

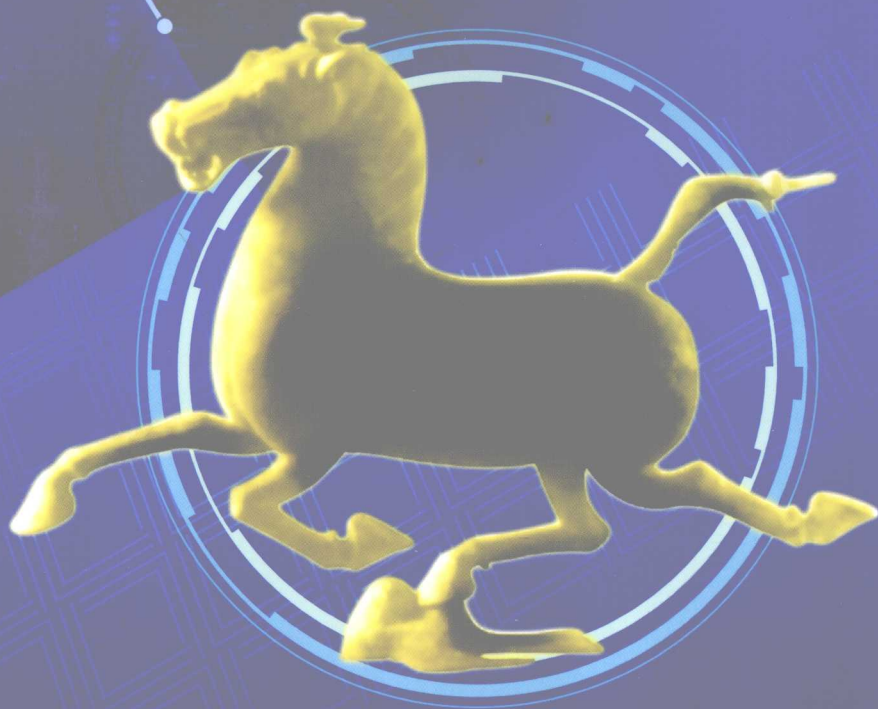


21st CENTURY
十一五规划

21世纪全国高等院校旅游管理系列实用规划教材

现代饭店管理

尹华光 主编



中国林业出版社
China Forestry Publishing House



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21世纪全国高等院校旅游管理系列实用规划教材

现代饭店管理

尹华光 主编

中国林业出版社
China Forestry Publishing House



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书是21世纪全国高等院校旅游管理系列实用规划教材之一。全书共分为11章,1~3章主要从宏观的角度介绍现代饭店管理的基础理论;4~7章主要从纵向的角度介绍现代饭店的生产管理、营销管理、服务管理和投资与筹备管理;8~11章主要从横向的角度介绍现代饭店的前厅与客房管理、餐饮与康乐管理、人财物与设备管理、信息与安全管理。每一章设置本章概要、学习目标、关键性术语、章首案例、知识窗、课堂讨论、思考题、案例分析、本章推荐阅读书目等栏目。全书体系完整,内容翔实,编排新颖,应用性强。

本书既可作为高等学校旅游管理专业教材,也可作为旅游饭店管理人员的培训教材,还可以作为其他相关业务人员、科研人员和有关企业经营管理者参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店管理/尹华光主编. —北京:中国林业出版社;北京大学出版社,2008.8

(21世纪全国高等院校旅游管理系列实用规划教材)

ISBN 978-7-5038-5283-1

I. 现… II. 尹… III. 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(2008)第115240号

书 名: 现代饭店管理
著作责任人: 尹华光 主编
总 策 划: 牛玉莲 林章波
执行策划: 郑铁志 李 虎
责任编辑: 郑铁志 翟 源

出 版 者: 中国林业出版社(地址:北京市西城区德内大街刘海胡同7号 邮编:100009)

网址: <http://www.cfph.com.cn> E-mail: jiaocai_public@163.com

电话:编辑部66170109 营销中心66187711

北京大学出版社(地址:北京市海淀区成府路205号 邮编:100871)

网址: <http://www.pup.cn> <http://www.pup6.com> E-mail: pup_6@163.com

电话:邮购部62752015 发行部62750672 编辑部62750667 出版部62754962

印 刷 者: 北京市昌平百善印刷厂

发 行 者: 中国林业出版社 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

开 本: 850mm×1168mm 16开本 21印张 493千字

版次印次: 2008年8月第1版 2008年8月第1次印刷

定 价: 36.00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

序

1845年,托马斯·库克成立世界上第一家旅行社,标志着世界旅游业的出现。但是作为真正意义上的现代旅游业,则始于20世纪50年代的欧美。从那时至今,旅游从少数上层阶层所能享受的活动发展到现今大众旅游和社会旅游时代,仅经历了50多年的时间。在这短短50多年的历程中,世界旅游业发展大大超出世界经济总体发展速度,成为世界上最大的产业之一。世界旅游组织的统计数字显示,2005年国际旅游人数首次突破8亿人次,全球平均增长率高达5.5%;2006年国际旅游人数达到8.42亿万人次,同比增长4.5%,超出了旅游业的预期。世界旅游组织预测,到2010年,全世界每年将有10亿多人出国旅游。旅游不仅对世界各国的经济发展产生积极而深远的影响,同时它已成为人们生活中的一部分,还是影响人们生活方式和生活观念的一个重要因子。

