

21

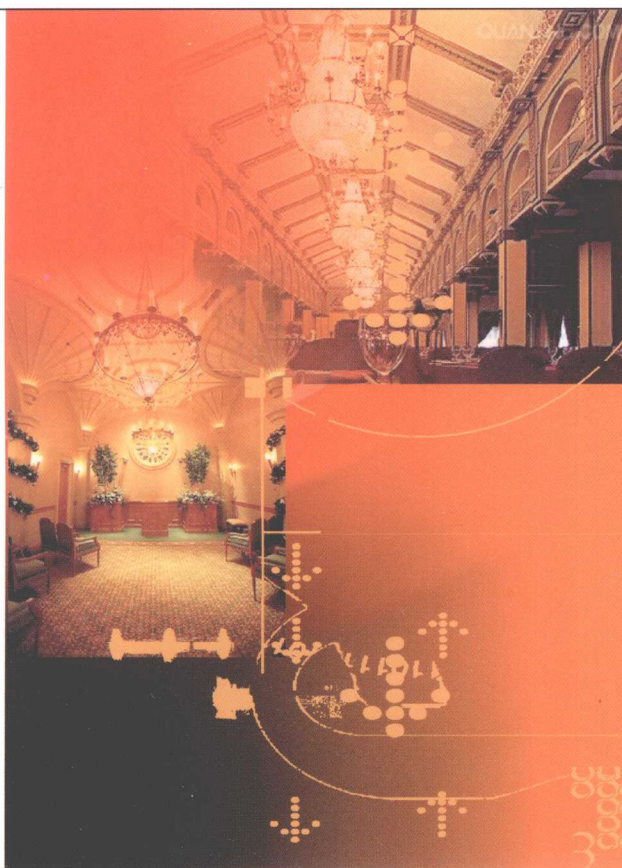
世纪普通高等院校系列规划教材

ERSHIYI SHIJI
PUTONG GAODENG
YUANXIAO
XILIE GUIHUA JIAOCAI

主 编 傅广海

饭店管理概论

Fandian Guanli Gailun



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

21

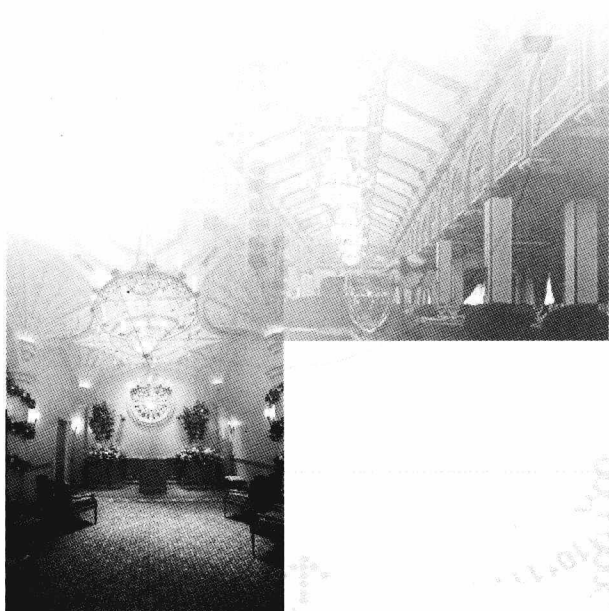
世纪普通高等院校系列规划教材

ERSHIYI SHIJI
PUTONG GAODENG
YUANXIAO
XILIE GUIHUA JIAOCAI

主 编 傅广海

饭店管理概论

Fandian Guanli Gailun



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

图书在版编目(CIP)数据

饭店管理概论/傅广海主编. —成都:西南财经大学出版社,2009.9
ISBN 978-7-81138-242-6

I. 饭… II. 傅… 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(2009)第 157914 号

饭店管理概论

主 编:傅广海

责任编辑:王 利 孙 婧

封面设计:杨红鹰

责任印制:封俊川

出版发行:	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址:	http://www.bookcj.com
电子邮件:	bookcj@foxmail.com
邮政编码:	610074
电 话:	028-87353785 87352368
印 刷:	四川森林印务有限责任公司
成品尺寸:	185mm×260mm
印 张:	16.5
字 数:	375 千字
版 次:	2009 年 9 月第 1 版
印 次:	2009 年 9 月第 1 次印刷
印 数:	1—3000 册
书 号:	ISBN 978-7-81138-242-6
定 价:	29.80 元

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
2. 版权所有,翻印必究。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。

