

普通高等教育
旅游管理
“十一五”规划教材

旅游

饭店管理

郭剑英 孙萍 主编



化学工业出版社

普通高等教育旅游管理“十一五”规划教材

旅游饭店管理

郭剑英 孙 萍 主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

《旅游饭店管理》是旅游管理、酒店管理专业的核心主干课程适用教材之一。本书反映当今饭店业发展的最新动态,涵盖饭店经营管理的一般规律,并突出饭店管理实务的运用,具有新颖性、系统性、理论与实务兼备的特点。可以使读者对饭店管理建立起准确全面的概念,掌握饭店管理的基础和前沿理论,全面了解饭店横向的职能管理和纵向的业务管理内容,熟悉饭店管理过程和各阶段的主要工作方法。

本书既可作为普通高等教育旅游管理、酒店管理专业的通用教材,还可以作为饭店行业从业者使用的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

旅游饭店管理/郭剑英,孙萍主编. —北京:化学工业出版社, 2010.9
普通高等教育旅游管理“十一五”规划教材
ISBN 978-7-122-08441-5

I. 旅… II. ①郭…②孙… III. 旅游饭店-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 137875 号

责任编辑:唐旭华 杜 星
责任校对:吴 静

装帧设计:尹琳琳

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 装:北京市彩桥印刷有限责任公司

787mm×1092mm 1/16 印张17 字数431千字 2010年9月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价: 33.00 元

版权所有 违者必究

序

在各种产业中，旅游产业是发展速度最快的一种。由于发展速度偏快，会带来一些急功近利的问题，如旅游项目的粗放式开发、旅游景区的同质化竞争、旅游企业服务的诚信度缺失、文化资源开发的简单化、遗产类旅游资源的建设性破坏问题等。

在各种学科中，旅游学科是发展速度最快的一个学科。由于发展速度偏快，也同样出现了一些急功近利的现象。如办学条件不够而硬上，培养目标定位的雷同，实践环节与理论学习的比重把握不好，行业需求过旺对师资队伍的影响等，都是发展中出现的新问题。

在旅游产业发展和旅游学科发展的大背景下，我们的教材建设实际上起着重要的推动作用。这种推动作用主要表现在两个方面：一是为培养旅游产业急需的各种类型、各种层次的人才提供最基本的课本；二是总结学科发展的研究成果，将学术研究的结晶做大众化的表达。让千千万万学子在较短的时间里能够快速吸收最新的研究成果。

改革开放三十年来，我国的高等院校旅游专业教材建设取得了长足的进步。从教育部的部颁教材，到各省的地方自编教材，估计总数有近百套之多。百花齐放，蔚为大观。江苏的高等旅游院校的师资有组织地编写旅游管理教材（简称“苏版”），始于1999年。当时那套苏版旅游教材自2000年推出以来，得到全国许多兄弟院校的认可和使用，我们也收集了不少的反馈意见。根据收集的反馈意见，我们为现在这套教材（即由化学工业出版社出版的苏版旅游教材）所确立的编写指导思想如下。

一、1999年主编的苏版教材主要实现了一个目标，即把大家组织起来，完成了江苏省旅游教材从无到有的目标。本套教材的目标应该有所超越。我们这次的目标是完成教材从粗到精的质变。我们把大家的聪明才智和努力形成合力，共同打造一个江苏旅游学术界的新形象。

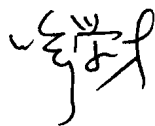
二、现在这套教材虽然是另起炉灶的工程，但前一系列教材好的东西我们还是要继承。有些基础比较好的书稿也不一定要大修大改。总之是发扬好的，完善不足。臻于至善是我们的共同目标。

三、这套教材要及时反映本领域的最新学术成果；要及时反映本领域最新的政策法规。

四、这套教材要追求世界性、前沿性和兼容性的统一。所谓世界性，就是我们编写教材的眼光应该是世界性的。我们不能只谈中国的，对本领域的世界范围的信息要有所涉及。所谓前沿性，就是要求我们的教材在介绍已经成为定论的东西的同时，也应适当跟踪正在出现的新理论、新概念和新方法。当然在措辞时应注意给读者以清晰的区分，不要让使用者分辨不清哪是定论，哪是未定之论。更重要的是用语要客观公正。因为教材不是学术专著，不是一家之言。所谓兼容性，就是说希望我们的每一本教材都应该追求多层面、多角度地包括相关的信息和知识。对有的教材而言，这种兼容性可能是理论、方法、案例几个内容的有机融合，而对另外某些教材来说，可能就是纵向、横向以及内在结构的知识和信息的表述。