中国是一个旅游资源大国,有着得天独厚的自然旅游资源和人文景观优势。上下几千年的文明沉淀,方圆960万 km^2 的国土,使中国的旅游资源在世界上无与伦比。尽管我国旅游业起步于20世纪80年代初,但经过30余年的发展,中国正从一个旅游资源大国走向旅游接待大国,旅游业在国民经济中的地位和作用日益凸显,其强劲的发展势头受世界关注。2006年,我国国内旅游人数13.94亿人次,入境旅游人数12494万人次,全国旅游外汇收入339.49亿美元,出境旅游总人数为3452.36万人次。世界旅游组织预测,到2015年中国将成为世界上第一大入境旅游接待国和第四大出境旅游客源国。届时中国入境旅游人数可达2亿人次,国内旅游人数可达26亿人次以上,出境旅游人数可达1亿人次左右,游客市场总量可达30亿人次左右,居民人均出游可达2次,旅游业总收入可达2万亿元人民币左右。“十一五”期间中国旅游业将每年新增直接就业70万人、带动间接就业350万人。到2015年,中国旅游直接拉动和间接就业总量将达1亿人左右。

蓬勃发展、无限生机的旅游业,给旅游教育,尤其是高等旅游教育带来了巨大的机遇和挑战。旅游管理是工商管理下面的一个小学科,却面向的是大产业,如何使旅游学科做大做强,更好地为旅游产业服务,为21世纪旅游业发展培养所需各类人才,是每一个旅游教育工作者所要思考的问题。做大做强旅游学科,使旅游教育要与旅游产业的发展同步,就必须加大旅游学科建设的力度,其中之一就是要搞好旅游教材的建设,因为,教材是体现教学内容和教学方法的知识载体,是进行教学的基本工具,也是深化教育教学改革,全面推进素质教育,培养创新人才的重要保证。中国林业出版社、北京大学出版社组织全国部分高校编写“21世纪全国高等院校旅游管理系列实用规划教材”就是推动旅游教学改革与教材建设的重要举措。

在本套教材的编写过程中,我们力求系统地、科学地介绍旅游管理专业的基本理论,基本知识和基本技能(“三基”),同时也力求将以下理念融入到教材的编写中:一是教育创新理念。

即以培养创新意识、创新精神、创新思维、创造力或创新人格等创新素质以及创新人才为目的的教育活动融入其中。二是现代教材观理念。传统的教材观以师、生对教材的“服从”为特征，由此而生成的对教学矛盾的解决方式表现为“灌输式”的教学关系。现代教材观是以教材“服务”师生，即将教材定义为“文本”和“材料”，提供了编者、教师、学生与真理之间的跨越时空的对话，为师生创新提供了舞台。三是培养大学生“四种能力”的理念。教材的编写充分体现强化学生的实践能力、创造能力和就业能力、创业能力的建设需要，以适应旅游业的快速发展对旅游人才的新要求。四是教材建设服从于精品课程建设的理念。精品课程是具有一流教师队伍、一流教学内容、一流教学方法、一流教材、一流教学管理等特点的示范性课程。精品课程建设是高等学校教学质量与教学改革工程的重要组成部分。本套教材的编写力求为精品课程建设服务，能够催生出一批旅游精品课程。

本套教材不仅是全国高等院校旅游管理专业教育教学的专业教材，而且也可作为旅游管理部门、旅游企业专业人员培训及参考用书。我们希望本套教材能够为培养 21 世纪旅游创新人才做出贡献。

最后，借此机会感谢北京大学吴必虎教授、青岛大学旅游学院马波教授对本套教材的指导，感谢中国林业出版社和北京大学出版社对本套教材所付出的辛勤劳动以及各位参与编写的专家和学者对本套教材所付出的心血！

编委会

程通

2007 年 10 月

前 言

现代饭店管理是教育部高等教育司确定的全国普通高等学校旅游管理专业7门主干课程之一。由于本课程的重要地位和读者的广泛性,近十余年来,已出版了不少的译著和教材。如《旅游饭店管理概论》([美]詹姆斯·R·凯萨著.徐华等编译.浙江摄影出版社,1992)、《现代饭店管理技巧》([美]GARY K. VALLIN JEROME J. VALLIN著.潘惠霞等译.旅游教育出版社,2002)、《现代旅游饭店管理》(吕建中主编.中国旅游出版社,1994)、《现代饭店经营管理》(郑向敏编著.湖北科技出版社,1996)、《饭店经营管理原理》(丁力编著.南开大学出版社,2001)、《饭店管理》(蒋丁新主编.高等教育出版社,2002)。上述译著和教材的出版,为推动我国的饭店管理理论研究和旅游高等教育的教材建设,做出了奠基性的贡献。然而这些教材多为重点大学的教授专家担任主编,教材内容难免倾向于重点院校的学生。值得高兴的是,中国林业出版社、北京大学出版社不失时机地推出了一套“21世纪全国高等院校旅游管理系列实用规划教材”,使用对象为一般应用型旅游本科院校。承蒙出版社的厚爱,由我担任《现代饭店管理》一书的主编,经过一年多的努力,本书终于杀青完稿。