21 世纪普通高等院校系列规划教材

编 委 会

名誉主任：丁任重

主 任：章道云

副 主 任（以姓氏笔画为序）：

王朝全 李成文 龚 灏 彭礼坤 傅江景

委 员（以姓氏笔画为序）：

邓 健 冯明义 李兴荣 杨明娜 周 一

张旭辉 岳正华 钟大辉 赵晓鸿 诸 丹

黄 萍 曹邦英 蒋远胜 董洪清

总序

为推进中国高等教育事业可持续发展，经国务院批准，教育部、财政部启动实施了“高等学校本科教学质量与教学改革工程”（下面简称“质量工程”）。这是深入贯彻落实科学发展观，落实“把高等教育的工作重点放在提高质量上”的战略部署，在新时期实施的一项意义重大的本科教学改革举措。“质量工程”以提高高等学校本科教学质量为目标，以推进改革和实现优质资源共享为手段，按照“分类指导、鼓励特色、重在改革”的原则，加强课程建设，着力提升我国高等教育的质量和整体实力。为满足本科层次经济类、管理类教学改革与发展的需求，培养高素质有特色应用创新型人才，迫切需要普通本科院校经管类教学部门开展深度合作，加强信息交流。值得庆幸的是，西南财经大学出版社给我们搭建了一个平台，协调组织召开了普通本科院校经管院系的院长（主任）联席会议，就教学、科研、管理、师资队伍建设、人才培养等方面问题进行了广泛而深入的研讨。

为了切实推进“质量工程”，第一次联席会议将“课程、教材建设与资源共享”作为讨论、落实的重点。与会同志对普通本科的教材内容建设问题进行了深入探讨，认为目前各高校使用的教材存在实用性和实践性不强、针对性不够等问题，需要编写一套高质量的普通本科教材，以促进课程体系和教学体系的合理构建，推动教学内容和教学方法的创新，形成具有鲜明特色的教学体系，有利于普通本科教育的可持续发展。通过充分的研讨和沟通，会议一致同意，共同打造切合教育改革潮流、深刻理解和把握普通本科教育内涵特征、贴近教学需求的高质量的 21 世纪普通高等院校系列规划教材。

鉴于此，本编委会与西南财经大学出版社合作，组织了乐山师范学院旅游与经济管理学院、西南科技大学经济管理学院、西华师范大学管理学院、西华师范大学历史文化学院、宜宾学院经济管理系、成都大学管理学院、成都大学经济政法学院、成都大学旅游文化产业学院、攀枝花学院经管学院、吉林农业科技学院经济管理学院、内江师范学院经济与管理学院、成都理工大学商学院、成都信息工程学院商学院、成都信息工程学院管理学院、西华大学管理学院、四川农业大学经济管理学院、四川理工学院经济管理学院、佛山科技大学经济管理学院、西昌学院经管系等院系的老师共同编写本系列规划教材。

本系列规划教材编写的指导思想：在适度的基础知识与理论体系覆盖下，针对普通

本科院校学生的特点，夯实基础，强化实训。编写时，一是注重教材的科学性和前沿性，二是注重教材的基础性，三是注重教材的实践性，力争使本系列教材做到“教师易教，学生乐学，技能实用”。

本系列规划教材以立体化、系列化和精品化为特色，包括教材、辅导读物、讲课课件、案例及实训等；同时，力争做到“基础课横向广覆盖，专业课纵向成系统”；力争把每本教材都打造成精品，让多数教材能成为省级精品课教材、部分教材成为国家级精品课教材。

为了编好本系列教材，在西南财经大学出版社的支持下，编委会经过了多次磋商、讨论。首先，成立了由西南财经大学副校长、博士生导师丁任重教授任名誉主任，西华大学管理学院院长章道云教授任主任，西南科技大学经济管理学院院长王朝全教授、宜宾学院经济与管理学院院长李成文教授、成都理工大学商学院院长龚灏教授、四川理工学院经济管理学院院长彭礼坤教授、佛山科技大学经济管理学院院长傅江景教授任副主任，其他院系院长（主任）参加的编委会。在编委会的组织、协调下，第一批规划了公共基础、工商管理、财务与会计、旅游管理、电子商务、国际商务、专业实训、金融、综合类九大系列 70 余种教材。下一步根据各院校的教学需要，还将组织规划第二批教材，以补充、完善本系列教材。其次，为保证教材的编写质量，在编委会的协调下，由各院校具有丰富教学经验并有教授或副教授职称的老师担任主编，由各书主编拟出大纲，经编委会审核后再编写各教材。同时，每一种教材均吸收多所院校的教师参加编写，以集众家之长，取长补短。

