

★上海普通高校优秀教材 ★上海高校市级精品课程配套教材



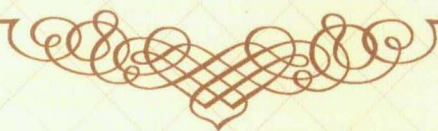
高等学校酒店管理专业本科系列规划教材



现代酒店管理概论

XIANDAI JIUDIAN GUANLI GAILUN (第2版)

◎ 主编 唐秀丽



重庆大学出版社

内容提要

本书是读者了解酒店行业的一本入门教材,系统介绍了酒店的含义与特点、酒店管理的理论基础、酒店组织管理、酒店市场营销管理、酒店人力资源管理、酒店前厅部与客房管理、酒店餐饮管理、酒店服务质量管理、酒店企业文化管理、酒店创新管理、酒店安全与危机管理、酒店伦理与职业道德管理等内容。

本书内容丰富,融会贯通了现代酒店管理相关理论,理论与实践紧密结合,前瞻性与现实性相统一,深入浅出。本书既可作为高等院校酒店管理专业或相关方向及旅游类专业的教学用书,也可作为与酒店相关的企业职工培训的参考教材。

图书在版编目(CIP)数据

现代酒店管理概论/唐秀丽主编.--2版.--重庆:
重庆大学出版社,2018.2
ISBN 978-7-5689-1011-8

I.①现… II.①唐… III.①饭店—商业企业管理—
高等学校—教材 IV.①F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第027842号

现代酒店管理概论

(第2版)

主 编:唐秀丽

副主编:童 俊 苑炳慧

王立龙 辜应康

策划编辑:尚东亮

责任编辑:文 鹏 刘钥凤 版式设计:尚东亮

责任校对:邬小梅 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:易树平

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路21号

邮编:401331

电话:(023) 88617190 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

重庆长虹印务有限公司印刷

*

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:19 字数:427千

2013年11月第1版 2018年2月第2版 2018年2月第4次印刷

印数:7 501—10 500

ISBN 978-7-5689-1011-8 定价:47.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

第2版前言

伴随着改革开放,我国酒店行业获得了巨大的发展,国际化、品牌化、专业化水平不断提高。酒店行业的蓬勃发展带动了酒店人才需求的急剧增加,国内众多高等院校纷纷设置了酒店管理专业,或在旅游管理专业基础上开设酒店管理方向课程,为旅游行业、酒店行业培养、输送了大量优秀的应用型专业人才。《现代酒店管理概论》作为旅游管理、酒店管理专业的核心课程之一,其教材的编写也呈现出百花齐放的局面。编者在多年的一线教学过程中,深切体会到一本好的教材不仅应满足基本理论学习的需要,而且还应能够激发学生浓厚的学习兴趣与学习热情。酒店管理专业是具有应用特色的专业,对教材的实用性和趣味性都提出了较高的要求,这也是目前酒店管理专业教材需要进一步完善和提高的地方。

本书立足现实,力图有所创新,其特点主要体现在以下3个方面:

1.教学的实用性。本书涵盖了酒店管理过程中的基本内容和热点问题,不仅有酒店管理基础理论、酒店业务部门管理等基本内容,还增加了探讨酒店创新管理、酒店安全与危机管理、酒店伦理与职业道德管理等热点问题的章节,既符合酒店管理专业学生培养目标和课程教学的基本要求,又突出了教材内容应随着酒店行业发展而变化的特征。

2.案例的针对性。本书在阐述基本理论的基础上,还广泛选取了国内外酒店管理过程中的相关案例,并对有些篇中的案例进行了点评,不仅有助于学生对理论的理解与掌握,同时还能够激发学生的学习兴趣,增加对酒店行业的了解。

3.编写体例的新颖性。每一章都以“开篇案例”开始,以“案例讨论”结束,还设计了思考练习题,使学生对本书的学习从课内延伸到了课外。

本书是在上海市重点课程《现代酒店管理概论》项目的支持下,由上海杉达学院、上海第二工业大学从事酒店管理专业一线教学工作的教师共同完成。其中,第1章编写人为辜应康(上海第二工业大学),第2章、第9章编写人为苑炳慧,第3章编写人为龚子兰、唐秀丽,第4章、第10章编写人为童俊,第5章编写人为殷晶,第6章编写人为唐秀丽、龚子兰,第7章、第12章编写人为唐秀丽,第8章、第11章编写人为王立龙、唐秀丽(注:除辜应康外,其他编写人员均为上海杉达学院教师)。全书由唐秀丽统稿,苑炳慧、童俊校对。

本书第1版自2013年出版以来,被国内众多高校选作酒店管理专业教材,得到了广大师生的一致认可。2015年,本书被上海市教委评为“上海市优秀教材”。另外,本书也是上