纵观全书,初具特色。一是结构特色——本书按照基础理论、生产过程和部门管理3个部分编撰全书,思路清晰,结构严谨,颇具新意;二是内容特色——本书借助现代饭店管理研究的最新成果(如第3章“现代饭店管理的理论创新”中的有关内容),紧扣现代饭店管理实践中遇到的各种问题进行探讨阐述(如第7章“现代饭店投资与筹备管理”中的有关内容),既体现了现代大学教材的前沿性,又体现了应用型本科院校教材的实用性;三是体例特色——本书正文前设有“本章概要”“学习目标”“关键性术语”“名言警句”等栏目,有利于启发学生预习教材,正文设有“章首案例”“知识窗”“课堂讨论”等栏目,有利于学生增长见识,拓展思路,正文后设有“思考题”“本章推荐阅读书目”等栏目,有利于学生加深知识理解,并运用所学知识解决实际问题。

本书由吉首大学尹华光任主编(编写第1章);渤海大学黄元春(编写第4章)、中南林业科技大学张红卫(编写第8章)、湘南学院娄丽芝(编写第9章)任副主编;吉首大学晏海清(编写第5章)、许建(编写第3章)、简玉峰(编写第6章)、李小玉(编写第11章)、覃雯(编写第2章)、湖南涉外经济学院肖波英(编写第7章)、湖南师范大学2006级旅游管理专业硕士研究生彭小舟(编写第10章)参加编写。编写大纲由主编制定,教材统稿由主编完成。

在本书的编写过程中得到了中国林业出版社、北京大学出版社的大力支持,同时参考了大量著作、教材和论文,在此一并深表谢意!由于我们学识有限,书中问题在所难免,敬请专家、同行批评指正。