经过多方努力，本系列规划教材终于与读者见面了。值此之际，我们对各院系领导的大力支持、各位作者的辛勤劳动以及西南财经大学出版社的鼎力相助表示衷心的感谢！

21 世纪普通高等院校系列规划教材编委会

2008 年 12 月

前言

本教材是在西南财经大学出版社的积极倡导下,由我牵头,联合省内外从事饭店管理教学的大学教师和长期在饭店行业从事饭店人力资源管理的业内专家共同编纂的。

本教材突出了饭店管理原理这个主旨,在教材编写体系上“有所为,有所不为”,既尊重学科本身的规律性,对饭店发展历史、功能演变、等级和类型划分、饭店产品特点等进行了概括性的介绍,又避免与后续专业课程重复,没有对主要业务部门的管理进行论述。作为饭店管理及相关专业的专业基础课,本教材着重讲述了饭店人力资源管理、饭店服务质量管理、饭店成本与价格管理、饭店客源市场管理和饭店企业文化。此外,本教材也简单介绍了饭店业和饭店产品的创新,展望了饭店业的未来发展趋势。

本教材图文并茂,体例设计较为新颖,不仅适合饭店管理专业本科生学习,而且也可作为饭店从业人员的培训教材。

参加本教材各章初稿编写的作者有:成都理工大学傅广海(第1、2章),西华师范大学吴敌(第3、4章),成都瑞尔酒店总经理白永忠、苏州玄妙索菲特大酒店人力资源部经理卢林(第5章),成都信息工程学院银杏酒店管理学院王静、徐朝霞、王毓梅、黎玲(第6、7、8章),四川宜宾学院代莉(第8章第5节,第9章),成都学院刘婕(第10章)。我负责设计教材架构和最后修改定稿。

本教材在编写过程中参考了大量国内外的同类教材和文献,前人卓有成效的工作成果为本教材的完成奠定了基础。在此特向相关参考文献的作者表示衷心的感谢。在最后统稿阶段,我带的研究生谢培培同学也分担了我的部分工作,使我能够集中精力修改文稿;成都理工大学商学院旅游管理专业2007级的同学们也帮助我校对文稿,对他们付出的辛勤劳动,在此我一并表示谢意。

由于我们学识有限,加之时间仓促,本教材难免有不妥之处,恳请读者不吝指正。如对本书有任何宝贵意见请通过E-mail(fuguanghai@cdut.cn)与我联系,在此先表示诚挚的谢意!

傅广海

2009年6月于蓉城

目 录

第一章 饭店概述	(1)
第一节 饭店的含义、功能及饭店业的历史沿革	(1)
第二节 饭店产品及其特点	(13)
第三节 饭店的类型和分级	(16)
第四节 对饭店从业人员的要求	(24)
本章小结	(26)
思考题	(26)
第二章 饭店管理概述	(27)
第一节 饭店管理的含义	(27)
第二节 饭店管理功能概述	(32)
第三节 管理者	(48)
第四节 饭店管理制度	(57)
第五节 饭店经营环境	(62)
本章小结	(68)
思考题	(69)
第三章 饭店组织结构及部门设置	(70)
第一节 饭店组织的设计	(70)
第二节 饭店组织机构的设置	(76)
第三节 饭店主要部门职能概述	(78)
本章小结	(91)
思考题	(91)
第四章 饭店计划管理	(92)
第一节 饭店计划管理概述	(92)
第二节 饭店计划编制的程序和方法	(96)
第三节 饭店决策与战略管理	(98)
本章小结	(104)
思考题	(104)

第五章 饭店人力资源管理	(105)
第一节 饭店人力资源管理概述	(105)
第二节 员工招聘	(108)
第三节 员工培训与开发	(112)
第四节 饭店员工的激励	(116)
本章小结	(122)
思考题	(122)
第六章 饭店服务质量管理	(123)
第一节 饭店服务质量概述	(123)
第二节 饭店服务质量体系建设	(131)
第三节 饭店服务质量分析与管理	(134)
第四节 顾客投诉管理	(141)
本章小结	(148)
思考题	(148)
第七章 饭店成本与价格管理	(149)
第一节 饭店成本控制	(149)
第二节 饭店价格管理	(152)
第三节 饭店经济效益评价指标	(159)
本章小结	(163)
思考题	(163)
第八章 饭店客源市场管理	(164)
第一节 饭店客源市场调查	(164)
第二节 饭店客源市场预测	(175)
第三节 饭店客源市场细分、选择及定位	(180)
第四节 饭店营销组合策略	(186)
第五节 饭店新型营销理念	(194)
本章小结	(204)
思考题	(204)