海高校市场精品课程《现代酒店管理概论》的配套教材。伴随酒店行业的快速发展,酒店管理专业相关理论及案例都需要更新,因此我们对本书进行了修订。此次修订,在第1版的基础上修改了少量过时的知识和信息,更新和增添了大量新的案例。关注精品课程微信公众号“专业学习那点事”,可了解更多专业知识。

本书在编写过程中参考了大量的国内外文献资料,在此一并致谢。

由于编者水平有限,本书不当或错误之处在所难免,敬请专家学者和广大读者批评指正。

编 者

2018年1月



目 录



第1章 酒店概述	1
1.1 酒店的含义与特点	2
1.2 酒店业的发展历史	5
1.3 酒店的类型与等级	12
1.4 酒店产品的构成与特点	19
【本章小结】	23
【思考练习】	23
第2章 酒店管理的理论基础	25
2.1 酒店管理的基础理论	26
2.2 酒店管理的基本职能	33
2.3 酒店管理的理念与方法	36
2.4 酒店管理者的素质	41
【本章小结】	46
【思考练习】	46
第3章 酒店组织管理	51
3.1 酒店组织管理概述	52
3.2 酒店组织设计的原则与内容	53
3.3 酒店组织管理制度	59
【本章小结】	65
【思考练习】	65
第4章 酒店市场营销管理	68
4.1 酒店市场营销概述	69
4.2 酒店市场营销任务	70
4.3 酒店市场营销策略	79
4.4 酒店市场营销新理念	88
【本章小结】	92
【思考练习】	93



第5章 酒店人力资源管理	95
5.1 酒店人力资源管理概述	96
5.2 酒店人力资源规划	99
5.3 酒店员工的招聘与甄选	104
5.4 酒店员工的培训与开发	106
5.5 酒店员工的绩效管理	111
5.6 酒店员工流动的原因与控制	117
【本章小结】	122
【思考练习】	123
第6章 酒店前厅与客房管理	125
6.1 酒店前厅管理概述	126
6.2 酒店前厅部业务管理	131
6.3 酒店客房管理概述	142
6.4 酒店客房服务管理	146
【本章小结】	151
【思考练习】	152
第7章 酒店餐饮管理	153
7.1 酒店餐饮管理概述	154
7.2 酒店餐饮生产管理	160
7.3 酒店餐饮营销管理	165
7.4 酒店餐饮成本控制与管理	178
【本章小结】	179
【思考练习】	180
第8章 酒店服务质量管理	182
8.1 酒店服务质量概述	183
8.2 酒店服务质量管理内容	186
8.3 酒店服务质量的管理方法	191
8.4 酒店服务质量管理措施	194
【本章小结】	196
【思考练习】	196
第9章 酒店企业文化管理	199
9.1 酒店企业文化管理概述	200
9.2 酒店企业文化的建设	210



9.3 现代酒店跨文化管理	220
【本章小结】	226
【思考练习】	226
第 10 章 酒店创新管理	229
10.1 酒店创新管理的时代背景	230
10.2 酒店创新管理概述	233
10.3 酒店创新管理的内容	237
【本章小结】	244
【思考练习】	244
第 11 章 酒店安全与危机管理	247
11.1 酒店安全与危机管理概述	248
11.2 酒店安全与危机管理的原则与内容	252
11.3 酒店安全与危机管理的组织设计	258
11.4 酒店安全与危机管理的措施	264
【本章小结】	268
【思考练习】	268
第 12 章 酒店伦理与职业道德管理	270
12.1 酒店伦理概述	271
12.2 酒店企业伦理的建设	275
12.3 酒店职业道德概述	281
【本章小结】	289
【思考练习】	289
参考文献	292

第 1 章 酒店概述

【本章概要】 本章主要介绍了酒店的含义与特点,回顾了国内外酒店的发展历程,同时对酒店的类型与等级划分作了详细的说明,最后介绍了酒店产品的组成及其相应的特点。

【学习目标】 ①掌握酒店的含义与特点;②掌握酒店的产业地位;③了解世界与中国的酒店业发展历程;④掌握酒店类型及其划分;⑤了解酒店产品的组成;⑥掌握酒店产品的特点。

【开篇案例】

只为国王而建的八星级酒店:酋长国宫殿酒店

七星级伯瓷酒店(BurjAl-Arab,又称阿拉伯塔)带来的震撼还未消退,位于阿拉伯联合酋长国首都阿布扎比(Abu Dhab)的酋长国宫殿酒店(Emirates Palace)的惊艳亮相,又刷新了人们对奢华的想象。酋长国宫殿酒店斥资 30 亿美元修建,由著名的英国设计师约翰·艾利奥特设计,基调庄重大方,富有浓郁的阿拉伯民族风格,远看像一座巨大的城堡,拥有 1 300 多米长的黄金海岸线,是迄今为止最奢华、最完美、最贵的酒店,被称为“简直是为国王而建”。

