



21世纪全国高职高专旅游类规划教材

现代饭店管理概论

XIANDAI FANDIAN GUANLI GAILUN

邱萍 主编
徐文苑 副主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高职高专旅游类规划教材

现代饭店管理概论

邱 萍 主 编

徐文苑 副主编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书建立在现代管理学的基础之上,对管理理论在饭店管理中的应用展开了全面系统的介绍。全书以饭店管理的背景概述开篇,进而由内而外,由硬件而软件,系统介绍了现代饭店管理的基本知识,最后以饭店管理的经济效益与社会效益结束。内容理论联系实际,强化专业技能的训练,每章配有案例和复习思考题,便于读者巩固基本知识,培养学生掌握饭店管理的基本能力。

本书既可作为高职高专旅游类专业及其他相关专业的教材,又适合社会在职人员自学、进修或参考。

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店管理概论/邱萍主编. —北京:北京大学出版社, 2007.8
(21世纪全国高职高专旅游类规划教材)
ISBN 978-7-301-12619-6

I. 现… II. 邱… III. 饭店—企业管理—高等学校: 技术学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第126479号

书 名: 现代饭店管理概论

著作责任者: 邱 萍 主编

责任编辑: 梁 勇

标准书号: ISBN 978-7-301-12619-6/F·1696

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号100871

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765126 出版部 62754962

网 址: <http://www.pup.cn>

电子信箱: xxjs@pup.pku.edu.cn

印 刷 者: 河北滦县鑫华书刊印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787毫米×980毫米 16开本 17印张 360千字

2007年8月第1版 2007年8月第1次印刷

定 价: 30.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024; 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

前 言

我国的旅游业自改革开放后迅速发展,饭店业也随之飞速发展。中国饭店业几经春秋,如雨后春笋,在历尽风雨后正逐步走向成熟,尤其是入世后,国际上关于饭店的先进理念、经营模式、管理方法等都行之有效地广泛应用于我国饭店经营管理中,为我国饭店业的发展带来了勃勃生机。中国饭店业信心百倍地昂首阔步地跨入 21 世纪,百花齐放,蒸蒸日上,在这种形势下,我们有责任对饭店管理的理论体系及运行规律进行更深入细致的探究,涉足更为广阔的领域,以指导并完善实践教学体系的方方面面,从而推动中国饭店业健康有序地繁荣发展。为此,根据新的形势和教学要求,我们编写了本教材,以适应时代发展及教学的需要。

《现代饭店管理概论》是供旅游院校学生使用的专业基础课教材。本教材是在参考国内外相关领域最新研究成果的基础上,结合我们多年教学经验,以饭店业务运行的逻辑演进为线索安排各章节内容,试图在书的内容、体系等方面进行新的尝试。为了突出高职高专教育的实践性、应用性的特点,本书在编写过程中,从高职高专教育教学的要求出发,本着适度、够用的原则,强调专业技能的掌握与训练;编写上注重理论联系实际,注重其编排的新颖性。各章配有案例和复习思考题,以帮助学习者加强对基本内容的理解及有关理论、方法的掌握和运用。

本书特点主要体现在以下几个方面。

一、针对性:定位于本专科层次,目标明确。注重对学生基本理论与基本技能的培养,在理论上以必需、够用为度,在实践上着重培养学生的技术应用能力和创新能力。

二、先进性:突出了内容的系统性,注重适用新颖。本书一方面体现知识新,在编写过程中编者阅读查找了大量资料,选取最新的饭店业实践和研究的新成果,内容具有相当的前瞻性。另一方面是案例实用性强。本书大多引用国内外典型案例进行分析,倡导案例式教学。

三、实用性:在内容上强调理论与实践的紧密结合。结合饭店业的经营管理实际,具有很强的可操作性,而且内容详实、要点突出。采用更加灵活新颖的体例编写形式,深入浅出地介绍饭店管理的理论与技能。