第九章 饭店业的创新与发展	(205)
第一节 饭店集团化经营	(205)
第二节 饭店产品的创新	(212)
第三节 饭店产品创新过程	(214)
本章小结	(218)
思考题	(218)
第十章 饭店企业文化	(219)
第一节 企业文化的含义及发展	(219)
第二节 饭店企业文化建设	(228)
本章小结	(233)
思考题	(233)
参考文献.....	(234)
附件 旅游饭店星级的划分及评定 (GB/714308 - 2003)	(236)

第一章 饭店概述

第一节 饭店的含义、功能及饭店业的历史沿革

一、饭店的含义

住宿业 (the Lodging Industry) 通常被认为是旅游业的三大支柱之一^①。住宿业中的企业类型很多, 住宿业所使用的称谓也不尽相同, 例如宾馆、饭店、酒店、旅馆、旅社、招待所、度假村、度假营地, 等等。这些企业都是通过为不同类型的旅游者提供以食宿接待为主的服务而使自己得以生存和发展的。在这些众多的企业中, 由于它们的设施条件、提供的服务项目、范围及档次存在着巨大的差异, 人们往往将它们划分为不同的类别。

本课程所说的饭店与英文中的“Hotel”相对应, “Hotel”是指国际住宿业中较舒适、卫生和方便的住宿设施。由此可见, 我们通常所说的饭店只是住宿业的一个部分——旅游饭店。

旅游饭店是以建筑物为凭借, 为旅游者的旅行提供住宿、饮食、娱乐、购物或其他服务的企业。它是为满足社会需要, 并获得自身盈利而自主经营、独立核算, 具有法人资格的基本经济组织。

我国《旅游饭店星级的划分及评定》(GB/T14308 - 2003) 对旅游饭店做出如下界定:

旅游饭店 (Tourist Hotel) 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、酒店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。

在现代社会, 旅游饭店在旅游目的地社会经济中发挥着重要作用。

(一) 旅游饭店是旅游业的重要支柱

旅游饭店是旅游者在旅游目的地开展活动的基地, 是旅游者食宿等基本生活的处所, 是旅游供给必不可少的构成要素。

《2007 年中国旅游业统计公报》披露, 2007 年, 我国共接待入境游客 1.32 亿人次, 比上年增长 5.5%; 接待国内旅游人数 16.10 亿人次, 比上年增长 15.5%。仅春

^① 根据联合国的《国家产业划分标准》, 旅游业主要由三部分构成, 即旅行社、交通客运部门和以旅馆为代表的住宿业部门。

节、“五一”、“十一”三个“黄金周”中，全国就接待了国内游客4.17亿人次。

到2007年末，全国星级饭店共拥有固定资产原值4298.57亿元，比上年末增长8.6%。全国共有星级饭店13583家，比上年末增加832家，增长6.5%；客房157.38万间，增加11.39万间，增长7.8%；床位296.94万张，增加18.40万张，增长6.6%。

（二）旅游饭店是商务会议、社会交际活动的中心

由于旅游饭店尤其是星级饭店设施完善，服务优良，环境舒适，世界上大多数会议选择在饭店举办。据国际会议组织（ICCA）统计，有接近三分之二的国际会议选择在城市饭店举行。

（三）旅游饭店是创造旅游收入的重要部门

2007年，全国旅游业总收入10957亿元，同年全国13583家星级饭店营业收入总额1647.03亿元，占全国旅游总收入的15.03%。

（四）旅游饭店为社会创造直接和间接就业机会

截至2007年底，全国星级饭店拥有员工166.8万人。

国外有关研究表明，全球饭店客房数与员工人数的比例大约为1:1。高档饭店每增加一间客房，可以直接和间接为5~7人提供就业机会。

（五）旅游饭店带动其他行业的发展，为所在地区带来巨大的经济效益

旅游饭店的建设装修及更新改造与社会的建筑业、装潢业、轻工业、电气业等紧密相关，客人住店期间在店内消费的物品也大多由其他行业提供，带动了其他行业的发展，具有相当大的“乘数效应”。