尹华光

2008年5月于张家界市卧虎山

21 世纪全国高等院校旅游管理系列实用规划教材 编写指导委员会

顾 问：吴必虎（北京大学）

马 波（青岛大学旅游学院）

主 任：程道品（桂林工学院旅游学院）

副主任：王明星（肇庆学院旅游学院）

曹诗图（武汉科技大学管理学院）

赵恒德（渤海大学旅游学院）

黄远水（华侨大学旅游学院）

吴忠军（桂林工学院旅游学院）

委 员：（按姓氏笔画排序）

尹华光（吉首大学旅游学院）

龙京红（郑州大学旅游管理学院）

叶 文（西南林学院旅游学院）

朱孔山（山东临沂师范学院环境与旅游学院）

孙丽坤（大连民族学院旅游管理系）

李珍刚（广西民族大学管理学院）

张利民（渤海大学旅游学院）

张淑贤（长春师范学院历史学院）

郑耀星（福建师范大学旅游学院）

胡碧芳（重庆三峡学院工商管理系）

钟永德（中南林业科技大学旅游学院）

耿莉萍（河南理工大学经济管理学院）

郭淑梅（湖州师范学院法商学院旅游管理系）

黄羊山（东南大学旅游学系）

黄解宇（山西运城学院经济管理系）

蒋长春（福建莆田学院旅游学院）

曾明华（福建漳州师范学院管理科学系）

潘贤丽（海南大学应用科技学院）

秘书长：吴忠军（桂林工学院旅游学院）

牛玉莲（中国林业出版社教材中心）

林章波（北京大学出版社第6事业部）

编写人员名单

主 编：尹华光

副主编：黄元春

张红卫

娄丽芝

编 委：（按姓氏笔画排序）

尹华光（吉首大学旅游学院）

许 建（吉首大学旅游学院）

张红卫（中南林业科技大学旅游学院）

李小玉（吉首大学旅游学院）

肖波英（湖南涉外经济学院）

娄丽芝（湘南学院）

晏海清（吉首大学旅游学院）

黄元春（渤海大学旅游学院）

彭小舟（湖南师范大学）

覃 雯（吉首大学旅游学院）

简玉峰（吉首大学旅游学院）

目 录

序	
前 言	
第1章 现代饭店管理概述	1
1.1 现代饭店的含义与功能	2
1.1.1 饭店的含义	2
1.1.2 现代饭店的功能	2
1.2 现代饭店的产生与发展	3
1.2.1 中国饭店的产生与发展	3
1.2.2 西方饭店的产生与发展	8
1.2.3 中外饭店业发展趋势	11
1.3 现代饭店的结构与产品特点	11
1.3.1 现代饭店的结构	11
1.3.2 现代饭店产品的特点	18
1.4 现代饭店的分类与等级	22
1.4.1 现代饭店的类型	22
1.4.2 现代饭店的等级	24
第2章 现代饭店管理的基本理论	27
2.1 科学管理理论	28
2.1.1 泰罗的科学管理理论	28
2.1.2 法约尔的组织管理理论	31
2.2 行为科学理论	35
2.2.1 人际关系理论	35
2.2.2 XY 理论	39
2.2.3 需求层次理论	40
2.3 现代管理理论	42
2.3.1 三论	42
2.3.2 决策论	44
2.3.3 权变论	45
2.3.4 CIS	46
第3章 现代饭店管理的理论创新	57
3.1 现代饭店绿色管理	58
3.1.1 现代饭店绿色管理的产生与发展	58
3.1.2 现代饭店绿色管理的原则与内容	60
3.1.3 现代饭店绿色管理的实施	63
3.2 现代饭店人本管理	66
3.2.1 人本管理的含义	66
3.2.2 人本管理在现代饭店中的运用	66
3.2.3 现代饭店管理中人本管理的误区	68
3.2.4 人本管理在现代饭店业中的运行措施	69
3.3 现代饭店精益化管理	71
3.3.1 精益化管理的内涵	71
3.3.2 现代饭店实施精益化管理的必要性	72
3.3.3 现代饭店精益化管理的内容	72
3.3.4 精益化管理在现代饭店业中的应用	74
3.4 现代饭店集团化管理	75
3.4.1 现代饭店集团化管理的产生与发展	75
3.4.2 现代饭店集团化管理的优势	76
3.4.3 现代饭店集团的经营管理模式	78

7.2.4 现代饭店筹备工作流程	206	10.1.4 现代饭店人力资源培训	271
第8章 现代饭店前厅与客房管理	211	10.1.5 现代饭店人力资源激励	273
8.1 现代饭店前厅管理	212	10.2 现代饭店财务管理	275
8.1.1 前厅部在饭店中的作用与 职能	212	10.2.1 现代饭店财务管理概述	275
8.1.2 前厅部的组织机构	213	10.2.2 现代饭店财务管理 工作规程	276
8.1.3 前厅部基本业务管理	215	10.2.3 现代饭店成本控制	277
8.2 现代饭店客房管理	221	10.2.4 现代饭店财务分析	279
8.2.1 客房管理概述	221	10.3 现代饭店物资管理	282
8.2.2 客房清洁保养管理	223	10.3.1 现代饭店物资管理概述	282
8.2.3 客房综合服务管理	225	10.3.2 现代饭店物资定额管理	284
8.2.4 客房设备用品管理	228	10.3.3 现代饭店物资采购管理	286
第9章 现代饭店餐饮与康乐管理	232	10.3.4 现代饭店物资验收管理	287
9.1 现代饭店餐饮管理	233	10.3.5 现代饭店物资仓储管理	288
9.1.1 餐饮部在饭店中的作用与 组织机构	233	10.4 现代饭店设备管理	290
9.1.2 餐饮服务特点与服务管理 内容	237	10.4.1 现代饭店设备管理概述	290
9.1.3 餐饮服务规程	239	10.4.2 现代饭店设备的前期管理	291
9.1.4 餐饮服务方式与服务艺术	245	10.4.3 现代饭店设备的运行管理	292
9.2 现代饭店康乐管理	256	10.4.4 现代饭店设备的维护、 改造与更新	293
9.2.1 康乐部在饭店中的作用与 任务	256	第11章 现代饭店信息与安全管理	296
9.2.2 康乐部的组织机构及 各岗位职责	258	11.1 现代饭店信息管理	297
9.2.3 康乐部经营管理	260	11.1.1 现代饭店信息的概念与 特征	297
9.2.4 我国饭店康乐经营现状 及发展趋势	263	11.1.2 现代饭店信息分类与任务	297
第10章 现代饭店人财物管理	265	11.1.3 现代饭店信息的收集与 处理	301
10.1 现代饭店人力资源管理	266	11.1.4 现代饭店管理信息系统	305
10.1.1 现代饭店人力资源管理 概述	266	11.2 现代饭店安全管理	309
10.1.2 现代饭店人力资源计划	268	11.2.1 现代饭店安全管理概述	309
10.1.3 现代饭店人力资源招聘	270	11.2.2 现代饭店安全保障系统	313
		11.2.3 现代饭店突发事件的 预防与处理	315
		参考文献	323

第1章

现代饭店管理概述

【本章概要】

本章着重阐述了饭店的定义、内涵与功能,中外饭店的产生、发展过程及其不同阶段的主要特点,现代饭店的类型、特点、等级及其组织结构形式。

【学习目标】

- 了解饭店一词的来源,掌握饭店的定义、内涵与功能;
- 了解中国饭店的产生及发展过程,掌握中国现代饭店发展的特点及主要形式;
- 了解西方饭店的产生及发展过程,掌握西方饭店不同发展阶段的主要特点;
- 了解现代一般饭店和汽车旅馆的建筑结构特点;掌握现代饭店组织结构的主要形式;
- 掌握现代饭店的基本特点;
- 了解饭店的分类与等级。