本书主编是邱萍(四川烹饪高等专科学校),副主编是徐文苑(天津职业大学)。各章的编写人员分别是:邱萍(一、二、六章)、徐文苑(四、八、九章)、江燕灵(五、七章。重庆科技学院)、罗晓黎(三、十章。长江职业技术学院)、陈国园(绵阳职业技术学院)、吴筠(武汉铁路职业技术学院)也参加了本书的编写工作。全书由邱萍统稿。

本书在编写过程中，我们参考和借鉴了前人的研究成果，借以充实本书的内容，并得到北京大学出版社各方面的大力支持与帮助，在此表示诚挚的谢意。因编者能力有限，难免有疏漏之处，请广大读者批评指正。同时希望能及时得到使用教材的反馈意见，以利于我们不断完善和提高。

编 者

2007年2月

目 录

第一章 饭店概述	1
第一节 饭店的发展历史	1
一、世界饭店业发展史	1
二、中国饭店业的产生与发展	3
第二节 饭店的定义、功能及任务	7
一、饭店的定义	8
二、饭店的功能	9
三、饭店的任务	9
第三节 饭店的类型与等级	10
一、饭店的类型	10
二、饭店的等级	13
第四节 中国的饭店管理	16
一、中国现代饭店管理的产生与发展	16
二、中国饭店管理的形式	18
第五节 现代饭店集团	20
一、现代饭店集团的产生和发展	20
二、饭店集团化经营的优势	21
三、饭店集团的管理形式和收费形式	22
第六节 本章小结	25
复习思考题	25
第二章 饭店管理理论	26
第一节 现代饭店管理概述	26
一、现代饭店管理的基本含义	26
二、饭店管理的内容纲要	29
第二节 现代饭店管理职能	30
一、计划职能	31
二、组织职能	33
三、指挥职能	34
四、协调职能	35

五、控制职能.....	36
第三节 管理理论基础.....	37
一、管理科学的发展和演变.....	37
二、饭店管理中的国际新潮流.....	46
第四节 本章小结.....	53
复习思考题.....	53
第三章 饭店建筑与设备.....	55
第一节 饭店建筑与结构布局.....	55
一、饭店建筑的选址.....	55
二、饭店建筑的造型.....	57
三、饭店建筑的结构布局.....	57
第二节 饭店设备系统.....	66
一、饭店设备系统特点.....	66
二、设备系统的作用.....	67
第三节 饭店建筑与设备的发展趋势.....	72
一、饭店建筑设计的发展趋势.....	72
二、饭店设备的发展趋势.....	73
第四节 本章小结.....	74
复习思考题.....	75
第四章 饭店的计划与组织管理.....	76
第一节 饭店计划及其编制.....	76
一、饭店计划的定义与重要性.....	76
二、饭店计划的类型.....	77
三、饭店计划中的主要指标.....	79
四、影响计划编制的因素.....	80
五、饭店计划编制的程序.....	82
六、饭店计划的目标管理.....	82
第二节 饭店经营决策与战略管理.....	85
一、决策的概念及其类型.....	85
二、决策的程序.....	88
三、饭店经营决策的方法.....	89
四、战略管理的概念.....	96
五、战略的特征与类型.....	96
六、饭店战略管理的过程.....	98
七、基于顾客价值理论的饭店企业经营战略.....	99

八、饭店通用竞争战略.....	101
九、饭店战略的选择方法.....	102
第三节 饭店的组织结构.....	105
一、组织结构的基本概念.....	105
二、组织结构的选择.....	106
三、饭店组织的部门划分.....	107
四、组织结构形式.....	108
五、组织原则.....	110
第四节 饭店的组织制度.....	111
一、饭店组织制度的含义和作用.....	111
二、饭店组织制度的类型.....	112
三、几种主要的制度.....	113
四、对饭店非正式组织的管理.....	113
五、制度的执行.....	116
第五节 本章小结.....	119
复习思考题.....	119
第五章 饭店服务质量管理.....	120
第一节 饭店服务质量管理概述.....	120
一、饭店服务质量的构成内容.....	120
二、饭店服务质量的特点.....	123
三、饭店服务质量的衡量标准.....	124
四、饭店服务质量的管理方法.....	126
五、饭店服务质量保证和评价体系.....	129
第二节 追求卓越的管理.....	131
一、顾客满意是企业追求的第一目标.....	131
二、员工满意是企业追求的重要目标.....	133
三、“两个满意”是企业追求的更高目标.....	134
第三节 本章小结.....	136
复习思考题.....	137
第六章 饭店人力资源管理.....	138
第一节 饭店人力资源管理概述.....	138
一、饭店人力资源管理的含义.....	139
二、饭店人力资源管理的目标.....	140
三、饭店人力资源管理的内容.....	141
第二节 人力资源的开发.....	142

