



21世纪高等院校旅游专业**引进教材**系列

Hospitality Law: Managing Legal Issues in the Hospitality Industry

Stephen Barth, J. D. 著



饭店业国际法律实务

张凌云 主译



南开大学出版社



约翰·威利父子公司

21世纪高等院校旅游专业引进教材系列

饭店业 国际法律实务

*Hospitality Law: Managing Legal Issues
in the Hospitality Industry*

Stephen Barth, J.D. 著

顾问作者: David K. Hayes, PH.D.

张凌云 主译



南开大学出版社



约翰·威利父子公司

图书在版编目(CIP)数据

饭店业国际法律实务 / (美) 巴思著; 张凌云主译.
天津: 南开大学出版社, 2004. 2
(21 世纪高等院校旅游专业引进教材系列)
ISBN 7-310-02009-X

I. 饭... II. ①巴... ②张... III. 饭店—经济管理
—国际法—基本知识 IV. D996

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 094213 号

出版发行 南开大学出版社

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮编: 300071

营销部电话: (022) 23508339 23500755

营销部传真: (022) 23508542

邮购部电话: (022) 23502200

出版人 肖占鹏

承印 河北昌黎人民胶印厂印刷

经销 全国各地新华书店

版次 2004 年 2 月第 1 版

印次 2004 年 2 月第 1 次印刷

开本 880mm×1230mm 1/32

印张 16.375

字数 438 千字

印数 1—3000

定价 28.00 元

出版说明

旅游业作为一种朝阳产业,在世界各国越来越受到重视。中国是一个旅游资源大国,虽然旅游业起步较晚,但经过二十多年的发展,现已呈现兴旺发达的局面,与世界接轨的进程正逐步加快。

旅游业的发展,离不开旅游教育和对旅游市场规律的研究与探索。我们要开创有中国特色的旅游发展道路,既要立足于中国的实际,又要借鉴外国的先进经验。目前,研究国际先进旅游管理理念与模式,“拿来”为我所用,是旅游业对旅游教育和旅游学科建设提出的迫切要求。因此,极需一批与国内需求切合度高、反映国际旅游最新管理理念和模式的国外旅游教材,服务于我国旅游教学和学科建设。

南开大学出版社是国内出版旅游教材最早的出版单位之一。围绕国家教育部确定的旅游专业主干课程体系,历经十余年我社开发并出版了本科和专科教材以及相配套的教辅用书,经过一段时间的使用得到了国内院校师生的广泛认可。另外,我社还出版了一批促进国内旅游研究的学术著作,在国内享有较高声誉。为进一步提高我社旅游教材的品牌效应和满足国内读者的需求,我们对国内设有旅游专业的二十所高等院校进行了旅游课程及旅游教材市场调查,通过一些专家学者和业内人士的甄选和论证,从 John Wiley & Sons、BH、CABI 等国外著名出版公司引进了一批在国际上处于前沿地位的旅游专业教材和著作。引进后,我们组织国内教学科研一线的专家和学者担纲翻译了这套“21 世纪高等院校旅游专业引进教材系列”。

该套教材涵盖了旅游学科的各个分支,如旅游服务质量管理、城市旅游管理、旅游跨文化行为研究等,以较新的视角系统而全面地反映了国际最新管理理念和模式,并为业界的实际工作提供了有益而又



及时的指导。该套教材具有前瞻性、系统性、指导性的特点，适合作旅游专业高年级本科生及硕士、博士研究生的教材，同时也可作旅游专业教师和业内人士的参考用书。我们热切期望广大读者对这套丛书提出意见和建议。

南开大学出版社

2003年10月

前言

本书的写作是为了帮助饭店业学生了解如何合法地管理一家饭店，本书并不针对专攻饭店法律专业的律师。

在饭店的日常经营管理中，真正影响企业经营活动合法性的是经理，而不是公司的律师。虽然很少有饭店经理本身就具有律师资格，但职业的饭店经理，甚至是饭店员工每天都要根据自己对法律的解释处理发生的各项事务。这些决策的质量会最终决定企业是否需要雇用律师或花钱打官司。以下是几个有关事例：