酋长国宫殿酒店的奢华无处不在,体现了最新的建筑与工程科技。酒店的圆顶由最新的照明技术、防腐特殊材料和纯金打造,一到晚上就会自动发光以至于金光闪闪。酒店内部面积达 242 820 平方米,但客房却只有 394 套,最小的客房面积为 55 平方米,最大的总统套间面积近 1 000 平方米,酒店内还有一个面积达 7 000 平方米、中东地区最大型豪华礼堂以及一个可容纳 2 800 人的舞厅;从酒店通道一头到另一头,长近千米,经常有客人在酒店内迷路。酒店总共用了 19 万立方英尺(1 立方英尺 $\approx$ 0.028 立方米)进口大理石,1 002 盏施华洛世奇水晶装饰枝型吊灯。单是特别定制的水晶吊灯,就需 10 名清洁工打理。

外观的奢华已经让人目不暇接,内部的服务更是让人叹为观止:酒店员工与客人的比例已达 6:1,每个套间有 7 名专门的服务员在门外 24 小时待命,随时听候客人的吩咐。客人在海滩游泳池享受阳光时,服务生的服务甚至可以做到为客人擦太阳眼镜,洒水雾消暑等。客



人入住前,服务员会把套间里的电脑等设备的语言调整为客人最熟悉的语种,让卧室、客厅和餐厅里的电视播放客人喜欢的电视节目或音乐,用铺满玫瑰花瓣的银盘端上咖啡、亚麻布餐巾、杏仁可颂和进口矿泉水,向女性顾客献上鲜花,在每间客房床单和枕头下放上薰衣草,为客人提供多达7种的沐浴方式。若客人愿意另付数万元,酒店甚至可以为客人准备香槟浴。酒店顶层的6个总统套间只接待来自海湾地区的元首或王室成员,拥有专属的车道入口。

奢华也许只能满足人们的虚荣心,酒店内无所不在的高科技才是这家酒店最耀眼的招牌,这一切都为人们提供了实实在在享受。这座超豪华饭店所有房间都配备了号称“22世纪的设施”。酒店100公顷区域内随时随地无线上网,客房内50英寸(1英寸=2.54厘米)或61英寸的交互式等离子电视,无线高速因特网接入是酒店所有客房的最低标配,还有一整套办公设备。客人还能通过一个专门的触摸屏来控制房间内的所有设施,如灯光、空调温度、室内游戏和娱乐节目等;还可通过交互式电视足不出户购买酒店商场里的东西、发出房间服务指示,或结账退房。

这座最初为迎接海湾合作委员会首脑会议在阿布扎比召开而修建的酒店,俨然已成为阿联酋又一道崭新而亮丽的风景线,被称为位于阿布扎比的“八星级酒店”。酒店追求奢华与高科技融合的步伐不会停止,那么未来是否还会出现“九星级酒店”“十星级酒店”呢?

1.1 酒店的含义与特点

1.1.1 酒店的含义

酒店业的发展源远流长,对酒店的解释也可追溯到千年之前,只是由于地域、语言、风俗的差异,对酒店的称呼不尽相同,但本质却是相同的。酒店(Hotel)一词最早起源于法语,指的是法国贵族拥有的设在乡下招待贵宾的别墅,后来英、美等国沿用了这一说法。在英文中表示酒店含义的词有很多,可谓五花八门(表1.1),其中以Hotel、Inn最为常用。英文中Hotel最初所表达的仅仅是那些特别大而不同寻常的客店,目的就是要与家庭式的客店区别开来。一直到18世纪末19世纪初,Hotel才真正具有现代酒店的含义。同样,中文里也有很多表示住宿设施的词语,如宾馆、旅店、酒店、饭店、旅馆、招待所、客栈、旅社等,并未进行刻意的区分。这些外来词本来含义就比较模糊,像Hotel一词既可翻译成酒店,也可理解为饭店。1988年《中华人民共和国旅游涉外饭店星级的划分和评定》开始执行,由于官方称为“饭店”,导致了“饭店”这一称谓比较普遍,后来又受到中国港澳台地区及东南亚一些国家与地区的“酒店”这一表达方式的影响。目前,我国北方称“宾馆”“饭店”的较多,南方称“酒店”的较多。

表 1.1 “饭店”一词英汉对照举例

Hotel	饭店、旅馆
Inn	饭店、旅馆、客栈
Tavern	客栈、小旅馆、小饭店
Ordinary	小旅馆(美)、小饭店
Lodge	小旅馆、小饭店
Apartment hotel	公寓旅馆、公寓饭店
Condominium hotel	共管旅馆、共管饭店
Tourist hotel	旅游旅馆、旅游饭店
Resort(Hotel)	休养地旅馆、休养地饭店
Airport hotel	机场旅馆、机场饭店
Motel	汽车旅馆、汽车饭店
Motor court	汽车大院、汽车旅馆、汽车饭店
Motor home	汽车旅馆、汽车饭店
Guesthouse	小旅馆、招待所、小饭店
Hostel	招待所
Youth hostel	青年旅舍

资料来源:张利民,王素珍.饭店管理概论[M].北京:中国林业出版社,2008.

