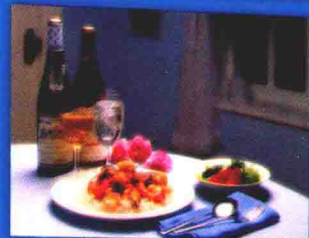




高职高专“十二五”规划教材



· XIANDAI FANDIAN GUANLI ·

现代饭店管理

主编 李玥瑾

 吉林大学出版社

主要内容

高职高专“十二五”规划教材

现代饭店管理

主 编 李玥瑾

副主编 刘宏申 倪维秋 张东娜

参 编 常立久 陈洪宏
范 贞 吴雨潼

吉林大学出版社

内容提要

本书以全新的角度介绍和阐述了现代饭店的概况、饭店管理内容和基础理论、饭店组织管理、饭店营销管理、饭店服务质量管理、饭店前厅管理、饭店客房管理、饭店餐饮管理、饭店人力资源开发与与管理、饭店安全管理等内容。全书以实用、创新为特色,理论系统完整,思路清晰,同时引用经典案例,注重理论和实践的结合。

本书除了可以作为高职高专旅游管理专业的教材外,还可以作为高等旅游职业教育和自学考试的专业用书,以及旅游饭店业管理人员的培训和参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店管理 / 李玥瑾主编. —长春: 吉林大学出版社, 2010. 4

(高职高专“十二五”规划教材)

ISBN 978-7-5601-5578-4

I. ①现… II. ①李… III. ①饭店—企业管理—高等学校: 技术学校—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 048733 号

书 名: 高职高专“十二五”规划教材

现代饭店管理

作 者: 李玥瑾 主编

责任编辑、责任校对: 邵宇彤

吉林大学出版社出版、发行

开本: 787×1092 毫米 1/16

印张: 15.25 字数: 289 千字

ISBN 978-7-5601-5578-4

封面设计: 超视觉工作室

北京市彩虹印刷有限责任公司 印刷

2010 年 4 月 第 1 版

2012 年 6 月 第 2 次印刷

定价: 31.00 元

版权所有 翻印必究

社址: 长春市明德路 501 号 邮编: 130021

发行部电话: 0431-89580026/28/29

网址: <http://www.jlup.com.cn>

E-mail: jlup@mail.jlu.edu.cn

出版说明

作为高等教育的重要组成部分,高等职业教育是以培养具有一定理论知识和较强实践能力,面向生产、面向服务和管理第一线职业岗位的实用型、技能型专门人才为目的的职业技术教育,是职业技术教育的高等阶段。目前,高等职业教育教学改革已经从专业建设、课程建设延伸到了教材建设层面。根据国家教育部关于要求发展高等职业技术教育,培养职业技术人才的大纲要求,我们组织编写了这套《高职高专“十二五”规划教材》。本系列教材坚持以就业为导向,以能力为本位,以服务学生职业生涯发展为指导思想,以与专业建设、课程建设、人才培养模式同步配套作为编写原则。

从专业建设角度,相对于普通高等教育的“学科性专业”,高等职业教育属于“技术性专业”。技术性专业的知识往往由与高新技术工作相关联的那些学科中的有关知识所构成,这种知识必须具有职业技术岗位的有效性、综合性和发展性。本套教材不但追求学术上的完整性、系统性和逻辑性,而且突出知识的实用性、综合性,把职业岗位所需要的知识和实践能力的培养融会于教材之中。

从课程建设角度,现有的高等职业教育教材从教育内容上需要改变“重理论轻实践”、“重原理轻案例”,教学方法上则需要改变“重传授轻参与”、“重课堂轻现场”,考核评价上则需改变“重知识的记忆轻能力的掌握”、“重终结性的考试轻形成性考核”的倾向。针对这些情况,本套教材力求在整体教材内容体系以及具体教学方法指导、练习与思考等栏目中融入足够的实训内容,加强实践性教学环节,注重案例教学,注重能力的培养,使职业能力的培养贯穿于教学的全过程。同时,使公共基础类教材突出职业化,强调通用能力、关键能力的培养,以推动学生综合素质的提高。

从人才培养模式角度,高等职业教育人才的培养模式的主要形式是产学结合、工学交替。因此,本教材为了满足有学就有练、学完就能练、边学边练的实际要求,纳入新技术引用、生产案例介绍等来满足师生教学需要。同时,为了适应学生将来因为岗位或职业的变动而需要不断学习的情况,教材的编写注重采用新知识、新工艺、新方法、新标准,同时注重对学生创造能力和自我学习能力的培养,力争实现学生毕业与就业上岗的零距离。

