运行中合理利用饭店的生产要素,发挥各要素的效能,创造新的价值,取得效益。饭店所从事的经营活动主要是生产饭店产品,满足宾客的旅居和社会的需要。这些活动是社会和人们所需要的,能为社会接受,从而产生良好的社会效益。饭店正常的经营活动需要投入资金。资金在运动中产生增值,这就是盈利,也就是饭店的经济效益。饭店要取得经济效益不仅有赖于自身的业务运行和资金运动,还必须以自身的经营活动参与社会的经济活动,与社会其他行业进行广泛的商品交换。由此可见,饭店企业不可能孤立存在,它只能存在于社会中,存在于商品交换中。经营——交换——效益,就是饭店企业正常的经营活动过程。

合理的产权制度。在市场经济条件下,饭店作为企业,在产权制度上必须和市场经济相适应,建立现代化企业制度,选择科学的产权体制。当饭店经营从实物经营转向资本经营,从实业资本经营转向非实业资本经营时,饭店的管理体制也要随之发生变化。产权是法定主体对财产所拥有的占有权、使用权、收益权、处置权的总和。产权是由财产所有权派生出来的一系列权利的集合。饭店企业产权体制的核心就是区分了饭店企业的所有权和法人财产权,并使之实行分离。饭店投资者拥有饭店财产的所有权,即原始产权,原始产权所表明的是财产的终极归属权。当饭店企业采用股份制形式后,原始产权表现为财产收益权和剩余索取权。饭店企业法人拥有投资者投资所形成的全部法人财产权,成为法人实体。在产权体制下,投资者的所有权和法人财产权是分离的。投资者拥有所有权,在产权体制下,所有权转化为股权,投资者以股东的身份享有对财产应有的权利,但不能直接支配属于

自己的那部分财产,只能运用自己的法定权力来影响饭店,但不能直接干预饭店的经营活动。

饭店企业法人拥有法人财产权,主要表现在以下四个方面:第一,对饭店财产的占有权。饭店财产实际上由饭店企业占有、控制,饭店以法人财产为依托从事经营活动。饭店要保证资产的保值增值,不允许资产流失或价值损失,并能使资产充分地投入到经营中去,以争取实现饭店利润的最大化;第二,对饭店财产的使用权。饭店法人独立承担财产责任和经营风险,以法人资产自主经营、自负盈亏、独立核算、上缴利税。饭店根据市场的需要制定自己的计划,开展经营业务活动。其中,饭店要确定资产的运行方式、资产的经营结构、不同区块资产的作用及投资回报、总资产价值及经营效益。通过对资产的经营,达到经营目标,取得经营效益;第三,对饭店财产的收益权。饭店占有并使用资产,目的是要有收益。饭店经营应该保证资产增值,就是谋求利润。饭店有了盈利才能有各方的收益。这里所谓的收益权包括:饭店对投资者的投资回报,这是原始产权的收益权;饭店对社会的贡献,主要表现为纳税及以其他的公益活动回报社会;饭店基金的积累,为饭店的自我改造、自我发展而进行的扩大再生产提供资金保证;饭店对职工的回报,通过对收益的分配,提高职工的劳动报酬和改善职工的福利待遇;饭店对经营者的回报,通过劳动报酬、奖金、福利待遇等形式按收益情况对经营者进行回报;第四,对饭店财产的处置权。饭店根据董事会的决策有对资产的处置权。饭店对资产的处置权主要表现为资产的表现形式的转换,资产的结构形式及调整,饭店的资本运作和资本经营、资产折旧、资产的更新改造、资产的追加投资等。饭店对资产的处置,必须在法律允许和董事会授权的范围内,保证资产的保值增值,保证饭店的正常运行,保证饭店利润的最大化,保证饭店的可持续发展。

