

88333



姚李忠

齐新征

编著

DANGDAI
LUYOUXUE
GUIHUA
JIAOCHENG

当代
旅游学

丛书主编 胡善风

规划教程

饭店管理实务

合肥工业大学出版社

1188394

安徽省高等学校“十一五”省级规划教材

丛书主编

胡善风

姚李忠 齐新征 编著

FANDIAN
SHIWU
GUANLI

当代旅游学规划教程

饭店
管理
实务

合肥工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

饭店管理实务/姚李忠,齐新征编著. —合肥:合肥工业大学出版社,2005.8

ISBN 978-7-81093-291-8

I. 饭… II. ①姚…②齐 III. 饭店—企业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 091450 号

饭店管理实务

姚李忠 齐新征 编著

责任编辑 朱移山

出 版	合肥工业大学出版社	版 次	2005 年 8 月第 1 版
地 址	合肥市屯溪路 193 号		2008 年 7 月第 2 版
邮 编	230009	印 次	2008 年 7 月第 3 次印刷
电 话	总编室:0551-2903038	开 本	710 毫米×1000 毫米 1/16
	发行部:0551-2903198	印 张	20.75 字 数 348 千字
网 址	www.hfutpress.com.cn	印 刷	合肥创新印务有限公司
E-mail	press@hfutpress.com.cn	发 行	全国新华书店

ISBN 978-7-81093-291-8

定价: 25.00 元

如果有影响阅读的印装质量问题,请与出版社发行部联系调换。



总 序

随着世界经济快速发展,国际交往日益频繁,现代大众化旅游时代的到来,旅游日益成为文明社会人们重要的生活方式和社会经济活动。据联合国旅游组织预测,到2010年,全球旅游者人数将达到100亿人次,其中国际旅游者将达到10亿人次;到2020年,全球旅游者人数将达到160亿人次,其中国际旅游者将达到16亿人次,旅游业已经成为世界经济中产业规模最大和发展势头最强劲的产业。作为21世纪的“朝阳产业”,世界各国、各地区都纷纷把旅游业作为经济发展的先导产业和重点产业。

我国旅游业在20多年的发展历程中,取得了令人瞩目的成就,由传统的政府接待型转变成国民经济新的增长点,并由过去单一的观光型旅游发展为集观光、商务、会展等多功能于一体的复合性旅游产业。今天,我国旅游业的综合实力已居世界第五。据世界旅游组织预测:到2015年,中国将成为世界第一大旅游接待国和第四大旅游出境国;国际旅游专家们预测:“21世纪,中国将成为世界主要的旅游中心”。

我国旅游业持续快速的发展,既依托于旅游教育整体水平的提高,也有力地推动了旅游教育的迅速发展。旅游教育在旅游业发展中发挥着越来越重要的作用,目前我国已形成以研究生、本科、高等职业专科、中等职业专科等多层面全方位旅游教育体系,旅游教育的发展也呼吁高层次高水平的旅游教材,以满足不断发展的旅游人才培养学习的需要。

为了提高旅游管理专业人才培养的效益和水平,黄山学院旅游学院在积累自身丰富的教学科研和从业实践经验基础上,并充分吸取前人及当今业内人士优秀的探索成果,组织编写了这套面向世界旅游发展的旅游管理系列规划教材。

随着我国旅游事业的快速发展,旅游管理的思想和理念也发生了深刻变

化。此套教材的编写以更加突出教材的时代先进性、实用性和创新性。先进性,是指系列教材采用最新的世界旅游数据、全面反映现代旅游管理的最新发展状况,多角度透视旅游管理这一特殊的社会和经济现象,具有一定专业前瞻性;实用性,是指该教材在全国旅游业专家和业内人士的关心和指导下,具有较强的可读性和自学指导性,既有理论阐述,又有案例剖析,注重方法的训练和技能的培养;创新性,是指系列教材既注重历史经典的传承又关注当代及未来旅游研究的最新成果,把普及与提高、理论与实践有机的系统的融合起来,突出教材的创新性。

我期待这套教材能满足旅游高等教育及旅游从业者技能及素质提高的迫切需求,为实现我国向世界旅游强国目标的跨越而贡献一份力量。同时这套教材的诞生得到了各位作者及合肥工业大学出版社的大力支持,在此谨向他们表示最诚挚的感谢,正是他们的努力为缩小旅游教育与企业之间的差距做了十分有意义的尝试。