五、文字风格上我们希望这套教材共同追求一种简洁明快的文风。

当然，我们的这套教材是否实用，要等着广大的用户评价。因此，我们真诚地期待着全国高等旅游院校的专业课教师以及广大学生的意见。因为学科尚在发展中，大家都在探索中，我们有一点可以承诺的是：我们会真诚欢迎所有使用者的批评意见。我们将随时记录读者的意见，在修订时吸收进去。“学，然后知不足；教，然后知困”，“止于至善”，古人的良训永远是我们的座右铭。



2008 年清明
于东南大学旅游学系

前 言

饭店业是我国最早与国际接轨的行业之一。改革开放以来,我国现代饭店在 30 年的发展历程中从无到有、从小到大、从不规范到规范取得了长足的进步。中国饭店业发展的 30 年,走完了西方国家饭店业一百多年的历程。改革开放以前我国还没有实际意义上的旅游饭店,有的只是属于行业内部的招待所,根本谈不上服务质量,更谈不上优质服务。中国饭店业第一个发展的 10 年,着力于试图接受和引进现代饭店的经营理念和操作模式,构建真正意义上的现代饭店。广州白天鹅、南京金陵和北京建国饭店是我国饭店管理观念培育的先行军,大量经营型的旅游饭店也如雨后春笋般诞生,此时一些国际酒店管理集团也抢滩中国,给中国饭店业输入了新鲜血液。1988 年,国家旅游局正式颁布了旅游饭店星级评定标准,这一标志性事件表明中国饭店业已经完成了现代饭店的观念接受阶段,由此打造优质产品成为我国饭店管理发展第二个 10 年的新使命。1998 年以后,中国饭店业迎来了发展的第三个 10 年,在管理上追求顾客导向、员工导向和以人为本,在这一阶段中国众多饭店企业积极参与了 ISO 9000 质量认证和 14000 环境保护的行动,积极开展绿色饭店的推广活动。饭店业是一个时代性的行业,饭店业的管理之路也永远没有尽头。随着饭店业的发展,我国饭店业的管理理论与思想、方法与体系也将不断得到丰富和完善。本着推进旅游饭店管理理论研究的精神和培养新世纪创新型饭店管理人才的宗旨,适应现代旅游与饭店高等教育发展的需要,编写了这本《旅游饭店管理》教材。

《旅游饭店管理》是旅游管理、酒店管理专业的核心主干课程适用教材之一。本书力求反映当今饭店业发展的最新动态,涵盖饭店经营管理的一般规律,并突出饭店管理实务的运用,具有新颖性、系统性、理论与实务兼备的特点。可以使读者对饭店管理建立起准确全面的概念,掌握饭店管理的基础和前沿理论,全面了解饭店横向的职能管理和纵向的业务管理内容,熟悉饭店管理过程和各阶段的主要工作方法。全书共分 11 章,分别从旅游饭店概述、旅游饭店管理概述、旅游饭店的规划与筹建、饭店人力资源管理、旅游饭店设备物资与能源管理、饭店服务质量管理、旅游饭店前厅与客房管理、旅游饭店餐饮管理、旅游饭店娱乐服务管理、旅游饭店安全和卫生管理、旅游饭店计算机信息系统管理等方面系统介绍了旅游饭店的经营运作方法以及管理知识。本书突出了饭店管理原理这个主旨,在教材编写体系上既尊重学科本身的规律性,对饭店发展历史、功能演变、等级和类型划分、饭店产品特点等进行了概括性的介绍,又避免与后续专业课程重复,对主要业务部门的管理进行简单介绍。本书重视的是学生的思考过程,培养学生科学的思维方式,培养饭店业管理者分析与解决饭店经营遇到复杂问题的方法,每章案例力图把学生置于一个实战的环境来提高其解决实际问题的能力,而不是让学生完全按照案例分析的思路去寻找唯一的结果,我们特别希望每一个案例都会引起学生的思考与讨论。本书既可作为普通高等教育旅游管理、酒店管理专业的通用教材,还可以作为饭店行业从业者使用的参考书。

本书由南京林业大学旅游管理系郭剑英与扬州大学旅游管理系孙萍主编,并负责设计编写大纲、审稿和最后统稿。全书各部分具体分工如下:第 1 章,任静;第 2 章,孙萍,陈月

娜；第3章，庄敏，郭峥嵘，杨玉梅；第4章，宣国富；第5章，王丽，杨玉梅；第6章，庄敏，陈月娜，姚静；第7章，庄敏；第8章，孙萍，姚静；第9章，季玉群；第10章，杨财根；第11章，雷卫中。