一、员工招聘.....	142
二、员工培训.....	146
第三节 饭店人力资源的利用.....	150
一、编制定员.....	150
二、合理用人.....	152
三、绩效考核.....	154
第四节 饭店员工激励与奖励.....	156
一、激励的概念.....	156
二、激励的作用.....	156
三、激励的方法.....	157
第五节 饭店的纪律与惩罚.....	158
一、指出和纠正员工错误时应注意的问题.....	159
二、采用适当的惩罚手段.....	159
三、员工处罚后的申诉程序.....	160
第六节 本章小结.....	161
复习思考题.....	161
第七章 饭店营销与公关管理.....	162
第一节 饭店营销管理.....	162
一、饭店营销活动概述.....	162
二、饭店营销组合策略.....	164
三、饭店营销理念和营销技巧.....	169
第二节 饭店公共关系管理.....	174
一、饭店公共关系概述.....	175
二、饭店公共关系活动领域分析.....	176
三、饭店企业 CIS.....	178
第三节 本章小结.....	182
复习思考题.....	182
第八章 饭店产品的管理与创新.....	184
第一节 饭店产品的构成与特点.....	184
一、饭店产品的概念与特点.....	184
二、饭店产品的构成与构成要素.....	186
第二节 饭店产品的分析与定位.....	188
一、饭店产品分析.....	188
二、饭店产品的定位.....	188
第三节 饭店产品的动态调整与产品创新.....	193

一、饭店产品的动态调整.....	193
二、饭店产品的创新.....	195
第四节 本章小结	202
复习思考题	203
第九章 饭店的成本控制与收益管理.....	204
第一节 饭店的成本控制.....	204
一、饭店成本的概念与构成.....	204
二、饭店成本管理与控制的重要性.....	208
三、饭店成本管理与控制的原则与方法.....	209
四、饭店主要业务部门成本控制.....	211
第二节 饭店的营业收入与利润管理.....	216
一、饭店营业收入.....	216
二、饭店利润.....	220
三、饭店收益管理.....	224
第三节 本章小结	239
复习思考题	240
第十章 绿色饭店管理.....	241
第一节 绿色饭店概述.....	241
一、绿色饭店的含义.....	241
二、绿色饭店的产生与发展.....	243
三、绿色饭店的具体要求.....	244
四、饭店实施环境友好的采购.....	248
五、绿色饭店的基本原则.....	250
第二节 绿色饭店创建.....	251
一、创建绿色饭店的必要性.....	251
二、创建绿色饭店的理论体系.....	253
三、创建绿色饭店的思路.....	257
第三节 本章小结	260
复习思考题	261
参考文献	262

第一章 饭店概述

本章要点:

- 饭店的发展历史
- 饭店的定义、功能及任务
- 饭店的类型与等级
- 中国的饭店管理

学习目的与要求:

通过对本章的学习,要求学生认识中国旅游饭店是一类特殊的企业,它的存在有其社会理由,了解饭店的产生与发展,了解饭店在我国的兴起、发展现状与趋势,掌握旅游饭店的概念、功能、任务、类型、等级,饭店管理的产生、发展以及中国的饭店管理形式,现代饭店集团的优势与经营模式。

第一节 饭店的发展历史

一、世界饭店业发展史

饭店是非常古老的服务行业,它的产生和发展过程源远流长,已经有几千年的历史。其发展进程大体上可分为四个时期。在第二次世界大战以后,欧美各地随着经济形势的好转以及旅游业的不断发展进入了现代饭店时期,并逐步形成了庞大独立的饭店行业。