胡善凤

2008 年春于黄山

目 录

第一章 饭店概述	(1)
第一节 饭店的涵义、特点和作用	(2)
第二节 饭店的产生和发展	(4)
第三节 旅游饭店的类型和等级	(24)
第四节 旅游饭店产品特点及创新	(29)
第五节 现代饭店管理的发展趋势——饭店集团	(35)
第二章 饭店管理基础理论	(49)
第一节 饭店管理的概念	(49)
第二节 现代管理思想与饭店管理	(52)
第三节 饭店管理的职能	(58)
第四节 管理者应具备的基本观念	(69)
第五节 饭店制度	(77)
第三章 饭店计划管理	(83)
第一节 饭店计划管理概说	(83)
第二节 饭店计划指标体系和计划体系	(86)
第三节 计划的编制	(96)
第四节 计划的实施	(104)

第四章 饭店组织	(110)
第一节 饭店组织原则	(110)
第二节 饭店组织形式	(117)
第三节 饭店组织的管理体制	(119)
第五章 饭店服务质量管理	(129)
第一节 饭店服务质量概述	(129)
第二节 饭店服务质量的管理	(138)
第六章 饭店营销管理	(153)
第一节 饭店营销业务	(153)
第二节 饭店市场营销策略	(159)
第三节 市场营销策略的执行和控制	(178)
第七章 饭店人力资源管理	(182)
第一节 饭店人力资源管理概述	(182)
第二节 饭店人力资源的开发	(186)
第三节 饭店人力资源的利用	(192)
第四节 饭店员工积极性的激发	(201)
第八章 饭店前厅部服务和管理	(215)
第一节 前厅部概述	(215)
第二节 饭店前厅部服务质量管理标准	(220)
第三节 前厅部与部门沟通	(232)
第四节 客人投诉和疑难问题处理	(238)



第九章 饭店餐饮管理	(244)
第一节 餐饮概述	(244)
第二节 饭店餐饮管理的特点和要求	(249)
第三节 餐饮管理的内容	(255)
第四节 餐厅案例及分析	(260)
第十章 饭店客房部服务与管理	(265)
第一节 客房部概述	(265)
第二节 客房对客服务工作的管理	(269)
第三节 清洁保养工作的管理	(278)
第四节 客房物资管理与控制	(284)
第五节 客房常见案例及分析	(288)
附录一 《旅游饭店星级评定标准》	(293)
附录二 《星级饭店访查规范》	(319)
参考文献	(325)



第一章 饭店概述

旅游业是一个全新的朝阳产业，也可以说是 21 世纪的最大产业。它是以旅游资源为凭借、旅游服务设施为条件，向旅游者提供一系列旅游服务的行业。饭店是伴随着人类的旅游活动而出现的，是旅游供给的基本构成要素，是旅游业经营活动必不可少的物质条件，因而是旅游业的重要组成部分。饭店属于第三产业，它与旅行社、旅游交通一起，被称为旅游业的三大经济支柱。旅游饭店是旅游者在旅游目的地一切活动的基地，旅游者食、住、行、游、购、娱等基本活动中，至少食、宿两项通常都在饭店内进行，旅游饭店不愧为旅游者的“家外之家”。

“饭店管理”是以旅游饭店经济活动过程中的管理关系、发展变化规律及星级饭店管理实践运行作为自己的研究对象，它是由一系列的管理理论、管理原则、管理形式、管理方法、管理制度组成的。

“饭店管理”既不是单纯研究生产关系或上层建筑的科学，也不是仅仅研究生产力或经济基础的科学，而是在研究生产关系和生产力、上层建筑和经济基础的相互联系中，广泛地吸收社会学、心理学、市场学、消费经济学、系统工程学、现代科学管理学等多门社会科学、自然科学的有关理论而单独形成的一门边缘学科。

在我国，“饭店管理”的任务是：以马克思主义政治经济学理论为指导，在生产关系同生产力、上层建筑同经济基础的对立统一运动中探索、揭示旅游饭店经济活动过程中的管理关系及其规律，总结我国饭店管理的经验，吸收国外的先进管理经验，在此基础上创新并上升到理论高度，并给以概括和说明，以不断提高我国旅游饭店的管理水平，使之更好地适应我国旅游事业发展的需要。