在本书编写过程中，参考了国内许多同行专家的观点和理论，在此一并深表谢意。

由于水平有限，时间较紧，书中疏漏之处敬请各位同仁及广大读者批评指正。

编者

2010年5月

目 录

第 1 章 旅游饭店概述	1
1.1 饭店的含义	1
1.2 饭店业的产生与发展	2
1.2.1 世界饭店业发展史	2
1.2.2 中国饭店业的产生与发展	4
1.3 饭店的特点和分类	6
1.3.1 饭店的特点	6
1.3.2 饭店的分类	8
1.4 饭店的等级制度	9
1.4.1 饭店分级的目的	9
1.4.2 国际饭店业等级制度	10
1.4.3 中国饭店业星级制度	10
1.5 现代饭店发展趋势	13
1.5.1 世界饭店业发展趋势	13
1.5.2 中国饭店业发展趋势	15
案例分析	19
思考题	20
第 2 章 旅游饭店管理概述	21
2.1 饭店管理理论	21
2.1.1 科学管理理论	21
2.1.2 行为科学理论	22
2.1.3 现代管理理论	25
2.2 饭店管理理念	27
2.2.1 饭店管理原理	27
2.2.2 饭店管理观念	28
2.3 饭店管理职能	31
2.3.1 计划职能	31
2.3.2 组织职能	33
2.3.3 控制职能	34
2.3.4 领导职能	35
2.3.5 创新职能	36
2.4 饭店管理方法	37
案例分析	38
综合实训题	39
思考题	40
第 3 章 旅游饭店的规划与筹建	41
3.1 饭店建设的规划	41
3.1.1 文化定位	41
3.1.2 功能设计原则与要点	44
3.1.3 服务设计	45
3.1.4 21 世纪旅游饭店装潢设计 发展趋势	48
3.2 饭店筹建管理	49
3.2.1 饭店筹备期的管理活动	49
3.2.2 饭店开业筹备的任务与 要求	52
3.2.3 开业前的试运行	54
案例分析	56
思考题	57
第 4 章 饭店人力资源管理	58
4.1 饭店人力资源管理概述	58
4.1.1 饭店人力资源管理的 含义	58
4.1.2 饭店人力资源管理的 特点	58
4.1.3 饭店人力资源管理的	

目标·····	59	4.3.2 合理用人·····	74
4.1.4 饭店人力资源管理的 内容·····	60	4.3.3 行为控制·····	75
4.2 饭店人力资源的开发 ·····	61	4.4 饭店人力资源的激励 ·····	76
4.2.1 饭店员工的招聘·····	61	4.4.1 激励的原则·····	76
4.2.2 饭店员工的培训·····	65	4.4.2 激励的基本形式·····	77
4.3 饭店人力资源的利用 ·····	71	案例分析 ·····	78
4.3.1 编制定员·····	72	思考题 ·····	80

第5章 旅游饭店设备物资与能源管理 ····· 81

5.1 饭店设备管理概述 ·····	81	5.4.1 饭店物资管理概述·····	96
5.1.1 饭店设备管理的概念及 发展·····	81	5.4.2 饭店物资采购管理·····	98
5.1.2 饭店设备管理·····	82	5.4.3 饭店物资验收管理·····	99
5.2 饭店设备的特点和分类 ·····	83	5.4.4 饭店物资仓储管理 ·····	101
5.2.1 饭店设备的特点·····	83	5.4.5 饭店物资发放管理 ·····	102
5.2.2 饭店设备的分类·····	85	5.5 饭店能源管理 ·····	103
5.3 饭店设备的使用与维护 管理·····	90	5.5.1 饭店能源管理的重要性 ···	103
5.3.1 饭店设备的使用管理·····	90	5.5.2 饭店能源使用特点及管理 内容 ·····	104
5.3.2 饭店设备的维护管理·····	92	案例分析·····	106
5.4 饭店物资管理 ·····	96	思考题·····	108

第6章 饭店服务质量管理 ····· 109

6.1 饭店服务质量概述 ·····	109	6.3.3 饭店服务全面质量管理的 基础工作与环节 ·····	120
6.1.1 饭店服务质量的含义 ·····	109	6.3.4 饭店服务全面质量管理的 基本方法 ·····	123
6.1.2 饭店服务质量的特点 ·····	112	6.4 宾客满意度 ·····	126
6.1.3 饭店服务质量的衡量 标准 ·····	113	6.4.1 宾客满意度含义 ·····	126
6.2 饭店服务质量管理概述 ·····	114	6.4.2 宾客满意度调查与测量 ···	127
6.2.1 饭店服务质量管理概念 ···	114	6.4.3 宾客的期望 ·····	129
6.2.2 饭店服务质量标准体系 ···	115	6.4.4 提高宾客忠诚感 ·····	132
6.2.3 饭店服务质量的保证与 认证 ·····	115	6.5 饭店服务质量分析工具 ·····	132
6.2.4 饭店服务质量的检查 方式 ·····	116	6.5.1 饭店服务质量分析的 内容 ·····	132
6.2.5 饭店提高服务质量管理的 意义 ·····	117	6.5.2 饭店服务质量分析的 方法 ·····	133
6.3 饭店服务全面质量管理 ·····	117	案例分析·····	136
6.3.1 全面质量管理的概念 ·····	117	综合实训题·····	137
6.3.2 饭店服务全面质量管理的 内容 ·····	118	思考题·····	138