- ▶ 一个餐厅的客人对服务质量感到不满，他向经理投诉，并愤怒地要求退钱，可是这时饭菜他已经吃完了。
这位客人是否有合法权力要求退钱？
- ▶ 一位饭店客人坚持说在她出去吃午餐回来后，原本放在床头柜上的 50 美元钞票不见了。
饭店是否应该赔钱？
- ▶ 一个度假村的员工因酒后驾车被当地警方拘捕，他是饭店的客车司机，但事发时他并没有在工作。
饭店是否应该停他的职？
- ▶ 一个饭店的餐饮总监收到了餐巾供应商赠送的圣诞节礼物，是一瓶罕见而且昂贵的红酒。
她是否能合法地接受这件礼物，而又使自己的工作职位不受到威胁？
- ▶ 一个连锁加盟餐厅的店主接到了连锁店总部的一封信，称该店最近实施的“周五随意着装”的规定违反了加盟特许权协议。
店主是否必须修改项规定？

这些例子只是饭店经理们每天要面对的与法律有关的问题中的几



个案例。当然如果每个问题都咨询律师要花很多钱，而任何一个问题处理不当都可能引起法律解决的更高额的费用和造成损失更大的负面宣传。正是由于上述理由，饭店业的学生和职业经理的最大需要就是要了解怎么做才能确保饭店管理的合法性，这也正是本书的任务。

思路发展的过程

这本教科书的内容吸收了作者多年的大学、研究生和职业教学的经验，收集了大量帮助饭店业学生了解在当前法律体系下如何做管理工作的有用资料。

在本书写作之前，作者曾针对美国 100 强饭店的律师和人力资源总监进行了一次调查，向他们了解哪些方面问题是对饭店业学生进行法律内容培训的重点，提高他们正确管理、规避潜在法律责任的能力。因此，通过依法的积极管理来规避法律责任是本书的主旨。本书的内容、书写风格和设计都本着一条原则，即是否能提高学生正确处理问题的能力。对每个材料的筛选标准是看是否有助于学生提高依法管理自己饭店企业的能力，如果可能就作为重点选入书中，如果不能就不再赘述。因此本书与市场上的其他关于饭店业法律的教材有所不同。所有法律材料都经过筛选和实际教学测试，被证实是清楚、易懂和方便使用的。

建立一个互动的学习环境

本书有意成为饭店法律课程的必备工具书，给学生灌输一种依从和预防的工作态度和个人管理理念，即教会学生如何通过法律知识来避免承担或少承担责任。与一般的法律类教材不同的，本书不是从案例研究入手，而是侧重介绍影响饭店行业的有关法律的基本原则和法理基础，并进而让学生了解如何进行预防性管理并在实际经营活动中提高法律意识。

本书作为一种学习工具，其主要效果在于让学生参与到一个互动的学习过程中来。书中包括了几种练习和学习技巧让学生直接参与，帮助他们形成一种行为习惯，让他们在日常管理中使用法律常识。正

是由于本书意识到这种技能对在校生的重要性，书中设计了一些经电脑分析确认为长期有效的学习活动和练习。

本章概述：每章开头都会对全章的内容进行概述，帮助学生了解整个章节的话题以及这个章节内容在全书整体内容中所处的位置。

开场白：这部分内容为学生设计了一个虚拟的饭店管理者特丽莎·桑古斯（Trisha Sangus），让学生在这个虚拟饭店的日常管理过程中发现问题，并通过这个问题说明本章要讨论的话题对现实中饭店经理的决策能起到非常重要的作用。

本章你将学习到：这部分内容除了列出学习目标外，还说明了学生学习了本章后应掌握的具体技巧和了解的相关知识，通过让学生了解自己所学的东西对他们以后的管理生涯的重要性，激励起学生的学习积极性。

法律术语：用简单的语言对法律术语进行名词解释，帮助学生扩大专业词汇量，理解这些词语的法律解释（本译本将法律术语统一列在当页的脚注处，原著中所选的名词解释似乎并不都是法律术语，但为了译本的完整性，本书未作删节——校者注）。

情况分析：通过一些根据现实假设出来的情景分析让学生了解自己书本中所学的法律概念与他们即将从事的饭店行业的实际是密切相关的。这些实景及一些关键问题可以做为课堂练习布置给学生个人思考或在班上讨论。通常我们有意把这些实景写得比较模糊，让学生思考并引发讨论。