1. 客栈时期。客栈是社会发展的产物,是社会生产力发展到一定阶段时,随人类旅游活动的出现而产生的。为满足外出人们的吃、喝、住等赖以生存的基本需要,千百年以前就出现了客栈。客栈的发展,经历了一个很长的历史时期,到中世纪后期,随着商业的发展、旅游和贸易兴起,外出的传教士、信徒、外交官吏、信使、商人数量激增,对客栈的需求量大增。由于当时的交通方式主要是步行、骑马、或乘坐驿车,因此,客栈大多设在车马道路边或是驿站附近。最早的客栈设施简陋,仅向过往的商旅提供基本食宿,无非是一间大房子,内有几间房间,每个房间里摆了一些床,旅客们往往挤在一起,他们所需要的仅仅是一个可供过夜的设施,并没有什么更多的要求。到了15世纪,出现了一些拥有20~30间客房的中型客栈,有些比较好的客栈设有一个酒窖、一个食品室、一个厨房,为

客人提供酒水和食品。还有一些客栈已开始注意周围环境状况,房屋前后开辟有花园草坪,客栈内有宴会厅和舞厅等,开始向多功能发展。总的来说,当时的客栈仅是其老板赖以糊口谋生的低级行业,不是完整意义上的企业,是饭店行业的萌芽。

客栈的发展延续了很长一段时间,在这一时间的客栈主要呈现以下特点:第一,客栈的经营具有独立性。第二,客栈经营的规模较小,建筑简单、设施简陋,服务项目少,服务质量差,除基本的睡眠设施与粗糙的饮食之外,对顾客的舒适性不予考虑。第三,价格低廉。

2. 豪华饭店时期。豪华饭店时期又称为大饭店时期。19 世纪初,资本主义经济和旅游业的产生并迅速发展起来,外出旅游人数增多,旅游开始成为一项经济活动,专为上层统治者、贵族度假者服务的豪华大饭店应运而生,饭店业得到较大的发展。1829 年在美国波士顿建成的特里蒙特饭店被认为是第一家现代化饭店,该饭店不仅客房多,设备设施较为齐全,而且服务人员也经过一些简单的培训,客人有安全感,为整个新兴的饭店行业确立了标准。自特里蒙特饭店开业后,更先进的饭店相继出现。这些饭店崇尚豪华和气派,布置高档的家具,供应精美的食物。

大饭店时期的饭店具有以下特点:第一,饭店接待的对象主要是王公贵族、豪门巨富与社会名流。第二,饭店投资者把经营饭店当作自己跻身上流社会的阶梯,为取悦于上流社会的顾客,饭店经营者总是在饭店的装修、设施上极尽所能,宫廷般的奢华成为饭店业追求的目标,而不仅仅是考虑经营利润。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的管理机构,饭店管理开始与所有权分离,促进了饭店企业管理及其理论的发展。但管理仍处于经验管理阶段,尚未形成一套科学的管理体系。

3. 商业饭店时期。商业饭店时期开始于 20 世纪初,以美国为典型代表。20 世纪初资本主义生产力飞速发展,世界范围商品贸易和经济交往活动大量增加,只供特权阶层使用的豪华饭店已远远不能满足商务往来大量增长的需求。1908 年,被誉为“饭店管理之父”的斯塔特勒在美国纽约州布法罗建造了世界上第一座商业饭店。斯塔特勒在饭店设施的建造上、饭店管理的方法上以及服务的细节上都有许多独到的见解。斯塔特勒为饭店的 300 间客房均配备了浴室,铺设完善的供排水、暖气和输电线管道,这些管道被后人称为“斯塔特勒管道”。他还给每间客房安装了电话和标准化壁橱,给浴室配置了穿衣镜和毛巾钩,在客房里安置了床头灯和供客人使用的文具纸张。斯塔特勒这些开创性的措施在当今仍然是客房标准间基本结构模式。