第7章 旅游饭店前厅与客房管理	139
7.1 前厅管理概述	139
7.1.1 前厅部的地位与作用	139
7.1.2 前厅部的主要功能	140
7.1.3 前厅部业务特点	141
7.1.4 前厅部的组织机构及岗位职责范围	141
7.1.5 前厅部员工素质能力的要求	143
7.2 前厅部业务管理	145
7.2.1 前厅礼宾服务管理	145
7.2.2 前厅预订服务管理	146
7.2.3 前厅接待服务管理	148
7.2.4 前厅问讯服务管理	150
7.2.5 前厅总机服务管理	151
7.2.6 前厅商务中心服务管理	151
7.2.7 宾客投诉处理	151
7.2.8 前厅账务管理	152
7.3 客房管理概述	153
7.3.1 客房部的地位与作用	153
7.3.2 客房部的的主要任务	154
7.3.3 客房部的业务特点	154
7.3.4 客房部的组织机构及岗位职责范围	155
7.3.5 客房部员工素质能力的要求	158
7.4 客房部业务管理	160
7.4.1 客房部清洁卫生管理	160
7.4.2 客房部服务质量管理	164
7.4.3 客房部安全管理	165
7.4.4 客房部设备管理	166
案例分析	167
思考题	168
第8章 旅游饭店餐饮管理	169
8.1 餐饮管理概述	169
8.1.1 餐饮部概述	169
8.1.2 餐饮管理的内容	171
8.1.3 餐饮管理的职能	172
8.2 菜单设计	172
8.2.1 菜单的作用	173
8.2.2 菜单的结构与内容	173
8.2.3 菜单的种类	174
8.2.4 菜单设计的依据	176
8.2.5 菜单的设计与制作	176
8.3 餐饮原料的采购、验收、储藏、发放管理	177
8.3.1 餐饮原料的采购管理	177
8.3.2 餐饮原料的验收管理	181
8.3.3 餐饮原料的储藏管理	183
8.3.4 餐饮原料的发放管理	185
8.4 餐饮产品成本控制	186
8.4.1 餐饮产品成本分类	186
8.4.2 餐饮产品成本控制的程序	187
8.4.3 餐饮产品成本控制的内容	188
8.5 餐饮服务管理	190
8.5.1 餐饮服务概述	190
8.5.2 餐饮服务环境的设计与安排	191
8.5.3 餐饮服务质量控制	193
案例分析	194
思考题	195
第9章 旅游饭店娱乐服务管理	196
9.1 现代休闲娱乐概述	196
9.1.1 现代休闲娱乐的相关概念	196
9.1.2 休闲娱乐活动	198
9.2 康乐服务在饭店中的地位与作用	201
9.3 饭店娱乐服务项目设计	202
9.3.1 饭店娱乐项目的类型	202
9.3.2 饭店娱乐服务的组织结构	203

9.3.3 饭店娱乐服务的流程设计	203	9.4.3 情感管理法	206
9.4 饭店娱乐服务管理方法	205	9.4.4 员工关系管理法	206
9.4.1 目标管理方法	205	案例分析	206
9.4.2 标准化管理方法	205	思考题	207
第10章 旅游饭店安全和卫生管理	208		
10.1 饭店的安全管理概述	208	10.3.1 饭店卫生管理的特点与要求	224
10.1.1 饭店安全管理的含义	208	10.3.2 员工个人卫生管理的基本内容与要求	225
10.1.2 饭店安全管理的重要性	209	10.3.3 公共区域的概念和特点	226
10.1.3 饭店安全管理的特点	209	10.3.4 公共卫生管理范围	227
10.1.4 饭店安全管理的基本要求	211	10.3.5 公共卫生质量控制环节	227
10.1.5 饭店安全管理的任务	211	10.3.6 公共卫生管理制度	227
10.2 饭店安全管理主要内容	212	10.3.7 公共卫生管理的要求	228
10.2.1 饭店安全规划	212	10.4 饭店餐饮卫生管理	228
10.2.2 饭店治安管理的环节	213	10.4.1 食品卫生管理	228
10.2.3 饭店各部门的治安管理	214	10.4.2 员工个人卫生管理	229
10.2.4 财产安全管理	215	10.4.3 环境卫生管理	230
10.2.5 宾客人身安全管理	218	10.4.4 设备、餐具卫生管理	231
10.2.6 饭店消防安全管理	219	案例分析	232
10.3 饭店公共卫生管理	224	思考题	233
第11章 旅游饭店计算机信息系统管理	235		
11.1 饭店管理信息系统概述	235	构成和主要功能	243
11.1.1 饭店计算机管理信息系统的概念和特点	235	11.2.1 饭店计算机管理信息系统的构成	243
11.1.2 饭店管理信息系统的作用	236	11.2.2 饭店计算机管理信息系统的主要功能	244
11.1.3 饭店管理及其信息处理要求	237	11.3 饭店电子商务	246
11.1.4 饭店计算机管理信息系统设计的要求	238	11.3.1 旅游电子商务概述	247
11.1.5 饭店计算机管理信息系统发展历史	239	11.3.2 电子商务的特点	247
11.1.6 饭店管理软件系统简介	241	11.3.3 电子商务的分类与模式	248
11.2 饭店计算机管理信息系统的		11.3.4 饭店电子商务的主要功能	249
		11.3.5 饭店电子商务的发展现状	250