二、饭店的功能

饭店的功能是指饭店满足宾客需求的效用。饭店最基本、最传统的功能就是住宿和餐饮的功能，由于客源及其需求的变化，现代饭店的功能已经有了很大的发展，其功能日益多样化。饭店的功能主要有：

（一）住宿功能

饭店为游客提供住宿设施，以清洁、舒适的环境，热情、周到的服务，使游客获得宾至如归的感受。

（二）餐饮功能

饭店一般设有不同风味的餐厅，以精美的菜肴、良好的环境、可靠的卫生条件和规范的服务，向旅游者提供中西餐、风味餐、自助餐、点菜、小吃、饮料以及宴会等多种形式的餐饮服务。

（三）商务功能

商务型饭店为商务旅游者从事商务活动提供各种方便快捷的服务。饭店设置商务

中心、商务楼层、商务会议室与商务洽谈室,提供传真,国际、国内直拨电话等现代通讯设施。当今更是出现了客房商务化的趋势,传真机、两条以上的电话线与电话接驳的打印机、电脑互联网接口等都逐步安装。有的饭店还在发展电子会议设备,设有为各种联络所需要的终端。未来的饭店将通过高科技的武装而更加智能化、信息化,从而使商务客人的需求得到最大程度的满足。

(四) 度假功能

随着我国度假旅游市场的兴起和不断发展,人们对度假型饭店的需求日益增长,度假饭店一般位于风景区内或附近,娱乐设施齐备,如高尔夫球场、滑雪场、海滨浴场以及各类球场等。著名的旅游胜地如夏威夷和加勒比海地区的饭店以及我国三亚的绝大多数饭店均属度假饭店。

(五) 休闲娱乐功能

商务饭店和度假饭店除了提供基本的住宿和餐饮服务外,还提供各种供旅游者消遣娱乐、康体健身的活动内容和项目,如客房中的付费点播电视、专门的歌舞表演厅、卡拉 OK 厅、各种棋牌室、网球场、游泳池、桑拿室、健身房等。

(六) 会议功能

饭店可为各种从事商业、贸易展览、科学讲座等客人提供会议、住宿、膳食和其他相关的设施与服务。饭店内有大小规格不等的会议室、谈判间、演讲厅、展览厅。谈判间都有良好的隔板装置和隔音装置。专门的会议饭店还配备有各种召开大型会议和国际会议必需的音响设施和同声传译设备,可供召开远距离的电视、电话会议,多国语言同声传译的国际会议,各类企业的新产品推介会,业务洽谈会和新闻发布会等使用。

(七) 其他服务功能

除了以上方面的服务外,旅游饭店作为旅游者的“家外之家”,还应该尽可能满足旅游者的各种需求,提供各种各样的其他服务,包括各种代订代邮服务、洗涤服务、游览组织服务,以及一些法律允许的特种服务等。

三、世界饭店业的发展史

世界饭店业的发展经历了古代客栈时期、豪华大饭店时期、商业饭店时期和现代新型饭店时期四个阶段(见表 1-1)。

表 1-1

世界饭店业发展的四个阶段

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	设备简陋,仅提供基本食宿;服务项目少;质量差;低级行业;不安全,常有抢劫发生

表 1-1 (续)

发展阶段	市场	交通方式	地点	特点
豪华大饭店时期	贵族度假者、上层阶级、公务旅行者	火车 轮船	铁路沿线 海港附近	规模大；设施豪华；服务正规，具有一定接待仪式和一定规格的礼貌礼节
商业饭店时期	公务旅行者	汽车 飞机 火车	城市中心 公路边	设施方便、舒适、清洁、安全；服务健全但较简单；经营方向开始以顾客为中心；价格合理
现代新型饭店时期	大众旅游市场	汽车 飞机 火车	城市中心 公路边 旅游胜地 机场附近	规模扩大，饭店集团占据愈来愈大市场；类型多样化，开发了各种类型的住宿设施；服务综合化，饭店提供住、食、游、通讯、商务、康乐、购物等服务

(一) 古代客栈时期：旅游饭店业的萌芽阶段

古代客栈时期在饭店业发展史中持续的时间最长，一般指 18 世纪以前的饭店，尤以 15 世纪至 18 世纪较为盛行，并以英国和法国的客栈最为发达。

人类的旅行活动在远古时期就已存在，但那时还没有专门的商业性食宿设施，旅行者往往投宿于当地人家或寺院，而当地人家和寺院也把免费接待投宿的旅行者作为一种荣耀和习惯。以后，商品经济的产生和发展，促进了商业贸易活动的发展，使商业活动的范围不断扩大、延伸，甚至超越国界，于是出现了以通商为目的的远程商队。为了适应远程商队的旅行需求，开始出现了以牟利为目的的旅游接待机构——客栈，于是被称为世界古老行业的饭店业开始萌芽和产生。