1) 国外权威辞典对酒店的定义

国内外对酒店的定义不胜枚举,其中国外一些权威辞典对酒店的定义有:

《大不列颠百科全书》对酒店的定义为:酒店是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。

《牛津插图英语辞典》对酒店的定义为:酒店是提供住宿、膳食等而收取费用的住所。

《韦伯斯特美国英语新世界辞典》对酒店的定义为:酒店是提供住宿,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半永久性居住的人。

《美利坚百科全书》对酒店的定义为:酒店是设备好的公共住宿设施。它一般提供膳食、酒类、饮料及其他人们所需要的服务。

2) 国内学者对酒店的定义

国内关于酒店的定义到目前为止依然是百家争鸣,不同的学者从不同角度对酒店作出了不同的解释。如:

酒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。

酒店是提供有形的包含餐饮、客房、各项设施与无形的服务,给离家食宿者消费而获得



利润的经济单位。

酒店是通过向公众,特别是外出旅游的人提供以住宿服务为主的多种相关服务来实现自己利益的资金密集型服务企业。

3) 酒店应具备的条件及其定义

综合国内外有关酒店的诸多定义可以看出,作为酒店,应具备以下 5 个条件:

- ①拥有一个或多个建筑物组成的接待设施。
- ②基本功能是提供住宿和餐饮服务,同时可提供其他服务。
- ③服务对象为公众,主要是外出旅行的人,同时也包括本地居民和半永久性居住的人。
- ④性质上属于商业性的服务企业,以营利为主要目的,使用者需支付一定费用。
- ⑤拥有独立的经营自主权,是经由法定程序批准的法人代表单位。

综上所述,酒店可定义为:以建筑物及其设施、设备为凭借,为宾客提供食宿、娱乐、购物、消遣、通信、商务、旅行服务而获得经济效益和社会效益的综合性经济实体。

1.1.2 酒店的特点

酒店是服务性企业,与其他独立的营利性经济组织一样具备经营上的自主性、组织上的完整性、经济上的独立性及对外关系的法人地位等基本特性,除此之外,又有其不同之处。

1) 服务性

酒店是服务性企业,酒店产品就是有形的设施设备与无形的劳务服务的有机结合,其中生产和销售的主要产品就是服务,设施设备所起的作用就是促进服务的销售。酒店服务产品具有无形性、生产与消费的同时性、价值的不可储存性、质量的不稳定性等特点,这些因素都决定了酒店与其他企业的不同,同时也决定了酒店经营管理的独特性。酒店的经营活动是以租让酒店设施的使用权的形式进行,也就是说客人只是在一定时间和空间内购得有形设施的临时使用权,却无法像购买其他实体产品那样拥有对有形设施的所有权,酒店员工提供的服务贯穿客人的整个消费过程。

2) 综合性

酒店的综合性主要是指酒店所提供服务的多样性。现代酒店除了要满足客人最基本的住宿和餐饮的需求,还要满足客人的多种其他需求,诸如购物、娱乐、会议等。服务质量已经成为衡量酒店优劣的重要标准。随着消费者的要求越来越高,综合服务已经成为酒店参与市场竞争非常重要的手段,也就是说一家酒店的功能设施越是完备,就越能满足客人多种多样的消费需求,也就越具有市场竞争力。

3) 手工操作比重大

酒店业的手工操作比重大是指酒店员工的手工操作在酒店产品生产过程中占据了较大比重。随着经济的发展和科学技术的进步,酒店的智能化管理不断升级,所拥有的设施设备和前后台正逐步实现自动化控制。但酒店业是劳动密集型行业,主要产品是服务,而服务的完成以及衡量服务质量高低的关键因素就是员工。尤其是酒店客房部和餐饮部两大部门,更是集中体现了酒店业手工操作的典型特点。