11.4 饭店计算机管理展望.....	251	11.4.4 决策支持的智能化和饭店服务 个性化成为核心竞争力 ...	253
11.4.1 饭店计算机应用范围会 越来越广泛.....	252	11.4.5 电子商务的规范化与 标准化.....	253
11.4.2 饭店计算机应用集成化、 网络化趋势明显.....	252	案例分析.....	253
11.4.3 饭店管理自动化程度不断 提高.....	252	思考题.....	256

参考文献	257
-------------------	-----

第1章 旅游饭店概述

【本章提示】

饭店是旅游者在旅游目的地一切活动的基地，是旅游者的“家外之家”。饭店业的发展标志着国家旅游业的发展水平，也反映了一个国家国民经济发展水平及社会的文明程度。毋庸置疑，饭店不仅在旅游业中起着举足轻重的作用，而且在国民经济中占有越来越重要的地位。

【本章学习重点】

- ① 饭店的含义；
- ② 饭店业的产生与发展；
- ③ 饭店的特点和分类；
- ④ 饭店的等级的划分；
- ⑤ 现代饭店发展趋势。

1.1 饭店的含义

饭店（Hotel）一词源于法语，原指贵族所拥有的宏伟而豪华的宅邸，是主人款待宾朋的地方。后欧美国家沿用这一名称来指所有商业性住宿设施。现在，Hotel 已成为一个国际性的概念，国外一些权威词典对饭店下过如下定义：

饭店是装备好的公共住宿设施，它一般都提供膳食、酒类与饮料及其他的服务。——《美利坚百科全书》

饭店在商业性的基础上向公众提供住宿，也往往提供膳食的建筑物。——《大不列颠百科全书》

饭店是提供住宿、膳食等而收取费用的住所。——《牛津插图英语词典》

饭店是提供住宿，也经常提供膳食与某些其他服务的设施，以接待外出旅游者和非永久居住的人。——《Webster 美国英语新世界词典》

从上述各定义来看，作为一个饭店，应具备以下四个条件：

- ① 它是由建筑物及装备好的设施组成的接待场所；
- ② 它必须提供住宿、餐饮及其他服务；
- ③ 它的服务对象是公众，主要是外出的旅游者，也包括半永久居住的人，但不应是永久居住的人；
- ④ 它是商业性的，以营利为目的，所以使用者要支付一定的费用。

从以上论述可以看出，饭店是以接待型建筑设施为依托，为公众提供食宿及其他服务的商业性服务企业。

在我国，表示商业性住宿设施的名词有很多，如旅馆、宾馆、饭店和酒店等。在我国《绿色饭店》（GB/T 21084—2007）国家标准中将饭店（Hotel）定义为向消费者提供住宿、

饮食以及相关综合服务的企业，包括酒店、宾馆、旅店、旅馆、度假村、招待所、培训中心等。本书以国家标准（GB/T 21084—2007）的定义为研究对象。

1.2 饭店业的产生与发展

饭店的产生和发展过程源远流长，已有几千年的历史。现代的饭店，就是从我国古代的驿馆、中东的商队客店、古罗马的棚舍、欧洲的路边旅馆及美国的马车客栈演变而来。

1.2.1 世界饭店业发展史

相传欧洲最初的食宿设施约始于古罗马时期，其发展进程经历了古代客栈时期、大饭店时期、商业饭店时期和现代新型饭店时期等主要阶段。

1.2.1.1 古代客栈时期（12~18 世纪）

客栈是随着商品生产和商品交换的发展而逐步兴起的。最早期的客栈，是为了适应古代国家的外交交往、宗教和商业旅行、帝王和贵族巡游等活动的要求而产生的。

在意大利南部旅游胜地庞贝和黑古拉宁，留存着几千年前的客栈遗迹，使我们对古罗马时期客栈、饭店的面貌有了大致了解，并由此得知，当时的客栈往往是由奴隶或战俘从事经营和劳作的。古代经商者一般都组成商队，沿途住在各地的客栈里。中世纪后期，随着商业活动的发展，旅行和贸易兴起，对客栈需求量大增，但当时驿道不多，农村和城镇相距又远，途中常有盗匪出没，旅行者往往要成群结队行动。