搜索网页：每章中都包括一个互动性的网站搜索练习，指导学生通过对几个推荐网站的搜索掌握饭店经理们获取法律信息、了解有关原则和更多饭店业法律知识的渠道。每个练习中的问题都有意引导学生通过网站搜索更好地利用电脑。

工作中的合法管理：这部分内容包括经理们在现实的餐厅和饭店管理中可以遵循的法律原则，其中包括处理客人伤病、签订合同和紧急情况下应对媒体时应遵循的法律原则。通过注意事项清单、按部就班的程序和书面表格的记录，让学生能够针对上述情况依法制定出有



关政策，用法律保护本企业的利益。

你该怎么做：设置一些真实的场景让学生运用本章所学的法律知识处理这些实际问题，包括解决问题的具体做法，如何根据这些他们以后工作中会遇到的实际情况做出个人决定。

涉及饭店业的案件：很多老师讲课时会引用法律案例辅助教学，但问题是如何选择适当的、能说明问题的案例，很多法庭案例之所以出名是由于其程序或法庭辩护技巧中的一些独特之处，而不是由于案例事实本身，因此这些案例可能更适合于专业的法律学生而对饭店管理人员没有太大意义。本书每一章都编入了饭店行业的实际案例，所有的案例选择都顺应了本书“以防范为主”的主题思想。授课老师可以鼓励学生案例进行独立思考，作为作业或课堂讨论题。

本章你学到了什么：这一部分将简要归纳各章的主要思想和内容，这种概要可以作为学生的一种复习参考，但不能取代整章内容。

快速复习：除了传统的每章后面的自测题外，每章的快速复习还包括了一些练习，训练学生的写作能力，如让学生为企业员工制定出一些政策，给老板写报告，或给当地政府官员写信。每章的快速复习还包括至少一个练习让学生使用互联网。

小组练习：雇主们一般都很重视团队工作的重要性，这对于各级经理尤其重要，这些经理要参加各种委员会，直接负责和其他部门员工合作的项目的督导。本书还提供了一些经实际教学验证为有效的讨论活动，鼓励学生思考和讨论，培养学生的团队合作和社交技能，这些都是成功的饭店经理必备的素质。

教师手册

为了帮助教师更好地利用书中的大量练习、课堂活动和讨论，本书另配有一本教师手册（ISBN：0-471-35740-5），购买请与当地书商联系。

致 谢

本书是一个真正的集体努力的结果，我无法在此感谢对多年来支持、帮助我和给我提供写这本书思路的每一个人，因此请我没有感谢到的人谅解，这种疏漏并非有意为之。

在此我要特别感谢戴维·海斯，我的助理作者，在戴维的坚持下，我首先在自己的教学中使用了这本教材。我可以真诚地说，没有戴维的参与就不会有这本书。

我很幸运，多年来我总能有些天才的助教帮助我，他们每个人都以不同的方式影响过我的教学方式，这种影响也反映在了这本书上。因此我在这里要深深地感谢以下这些人：玛丽·沃林、克里斯廷·扬克拉梅尔、格雷格·范罗森堡、辛西娅·惠恩、比尔·弗赖伊、杰西卡·麦考利夫、达德利·菲利普斯、基思·苏(Keith Su)、王柔海(Rouhai Wang)、马塞勒·布莱克、塞巴斯蒂安·汉森、安纳利斯·马约尔加、路易斯·拉沃和菲奥纳·莱斯利。

我还要特别感谢我的1999年秋季饭店法律研究生班的学生，这本书的每个进展，他们都认真阅读过并提出了他们的想法和建议，他们的参与为本书增色不少。

非常感谢罗伯特·伍德对我的管理理念形成的影响，以及在我有写此书想法时他对我的鼓励和支持。

感谢教育界的同仁们在本书编写过程中所给予的鼓励和提供的教学经验。本书的审校人员为本书更好地为一线教学人员和学生接受做了很多努力，下面仅列出了其中部分人的名字。实事求是地讲，本书从饭店业教学精英那里汲取了很多精华，本书的完成是他们的投入、经验和智慧的集中体现。他们是：