4) 享受性

酒店产品的享受性是指客人的要求要高于日常生活,而不只是简单的物质需要。这是现代消费的必然需求,也是酒店产品与一般商品和服务的主要区别。一般情况下,酒店用品的等级要高于日常生活用品的等级,如客房的装修、物品的配备等。客人支付一定的金钱就是要换取相对应价值的服务与消费享受。在酒店的消费环境下,客人相对日常生活环境较为放松,对硬件设施与服务质量都要提出一定的要求,表现出不同程度的挑剔,这些都是享受性的体现。

1.1.3 酒店的产业地位与作用

1) 酒店是旅游者的活动基地

酒店是客人的“家外之家”,使客人能够感受如家一般的亲切、舒适与方便,是酒店经营管理的宗旨,对出门在外的旅游者来说这一点尤为重要。旅游者因各种各样的原因来到异地,首先要解决的就是住宿和餐饮的问题,在此基础上才能进行其他活动。从这个意义上来说,酒店是旅游者的活动基地。

2) 酒店是旅游业收入的重要来源

酒店是旅游业收入的主要来源之一(其余为旅行社、旅游景点和旅游交通),是发展旅游业的重要物质基础。同时,酒店也是旅游外汇收入的重要来源,因为酒店的经营方式是一种就地出口的商品贸易经营方式,有利于国家外汇收支的平衡和旅游业的发展。

3) 酒店是创造就业机会的重要部门并促进相关行业的发展

酒店是劳动密集型行业。经验数据表明,酒店每增加一间客房,就能够直接或间接创造5~7个就业机会。以一家拥有300间客房的中型酒店为例,按照每间客房需配备1.5~2名员工的比例计算,就能够提供450~600个就业机会。酒店行业又是综合性的服务行业,它的发展会带动诸如建材、酒店用品、室内装饰等行业的发展,即产生所谓的“连锁反应”。

4) 酒店是各地经济发展的重要标志

现代酒店尤其是高星级酒店已经成为一个城市、地区乃至一个国家经济发展的重要标志,一定程度上代表了一个国家或地区的形象,是一个国家或地区国民经济发展水平的综合体现。如上海华亭宾馆,于1987年1月正式营业,是当时上海规模最大的酒店,也是上海第一家五星级国际性酒店。因其规模巨大与豪华程度成为了中国旅游业标志性的酒店之一。

1.2 酒店业的发展历史

美国学者詹姆斯·R.凯萨(James R. Kaiser)曾在其著作《旅游饭店管理概论》中指出,自从有文字出现,就有了关于旅游的记载。但是在古代,旅游者的安全仰仗的是上帝的保



佑,而食物、饮料和住宿都得就地解决,也正是因为旅游者需要有住宿的地方,所以酒店业被称为世界第二古老的行业。从中可以看出,酒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,就是从中国的驿馆、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的。对酒店业历史进行划分有各种不同的标准,这里采用的是按照时间进行划分的标准。

1.2.1 西方酒店业发展简史

西方的酒店业开始于欧洲古罗马,是在传统的饮食和住宿产业基础上发展起来的,整个发展进程大体上可以分为古代客栈、豪华酒店、商业酒店、现代新型酒店4个时期。

商业性住宿设施的出现是在人类发明货币这种交换媒介之后,在此之前的很长一段时间内免费接待过路的陌生人被当作一种理所当然的习惯。后来随着生产力的提高,商贸活动的范围开始由本地、本国向邻地、邻国甚至更远的地方扩展,出现了以通商为目的的商队,沿着商队经过的路途上出现了专门为商队提供中途过夜休息的住所。古罗马时期这种官办的住所很多,几乎所有商路沿线的城镇和村落都有,但随着罗马帝国的衰落,商贸活动及住所都大大减少了。在公元10世纪至11世纪时期,主要是由宗教机构来提供这类住所,还有一些慈善机构、寺院、庙宇也免费为行人提供住宿饮食,一直到12世纪才开始出现商业性的住宿设施。

1) 古代客栈时期

古代客栈时期一般是指12—18世纪这段漫长的时间,真正盛行是在15—18世纪,其中以英国的客栈最为著名。最早期的客栈可以追溯到人类原始社会末期和奴隶社会初期。它们随着商贸活动的繁荣而逐步发展,主要是为国家之间的外交、商贸、旅行等活动服务。15世纪的英国客栈有了很大的改善,规模也进一步扩大了。尤其是英国公共马车的出现,为客栈的发展提供了宝贵的契机。有些客栈已拥有20~30间客房,一些比较好的客栈有酒窖、食品室、厨房以及供店主及管马人用的房间,还有许多客栈拥有花园草坪以及带有壁炉的宴会厅和舞厅。这时的客栈已成为人们聚会并相互交往、交流信息的地方。可以说古代客栈是现代意义上的酒店的雏形,它具有规模小、设备简陋、价格低廉、仅提供简单食宿、无专门管理人员等特点,在经营形式上以官办为主、民间经营为辅。