【关键性术语】

饭店、汽车饭店、星级饭店、饭店集团、欧式计价饭店、美式计价饭店、饭店的内涵、饭店的功能、饭店的组织结构、直线-职能制、产品划分制、混合制、饭店的类型、饭店的特点。

现代饭店不啻为旅游者的家外之家。

——[美] 詹姆斯·R·凯萨

【章首案例】

美丽而豪华的白天鹅宾馆

白天鹅宾馆坐落在广州闹市中的“世外桃源”——榕荫如盖、历史悠久的沙面岛的南边,濒临三江汇聚的白鹅潭。宾馆独特的庭园式设计与周围幽雅的环境融为一体,一条专用引桥把宾馆与市中心连接起来,实为商旅人士下榻的最佳之处。

宾馆拥有精心设计的客房,无论是标准房、豪华套房还是商务楼层,室内装潢及设计都经过深思熟虑,设备齐全,舒适温馨。从客房更可饱览广州市容和珠江美景。多功能国际会议中心是举办各类大小型会议、中西式酒会、餐舞会的理想场所。音乐厅、卡拉OK等娱乐场所,特邀著名乐队现场演奏,是休闲消遣的最佳选择。另有健康中心、商务中心、委托代办、票务中心、豪华车队等配套设施。

饭店1985年被世界一流饭店组织接纳为在中国的首家成员;1990年被国家旅游局评为我国首批3家五星级饭店之一;1996年又荣列国家旅游局举办首次全国百优五十佳饭店评选榜首,并连续多年被国际旅游指南和国际著名杂志报刊评为国际商务人士到广州的首选饭店。开业20多年来,共接待了40多个国家的元首和政府首脑,英国女王伊

丽莎白二世、美国总统布什、尼克松、德国总理科尔，以及卡斯特罗、基辛格、西哈努克、李光耀等国际名人都曾在此驻足。我国改革开放的总设计师邓小平更是3次莅临白天鹅宾馆，并亲笔题字，这在国内中外合作的高星级宾馆中是绝无仅有的。

现代饭店作为旅游业的三大支柱之一，起源于人类的旅行活动。饭店出现的初期，主要是向旅游旅行人员提供住宿、饮食等基本的旅游旅行服务。随着生产力的不断发展和人民生活水平的不断提高，旅游已经成为人民日常生活不可或缺的一个组成部分。现代饭店随着旅游业的不断发展，其设施设备不断完善，管理水平不断提高，服务功能不断拓展，已经成为旅游旅行者的食宿休闲场所和饭店所在地人民的综合消费场所。

1.1 现代饭店的含义与功能

1.1.1 饭店的含义

(1) 饭店一词的来源及其别称

饭店一词源于法语的 Hotel，原指法国贵族在乡下招待客人或家人度假用的别墅，后来欧美的饭店业沿用了这一名词。在英语里，饭店的称谓很多。如 Hotel, Tourist, Resort, Inn, Guesthouse, Lodge, House, Tavern, 等等。在我国，对饭店的称谓也很多。如宾馆、饮店、酒店、度假村、饭庄、大厦、大楼、山庄、旅店、旅社、招待所、客栈，等等。

(2) 饭店的内涵及定义

饭店的定义很多。例如，《大不列颠百科全书》中解释：“饭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。”《美利坚百科全书》中解释：“饭店是装备好的公共住宿设施，它一般都提供膳食、酒类与饮料以及其他的。”《韦伯斯特美国英语新世界词典》中解释：“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性居住的人。”

从以上的几个经典定义可以发现，饭店必须具备如下4个条件：

- 它是一个建筑物或是由若干建筑物组成的接待设施；
- 它必须是通过政府批准的，能够提供住宿的设施，也往往是能够提供餐饮或者其他服务的设施；
- 它的服务对象是社会公众，主要是外出的旅游旅行人员，同时也包括当地的永久性居民或半永久性居民；
- 它是商业性的，以营利为目的，因而使用者需要支付一定的费用。

为此，我们可以给饭店下一个定义：饭店是经过政府有关部门批准，凭着一一定的建筑物及必要的设施设备，通过提供接待服务业务，向宾客出售客房、餐饮、服务等商品，满足宾客物质和精神方面需求的经济组织。

1.1.2 现代饭店的功能

饭店在现代旅游活动中举足轻重，被称为旅游行业的三大支柱之一。它的功能也很多，归纳起来主要体现在如下6个方面。

(1) 古代官办旅店

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,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。

由于朝代更迭、政令变化、疆域展缩及交通疏塞等原因,古代驿站在其漫长的发展过程中,不仅其名称多有变化,如传舍、驿舍、骆楼、驿馆、馆驿、邮亭、邮铺、铺舍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。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。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,但后来逐渐扩大用途范围,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,这就为民间提供了沿驿道及在驿站附近大量开设旅店的机会,在一定程度上促进了民间旅店业的产生和发展。