旅行客栈 (Inn or Tavern)，一般是指位于乡间路边的、主要供过往客人寄宿的小客店。西方国家的旅行客栈主要兴起于地中海沿岸古代商业贸易发达地区。在埃及古墓的图画中，已有将旅行者安排在客栈住宿的情况。古巴比伦时代，巴比伦国王汉穆拉比 (Hammurabi) 曾经为当时巴比伦的客栈制定了详细的管理规定，以保证客栈的服务质量。考古发现古希腊已有由奴隶或战俘经营和劳作的客栈，从当时的旅游小镇庞贝古城的遗址和出土文物中，还可以看到客栈和旅店的兴盛状况。当古罗马征服并统治欧洲时，伴随着商业贸易的兴旺发达，各种旅行客栈和酒馆已经大量发展并且形成了一定的规模。之后，旅行客栈的发展逐渐趋于缓慢。

大约在 11 世纪到 18 世纪之间，随着欧洲商务贸易活动的迅速扩展，旅行客栈再度兴盛，并以英国和法国的旅行客栈最为发达，许多旅行客栈所在地成为当地的政治、经济与商业活动中心，有些逐渐演变成后来的大城市。美国的旅行客栈大约兴起于 17 世纪，1656 年马萨诸塞地区曾通过法律规定，每个社区都必须有一家客栈，否则就要罚款；到 18 世纪中期，美国的旅行客栈不仅数量上有了进一步的发展，而且在住宿规模和服务质量上也有了很大的改善和提高。

中国古代的饭店业主要以官办的驿站、迎宾馆、客栈和骡马店为主，其历史可以追溯到公元前 10 世纪的殷商时期。驿站和迎宾馆是中国历史上最古老的官办食宿设

施,主要用于接待官府间传递公文之差使、京城使者或外国使者,在促进中国古代政治、经济和文化的交流方面起了十分重要的作用。客栈和骡马店则是民间用于接待经商、旅行人员的食宿设施。据记载,早在商周时期就已经有专门为人们提供旅行休息和食宿的“逆旅”场所;从秦汉时期以后,随着商业贸易活动的兴旺和发展,各种各样的客栈、骡马店、旅舍和会馆迅速发展,为各类旅行者提供旅行食宿和休息。

早期的旅行客栈,从设施上看,规模小、设备简陋,一般是一幢大房子内设几间房间和床铺,旅客往往挤在一起睡;从服务上看,客栈仅提供过往旅客吃饭和睡觉的地点,并且价格也十分低廉;从经营上看,客栈都是单家独户经营,客人住宿的房舍往往就是家庭住宅的一部分,也无需专门的客栈管理人员。到15世纪以后,随着商业和贸易活动的兴旺和发展,人们对旅行客栈的需求增加,对客栈的服务要求也相应提高,于是旅行客栈的规模开始扩大。有的旅行客栈已发展到拥有30~40间客房;客栈设施也有所改善,备有专门的厨房、餐厅和酒窖,具有带壁炉的宴会厅和舞厅;客栈的环境条件也有很大改善,有供客人休憩的花园草坪等;并且开始雇有专门的服务人员和管理人员,初步具备了现代旅游饭店的雏形。

综上所述,虽然古代旅行客栈和饭店业的产生历史较早,并且在古代社会经济的发展中发挥了重要的作用,但是古代旅行客栈和饭店业并不是现代意义上的旅游饭店,其产生和发展仅仅是孕育了现代旅游饭店的萌芽。

(二) 大饭店(豪华饭店)时期:旅游饭店业的产生阶段

18世纪末至19世纪末,是饭店业发展史上的豪华饭店时期。

18世纪中期到19世纪末期,是旅游饭店业产生和形成时期,也是从旅行客栈过渡到旅游饭店的重要时期,通常也把这一时期称为“大饭店时期”(Grand Hotel Time)。18世纪近代产业革命的到来,使西欧、北美等一些国家相继进入工业化发展时期,并形成了大众化的消费社会。随着社会生产力的飞跃发展和消费需求的日益增长,人们对旅行住宿的要求也相应提高。于是,为了适应工业化发展和经济贸易发展的需要,旅游饭店业迅速产生并成为旅游业的重要组成部分。