早期的英国客栈是人们聚会并相互交往的场所。随着公共马车的出现，每隔 10~15 公里的车站旁就有客栈。此时的客栈无非是一栋大房子，提供膳食，内有几间房间，每个房间摆了一些床，旅客们往往挤在一起睡。到了 15 世纪，有些客栈已经拥有 20~30 间客房，当时较好的客栈往往有一个酒窖、一个食品室、一个厨房，还有供店主人和管马人用的房间。许多古老客栈都有花园草坪，有些还有制酒作坊，以及带有壁炉的宴会厅和舞厅。

客栈的特点：第一，一般规模都很小，建筑简单，设备简易，价格低廉；第二，仅提供简单食宿、休息场所或车马等交通工具；第三，服务上，客人在客栈往往挤在一起睡觉，吃的也是和主人吃的差不多的家常饭。当时的这些住所，只是个歇脚之处，无其他服务而言；第四，管理上，以官办为主，也有部分民间经营的小店：即独立的家庭生意，是家庭住宅的一部分，家庭是客栈的拥有者和经营者，没有其他专门从事客栈管理的人员。后来，随着社会的发展，旅游活动种类的增加，客栈的规模也日益扩大，种类不断增多。

1.2.1.2 大饭店时期（19 世纪中叶~19 世纪末）

随着资本主义经济和旅游业的产生及发展，旅游开始成为一种经济活动，专为上层统治阶级服务的豪华饭店应运而生。

在欧洲大陆上出现了许多以“饭店”命名的住宿设施。无论是豪华的建筑外形，还是高雅的内部装修；无论是奢华的设备、精美的餐具，还是服务和用餐的各种规定形式，都是前王公贵族生活方式商业化的结果。如巴黎的巴黎大饭店和罗浮宫大饭店、柏林的凯撒大饭店、伦敦的萨依伏大饭店、纽约的广场饭店等。饭店与其说是为了向旅游者提供食宿，不如说是为了向他们提供奢侈的享受。所以人们称这段时期为大饭店时期（又叫豪华饭店时期）。这一时期最值得纪念的饭店是 1829 年在波士顿落成的特里蒙特饭店（Tremont），它被称为第一座现代化饭店，为整个新兴的饭店行业确立了明确的标准。这座饭店设有 170 套客房，据说是第一座建有前厅的饭店，宾客不再在酒吧柜台上登记入住。餐厅设有 200 个座位，供

应法式菜肴，服务人员训练有素。饭店不仅有单间客房而且房门可以加锁。客房里备有脸盆、水罐和肥皂，旅客再也不必上饭店后院从水泵里接水洗澡，特里蒙特饭店由此闻名，成为饭店历史上的里程碑。

这一时期，饭店经营者中最具代表性的人物是瑞士人凯撒·里兹（Caeser Ritz，1850～1918），他所经营的饭店是豪华饭店的代表。“里兹”现为豪华和完美的代名词，Ritzy 一词因其名而来，在《新英汉词典》中，它的中文注释是：极其时髦的，非常豪华的。

豪华饭店的特点是：第一，规模宏大，建筑与设施豪华，装饰讲究；第二，供应最精美的食物，布置最高档的家具摆设，许多豪华饭店还成为当代乃至世界建筑艺术的珍品落；第三，饭店内部分工协作明确，对服务工作和服务人员要求十分严格，讲究服务质量；第四，饭店内部出现了专门管理机构，促进了饭店管理及其理论的发展。豪华饭店是新的富裕阶级生活方式和社交活动商业化的结果。

1.2.1.3 商业饭店时期（20 世纪初～20 世纪 50 年代）

20 世纪开始不久，出现了当时世界上最大的饭店业主，美国人埃尔斯沃斯·弥尔顿·斯塔特勒（Ellsworth M. Statler，1863～1928）。他被公认为商业饭店的创始人。斯塔特勒饭店“一间客房一浴室”，最初的饭店共有 300 间房，每间客房里都有单独的浴室，这在美国历史上还是头一家。一间带浴室的客房，售价仅一美元零五十美分。斯塔特勒按统一标准来经营管理他的饭店，因此，不管你在哪个城市，只要是入住斯塔特勒饭店，都会得到标准的服务。他还亲自制定了《斯塔特勒服务守则》，在经营方面，他提出“对任何饭店来说，取得成功的关键第一是地点，第二是地点，第三还是地点”的原则，而“客人永远是正确的”这句行业名言，也源自斯塔特勒先生。

这一时期，随着汽车在交通中的大量使用，开始出现汽车饭店。最初的汽车饭店十分简陋，仅仅是野外搭的帐篷，后来有了简单的小屋，但仅有一张大铁床，旅客投宿须自备铺盖。1925 年，在加利福尼亚州的圣路易斯·奥比斯波地区，出现了一家叫“迈尔斯顿”的饭店。据说这家饭店最早正式用了“汽车饭店”（Motel）这个名称。