中国古代另一类官办食宿设施是迎宾馆。“迎宾馆”的名称最早见于清末,在此以前,这类官办住宿设施有过种种称谓。春秋战国时期,各国接待各路使者的馆舍称为“诸侯馆”和“传舍”;西汉时,都城长安供使者和商客食宿的迎宾馆名为“蛮夷邸”;南北朝时,洛阳、建康都有招待外国使者和商客的“四夷馆”;隋、唐、宋时,洛阳、长安、汴梁、临安专门接待国内各族代表和外国使者的迎宾馆称为“四方馆”;元、明时,都城的迎宾馆又称作“会同馆”。与此同时,凡各国使者及商客所到之处及沿途均设有地方馆舍,以使宾客在到达都城之前就能受到各地政府的款待。

中国古代的驿站和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往来的需要,它对中国古代的政治、经济和文化交流起了不可忽视的作用。

(2) 古代民间旅店

在中国古代,被称为“逆旅”的专门供人在旅途中休息食宿的场所在几千年前的商周时期就已出现,我们从古籍中可以读到不少有关当时商旅活动及商人投宿旅店的记载。春秋战国时期,农业生产的进步,促进了手工业和商业的发展,所谓“士农工商”“行商坐贾”,商人不仅被正式列为行业之一,而且还出现了分工。从事商贩贸易的人越来越多,频繁的商贸活动增加了对食宿设施的需求,为民间旅店的发展提供了市场。至战国时期,随着商业中心的出现和交通运输的发展,民间旅店业已经初步形成。

秦汉两代400余年,是中国古代商业较为兴旺发达的时期,民间旅店业因此也有了发展。“牛马车舆,填塞道路”,“船车贾贩,周于四方”,“逆旅整设,以通贾商”等,正是对当时商贸活跃、旅店兴旺的描述。两汉以前,由于当时历史条件下城市功能的局限,商业活动迟迟未进入城市内部,虽然后来随着城市功能的变化,商业交换活动逐渐扩大到城市内,但仍受到市场制度在时间与地点方面的限制。“朝市朝时而市,商贾为主;夕市夕时而市,贩夫贩妇为主”,描写的是交易者须按规定时间聚散,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,由于结束了连年战争造成的长期分裂局面,社会生产力得到了恢复发展,社会安定,市场兴旺,交通发达,丝绸之路空前繁荣,旅店业也得到了大发展。两宋时期,社会生产力有了进一步提高,商业和手工业兴盛,世代相袭的城市管理制度也发生了变化。坊市分区和商贸交易限时制不复存在,各行店铺包括民间旅店遍布城内繁华街道,北宋汴梁和南宋临安便是如此。明清两代,特别是明初洪武、永乐两朝及清乾隆、嘉庆年间,社会经济迅速发展,农业和手工业生产日益进步,商业更加繁荣,民间旅店业也因此更加兴旺。同时,由于明清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。

1.2.1.2 中国近代饭店

(1) 西式饭店

西式饭店是19世纪初外国资本侵入中国后所建造和经营的饭店统称。这类饭店在建筑式样、设施设备、内部装饰、经营方法、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。

第一次鸦片战争以后,随着《南京条约》《望厦条约》等一系列不平等条约的签订,帝国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办银行、邮政、铁路和各种土矿企业,从而导致了西式饭店的出现。据当时各种旅行指南所载,至1939年,在北京、上海、南京、广州、天津、沈阳、汉口、长沙等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,内部有客房、餐厅、酒吧、舞池、球房、电梯、理发室、会客室、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、德等欧洲国家。例如,广州的维多利亚饭店为英国人所经营,昆明的商务饭店为法国人所经营,济南的斯坦饭店为德国人所经营,长沙的长沙饭店为葡萄牙人所经营,天津的泰来及裕中饭店为法商所经营,北京的三星饭店由西班牙人经营,宝珠饭店由德国人经营,六国饭店由瑞士人经营,等等。西式饭店除接待来华外国人外,也是当时上层社会人物、达官贵人的聚会场所。

西式饭店是帝国主义列强侵入中国的产物,完全代表帝国主义的利益,为帝国主义的政治、经济、文化侵略服务。但在另一方面,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。同时,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、设备配置及经营管理理论和方法带到了中国。

(2) 中西式饭店

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,因而从中华民国开始,各地相继兴建了一大批具有半中半西风格的新式饭店。这类饭店多以“旅馆”“饭店”“宾馆”为名,有的就称为“华洋旅馆”或“中西旅馆”。这类饭店在建筑式样、店内设备、服务项目和经营方式上都接受了西式饭店的影响。传统的中国旅店大多为庭院式或园林式设计,并且以平房建筑为多,宋代时虽已出现3层酒楼式的客店,但这类建筑在中国古代并不普遍。由中国资本开办的这类中西式饭店却多为楼房建筑,有的则是纯粹的西式建筑,有的虽不如外国租界