最早促进旅行客栈向旅游饭店发展的是英国。从1750年开始,英国产业革命促进了商业贸易的迅速发展。为了适应大量商务旅行的需要,英国率先在伦敦修建了现代意义上的旅游饭店,同时对旅行客栈进行了大规模的改善和提高。通过提供整洁的客房、舒适的环境、多样化的服务,赢得了良好的声誉,英国的旅游饭店业在1750—1825年间得到了迅速发展。之后,铁路的出现,使旅行时间迅速由几天缩短为几小时,人们外出旅行和商务活动对旅游饭店的需求逐渐减少,于是英国旅游饭店业的发展速度逐渐趋缓。

18世纪后期,美国旅游饭店业迅速崛起。1766年,在美国宾夕法尼亚州温泉村建造了第一家专供接待游客的田园饭店;1794年,在纽约建成了世界第一座旅游饭店——都市饭店(City Hotel),该饭店拥有73个房间,在当时可算是一个巨型企事业,并且很快成为当时仅有30万人口的纽约市的社交中心。紧接着,波士顿、费城、巴尔的摩等城市也不甘落后,很快建设和开办了类似的大饭店。1829年,在波士顿落成了

一座现代化的旅游饭店——崔蒙特（Tremont）饭店，其拥有 170 套客房，是美国有史以来建筑面积最大、造价最昂贵的大楼。该饭店设有前厅，负责登记入住宾客；为不愿受干扰的宾客开设了单人和双人房间，并加上门锁；免费提供脸盆、水壶和肥皂等；专门设置了一个拥有 200 个餐位的餐厅，并首次提供法式菜肴；对服务人员进行专门训练以提供礼貌、周到的服务，等等。崔蒙特饭店的这些做法，开创了旅游饭店的先河，推动了美国乃至欧洲旅游饭店业的产生和发展。

1830—1850 年，美国东部地区掀起了建造大饭店的热潮，出现了一大批有名的旅游饭店，如纽约的阿斯托里亚饭店、芝加哥的太平洋饭店和西尔曼饭店、圣路易的普朗特斯饭店、奥马哈的帕克斯顿饭店等。之后，美国对西部的开发，又促进了太平洋沿岸旅游饭店的建设和发展，如位于旧金山市中心的宫殿饭店建造于 1875 年，占地面积为 101 168 平方米，有 800 间客房，造价为 500 万美元（在当时已是一笔巨款）。总之，随着美国经济的发展和商务旅行的不断扩大，到 19 世纪末期美国的旅游饭店业已经有相当的规模，仅纽约的旅游饭店就迅速从 1816 年的 8 家扩展到 150 多家。

进入 19 世纪，在美国旅游饭店业迅速发展的影响下，欧洲旅游饭店业也不甘示弱。当时著名休假地瑞士的巴特拉饭店集团已经开始建造度假饭店，如 1815 年建造的贝尔尼纳山观光饭店、1860 年建造的朋绅弗勒饭店；摩纳哥 1863 年建成的莱蒙特夏尔度假饭店等。到 19 世纪末欧洲各国相继建成了一些知名的旅游饭店，如 1874 年在柏林建成的凯撒大饭店、1876 年开业的法兰克福大饭店、1880 年建成的巴黎大饭店、1885 年建成的罗浮宫大饭店、1889 年开业的伦敦萨伏依饭店等，都是一些建筑规模宏大、设施豪华、装饰讲究、服务一流的饭店，许多饭店已经成为建筑艺术上的珍品。由于这些饭店都设置了单独的私人房间，配备了各种娱乐厅、餐厅、阅览室，附设了带游廊的花园、喷泉等，因而吸引了许多王室、贵族、官宦、巨富和社会名流前往住宿和娱乐。

综上所述，从 18 世纪中期至 19 世纪末期的大饭店时期，是旅游饭店业产生和形成的时期。在这一时期里，一是为适应产业革命带来的经济飞跃发展的需要，在欧美国家迅速建设和发展了一批有一定规模的旅游饭店，标志着现代旅游饭店业的产生和形成；二是各种旅游饭店的设计和建造，已经具有现代旅游饭店的雏形，包括设有单人客房、双人客房、餐厅、娱乐厅、花园等设施 and 提供特殊的餐饮服务；三是已经雇佣专门的服务人员，并且对其进行培训和指导，强调庄重待客和尊重客人等。但是，由于这一时期的旅游饭店主要是为王室、贵族、富豪和社会名流提供住宿和娱乐，大量商务旅行者没有资格和经济实力住进这些豪华饭店，因此这一时期旅游饭店业尚未进入商业化发展阶段。