商业饭店的基本特点是：第一，商业饭店的服务对象是平民，主要以接待商务客人为主，规模较大，设施设备完善，服务项目齐全，讲求舒适、清洁、安全和实用，不追求豪华与奢侈。第二，实行低价格政策，使顾客感到收费合理，钱花所值；第三，饭店经营者与拥有者逐渐分离，饭店经营活动完全商品化，讲究经济效益，以营利为目的；第四，饭店管理逐步科学化和效率化，注重市场调研和市场目标选择，注意训练员工和提高工作效率。

1.2.1.4 现代新型饭店时期（20 世纪 50 年代至今）

第二次世界大战结束后，随着世界范围内的经济复苏和繁荣，人口的迅速增长，世界上出现了国际性的大众化旅游。科学技术的进步，使交通条件大为改善，为外出旅游创造了条件；劳动生产率的提高，人们可支配收入的增加，对外出旅游和享受饭店服务需求的迅速扩大，加快了旅游活动的普及化和世界各国政治、经济、文化等方面交往的频繁化。这种社会需求的变化，促使饭店业由此进入了现代饭店时期。

这一时期，兴起了大量的新型饭店，其规模、数量、功能、豪华程度大大超过了传统饭店。鲜艳夺目的店内装饰，用来招徕顾客。花砖浴室、地毯、空调、游泳池等皆为每家饭店必备的标准设施。至 20 世纪 60 年代中期，汽车饭店联营和特许经营得到迅速发展，一家饭店生意好坏，在很大程度上就靠联营网络中饭店之间的互荐客源。世界著名的饭店联号公司有：希尔顿饭店公司、喜来登饭店公司、凯悦国际饭店公司、威斯汀饭店公司、假日饭店集团等。

在现代新型饭店时期，饭店业发达的地区并不仅仅局限于欧美，而是遍布全世界。亚洲

地区的饭店业从 20 世纪 60 年代起步发展到如今，其规模、等级、服务水准、管理水平等方面毫不逊色于欧美的饭店业。在美国（机构投资者）杂志每年组织的颇具权威性的世界十大最佳饭店评选中，亚洲地区的饭店往往占有半数以上，并名列前茅。由香港东方文华饭店集团管理的泰国曼谷东方大饭店，十多年来一直在世界十大最佳饭店排行榜上名列榜首。在亚洲地区的饭店业中，已涌现出较大规模的饭店集团公司，如日本的大仓饭店集团、日本的新大谷饭店集团、香港东方文华饭店集团、香港丽晶饭店集团、新加坡香格里拉饭店集团、新加坡文华饭店集团等，这些饭店集团公司不仅在亚洲地区投资或管理饭店，并已扩展到欧美地区。

现代饭店的主要特点：第一，旅游市场结构的多元化促使饭店类型多样化（如度假饭店、观光饭店、商务饭店、会员制俱乐部饭店）；第二，市场需求的多样化引起饭店设施的不断变化，经营方式更加灵活；第三，饭店产业的高利润加剧了市场竞争，使饭店与其他行业联合或走向连锁经营、集团化经营的道路；第四，现代科学技术革命和科学管理理论的发展，使现代饭店管理日益科学化和现代化。表 1.1 简要列出了世界饭店业所经历的四个阶段。

表 1.1 世界饭店业发展阶段

发展阶段	市场	交通方式	地点	特 点
古代客栈时期	传教士,信徒,外交 官吏,信使,商人	步行 骑马 驿车	古道边 车马道路边 驿站附近	设备简陋,仅提供基本食宿; 服务项目少,质量差; 声誉差,被认为是低级行业; 不安全,常有抢劫发生
大饭店时期	贵族度假者,上层 阶级,公务旅行者	火车 轮船	铁路沿线 海港附近	规模大,设施豪华; 服务正规,具有一定接待仪式,一定规格的礼 貌礼节
商业饭店时期	公务旅行者	汽车 飞机 火车	城市中心 公路边	设施方便、舒适、清洁、安全; 服务健全但较简单; 经营方向开始以顾客为中心; 价格合理
现代新型饭店 时期	大众旅游市场	汽车 飞机 火车	城市中心 旅游胜地 公路边 机场附近	规模扩大,饭店集团占据着越来越大的市场; 类型多样化,开发了各种类型的住宿设施; 服务综合性,饭店提供住、食、旅游、通信、商 务、康乐、购物等服务

注：引自国家旅游局人教司编《现代旅游饭店管理》一书，20 页。

1.2.2 中国饭店业的产生与发展

中国是文明古国，也是世界上最早出现饭店的国家之一。在中国古代，远在 3000 多年前的殷商就出现了官办的“驿站”，它是中国历史上最古老的官办住宿设施。中国饭店业的发展大致可分为三个历史阶段。