受到英国客栈发展的影响,欧洲各国及美国的客栈也有了不同程度的发展。13世纪,意大利的佛罗伦萨开始将客栈作为专业生意进行运作。1794年,拥有73间客房的城市旅馆开业,这是美国第一座也是当时最大的一座旅馆。古代客栈发展到18世纪,已经不仅仅是为过路人提供食宿的地方,还是当地的社会、政治与商业活动的中心。

2) 豪华酒店时期

豪华酒店时期一般是指18世纪末至19世纪末这段时间,主要是产业革命为现代旅游与酒店的发展注入了强大的生机与活力。科技发展引发了交通工具的革命,轮船和火车的普及方便了人们的出行。随着资本主义经济和旅游业的产生与发展,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酒店应运而生。

一般认为在德国的巴登建起的巴典国别墅(Der Badische Hof)是欧洲第一个真正意义上

的酒店。这时的酒店与其说是为了向顾客提供食宿,不如说是为了向他们提供奢侈的享受,豪华的建筑外形、富丽堂皇的内部装修、奢华的设备、精美的餐具、讲究的服务和用餐的礼仪等,都是王公贵族及社会名流们生活方式商业化的结果。巴典国别墅的出现引得欧洲许多国家纷纷大兴土木,争相修造豪华饭店。1880年及1885年在巴黎建成的巴黎大饭店(Grant Hotel)和卢浮宫大饭店(Le Louvre Museum Hotel)、1874年在柏林开业的恺撒大饭店(Caesar Hotel)、1876年在法兰克福开业的法兰克福大饭店(Frankfurt Hotel)、1889年在伦敦开业的萨伏依饭店(Savoy Hotel)等都是欧洲当时具有代表性的豪华大酒店。

19世纪末20世纪初,美国也出现了一些豪华饭店。1829年,波士顿的特里蒙特(Tremont)酒店开业,开创了酒店发展中的无数个“第一”:如第一座拥有前厅的酒店;第一次设立门厅服务员;第一次使用菜单;第一次将客房分为单人间和双人间,每间客房加锁,房内日常用品配备较为齐全;第一次设立扒房;第一次进行员工培训。因此特里蒙特酒店被称为世界上第一座真正意义上的现代化酒店,在世界酒店业发展史中具有里程碑的意义。这一时期最具有代表性的是瑞士籍酒店业主凯萨·丽思(Cesar Ritz, 1850—1919)开办的酒店,他建造与经营的酒店以及他本人的名字都变成了最豪华、最高级、最时髦的代名词,他在酒店服务方面所做出的创新和努力、经营法则和管理经验被世界各国的高级酒店继承、沿用。

从上述可以看出豪华酒店具有以下特点:规模宏大、设施豪华、装饰考究、食物精美、家具摆设高档优雅、内部分工协作明确,出现了专门的管理机构,注重服务质量,对服务工作和服务人员要求严格。豪华酒店的出现与发展大大促进了酒店管理及其理论的发展。

3) 商业酒店时期

商业酒店时期一般是指20世纪初至20世纪50年代这一段时间,是酒店业发展过程中最重要的阶段,也是世界各国酒店最为活跃的时期,从各个方面奠定了现代酒店业的基础。正是这一时期的发展,才使酒店业最终成为以一般平民为服务对象的产业。

美国是这一时期的发展中心地,其最具有代表性的人物是被称为“酒店标准化之父”的埃尔斯沃思·米尔顿·斯塔特勒(Ellsworth Milton Statler)。他的经营方法与丽思先生迥然不同,即在一般人能够负担得起的价格内,提供必要的舒适服务与清洁的新型商业酒店,这也是他的成功经验之一。1908年,斯塔特勒在美国巴法罗建造了第一个由他亲自设计并用他的名字命名的斯塔特勒饭店。他将酒店的300间客房都配备了浴室,铺设了通向每一间客房的供排水、暖气和输电线的管道,这些被后人称为“斯塔特勒管道”。他还给每间客房内部安装了电话和标准壁橱,给浴室安置了穿衣镜和毛巾钩,在客房里安置了床头灯并提供客用文具纸张。时至今日,这些开创性措施仍是商业酒店的基本模式。这种统一标准化管理方式是斯塔特勒酒店经营中重要的革新与成功经验。斯塔特勒非常强调酒店的位置,他认为对任何酒店来说,取得成功的三个最重要的因素是“地点、地点、地点”。他说的地点选择,不仅要看当时的情况,而且要看到未来的发展,要把酒店设计在未来繁华的街道上。这一思想至今仍对酒店业大有启迪,对现代酒店的经营具有重要的影响。