到了 20 世纪 20 年代,饭店业得到了迅速发展,美国的大中小城市纷纷通过各种途径集资兴建现代饭店,汽车饭店在美国各地开始出现。20 世纪 30 年代,由于经济大萧条,旅游业面临危机,饭店业亦不可避免地陷入困境。在鼎盛时期开业的饭店,几乎尽数倒闭,饭店业受到极大挫折。

商业饭店时期,新兴交通工具汽车、火车、飞机的出现给旅客出行带来极大便利,许

多饭店把位置选到了城市中心,而汽车饭店基本选址在公路边。这一时期的饭店,设施方便、舒适、清洁、安全。服务虽仍较为简单,但已日渐健全,经营方向开始以客人中心,饭店的价格也趋向合理。

商业饭店时期的饭店具有以下特点:第一,饭店的规模较大,设备设施舒适完善。第二,服务项目齐全,价格合理。第三,饭店接待对象由上流社会人士转变为商务旅行者和社会各界人士。第四,饭店的经营管理活动完全商业化,追求利润成为饭店管理者的经营目标。第五,饭店管理逐渐科学化和效率化。在管理中运用科学的管理方法,将图表、数字等定量管理手段运用到饭店管理中;注重市场调研和选择目标市场;注重饭店员工和管理人员的培养,以提高工作效率;第六,由于服务面向大众,饭店服务开始讲究标准化与技巧性;第七,饭店业相关法规日益健全。

4. 现代饭店时期。现代饭店时期又被称为新型饭店时期。它始于20世纪中叶。第二次世界大战以后,随着世界经济的恢复和发展,旅游业作为一个新兴产业在世界崛起。不仅商务旅游日趋活跃,而且观光旅游、度假旅游的发展速度也很惊人。随着人们收入水平和消费质量的提高,旅游开始普及。社会的低收入阶层如退休职工、学生等也加入了旅游者的行列,旅游者类型呈现多样化。在这一时期,采取连锁经营方式的饭店集团逐渐取代了传统的独家经营的饭店,占据了世界饭店业的统治地位。种类繁多的各种类型饭店如雨后天春笋般不断涌现。

现代时期的饭店具有以下特点:第一,旅游市场结构的多元化促使饭店企业类型多样化,出现了如度假性饭店、旅游观光饭店、娱乐消闲型饭店、商务饭店等多种类型的饭店,以适应各种类型客人的需要。第二,市场需求的多样化促使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,使饭店与其它行业联合或走向连锁经营、集团化经营的道路,饭店集团开始出现。第四,饭店服务综合化,饭店提供住、食、旅游、通讯、商务、康乐、购物等服务。第五,现代科学技术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。

二、中国饭店业的产生与发展

在中国,最早的饭店设施可追溯到春秋战国或更久远的时代。中国的唐、宋、明、清被认为是中国古代饭店业迅速发展的时期。中国现代化的饭店设施,主要兴建于最近20多年。

(一) 中国古代饭店的形成与发展

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。

(1) 驿站。中国最古老的一种官方住宿设施是驿站。在古代,只有简陋的通讯工具,统治者政令的下达,各级政府间公文的传递,以及各地区之间的书信往来等,都要靠专人递送。驿站就是为这种驿传制度服务而设立的。历代政府为了有效地实施统治,必须保持信息畅通,因此一直沿袭了这种驿传制度,与这种制度相适应的,为信使提供的住宿设施

应运而生，这便是闻名于世的中国古代驿站。从商代中期到清光绪二十五年（公元1899年）止，驿站沿袭了三千多年，因而，驿站堪称中国历史上最古老的旅馆。

中国古代驿站在其存在的漫长岁月中，由于朝代的更迭、政令的变化、疆域的展缩以及交通的疏塞等原因，不仅其名称多有变化，而且其功能也在不断改变。驿站虽然源于驿传交通制度，初创时的本意是专门接待信使的住宿设施，但后来逐渐扩大了功能范围，也为过往商旅和民间旅行者提供食宿服务。

中国古代驿站的设置与使用，完全处于历代政府的直接管理之下，其基本内容包括：

① 驿站的符验簿记制度。为了防止意外发生，历代政府都明文规定：过往人员到驿站投宿，必须持有官方旅行凭证。在旅行者出示凭证的同时，驿站管理人员还要进行登记（簿记制度）。