内的洋饭店那般豪华,但同传统的中国客店比,却显得危楼高耸,格外引人注目。

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,均可见到这类饭店。其中较为著名的在北京有东长安街长安春饭店(1912年)、香厂路东方饭店(1918年)、京西翠薇山麓西山饭店(1920年)、西珠市口中国饭店(1925年)、东交民巷西口华安饭店(1926年)、西城辟才胡同状元府饭店(1936年)等;在天津有国民饭店(1923年)、惠中饭店(1926年)、世界大楼(1941年)等;在上海,这类饭店以纯粹的西式建筑为多,如东方饭店、中央饭店、大中华饭店、大上海饭店、大江南饭店、南京饭店、大沪饭店、扬子饭店、百乐门饭店、金门饭店、国际饭店,等等。

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接受西式饭店的影响,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。这是西式饭店对旧中国饭店业具有深远意义及影响的一个方面,并与中国传统的饭店经营方式形成鲜明的对照。从此,输入旧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。

(3) 铁道客栈

近代交通工具的出现及资本主义商业活动的频繁,为中国传统客店的发展提供了新的机会。民国以后,随着铁路逐渐增多,铁路沿线的客栈得以日益发展。据《中华全国风俗志》载,河南郑县在铁路未通时仅有旅店11家,自京汉、汴洛铁路通车后,客栈增至数十家。至1934年,全国各铁路线见于记载的客栈和饭店大约有1057家,这足以说明传统客栈在铁路兴建后的飞速发展。在经营方面,这些客栈沿袭了民间客店的传统方法,各地客栈的客房通常都有上等、中等和下等之分,等级主要根据房间大小和设备优劣等条件而定。房钱照例单列,旅客在客栈食宿,除房费外,还得支付被褥费、茶费、水费、饭费、菜费、灯火费、取暖费等费用。

1.2.1.3 中国现代饭店

(1) 中国现代饭店及其特点

我国现代饭店业的发展历史不长,但速度很快。自1978年我国开始实行对外开放政策以来,仅短短10余年时间,我国饭店无论是行业规模或设施质量,还是经营观念或管理水平都已取得了长足进展。在这一时期中,我国饭店业的发展表现出以下几个方面的特点。

投资主体多元化 我国在发展现代饭店业的过程中改变了过去饭店建设完全由国家投资的状况。为了满足不断发展的国际旅游业和大规模经济建设的需要,我国采取多种集资形式,利用国家资金、集体资金和外资等,改建、扩建和兴建了大批现代化的饭店。至2007年底,我国拥有约15 000家星级饭店。

管理理念科学化 1983年,我国第一批引进外资建造或聘请外方管理的涉外饭店相继开张营业,其中较有影响的如广州的白天鹅宾馆,深圳的西丽湖度假村,北京的建国、丽都、长城等饭店,南京的金陵饭店等。这些饭店在引进外资或引进外方管理中既积极大胆又慎重稳妥,因而一开始就能迅速走上科学管理的轨道。这对我国其他饭店来说,在硬件和软件方面都起了很好的示范作用。特别是合资和外方管理的饭店对我国饭店业乃至社会上一些陈腐的思想观念和习惯势力进行了有力的冲击,带动了我国饭店业不断迈上新的台阶。

饭店经营企业化 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，实行传统的经验管理。1978年，我国开始了工作重点转移，大规模的经济建设逐渐起步。党的十一届三中全会以后，我国实行改革、开放、搞活的治国方针，经济领域发生了深刻的革命，商品观念开始进入饭店。1983年，国家旅游局向全国旅游饭店推广岗位责任制和浮动工资制后，我国饭店行业实行了第一次重大变革，开始从经验管理向科学管理、事业单位管理向企业管理的转变。1984年，国务院批转国家旅游局《关于推广北京建国饭店经营管理方法有关事项的请示》，同意国内50家饭店学习建国饭店的经营管理办法。这对我国饭店业又是一次巨大的推动，使饭店在思想观念和经营管理方面又一次发生飞跃。一大批饭店因此甩脱了旧传统形成的枷锁，以新的姿态和面貌进入了国际市场。

饭店设施现代化 为适应人民生活水平不断提高的需要，满足多类别的海外旅游者的新需求，我国饭店的建筑和设施引进了先进的硬件标准，质量不断地提高。同时，饭店的设施也向着多功能方向发展，现代大型饭店附设了先进的信息传递设施，如国际直拨电话、传真、电传、闭路电视、文字处理机、卫星转播设备、计算机等；康乐设施如桑拿浴、保龄球、健身房、按摩、舞厅等；旅游服务设施如航空公司代理处、旅行服务处、外汇兑换处等；购物设施，如经营旅游纪念品、珠宝及日用品的商场等。这些饭店建筑美观，设施高级，布局合理，功能齐全，不仅能为国家增加收入，而且还美化了市容，成为当地社会环境的一项宝贵的资产。

管理方式国际化 我国饭店业在发展过程中吸取了其他行业和国外饭店管理的先进理论和经验，逐步走上了科学管理的道路。饭店开始讲究组织机构合理化，各饭店都建立了有效的组织机构，明确规定各部门、各岗位的职责和权力，以及人员数量和素质标准。在管理工作中努力提高组织效率、工作效率和会议效率，运用先进的营销、公关等技术，注意开拓市场，增加收入，严格执行成本控制，提高了管理水平，使饭店经济效益有了很大的改善。与此同时，饭店按照国际惯例，重视人员的素质培训和政治思想教育，注意树立企业精神和员工的主人翁责任感，形成了独特的企业风格风貌。