（三）商业饭店时期：旅游饭店业的发展阶段

这一时期是指 20 世纪初到 20 世纪 40 年代末约 50 年的发展时期，是饭店业发展的重要阶段。这一时期从各方面奠定了现代饭店业的基础。

20 世纪初期到 20 世纪 40 年代末，是旅游饭店商业化发展时期。这一时期是旅游饭店发展的重要阶段，不仅从各方面奠定了旅游饭店发展的基础，而且促使旅游饭店

业迅速发展成一个重要的行业，成为现代旅游业的重要组成部分。20 世纪初期，被誉为“现代旅游饭店之父”的美国饭店业主——斯塔特勒（Ellsworth M. Statler），根据自己多年从事旅游饭店业的经验和对国际旅游市场需求的了解，设计和建造了为一般公众所能承受价格之内的商业性旅游饭店，从而开创了商业化旅游饭店的新时代。1908 年 1 月 18 日，他设计和建造的第一家商业性旅游饭店——斯塔特勒饭店在布法罗市的开业，标志着旅游饭店业进入了商业化的新时代。这座商业性旅游饭店，几乎包括了现代旅游饭店应该具备的基本设施和条件。房门把手上装了锁，方便进出和开关；每个房间里配备了个人浴室、镜子和盥洗用具；电灯开关都设计在十分方便的地方，以便进门后就容易打开；主要楼梯口设有防火门；有专门的阅报室和休息室……许多设施和服务项目的设计在今天看来都是不足为奇的，但在当时却是富有创新的考虑和设计，不亚于福特汽车流水线生产的创新。之后，商业性旅游饭店如雨后春笋般迅速发展起来，如宾夕法尼亚的纽约饭店、纽约的希蒂兹饭店、芝加哥的史蒂文斯饭店等，都是当时知名的商业性旅游饭店。

商业性旅游饭店的服务对象主要是公众和从事商业活动的旅游者，因而其设施与服务摒弃追求豪华与奢侈的做法，除了讲求舒适、方便、清洁、安全和适用外，还考虑到顾客的需求和承受能力，收费比较合理。同时，斯塔特勒还针对一般商业旅行者的需求特点，亲自制定了《斯塔特勒服务守则》，提供规范化的标准服务，不断提高服务水平，讲究经营艺术，从而开创了现代旅游饭店规范化服务标准、科学化经营管理的开端。

中国近代旅游饭店业是随着 19 世纪外国资本的侵入而逐渐发展起来的。从 20 世纪初期开始到 20 世纪 40 年代末，中国旅游饭店业形成西式旅游饭店、中西式旅游饭店和民间旅游饭店三种类型共同发展的格局。到 40 年代末，中国已有各种西式旅游饭店近百家，主要分布于上海、北京、南京、天津、广州、沈阳、汉口等 20 多个城市；已有各种中西式旅游饭店数百家，主要分布于北京、上海、南京、天津、广州、沈阳、大连、汉口、重庆、西安、成都、昆明等全国大中型城市；已有各种类型的民间旅游饭店上千家，主要分布于全国各城市主要车站，机场，交通枢纽和铁路、公路沿线等地。

这一时期旅游饭店业的发展，具有以下几方面的特点：一是确定了旅游饭店为公众和商务旅游者服务的基调，使旅游饭店业的发展与经济发展和人们生活水平的提高相适应；二是促进了旅游饭店业服务和管理的标准化和规范化，形成了行业规范和相应的管理机构等；三是逐步实现了饭店的现代化经营和管理，使所有者与经营者相分离，促进了饭店经营管理者阶层的产生和发展；四是出现了专门培养饭店经营管理人才的学校（院），如康奈尔饭店学院、柏林饭店管理学院等。正是基于上述这些特点，商业化旅游饭店发展时期不仅为现代旅游饭店业的发展打下了坚实的基础，而且为旅游饭店业成为一个重要的行业，成为现代旅游业的重要组成部分创造了必备的条件。

（四）现代新型饭店时期：旅游饭店业的创新发展阶段

20 世纪 50 年代至今是现代新型饭店时期。

20 世纪 50 年代，随着世界经济的恢复和发展，交通条件的不断改善及人们对国际