第一节 饭店的涵义、特点和作用

一、饭店的涵义

在我国,“旅游饭店”一词产生于改革开放的年代,它是时代的产物。中国共产党十一届三中全会以后,中国逐步开始以经济建设为中心,大量的外国人、华侨、港澳台同胞涌入大陆、遍及全国各地。为了接待日益增多的境外游客,满足他们现代旅行和生活的需要,我国出现了一批以接待境外宾客为主、区别于一般饭店的现代化涉外饭店,习惯上称之为旅游涉外饭店。它是指以建筑物和物质资料为凭借,通过人的劳务活动,为客人提供具有多功能、综合性的服务和经营的场所。根据2003年6月2日发布、2003年12月1日实施的《旅游饭店星级的划分与评定》规定,用“旅游饭店”取代“旅游涉外饭店”,并按国际惯例明确了旅游饭店的定义:它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。按不同习惯它也被称为宾馆、饭店、旅馆、旅社、度假村、俱乐部、大厦、中心等。

以下是各类关于饭店的名词术语:

1. 酒吧间:指西餐或西餐旅馆中卖酒的地方,多用于方言。
2. 酒店:是现代名词,多指规模比较大、设备好、综合服务质量高的星级饭店。
3. 酒家:指饭店,现多用于饭馆名称。
4. 旅馆(旅店):指营业性的供旅客住宿的地方。
5. 旅社:旅馆,多用做旅馆的名称。
6. 旅舍:书面语中的旅馆。
7. 客栈:设备简陋的旅馆。
8. 餐厅:供吃饭用的大房间,一般是大旅馆、火车站、飞机场等附设的营业性食堂,有时用做大饭馆的名称。
9. 餐馆:饭店一词的前身,同旅馆大同小异,除了提供旅客住宿外,还提供饮食服务。
10. 饭馆:出售饭菜供人食用的店铺,也叫饭馆子。

11. 饭店：较大而设备好的旅馆，方言又称饭馆。
12. 饭铺：规模较小的饭馆，昵称饭铺儿。
13. 饭庄：规模较大的饭馆，也叫饭庄子。
14. 宾馆：公家招待来宾住宿的地方，现指较大而设施好的旅馆。
15. 大厦：高大的房屋，今多用于高楼名，也泛指饭店。

二、饭店的特点

饭店是以提供劳务服务为主的服务性企业，通常所说的饭店产品，应视作劳务与实物产品的有机结合，其中以劳务服务为主，实物产品为辅。饭店产品中的实物部分，实际上只起着促进服务销售的作用，习惯上被看做“助销产品”。饭店产品与一般商品比较，具有下列特点：

1. 饭店产品的特殊性。主要表现在：（1）社会的大环境；（2）消费能力水平。
2. 饭店经营环境的不稳定性。它会受到自然环境、经济、政治等因素的影响。
3. 饭店服务产品的多环节性。饭店向游客提供食、宿、购、娱等多项综合性的服务，所以在饭店中经常会说“ $100 - 1 = 0$ ”。
4. 饭店经营的季节性。主要是指饭店有淡、旺季之分。
5. 饭店营销活动的独特性。即劳务服务不能被保存以备后用的特点。服务行业有句行话：世界上最不易保存的三件东西是飞机的座位、律师的时间和饭店的客房。饭店不可能像工厂、商店那样把服务贮藏起来以满足将来的需求。一间当天未能出租的客房，就永远失去了这一天的销售机会，而这意味着永远失去了一天的客房收入。饭店服务的这一特点，造成了饭店应付需求被动的局限性和被动性。因此，特别是那些旅游旺、淡季明显的饭店，必须制订完善的营销计划，采取有效的措施来开辟饭店的客源，以充分利用饭店的相对固定的接待能力。
6. 饭店劳动的密集性。由于饭店提供的是具有人情化的情感服务，因此需要的是大量具有高素质、高技能的服务人员。

三、饭店的作用

1. 有利于国家的经济发展。表现在：（1）交纳大量税金；（2）带动其他

行业发展〈促进消费〉。同时,饭店是所在城市、地区对外交往、社会交际活动的中心,饭店业的发展会给当地社会的政治、经济、文化诸方面的发展带来重要影响,会刺激、促进和活跃当地社会的对外交往、经济发展和文化交流,提高社会的文明程度。

2. 有利于国家收取外汇。国际旅游者下榻饭店就要支付各种费用,如住宿费、饮食费、娱乐费、综合服务等,服务项目越多,饭店取得的经济效益也就越多,所以,饭店是创造外汇收入的一个重要场所。