1.2.2.1 中国古代的饭店业

周代，为了便于 71 个诸侯国向王家纳贡和朝见，在交通要道处，修筑了供客人投宿的“客舍”。这些驿站或客舍是中国历史上最古老的住宿设施。主要是为了满足办理各种公务、商务和外交、军事人员的基本生存需要——食宿而设立的。

战国时期，由于农业和手工业的进步，以及商业的发展，民间的客店业初步形成并不断发展和完善。两汉中期，随着对外贸易的日益发展，长安城内建造起 180 多所“群鄙”，供

外国使者和商人食宿。南北朝时期出现了“邸店”，供客商食宿、存货和交易。宋朝出现了众多的“同文馆”、“大同馆”、“来宾馆”等旅馆。这些住宿设施不但提供客房，还提供酒菜饭食，晚上还有热水洗身，可以说这些民间的客店和旅馆，是现代意义上饭店的雏形。

1.2.2.2 中国近代的饭店业

中国近代由于受到外国帝国主义的入侵，沦为半殖民地半封建社会。当时的饭店业除有传统的旅馆之外，还出现了西式饭店和中西式饭店。

西式饭店是19世纪初由外国资本建造和经营的饭店的统称。这类饭店规模宏大，装饰华丽，设备先进，经理人员皆来自英、法、德等国，接待对象主要以来华外国人为主，也包括当时中国上层社会人物及达官贵人。以北京的六国饭店、北京饭店、天津的利顺德饭店和上海的理查德饭店等为代表。这些饭店除了提供基本的食宿外，还具备游艺室、浴室、理发室等，是中国近代饭店业中的外来部分，是帝国主义列强入侵中国的产物，为帝国主义的政治、经济和文化服务。但另一方面，西式饭店的出现对中国近代饭店业的发展起了一定的促进作用，把西式饭店的建筑风格、设备配置、服务方式、经营管理的理论和方法带到了中国。

中西式饭店是在西式饭店带动下，由中国的民族资本投资兴建的一大批中西风格结合的新式饭店。这类饭店在建筑式样、店内设备、服务项目和经营方式上都受到了西式饭店的影响，而且在经营体制方面也效仿西式饭店的模式，实行饭店与银行、交通等行业联营。到20世纪30年代，中西式饭店的发展达到了鼎盛时期，在当时的各大城市中，均可看到这类饭店。中西式饭店将输入中国的欧美饭店业经营观念和方法与中国饭店经营环境的实际相融合，成为中国近代饭店业中引人注目的部分，为中国饭店业进入现代饭店时期奠定了良好的基础。

1.2.2.3 中国现代的饭店业

中国现代饭店业的发展历史不长，但速度惊人。解放后，中国的各省会、直辖市和风景区通过改建老饭店，建立了一批宾馆和招待所，其功能主要是干部休养、接待公事访问。营利并不是这些饭店的主要经营目的。自1978年中国开始实行对外开放政策以来，大力发展旅游业，这为中国现代饭店业的兴起和发展创造了前所未有的良好机遇。

在行业规模扩大、设施质量提升的同时，中国饭店业的经营观念也发生了质的变化，经营管理水平得到了迅速的提高。从1978年至今，中国饭店业大体经历了四个发展阶段。

第一阶段（1978～1983年），由事业单位招待型管理走向企业单位经营型管理。这一时期的饭店，很大部分是从以前政府的高级招待所转变而来的，在财政上实行统收统支，实报实销的制度，基本没有上缴利润，没有任何风险，服务上只提供简单的食宿，谈不上满足客人要求的各种服务项目；经营上既没有指标，也没有计划。因此，作为一个饭店也就既没有压力，又缺乏活力，与满足国际旅游业发展和为国家增加创汇的要求极不相称。

第二阶段（1984～1987年），由经验型管理走向科学管理。1984年，中国饭店业在全行业推广北京建国饭店的科学管理方法，走上了与国际接轨的科学管理的轨道，这是中国饭店业在发展中迈出的第二步。企业化管理进程开始加快，科学管理体系开始形成，经营方式灵活，管理队伍活力增强，服务质量明显上升，经济效益和社会效益提高了。

第三阶段（1988～1994年），吸纳国际上通行的做法，推行业星级评定制度，使中国饭店业进入国际现代化管理新阶段。为使中国迅速发展的饭店业能规范有序地发展与国际饭店业的标准接轨，1988年9月，经国务院批准，国家旅游局颁布了饭店星级标准，并开始对旅游涉外饭店进行星级评定。中国的饭店星级标准，是在对国内外饭店业进行大量调查研究的基础上，参照国际通行标准并结合中国实际情况，在世界旅游组织派来的专家指导下制定