汤姆·阿特金森，哥伦布州立社区大学

托马斯·F.卡农，圣安东尼奥得克萨斯州大学



爱德华·H. 库恩, 南卡罗来那州大学

爱德华·多尔蒂, 恩迪科特大学

詹姆斯·M. 戈德堡, 北弗吉尼亚社区大学

约瑟夫·W. 霍兰, 威斯康星-斯陶特大学

巴利·R. 兰福德, 密苏里-哥伦比亚大学

沙拉·R. 朗, 大峡谷州立大学

罗伯特·艾伦·帕尔默, 加州理工大学波莫纳分校

乔治·J. 帕斯特, 希尔斯伯勒社区大学

丹佛·E. 塞弗特, 东密执安大学

詹姆斯·R. 特利, 纽约技术学院

布鲁斯·S. 厄当, 北亚利桑那大学

我很高兴本书受到约翰·威利父子 (John Wiley & Sons) 出版社的关注, 由于这是我的第一本书, 缺乏经验, 出版社的指导给了我很大的支持和帮助, 我尤其要感谢出版社的乔安娜·特利陶布 (JoAnna Turtletaub), 他在给我足够的创作空间的基础上, 对本书如何能更适于出版给予了很大帮助。

我希望读者们觉得这本书很实用而且对课堂教学有帮助, 那他们要感谢马特·范哈滕, 出版社的开发编辑。谢谢你, 马特, 感谢你为本书所贡献的时间、耐心、奉献和出色的写作水平。

我很幸运有家人和朋友全力支持我, 感谢你们对本书的无私支持和无尽的热情, 特别要提出对吉尔·丹尼尔斯的感谢, 我的事业和业务能力发展到现在这个水平在很大程度上得益于他的帮助, 吉尔, 希望我的语言足以完全表达我的谢意。

最后, 我要将此书献给我女儿阿利克斯安德拉斯, 她是我一生中所得到的最美好的礼物。

尽管根据一般人的理解, 法律不是黑就是白, 但本书告诉你很多法律问题是由论证、解释和审判决定的。我希望以后饭店行业中的经理们都能依法管理企业, 通过正确的决策为饭店行业增光, 如果本书能帮助学生获得这种能力, 这本书就成功了。