为了更好地落实指导思想和编写原则,本套教材的编写者既有一定的教学经验、懂得教学规律,又有较强的实践技能。同时,我们还聘请生产一线的技术专家来审稿,保证教材的实用性、先进性、技术性。总之,该套教材是所有参与编写者辛勤劳作和不懈努力的成果,希望本套教材能为职业教育的提高和发展作出贡献。

这就是我们编写这套教材的初衷。

前 言

高职高专教育的特色是以就业为导向,以社会需要为目标,坚持面向生产、建设、管理、服务第一线,根据岗位和岗位群所需能力与素质提炼、整合成专业课程,培养社会急需的应用型人才。而本书正是秉承高职高专的这一特色,为打破专业课教学“理论说教,形式单一,不利实践”的瓶颈,进一步发挥高职教育“重实践,讲技能”的特色。

本教材本着“立足行业,面向市场,服务社会”的原则,针对饭店行业深入调查研究,了解饭店行业最新发展趋势和要求,并与时俱进地对相关教材进行大胆改革和创新。全书突出实用性、新颖性和前瞻性,在系统讲解理论知识的同时,更加注重动手能力的提高。本书针对高职高专学生理论基础相对薄弱但思维活跃的特点,引入大量案例以及实例使教学内容新颖、生动,从而激发学生学习热情,培养学生学习兴趣。此外,本书还对适合高职高专教学和饭店日常管理的内容和方法大胆吸纳。本书的全体编写人员为培养大批的应用型人才,更新观念,大胆实践,精心编纂,把这本教材的编写作为高职高专教材创新的契机和动力。

本书共分为十一章,分别介绍了饭店概述,饭店管理的基本内容、理论与方法,饭店组织管理,饭店营销管理,饭店服务质量管理,饭店前厅管理,饭店客房管理,饭店餐饮部管理,饭店康乐部管理,饭店人力资源开发与管理,现代饭店安全管理。本书既可以作为高职高专旅游管理专业的教材,也可以作为高等旅游职业教育和自学考试的专业用书以及旅游饭店业管理人员的培训和参考用书。本书由李玥瑾主编,负责大纲的设计和编写、审稿及最后的统稿。各章编写的执笔人员如下:第一章:李玥瑾;第二章、第七章:刘宏申、李玥瑾;第三章、第八章:张东娜、李玥瑾;第四章、第五章:倪维秋、李玥瑾;第六章:陈洪宏;第九章:吴雨潼;第十章:范贞;第十一章:常立久。

在书稿的编写过程中各位编者在创新的同时也借鉴了大量宝贵文献:如王天佑《饭店管理概论》、廖卫华《现代饭店管理原理》、郭防《饭店管理概论》、李力《现代饭店经营管理总论》、刘菲《饭店业营销》、朱超《现代饭店营销管理》等,在此表示衷心的感谢!

由于编者水平有限,时间紧促,书中难免存在不足之处,希望各位专家和广大读者提出宝贵意见,以便进一步修订完善。

编 者

2010年1月

目 录

第一章 饭店概述	1
第一节 饭店的含义与特点	1
第二节 饭店的分类	3
第三节 饭店业的发展历史、现状及趋势	5
第四节 饭店等级	10
第五节 饭店产品	12
思考与练习	13
第二章 饭店管理的基本内容、理论与方法	14
第一节 饭店管理的概念、基础理论和基本职能	14
第二节 饭店管理的内容和方法	25
第三节 饭店管理的创新	30
思考与练习	38
第三章 饭店组织管理	41
第一节 饭店组织管理概述	41
第二节 饭店组织结构	45
第三节 饭店的组织管理制度	54
思考与练习	58
第四章 饭店营销管理	59
第一节 饭店营销环境	59
第二节 饭店营销竞争	63
第三节 目标市场选择	67
第四节 饭店营销策略	71
思考与练习	79
第五章 饭店服务质量管理	81
第一节 饭店服务质量概述	81
第二节 饭店优质服务建立的途径	87
第三节 饭店服务质量的检查与控制	92
思考与练习	100

第六章 饭店前厅部管理	101
第一节 前厅部概述	101
第二节 前厅的环境设计	106
第三节 前厅部服务工作流程及常规管理	108
思考与练习	125
第七章 饭店客房部管理	126
第一节 客房部概述	126
第二节 客房部的业务分工和主要岗位职责	137
第三节 客房部的清洁卫生管理	141
第四节 客房部的常规服务管理	145
思考与练习	149
第八章 饭店餐饮部管理	153
第一节 饭店餐饮概述	153
第二节 餐饮部的组织结构	156
第三节 饭店餐厅种类及餐饮特征	159
第四节 菜单设计	162
第五节 餐饮服务类型	168
思考与练习	176
第九章 饭店康乐部管理	177
第一节 康乐部概述	177
第二节 康乐消费知识和保健知识	183
第三节 康乐项目的设置	196
第四节 康乐部的组织机构	199
思考与练习	203
第十章 饭店人力资源开发与管理	204
第一节 饭店人力资源管理概述	204
第二节 饭店员工的招聘	207
第三节 饭店员工的培训	211
第四节 饭店员工的激励	216
思考与练习	221
第十一章 饭店安全管理	222
第一节 饭店安全管理的概述	222
第二节 饭店安全管理措施	225
第三节 饭店的火灾防范	229
思考与练习	235