3. 饭店是独立的企业法人

饭店是社会功能组织,有着自身独特的业务和社会功能;饭店是企业,有着自身的经济活动。这就决定了饭店是独立的企业法人。饭店独立企业法人的本质在于在产权明晰的情况下,要“自主经营、自负盈亏、自我发展、自我约束”,归结起来就是“独立自主”。饭店独立自主的法人地位不但要在法律上,而且要在理念上和实际运作上给予确立。饭店企业注定要独立自主,因为饭店拥有法人财产权,法人财产的原始资本量是确定的。投资者不会作无偿投资来补贴饭店企业,也不会对饭店企业承担无限责任,因此饭店资本是独立的,不可能有非经营的附加

增值。

饭店的独立自主主要表现:财产独立自主,饭店占有独立的可自主支配的法人财产,该财产由饭店企业法人自主经营;经营独立自主,经营业务活动是饭店的主要活动。饭店依据投资者的基本决策,依据市场状况,独立自主地决定经营决策并制定计划。经营决策主要涉及饭店的市场定位和产品定位,还涉及饭店经营的方向、内容、形式、策略、价格等方面。根据决策和计划,饭店自主进行饭店资源的配置和组合,在市场及其影响因素发生变化后,调整或重新配置资源;人事独立自主,人员质量是饭店成败的关键。饭店的组织与人事权应该独立自主。饭店的最高管理层人员由投资者或董事会选择和任免。在饭店最高层管理者确定后,依照有关法规和董事会决策,饭店有权自主决定机构设置、岗位设置、组织形式,自主任免各级管理人员,自主决定人员招聘及录用,自主决定人员编制;利益独立自主,饭店利益的独立自主必须落到实处。饭店的盈利要先纳税、进行投资回报分配,饭店得到的是税后留利。税后留利由饭店独立支配,任何单位和个人不得非法挤占、挪用、干预。饭店根据国家法规和饭店的实际情况,有权自行确定饭店内的分配体系,确定饭店的各项基金、费用支提,工资、奖金、福利等分配形式和方法,但决策性的分配方案应报上级主管部门批准。与利益独立相适应,饭店应实现财务独立,根据国家法规,建立独立的财务体系;责任独立自主,企业法人责任一般地说主要是指债务责任。饭店的责任含义还会更广一点,除了债务责任外还包括其他的民事责任。饭店享有民事权利,也独立承担民事责任。随着市场经济的成熟和法规的健全,经营环境日益趋向有序发展。在这样的环境中,饭店要杜绝一切形式的违规操作,杜绝可能发生的民事纠纷。

第二节 饭店业发展简史

通过对中外饭店历史沿革的研究,不仅要了解中外饭店业的历史发展过程,而且要发现其历史发展的特点及规律,以便更好地、科学地预测世界饭店业发展的趋势,准确地把握我国饭店业发展和饭店企业组织变革方向,正确地认识存在于我国饭店业宏观管理和饭店企业微观管理中的问题,为解决这些问题提供一系列的方

法和科学的指导。

美国学者詹姆斯·R.凯萨在其著作《旅游饭店管理概论》书中写到:“自有文字出现开始,就有了关于旅游的记载。在古代,旅游者的安全仰仗上帝保佑;而食物、饮料和住宿都得就地解决。由于旅游需要有住宿的地方,于是,饭店业被称为世界第二古老行业。”这种说法的正确与否姑且不论,饭店业的历史源远流长,已有几千年,应当是不争的事实。阐述饭店业如此漫长的历史沿革,一般是以划分饭店业历史时期作为切入点的,通过比较饭店业不同时期和不同阶段之间质的差别,揭示饭店业历史变迁的进程和发展的脉络。

划分饭店业历史时期涉及划分标准问题。不同的划分标准会形成不同的历史分期,反映不同历史发展的特点及规律,所以,要想比较全面、深刻地反映饭店业历史发展的过程,需要采用多个划分标准。