3. 有利于我国的对外交往。旅游活动是各国人民之间进行友好交往的重要形式,不管国家的社会制度如何,人民之间总是要通过各种途径进行接触和了解,饭店便成了各国人民之间互相交往的一种场所。外宾以及华侨进入我国国境之后,首先直接接触的是饭店,饭店成为了解我国社会主义物质文明和精神文明的橱窗,是体现社会主义国家形象的一个窗口。如果我们的饭店服务工作很好,就可以让客人把美好的印象和难忘的友谊带到世界各个角落。饭店便成了人民互相交往、增进友谊的重要途径,对外起到了宣传橱窗的作用。

4. 有利于安排劳动就业。饭店能为社会创造直接就业和间接就业的机会。按目前我国饭店的人员配备状况(即平均每间客房约配备1.5~2人),一座300间客房的饭店能创造500~600个直接就业机会。饭店又能为与饭店业相关的行业如饭店设备、物品的生产和供应行业提供大量的间接就业机会。根据国际统计资料 and 我国近年来的实践经验表明,高档饭店每增加一个房间,可以直接和间接为5~7人提供就业机会;中低档饭店每增加一个房间,则可以为4~5人提供就业机会。

第二节 饭店的产生和发展

饭店是随着旅游业的发展而发展的,随着经济的日新月异的变化而发展成为今天的大型企业。

一、国外饭店的产生和发展

旅游活动自古有之,饭店餐馆应运而生。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、商业饭店时期等

阶段,其间几经起落、几经荣衰。第二次世界大战以后,欧美各地旅游业迅速发展,进入了现代新型饭店时期,至上世纪60年代,已出现了不少在世界各地拥有数十上百家企业的大饭店公司,从而形成了庞大独立的饭店行业。

(一) 古代客栈时期

千百年以前就出现了客栈和饭店。社会需要它们,因为它们能满足人们基本的吃、喝、睡的需求。

从埃及古墓的图画中,我们可以看到将游客安顿在现代称之为饭店、宾馆的客栈里的情景。曾以“以眼还眼,以牙还牙”格言而闻名于世的巴比伦国王汉穆拉比(Hammurabi)对当时巴比伦客栈的质量和管理的十分关注,在古老的巴比伦法典中,我们可以找到禁止客栈主在饮料中掺水的严格规定。

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、饭店的面貌有一大概的了解,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,他们沿途住在各地的商队客栈里。在古罗马和古代中国,沿路还都有驿站以供皇家使者往来住宿。

中世纪初,贸易很不发达,因而很少有人旅行。如果要旅行,人们或在野外露营,或寄宿贵族城堡,而教堂和寺院也常以低廉价格向旅行者提供膳宿服务。1095年开始的历时200余年的十字军东征带来了巨大的社会革命,加强了东西方文化和技术的交流,促进了商业活动的发展。十字军东征间接地恢复了客栈饭店业。意大利北部最早感受到十字军东征所带来的文艺复兴的影响,在那里,客栈业成为一项颇有实力的行业。至中世纪后期,随着商业的发展,旅行和贸易兴起,对客栈的需求量大增。由于当时可供四轮马车行走的车道不多、农村和城镇相距又远、森林和田野经常有盗匪出没,因此旅行者往往成群结队地行动。晚间,他们除了需要食物和歇脚场所外,真正需要的是保护。因此,沿途有的住户就向旅行者敞开了家门,这就导致了饭店客栈业的迅速发展。然而,当时的客栈并非人们所向往的场所,旅行者往往在价格上受到诈骗;有的老板很狡猾,把不喜欢的旅客赶走;有的与盗匪勾结,劫掠旅客的财物。

早期的英国客栈继承了撒克逊人定居英国时的饭店传统,那时的客栈是人们集会并互相交往、交流信息的地方。随着公共马车的出现,人们可以发现每隔10到15英里的车站旁就有客栈。住宿处往往还提供膳食和啤酒,最早的客栈无非是一幢大房子,内有几间房间,每个房间摆了床铺,旅客们往往挤在一

起睡。到了15世纪,有些客栈已拥有20间到30间客房,当时比较好的客栈往往有一个酒窖、一个食品室、一个厨房,还有供店主及管马人用的房间。许多古老的客栈都有花园草坪,有些还有制酒作坊,以及带有壁炉的宴会厅和舞厅。据1577年的不完全统计,当时在英格兰和威尔士有客栈1600多家。