第一章 饭店概述

[本章导读]

饭店业是一个面对公众的服务性行业，综合性强，包罗万象，在经济体系中发挥着重要作用。随着市场竞争的加剧，管理水平的高低在很大程度上决定着一个饭店的成败。很多管理者在从事管理工作多年以后仍无法真正了解自己所从事的行业，导致“知其然”而“不知其所以然”，在管理上出现偏差。

因此，要管理饭店，首先要深入地认识饭店，了解饭店。通过本章内容的学习，同学们就会对饭店的基础知识有大概的了解，同时也为后面的学习打下基础。

[学习目标]

1. 掌握饭店的定义，明确饭店业的主要特点。
2. 掌握饭店的主要类型。
3. 了解世界饭店业发展所经历的主要阶段，重点掌握我国饭店业的发展历程。
4. 熟悉各国饭店业的分级标准和中国饭店业的分级标准，清楚地知道饭店产品的内涵和构成。

第一节 饭店的含义与特点

一、饭店的含义

饭店（Hotel）一词起源于法语，原意是指法国贵族在乡下招待贵宾的别墅。目前，饭店已经成为国际性的定义，其含义已经发生深刻的变化。

国外一些权威词典对“饭店”一词有如下定义：

《科利尔百科全书》——饭店一般地说是为公众提供住宿、膳食和服务的建筑与机构。

《大不列颠百科全书》——饭店是在商业性的基础上向公众提供住宿，往往也提供膳食的建筑物。

《美利坚百科全书》——饭店是装备完好的公共住宿设施，它一般都提供膳食、酒类与饮料以及其他的服务。

《牛津插图英语辞典》——饭店是提供住宿、膳食等而收费的住所。

从上述各种定义来看，饭店应该具备以下四个条件：

第一，它是由一个或多个建筑物及装备完好的设施组成的接待场所；

第二，它必须是经政府批准的，能够提供住宿、餐饮及其他服务的接待场所；

第三,它的服务对象是公众,主要是外地旅游者,同时也包括本地居民和其他消费者;

第四,它是商业性的服务企业,以营利为目的。

基于以上认识,我们可将饭店定义为:饭店是以接待性建筑设施为依托,为公众提供食宿及其他服务的商业性服务企业。

二、饭店的业务特点

饭店的业务特点主要是服务性、综合性、波动性和文化性。

(一) 服务性

饭店的业务活动从本质上说,并不是生产和销售有形的物质产品,而是凭借一定的物质设施向客人提供一种无形的服务,客人最终得到的是一种服务的效用和服务过程的一种体验。所以,在饭店的业务活动中,饭店提供服务的过程和客人消费服务的过程处于同一时间和空间,客人只能现场享用,一般无法带走,而饭店也无法事先检验和事后贮存。

(二) 综合性

饭店是一个具备综合功能的企业。在现代社会,饭店不仅要满足顾客住宿和餐饮的基本要求,还要同时满足不同客人的多种消费需求,如会议、娱乐、健身、交通、购物、休闲度假等。因而,饭店必须功能齐全、设施配套、项目丰富、服务优良。业务综合已经是饭店竞争的重要手段,一家饭店的功能越完备,就越能满足客人多样化的需求,获得更多的客源。

(三) 波动性

波动性即饭店业务活动的不稳定性。饭店的业务受到多种因素的制约,其最基本的客观因素有三方面:一是社会政治因素,即国家的政策、社会秩序、外交关系等;二是经济因素,即商品经济的发达程度、国家经济的发展速度、人们的消费水平等;三是本地区旅游资源的吸引力、季节性影响力、交通状况等。上述三个因素都是变量,它们的任何变化都将直接影响饭店的业务活动。

(四) 文化性

探求异地文化是旅游者的共同需求。饭店业务的文化性建立在饭店的外在形象与内在机制有机统一的基础上,它通过外在的、有形的店景文化和内在的企业文化建设,使饭店的文化内涵得到丰富。

三、饭店的功能与作用

饭店功能主要是指为满足宾客的需求而提供服务所发挥的效用。饭店的最基本功能就是住宿和餐饮。其他功能是饭店为了满足宾客日益增长的需求而不断改善的结果。除了上述给定的饭店功能外,饭店还有许多其他的功能,如商务功能、家居功能、度假功能、会议功能等。