② 驿站的饮食供给制度。中国古代是一个等级森严的社会，公差人员来到驿站，驿站管理人员便根据到来者的身份，按照朝廷的有关规定供应饮食。这种饮食供应制度，被历代统治者所沿用。

③ 驿站的交通供应制度。为了保证公差人员按时到达目的地和不贻误军机，历代政府还根据官员的等级制定了驿站的交通供给制度，为各级公差人员提供数量不等的车、马等。

（2）迎宾馆。迎宾馆是中国古代另一类官办住宿设施。春秋战国时期的“诸侯馆”和“传舍”，可以说是先秦时期的迎宾馆。以后几乎历朝历代都分别建有不同规模的迎宾馆，并冠以各种不同的称谓。清末时，称这类馆舍为“迎宾馆”。迎宾馆主要用来接待各国使节和各族代表。中国古代迎宾馆作为一种官办接待设施，适应了古代民族交往和中外交往的需要，对中国古代的政治、经济和文化交流起到了不可忽视的作用。

2. 古代民间旅店和早期城市客店。食宿业作为商业的重要组成部分，其产生与发展与商贸活动的兴衰及交通运输条件的优劣密切相关。古人将旅途中休憩食宿处所称为“逆旅”。“逆旅”早在商周时期就已出现，到了战国时期，随着手工业和商业的发展，商业中心的出现和交通运输的进一步发展，民间旅店业已经初步形成。秦汉时期，民间旅店业随着商业的兴旺发达也有了进一步发展，但由于受到当时城市功能的局限，商业活动迟迟未能进入城市内部，交易者必须按规定的時間聚散，而他们并不居住在城市中，因而，以接待商贩旅客为主的民间旅店一直都只能分布在城外郊区及通衢大道两旁。汉代以后，诸多城市逐渐发展成为商业都市，城市的管理制度及城区布局也发生了变化，从而导致了民间旅店进入城市，出现在靠近市场的繁华地段。隋唐时期，生产力的发展，社会的安定，市场的兴旺，交通的发达，丝绸之路的空前繁荣，使旅店业得到了大发展，但由于受封建政府坊市管理制度的约束而不能自由发展。两宋时期，世代相袭的城市管理制度发生了变化，坊市分期和商贸交易限时制被取消，于是，包括客店在内的各行店铺争先朝着街面开放，并遍布城内繁华街道。明清两代，商业更加繁荣，民间旅店业也因此更加兴旺，尤其是这一时期中国封建社会科举制度的进一步发展，在各省城和京城出现了专门接待各地赴试学子的会馆，成为当时旅馆业的重要组成部分。

我国早期的民间旅店的大发展,使它在早期城市建设中占据了一定的地位,并与城市人口发生了密切的关系。城市人口的结构,一般由固定人口与流动人口两部分构成,流动人口中的很大一部分,是在城市旅馆居住的各地客人,自中国城市出现旅馆以来,这些客人主要是往来于各地的商人以及游历天下的文人、官吏等。居于旅馆的客商,除了作为城市流动人口的主要部分以外,其中的不少客商还在当地娶妻生子,从而变为城市固定人口的一部分。

3. 古代住宿设施的特点。我国古代住宿设施是在漫长的历史进程中,受政治、经济、文化诸多因素制约,以及来自域外的各种文化的影响,逐渐形成的。其特点包括:

(1) 建筑特点。第一,我国早期住宿设施重要的建筑思想是“便于旅客投宿”。所以早期的旅馆主要坐落在城市的交通要道、商旅往来的码头附近或名山胜境附近。第二,受封建等级制度和宫室制度的制约,我国早期旅馆建筑规模和布局上呈现差别,由官府建造的旅馆豪华富丽,由中小商人经营的旅馆则逊色得多。

(2) 经营特点。第一,在经营范围上,食宿合一。第二,在客房的经营上,宋元时期的旅店已经分等经营。第三,在经营作为上,衣帽取人、惟利是图。第四,注重商招在业务开展中的宣传作用,如在店门前挂灯笼作为商招等。