目 录

出版说明

前 言

致 谢

第一章 预防理念 /1

1.1 未来的饭店经理和法律环境 /3

1.2 饭店经理和合法管理 /4

1.3 预防性法律管理 /8

▶ 你该怎么做? /20

▶ 涉及饭店业的案件 /21

▶ 本章你学到了什么? /21

▶ 快速复习 /21

▶ 小组练习 /22

第二章 饭店业合同 /23

2.1 合同概述 /26

2.2 饭店合同概论 /39

2.3 饭店合同基本条款 /48

2.4 预防性法律管理与合同 /58

▶ 你该怎么做? /66

▶ 涉及饭店业的案件 /66

▶ 本章你学到了什么? /66

▶ 快速复习 /67

▶ 小组练习 /68

第三章 饭店业运营结构 /69

3.1 合理组织结构的重要性 /73

3.2 常见的饭店组织结构 /73



3.3 饭店特许 /86

- ▶ 你该怎么做? /104
- ▶ 涉及饭店业的案件 /105
- ▶ 本章你学到了什么? /105
- ▶ 快速复习 /105
- ▶ 小组练习 /106

第四章 合法地管理财产 /107

4.1 财产简介 /110

4.2 购买财产 /115

4.3 为购置财产筹资 /125

4.4 租赁财产 /128

4.5 关于知识产权 /140

- ▶ 你该怎么做? /147
- ▶ 涉及饭店业的案件 /148
- ▶ 本章你学到了什么? /148
- ▶ 快速复习 /149
- ▶ 小组练习 /150

第五章 与饭店业有关的法规与行政机构 /151

5.1 联邦法规行政机构 /154

5.2 州立法规行政机构 /170

5.3 地方立法与行政机构 /180

5.4 法规不一致时的处理办法 /184

5.5 应对调查的办法 /187

5.6 密切注意规章制度的变化 /190

- ▶ 你该怎么做? /192
- ▶ 涉及饭店业的案件 /193
- ▶ 本章你学到了什么? /194
- ▶ 快速复习 /194
- ▶ 小组练习 /195

第六章 管理保险 /197

6.1 保险介绍 /200

6.2 保险种类 /204

6.3 选择承保人 /211

6.4 选择保单 /213

6.5 保单分析 /215

▶ 你该怎么做? /218

▶ 涉及饭店业的案件 /219

▶ 本章你学到了什么? /219

▶ 快速复习 /220

▶ 小组练习 /221

第七章 合法选聘雇员 /223

7.1 雇员的选聘 /227

7.2 甄选过程中的歧视行为 /243

7.3 工作资格的核实 /251

7.4 雇佣关系 /254

▶ 你该怎么做? /263

▶ 涉及饭店业的案件 /264

▶ 本章你学到了什么? /264

▶ 快速复习 /265

▶ 小组练习 /266

第八章 合法管理雇员 /267

8.1 雇佣关系 /270

8.2 工作场所的歧视和性骚扰 /274

8.3 家庭医疗假法案 /288

8.4 工资和报酬 /290

8.5 管理雇员的表现 /299

8.6 失业索赔 /310

8.7 雇佣纪录和保留 /315

饭店业国际法律实务

8.8 雇佣公告 /318

- ▶ 你该怎么做? /322
- ▶ 涉及饭店业的案件 /323
- ▶ 本章你学到了什么? /323
- ▶ 快速复习 /324
- ▶ 小组练习 /324

第九章 饭店经营者的责任 /325

9.1 饭店经营者的义务和责任 /328

9.2 关于责任的理论 /330

9.3 法定损失赔偿金 /338

9.4 人身伤害诉讼分析 /339

9.5 应对突发事件 /346

- ▶ 你该怎么做? /352
- ▶ 涉及饭店业的案件 /352
- ▶ 本章你学到了什么? /353
- ▶ 快速复习 /353
- ▶ 小组练习 /354

第十章 饭店业者对客人应负的责任 /355

10.1 接待客人 /358

10.2 客人隐私 /367

10.3 设施保养 /370

10.4 对非顾客的职责 /378

10.5 客人离店 /380

- ▶ 你该怎么做? /384
- ▶ 涉及饭店业的案件 /384
- ▶ 本章你学到了什么? /384
- ▶ 快速复习 /385
- ▶ 小组练习 /385



第十一章 对客人财产应负的责任 /387

- 11.1 对客人财物的义务 /390
- 11.2 财物寄托 /395
- 11.3 所属关系不明确的财物 /403
 - ▶你该怎么做? /407
 - ▶涉及饭店业的案件 /408
 - ▶本章你学到了什么? /408
 - ▶快速复习 /408
 - ▶小组练习 /409

第十二章 食品与酒精饮料供应中的责任问题 /411

- 12.1 食品供应 /414
- 12.2 菜单的真实性 /421
- 12.3 酒的供应 /429
 - ▶你该怎么做? /446
 - ▶涉及饭店业的案件 /447
 - ▶本章你学到了什么? /447
 - ▶快速复习 /447
 - ▶小组练习 /448

第十三章 人身及财产安全问题 /449

- 13.1 安全环境的重要性 /453
- 13.2 安全程序: 人身和财产安全管理方法的四个步骤 /458
- 13.3 饭店业中的犯罪行为 /475
- 13.4 危机管理程序 /484
 - ▶你该怎么做? /499
 - ▶涉及饭店业的案件 /500
 - ▶本章你学到了什么? /500
 - ▶快速复习 /501
 - ▶小组练习 /502

译后记 /503



1

预防理念

本章概要

1. 未来的饭店管理者和法律环境
2. 饭店经理和合法管理
法律的历史起源
普通法本质的演化
3. 预防性法律管理
讼争潮中的 STEM
4. 法律与道德
一个道德场景
道德分析

本章中你将学习到

1. 为什么学习与法律相结合的饭店管理是重要的？
2. 法律的历史起源及其发展演变历史。
3. 应把以预防法律麻烦为主的思维框架作为出发点。
4. 如何评价在道德的基础上进行管理？