从上述可以看出,商业酒店具有4个特点:第一,以一般的平民为服务对象,酒店设施设备完善,服务项目齐全,在经营中讲求舒适、清洁、安全和实用,不追求豪华与奢侈。第二,实



行低价格政策,收费合理,使顾客感到物有所值。第三,酒店经营者与拥有者逐渐分离,以营利为目的,讲究经济效益,酒店经营活动完全商品化。第四,讲究经营艺术和服务水平,不断改进酒店管理方法,同时注重员工的培训和工作效率的提高。商业酒店的发展还推动各国相继成立了饭店协会与世界性的国际饭店协会,为培养管理人才成立了一些专门的酒店管理院校,如斯塔特勒资助的美国康奈尔酒店学院、柏林的酒店管理学院及伯尔尼大学的酒店经济专业等。到这时,酒店业不仅成为了一个重要的产业门类,酒店管理也正式成为了管理学的一个重要分支学科。

4) 现代新型酒店时期

现代新型酒店时期是从 20 世纪 50 年代开始发展至今。随着交通条件的改善及人们可支配收入的增加,外出旅游和享受酒店服务的需求迅速扩大,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,促使酒店业进入了现代新型酒店时期。

在现代新型酒店时期,酒店业发达的地区并不仅仅局限于欧美,而是遍布全世界。20 世纪 60 年代中期,由于交通工具和高速公路的发展,欧洲和美国连锁经营与特许经营的汽车酒店、机场酒店得到迅速发展。一家酒店生意的好坏,在很大程度上依赖于联营网络中酒店之间互荐客源的多少。酒店之间的市场竞争也随之愈发激烈,从而推动了酒店集团的产生与发展。在这个过程中,一些实力强大的酒店公司通过签订管理合同、转让特许经营权、租赁等方式进行国内及国际经营。其中以喜来登(Sheraton)和希尔顿(Hilton)的控制能力最强,影响力最大,它们基本控制了美国酒店业。除了传统的酒店发展模式,新兴的力量也在迅速增长,一些大的航空公司也开始以连锁的形式进行酒店经营。航空公司充分利用便利的航班优势向自己经营的酒店输送客源,对传统的酒店经营造成了巨大的威胁。1946 年泛美航空公司(Pan American World Airways)创立洲际酒店集团(Inter Continental Hotel Corporation),发展迅猛,是目前全球最大及网络分布最广的专业酒店管理集团,拥有洲际、皇冠假日、假日酒店等多个国际知名酒店品牌和超过 60 年的国际酒店管理经验。同时,洲际酒店集团也是世界上客房拥有量最大(高达 650 000 间)、跨国经营范围最广的酒店集团,其旗下酒店分布将近 100 个国家。

这一时期亚洲地区的酒店业在规模、等级、服务水准、管理水平等方面毫不逊色于欧美的酒店业。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酒店评选中,亚洲地区的酒店往往占半数以上。其中香港文华东方酒店集团管理的泰国曼谷东方大饭店连续十多年在世界十大最佳酒店排行榜上名列榜首,并且产生了规模较大的一些酒店集团,如日本的大仓饭店集团、日本的新大谷饭店集团、中国的香港文华东方饭店集团、中国的香港丽晶饭店集团、新加坡香格里拉饭店集团、新加坡文华饭店集团等。

从上述可以看出,现代新型酒店具有以下特点:面向大众旅行市场,服务对象更为广泛;规模不断扩大,连锁经营和集团化成为主要发展趋势;酒店类型多样化,服务综合化,能够满足顾客多种需求;随着现代科学技术革命和科学管理理论的发展,酒店管理日益科学化和现代化。世界酒店业的发展离不开科学技术的革新与支持。世界酒店业设施与技术发展见表 1.2。

表 1.2 世界酒店业设施与技术发展

时 间	酒店设施与技术发展
1846 年	中央供热系统(Central heating)
1859 年	蒸汽客梯(Steam elevator)
1881 年	电灯系统(Electric lights)
1907 年	客房电话系统(In-room telephone)
1927 年	客房收音机系统(In-room radio)
1940 年	酒店空调系统(Air-conditioning)
1950 年	电梯(Electric elevator)
1958 年	客房电视机(Free television)
20 世纪 70 年代	电动收款机(POS system)、电动钥匙系统(Keyless locks)、彩色电视(Color television)、电话信息灯(Message lights on telephone)、计算机房态显示系统(Front office system followed by room status)、免费电话预订系统(Toll-free reservation)
20 世纪 80 年代	客房内电影系统(Free in-room movies)、酒店管理系统(Property management systems)、客房内办理离店系统(In-room guest check-out)
20 世纪 90 年代	房间内个人计算机系统(In-room personal computers)、电话计费系统(Call accounting systems)、酒店业全球预订系统(Global reservation system)
2000 年	酒店计算机预订系统(Computer reservations)

资料来源:王天佑.饭店管理概论[M].北京:清华大学出版社,2006.