(3) 接待服务特点。第一,礼貌待客。根据客人的身份、地位的不同,采用不同的礼貌称谓。第二,“宾至如归”的服务思想。古代中国人对旅店要求的标准是“家”的概念,住店只求方便自然。

4. 古代住宿设施的管理。在我国漫长的封建社会中,一切都在王制的统治和干涉下,旅馆也不例外。对旅馆的管理,历来都受到政府的重视。

(1) 住宿登记制度。旅客住店按照政府颁发的住宿制度办理住宿手续。

(2) 纳税制度。封建政府从很早的时候开始,就颁布了向旅馆征税的制度,旅馆税收成为政府财政收入的一个来源。

(二) 中国近代饭店的兴起与发展

1. 西式饭店。西式饭店是19世纪外国资本侵入中国后所建造和经营的饭店的统称。这类饭店在建筑式样、建筑风格、设施设备、内部装饰、经营方式、服务对象等方面都与中国的传统旅店不同,是中国近代饭店业中的外来成分。

1840年鸦片战争以后,《南京条约》、《望厦条约》等一系列不平等条约的签订,资本主义列强纷纷侵入中国,设立租界地,划分势力范围,并在租界地和势力范围内兴建银行、邮政、铁路和各种工矿企业,同时也带来了西式饭店。至1939年,在北京、上海、广州、天津、沈阳等23个城市中,已有外国资本建造和经营的西式饭店近80家。与当时中国传统饭店相比,这些西式饭店规模宏大,装饰华丽,设备豪华、舒适。内部有客房、餐厅、酒吧、舞池、球房、电梯、理发室、会客厅、小卖部等设施。客房内有电话、暖气,卫生间有冷热水。西式饭店的经理人员皆来自英、法、德等欧美国家。客房分等经营,按质论价;向客人提供的饮食是西餐,除向本店宾客供应饮食外,还对外供应各式西餐,承办西

式筵席；服务趋向规范化、标准化和文明礼貌。

西式饭店是西方列强侵入中国的产物，完全代表了其利益，为其政治、经济、文化侵略服务。但在另一方面，西式饭店的出现客观上推动了中国近代饭店业的发展。在当时西式饭店的经营者中，有不少人接受过饭店经营的专业教育，他们把当时欧洲饭店的建筑风格、设备配置和经营管理理论和方法带到了中国。

2. 中西结合式饭店。西式饭店的大量出现，刺激了中国的民族资本向饭店业投资，因而，从民国开始，各地相继兴建了一大批具有半中半西风格的新式饭店。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，一改传统的中国饭店大多是庭院式或园林式并且以平房建筑为多的风格特点。这类中西式饭店多为楼房建筑，有的则是纯粹的西式建筑。至20世纪30年代，中西式饭店的发展达到了鼎盛时期。

中西式饭店不仅在建筑上趋于西化，在设备设施、服务项目和经营方式上受西式饭店的影响，而且在经营体制方面也多有仿效，实行饭店、交通、银行等行业联营。这是西式饭店对中国近代饭店业具有重大影响和深远意义的一个方面，并与中国传统的饭店经营方式形成鲜明的对照。从此，输入近代中国的欧美饭店业经营观念和方法逐渐中国化，成为中国近代饭店业中引人注目的成分。

（三）中国现代旅游饭店业的发展

我国现代旅游饭店业的发展历史不长，但速度惊人。饭店业的发展先后走过了四大阶段：五六十年代，饭店业是“国安”——国家安全。宾馆饭店一律被看成国家安全部门的一个组成部分。六七十年代，饭店业是“接待”——接待革命战友。七八十年代是“外事”——是国家外事活动的一部分。八九十年代，饭店业才成为产业。进入21世纪，中国饭店业才在经济产业上走向成熟，其标志是同档次、同星级的饭店，已与国际水平处于同一水平。1978年以前，中国饭店业是外事工作的一部分，是外事接待工作的附属单位，没有独立的经济地位，在服务上也只能提供简单的食宿，功能单一，设施陈旧。1978年，我国仅有涉外饭店415家，其中能接待外宾的仅有208家。饭店建设的滞后与供给的短缺成为当时制约中国旅游业发展的瓶颈。自1978年我国开始实行对外开放政策以来，短短的20多年时间，我国旅游饭店无论是行业规范或设施质量，还是经营观念或管理水平，都取得了长足进步。到2004年末，全国共有星级饭店10888家。