发展趋势集团化 随着形势的发展，我国饭店业出现了多种形式的联合。一方面，通过聘请管理公司等途径，我国不少饭店成为国际饭店集团的成员。同时，我国也出现了自己的饭店集团。例如，上海的锦江饭店集团，在规模上已名列世界第149位，其他饭店集团如华龙、友谊、金陵、北京、白天鹅、中国饭店协作集团等也相继成立。这些集团联合的形式、性质尽管不尽相同，有些尚不成熟，然而，中国的饭店业毕竟已经向着集团化迈出了第一步。

(2) 中国现代的外资饭店

改革开放以来，我国开发了许多利用外资的饭店，即通常所称的“三资饭店”，其中有的是借用外资，有的是合作经营，有的是合资经营。

外资借用饭店 是指向国外的企业或个人借用资本进行建设或更新改造的饭店，借贷双方共同商定贷款的期限、利率和还贷的方法。一般来说，国外贷款者不参与饭店的管理，不承担盈亏责任，不分享利润，但有权按协议收取本息，而借方有偿还本息的义务。借用外资可以解决我国饭店建设资金不足的问题，但是需要偿还的利息比较大。运用外资和运用国家资金哪个合算，要看总投资回收率和借资利率高低而定。当总投资回收率大于借资利率时，国家投资回收率大于总投资回收率，借用的外资比例越大对国家越合算。反之，如果总投资回收率小于借资利率，

则借用外资比例越大对国家就越不利。可见,只有我们对饭店未来的经营纯利有把握,确信投资回收率能超过借资利率时,才能大量借用外资,否则将在经济上吃亏。我国许多饭店如中国大饭店等,引用外资都获得了良好的经济效益。

合作经营饭店 是指通过各种非股权式合营的饭店。合作经营双方提供的资金、物资和服务不作为股本投入企业,盈利按合同规定分配,风险按合同规定由单方或由双方不同程度地分担。合作双方的权利、责任、义务和还本付息方式在协议中明确规定。合作经营可分为合作建造饭店、合作经营管理饭店、合作技术投资等,通常每一项合作都需要进行单独的谈判并订立一项合同。从合作目的来看,多是为转让经营技术、筹措资金、开拓国际市场等而进行的。尽管合作经营和合资经营在利用外资的目的和作用上有共同之处,但在红利分别的方式和风险的承担等方面,两者有一定的区别。

中外合资经营饭店 是指股权式合营的饭店。中外合资饭店必须要有1个或1个以上的外国企业与国内企业联合组成一个具有独立法律地位的有限责任公司。合资各方共同投资、共同经营、共担风险、共负盈亏。

中外合资饭店的资本由注册资本和借入资本2部分构成,两者合称为投资总额。注册资本是企业经过注册登记的资本,即各方出资的总和,它是企业对外债务所负责责任的限度。有限公司的注册资本一般以股份形式表示,即将资本总数分为若干单位以金额表示。投资人占有的股份表示其对饭店企业所拥有的股权。合资饭店的利润根据股份的份额分配。根据我国的合资法规定,合资饭店各方可以现金、实物、工业产权以及场地使用权进行投资。现金是注册资本的重要组成部分,实物包括饭店建筑物、设备、设施等;工业产权是一种无形的知识资产,包括专利、经营管理和各种专有技术以及商标的使用权;合资饭店经营期间所需要的场地使用权可作为我国合营者的投资资本。如果场地使用权未作为中方合营者投资的一部分,那么合资企业应向当地政府缴纳场地使用费。借入资本可解决资金短缺和限制风险,如果东道国发生政治和经济上的变化,外国合营者只损失其投入的资本。同时,借款往往可以提高投资者的投资回收率,当然这要以借款利率低于预计的总投资回收率为前提。对于中外合资经营饭店,我国政府提供了一系列优惠条件:一是减免所得税。新建饭店合营期若在10年以上,经企业申请,税务机关批准,可从开始获利的年度起,第一、二年免征所得税,第三年减半征收所得税。二是外国合营者的资金和利润、外籍和港澳职工的工资和其他正当收益可自由汇出国外。三是合资企业享有充分的经营自主权。合资饭店的经营管理一般由投资各方共同负责,但投资者中若一方或几方缺乏管理经验或不愿承担管理,可通过签订管理合同委托对方或另外聘用管理公司进行管理。

1.2.2 西方饭店的产生与发展

1.2.2.1 客栈时期(19世纪以前)

货币的出现,促进了商业的发展和商业活动的开展,增加了对食宿设施的需求。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”格言而闻名于世的古巴比伦国王汉穆拉比(Hammurabi)对当时巴比伦的客栈的质量和管理十分关注,他甚至为这些客栈制定了详细的规定,其中包括禁止饮料掺假。在庞贝的出土文物中,我们