(二) 大饭店时期

1775年以前,各国社会都未进入工业化时代。在1775年至1875年这一时期中,西北欧、日本和北美成为工业国家,形成了群众性消费的社会。

18世纪后期,美国的饭店已逐渐成为世界上最好的饭店。1794年,在纽约建成的首都饭店,内有73套客房,在当时不啻为一座大宫殿。

一座真正值得纪念的饭店,是1829年在波士顿落成的特里蒙特饭店(Termont)。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,其规模在当时来说十分可观。据说它也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,房门还可以加锁。客房里备有脸盆、水和肥皂,旅客再也不必上饭店后院从水泵里接水洗澡。特里蒙特饭店就是以此闻名。特里蒙特饭店是饭店历史的里程碑,它推动了美国各地现代饭店的蓬勃发展,其中也包括1832年在纽约建成的著名的阿斯特饭店(Astor House)。

19世纪末20世纪初,美国出现了一些豪华饭店,其中有些饭店如纽约的广场饭店(Plaza),至今仍称得上是美国的第一流饭店。这些饭店崇尚豪华、阔气,供应最精美的食物,布置最高档的家具摆设。而恺撒·里兹(Caesar Ritz, 1850—1918)开办的饭店,可以说是当时豪华饭店的代表。Ritz一词也由此而来,意即极其时髦、非常豪华、讲究排场。

(三) 商业饭店时期

20世纪开始不久,出现了当时世界上最大的饭店业主,他就是埃尔斯沃斯·弥尔顿·斯塔特勒(Ellsworth M Statler, 1863—1928)。斯塔特勒饭店是专为旅行者设计的,其特点是每套客房都有浴室,这在当时是闻所未闻的。他按统一标准来管理他的饭店,因此,不论你到波士顿、克利夫兰,还是纽约、布法罗,只要住进斯塔特勒的饭店,就保证可享受到标准的服务。他的饭店里还设有通宵洗衣、自动冰水供应、消毒马桶坐圈、送报上门等服务项目。

20 世纪 20 年代, 饭店业得到了迅速发展。仅在纽约, 就有许多饭店兴建起来。小城市的饭店创办人则呼吁, 如果没有现代饭店设施, 将有助于这个城市的声誉, 尔后便采取向居民兜售债券的办法, 集资兴建饭店。这样一来, 就有力地促进了饭店业的大发展。20 年代中期, 美国饭店的客房平均出租率达 86% 左右。

汽车饭店是随着汽车工业的发展而发展的。最初的汽车饭店十分简陋, 仅是在田野里搭几个帐篷让人过夜, 后来才有人造了些简单的小屋, 但四壁之内仅有一张大铁床, 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。据说就是这家饭店最早正式使用了“汽车饭店”(Motel) 这个名称。4 年之后, 迈尔斯顿汽车饭店倒闭了, 但更多的汽车饭店却在各地涌现。

到 20 世纪 30 年代, 经济大萧条, 旅游人数大减, 饭店业陷入困境。20 年代兴旺时期开业的饭店, 几乎全部倒闭。许多饭店老板为了竞争, 竞相压价, 企图挽回败局, 但生意仍然一蹶不振。

(四) 现代新型饭店时期

第二次世界大战结束后, 由于经济繁荣, 人们手头有钱, 汽车和其他形式的交通工具又可以把人们自由地运到他们想去的地方, 从而引起了对饭店需求的剧增, 一度处于困境的饭店业又开始复苏。由于客流拥挤, 预订房间必须提前几星期办理。像纽约这类城市, 甚至还限定旅客在一个饭店住宿不得超过 3 天。人们不仅住饭店, 而且也住进了游客宿舍和汽车饭店之类的设施。

1950 年后, 开始出现世界范围的经济发展和人口增长, 而工业化的进一步发展增加了人民大众的可支配收入, 为外出旅游和享受饭店、餐馆服务创造了条件。至 50 年代末 60 年代初, 旅游业的发展趋势对传统饭店越来越不利, 许多小饭店已无法与那些新型饭店竞争。空中交通的普及, 减少了人们对传统饭店的需求, 人们可以从一地飞到另一地, 根本不需要再在途中住宿。因而 1960 年左右, 大型汽车饭店开始在各地出现, 并开始向城市发展, 建筑物也越造越高, 使汽车饭店与普通饭店变得很难区分, 而且其奢华程度大大超过原先的同类饭店。饭店内装饰得鲜艳夺目, 以此招徕顾客。花砖浴室、地毯、空调、游泳池等等皆为每家饭店必备的标准设施。至 60 年代中期, 汽车饭店联营和特许经营得到发展, 一家饭店生意好坏, 在很大程度上就靠联营网络中各饭店间互荐游客。