中国现代旅游饭店的发展可以分为如下几个阶段。

1. 第一阶段：由事业单位招待型向企业单位经营型转变。我国的部分旅游饭店是从以前的政府高级招待所转变而来的。招待所的主要特征是：以政治接待为主，以完成接待任务为目标，不搞经济核算，不讲经济效益。1978年以前，我国大部分饭店是事业型单位，在财政上实行统收统支、实报实销制度，服务上只提供简单的食宿，谈不上满足客人的差异化需要。经营上没有指标，也没有计划，饭店既没有压力，也缺乏活力，因而根本不可能满足旅游发展的需要。1978—1983年旅游行政管理部门重点围绕三个方面，即如何使我国饭店业从招待型管理转轨为企业化管理型，如何提高饭店管理水平和服务质量，如何提

高管理人员素质使之掌握现代化饭店管理知识等方面做了大量的工作。在总结和推广当时一些饭店先进经验的基础上,提出了饭店应在经济性质上实现企业化。在管理上,建立岗位责任制;在经营上,增加服务项目,开展多种经营;在管理队伍建设方面,着手抓管理人员的培训和知识更新。经过几年努力,使一大批原来的事业单位初步实现了企业化,饭店经营水平有了明显变化,服务质量有了显著提高。

2. 第二阶段:由经验管理走向科学管理。1984年,国务院批转了国家旅游局《关于推广北京建国饭店经营管理方法有关事项的请示》,全国饭店学“建国”的活动把中国饭店业的内部体制改革推向了一个新高度。富于活力的人事、劳动制度和总经理负责制开始贯彻,新旧体制开始转换,饭店由经验管理走向科学管理,从而标志着中国的饭店业迈向现代化。

3. 第三阶段:推行星级评定制度,进入国际现代化管理新阶段。中国饭店业为了与国际惯例、规范接轨,开始推行星级评定制度。1988年8月,国家旅游局正式颁布了《中华人民共和国旅游涉外饭店星级标准》,开展“涉外饭店星级划分与评定”,从而标志着中国饭店业走向成熟。尽管我国的星级评定制度比世界晚了20多年,但相比之下,中国的星级划分评定制度更加完善、严密。

4. 第四阶段:建立饭店管理公司,饭店走向专业化、集团化。1994年,国家旅游局审批公布了16家饭店管理公司,标志着行业走向专业化、集团化。到2002年全国共有110家饭店管理公司,管理饭店700余家,星级饭店集团化程度达7.2%。

专业化、集团化是全球性潮流,外国饭店集团化十分成熟,已形成多家世界著名的饭店管理集团,美国饭店集团化程度比例已高达90%,其排名前十位的饭店集团拥有客房数总计约219万间,占美国客房总数的56%。一些外国知名的饭店管理集团已在我国管理了几百家饭店。几十年来,我国饭店业也积累了丰富的管理经验,培养出一大批管理人才,为我国饭店管理集团的发展奠定了基础。

5. 第五阶段:管理的法制化趋势。管理的法制化是饭店发展的客观需求和必然趋势。发达国家已有诸如《旅馆法》或一些统一的行业规定来规范饭店的经营管理。在我国由于目前尚缺少相应的法律规范,致使企业无章可循,客人投诉无门,处理无法可依,给饭店的正常经营管理带来了消极的影响。今后将着重加强法制规范的建设,从建立健全法规、标准、规范着手,逐步完善,形成科学、严密的饭店法规体系。

第二节 饭店的定义、功能及任务

现代饭店业已经发展成为旅游业最重要的一个行业,一个国家或地区饭店的行业规模、管理水平和服务质量是衡量其旅游业发展程度的主要标志。