1.2.2 中国酒店业发展简史

中国酒店业的发展远在 3 000 多年前就已经开始,是世界上最早出现酒店的国家之一。于殷商时出现的官办“驿站”是中国历史上最古老的官办住宿设施。中国酒店业的整个发展过程大体上可以分为中国古代住宿设施、中国近代酒店业和中国现代酒店业 3 个主要阶段。

1) 中国古代住宿设施

中国古代的住宿设施有官办和民办两种类型,最早可追溯到春秋战国或更早的时期,唐、宋、明、清被认为是中国古代酒店业的大发展时期。

中国古代官方开办的住宿设施主要有驿站和迎宾馆两种。驿站在商代就已经出现,名称也经历“传舍”“驿舍”“驿馆”“邮亭”等变化。到了周代,为了便于各个诸侯国向王室纳贡和朝见,还特地在交通要道处修筑了供客人投宿的“客舍”。这些驿站或客舍就是中国历



史上最古老的官办住宿设施,其主要目的就是为办理各种公务、商务、外交、军事的人员提供最基本的食宿。秦汉以后,驿站主要接待过往的官吏,设施设备更为高档,数量也不断增加。唐代时期全国驿站数量达到 1 639 所。到了元朝,驿站的接待对象不断大众化,过往的商旅及文人雅士都成了驿站的客人。直到光绪年间“大清邮政”的兴办,沿袭了三千多年的驿站才被废止。迎宾馆的名字最早见于清末,在此之前有“四夷馆”“四方馆”“会同馆”“诸侯馆”等不同的叫法,它们主要是古代官方用来款待外国使者、外民族代表及客商的地方。迎宾馆作为一种官办接待设施,顺应了古代民族之间与国家之间相互交往的需要,对中国古代的政治、经济与文化交流起到了不可忽视的作用。

中国古代民间住宿设施的发展最早可追溯到商、周时期,当时称为“逆旅”。逆,就是迎接的意思。民间住宿设施的发展与商贸活动及交通运输的发展密不可分,有“客馆”“宾馆”“客棧”“旅店”等诸多不同的叫法。春秋战国时期,由于农业和手工业的进步、商业的发展,民间的客店业初步形成并不断发展。秦汉时期是中国古代商业较为发达的时期,但这时的民间旅店主要分布在城外郊区和大道两旁。直到两汉以后,随着对外贸易的日益发展,城市的管理与布局也在发生变化,很多城市发展为商业城市,商业活动开始进入城市集中交易,民间旅店才得以进入城市。唐代长安城内建造起 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。宋朝两个重要的古代城市制度“坊市分区制”和“商贸交易限时制”被一度取消,这一时期出现了众多的“同文馆”“大同馆”“来宾馆”等旅馆。明清时期,在科举制度与商贸发展推动下产生的“会馆”成为当时客店业的重要组成部分。这些住宿设施不但提供客房,还提供酒菜饭食,晚上还有热水洗澡,无疑是现代意义上的酒店的雏形。

2) 中国近代酒店业

中国近代酒店业除了传统的旅馆之外,还出现了西式酒店和中西式酒店这两种外来形式。

西式酒店于 1840 年第一次鸦片战争后在中国出现,是 19 世纪初由外国资本建造和经营的酒店的统称。到 1939 年,在北京、上海、广州、天津、沈阳、汉口、长沙等 23 个城市中,这种西式酒店的数量达到了 80 多家,其代表有北京的六国饭店、北京饭店,上海的理查德饭店,广州的维多利亚饭店,天津的利顺德饭店等。西式酒店与中国传统旅馆存在显著差异。西式饭店一般规模宏大,装饰华丽,设备先进,以来华外国人为主要接待对象,也接待当时中国上层社会人物及达官贵人,除了最基本的食宿服务,还提供酒吧、舞厅、理发室、游艺室等服务,经理人员皆来自英、法、德等国。西式酒店是帝国主义列强入侵中国的产物,为帝国主义的政治、经济、文化服务,但同时也把西式酒店的建筑设计、服务理念、经营管理的理论和方法带到了中国,一定程度上促进了中国近代酒店业的发展。

中西式酒店的发展始于民国,推动力正是来自西式酒店,由中国的民族资本家投资兴建,是中西风格结合的新式饭店。中西式酒店发展迅速,到 20 世纪 30 年代,各大城市均有这类酒店,其代表有北京的东方饭店、西山饭店、中国饭店,上海的中央饭店、大上海饭店、扬子饭店、百乐门饭店,天津的国民饭店、惠中饭店、世界大楼等。这类饭店无论是建