第二次世界大战以后首先出现在北美洲的饭店集团在此期间得到了极大的发展,并逐步扩展到了世界其他地方,国际性饭店集团开始崛起。40年代末,隶属于美国泛美航空公司的洲际饭店集团(Inter Continental Hotel Corporation)成立,随即在拉美建立了几家饭店。这一时期,饭店业的主要特点是:

1. 接待对象更加大众化;
2. 多功能化,人们称之为“城中之城”、“国中之国”;
3. 多样化;
4. 联营化。

下表简要列出了世界饭店业从古代客栈时期发展到现代新型饭店时期所经历的四个阶段:

表 1-1

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	1. 简陋仅提供基本食宿 2. 服务项目少,质量差 3. 声誉差,被认为是低级行业 4. 不安全,常有抢劫发生
大饭店时期	贵族度假者、 上层阶级公务者 旅行者	火车 轮船	铁路沿线 海港附近	1. 规模大,设施豪华 2. 服务正规,具有一定接待仪式、不定规格的礼貌礼节
商业饭店时期	公务旅行者	汽车 飞机 火车	城市中心 公路边	1. 设施方便、舒适、清洁、安全 2. 服务健全,但较简单 3. 经营方向开始以顾客为中心 4. 价格合理
现代化型饭店时期	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	1. 规模扩大,饭店集团占据着越来越大的市场 2. 类型多样化,开发了各种类型的住宿设施 3. 服务综合性,饭店提供住、食、旅游、通讯、商务、康乐、购物等服务

二、中国饭店业的兴起与发展

我国是世界上最早出现饭店的国家之一，在中国，最早的饭店设施可追溯到春秋战国或更古远的时期。数千年来，中国的唐、宋、明、清被认为是饭店业得到较大发展的时期。中国现代化的饭店设施，主要兴建于近 10 多年，其中一些是经过改造的旧饭店，一些是建国以后建造的宾馆、饭店和招待所，另一些则是近年来兴建的现代化新型旅游饭店。这三类设施的饭店组成了中国目前旅游饭店业的主要接待力量。

（一）中国古代饭店设施

1. 古代官办住宿设施

在中国古代，官方开办的住宿设施主要有驿站和迎宾馆两类，它们在中国饭店业发展史上有着重要地位。

驿站是中国历史上最古老的一种官办住宿设施。在古代，政府命令的下达、公文的传递以及各地之间书信往来等，完全依靠专人骑马或乘车传送，驿站就是为这种驿传制度服务而设立，即以专门接待往来信使和公差人员并为其提供车、马交通工具的食宿设施。驿传制度始于商代中期，止于清光绪年间“大清邮政”的兴办，世代沿袭 3000 余年。因而，驿站堪称中国历史上最古老的饭店设施。

古代驿站在其漫长的发展过程中，由于朝代更迭、政令变化、疆域展缩及交通疏塞等原因，不但其名称多有变化，如传舍、驿舍、驿楼、驿馆、馆驿、邮亭、邮铺、铺台等均为这种官办住宿设施在不同时期的种种称谓，而且其功能也不断改变。驿站初创时，其目的是专为传递军情和报送政令者提供食宿，因而接待对象局限于信使和邮卒。秦汉以后，驿站的接待对象范围开始扩大，一些过往官吏也可以在邮亭或传舍食宿。至唐代，驿站已广泛接待过往官员及文人雅士。元代时，一些建筑宏伟、陈设华丽的驿站除接待信使、公差外，还接待过往商旅及达官贵人。据马可·波罗说，这样的驿站在当时全国有 10000 处。明、清时，在驿站食宿者中已不乏一般过往旅客。由此可见，驿站虽起源于驿传制度，开始时是专门接待信使、邮卒的住宿设施，但后来逐渐扩大接待范围，也为过往商旅及民间旅行者提供食宿服务。同时，由于官办的驿站在初始时只接待公务人员，这就为民间旅店提供了沿驿道及在驿站附近大量开设的