一、传统分期理论的饭店业发展史

1. 传统分期理论下的世界饭店业发展史

按照传统分期理论,世界饭店业发展史分为古代客栈时期、大饭店(豪华饭店)时期、商业饭店时期和现代新型饭店时期四个阶段。古代客栈时期,起源于千百年前,其特点是设备简陋,仅提供基本住宿,服务质量差,不安全,被认为是低级行业等;大饭店时期,也称作豪华饭店时期,起源于18世纪中叶,其主要特点是规模大、设备豪华、服务正规、讲究礼仪等;商业饭店时期,起源于20世纪初,其特点是设备配备更加突出了方便、舒适、清洁、安全,服务健全、简单,价格合理,经营方向开始转向以顾客为中心;现代新型饭店时期,起源于20世纪50年代,其主要特点是规模扩大,出现了大量的饭店集团,类型多样化,服务综合性。

2. 传统分期理论下的中国饭店业发展史

按照传统分期理论,中国饭店业发展史分为古代客栈时期、近代饭店时期、行政事业单位时期和现代旅游饭店时期四个阶段。古代客栈时期,驿站、旅店仅仅是一种简单的投宿设施,其规模较小、设备简陋、服务单调,管理没有形成专门的职能;近代饭店时期,从19世纪末20世纪初起到1949年止,其特点是饭店规模大、设备舒适,服务项目较多,经营管理也已从服务中独立出来成为专门的职能;行政事业单位时期,从1949年起到1978年止,其特点是饭店为行政事业单位,饭店的接待服务工作完全按照上级行政机关的计划和行政指令运行,价格由上级行

政机关统一确定,财务统收统支,内部管理处于经验管理阶段;现代旅游饭店时期,从1978年起到今天,其特点是饭店设施和服务日臻完善,事业单位体制转型为企业化体制,多种形式联合。可以引进外资和中外合作管理,整体经营管理水平日趋先进。

二、饭店建筑及设备的发展史

饭店建筑及设备的发展水平,即饭店硬件的发展水平,主要受三个因素的影响:社会经济和生产力的发展水平;市场需求;饭店的组织形式及经营管理的发展水平。第一个因素是决定性的。落后的社会经济和生产力,不可能为饭店提供先进的设备。产业革命以前,最豪华的饭店也只能用蜡烛或煤油灯照明;而现在,最简陋的饭店也是用电灯照明,既明亮、方便,又清洁、美观、安全。第二个因素是导向性的。满足社会需求是供给的目的。正是在现实或潜在的市场需求的引导下,饭店建筑与设备变得越来越趋于舒适、方便、卫生、安全和美观。第三个因素是保障性的。筹措资金、建造饭店、购置设备、充分利用饭店的设施设备创造最佳的经济效益,这个过程能否顺利进行要靠饭店的组织形式和经营管理来保障。

简陋、豪华,仅仅是对饭店建筑及设备优劣的描述性说法,在具体的标准方面缺乏严格的界定。要想从本质上揭示饭店建筑及设备发展的规律性,就需要有既能够反映饭店建筑及设备的特点,又能够体现社会生产力发展水平的历史分期标准。出于这样的考虑,我们将饭店建筑及设备的发展史划分成四个历史时期。

1. 手工器具时期

这个时期是指19世纪中叶产业革命成功以前饭店业所经历的发展阶段。这个时期社会生产力发展水平的背景情况是:以人力、畜力作为主要的动力来源,房屋建筑、各种器具均是以手工劳动为主、凭借简单工具建造或制造而成。当时的饭店统称客栈,其建筑及设备的基本特点可以概括如下:房屋建筑一般为平房,建筑材料主要为砖、瓦、土、石、木和铁等;客栈一般包括四部分:房、厨房、厕所、厩栏,条件好一点的客栈有共用的兼作餐厅的客厅;客房中有土炕或木床;客栈配备的主要器具不过是桌、椅、板凳、洗脸盆而已。

在西方,中世纪后期,饭店(客栈)业开始发展起来。起初客栈大都建在路旁。这类客栈无非是一幢大房子,内有几个房间,每个房间摆了一些床,旅客们往往挤