根据饭店的这些功能可以归纳出饭店在社会上的基本作用是:饭店能够成为旅游者旅游活动的基地并创造旅游收入;同时为社会创造就业机会,并在此基础上促进社会消费方式和消费结构的发展与变化,从而带动其他行业的发展。饭店的发展水平是旅游业发展水平和社会经济与文明程度的标志。

第二节 饭店的分类

饭店有多个分类,分类方法主要根据经营特色、规模、所有制等进行。

一、按饭店经营特色分类

(一) 商务型饭店 (Commercial Hotel)

商务型饭店是为那些从事企业活动的商业旅游者提供住宿、膳食和商业活动及有关设施的酒店,是为商务活动服务的。一般来讲,这类饭店都位于城市中心,商客居住的时间大都在星期一至星期五。这是从事商业活动的时间,也就是商业旅游者从事商业贸易和洽谈等项活动的办公时间。饭店是商业旅游者暂时的办公地点和休息场所。商业性饭店的最大特点是回头客较多。因此,饭店服务质量和服务水准要高,要为商业旅游者创造方便;饭店的设施要舒适、方便、安全。商业性饭店在服务方面,应培养一批服务技能高超,外语流利,礼节、礼貌周到,服务态度热情的服务员,以便向商业性旅游者提供快速房客用餐 (Room Service) 和服务周到的小型宴会。

(二) 度假型饭店 (Resort Hotel)

度假型饭店多兴建在海滨、温泉、风景区附近,虽然远离城市,但交通仍很方便。度假型饭店除了提供一般饭店所应有的一切服务项目以外,其提供的最突出、最重要的项目便是康乐中心,因为它主要是为度假游客提供娱乐和度假的场所 (The Center of Recreational Activities)。对那些度蜜月的新婚夫妇来说,康乐中心尤为重要。由于度假游客在自己的游玩当中,还要进行社交活动,因此度假型饭店的康乐及体育设施要完善,像滑雪、垂钓、划船、冲浪、高尔夫球、射击场、室内保龄球、台球、网球、室内游泳池、音乐酒吧、咖啡厅、DISCO 厅 (Disco Bar)、水上游艇、碰碰船、水上漂 (Water Skin)、电子游戏以及美容中心和礼品商场都是不可缺少的。此外,“付费点播”电视也是十分重要的。度假型饭店不仅要提供舒适、暖人的房间,令人眷恋的娱乐活动和康乐设施,同时还要提供热情而快速敏捷的服务。

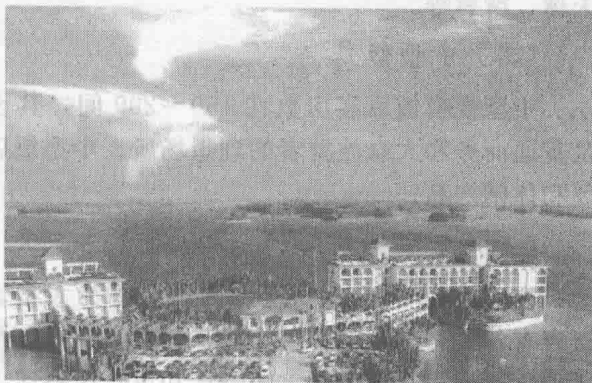


图 1-1 度假型饭店

(三) 长住型饭店

长住型饭店主要是指其客房宾客不是短暂停留,而是以办公为目的较长时间租住饭店,其性质类似写字楼间,俗称“长包房”。饭店与承租者之间须签订租赁合同,明确双方责、权、利,承租价格和合同期限等。目前我国此类型饭店占有相当比例,属中下档次。这类饭店一般只提供住宿 (兼顾办公)、饮食等基本服务。饭店的设计建筑、配套设施、物业管理及服务等都比商务型饭店、度假型饭店档次要低。其主要服务对象是各类中小公司、外地公司的办事处等。

(四) 会议酒店 (Convention Hall)

会议酒店是专门为各种从事商业、贸易展览会、科学讲座会的商客提供住宿、膳食和展览厅、会议厅的一种特殊型酒店。会议酒店的设施不仅要舒适、方便,有暖人的客房,提供美味的各种餐厅,同时还要有大小规格不等的会议室、谈判间、演讲厅、展览厅等。并且在这些会议室、谈判间里都要有良好的隔板装置和隔音设备。会议酒店除提供娱乐外还为会议代表提供接送服务、会议宣传资料打印、录像摄像等服务。

(五) 经济型饭店 (Bed and Breakfast)

经济型饭店常坐落在城郊或高速公路旁,其规模一般在 50~200 间客房内。饭店只负责顾客住宿和简易的早餐服务。顾客在这种饭店住宿,费用比较实惠并可领略到当地的历史文化和风俗习惯。

(六) 培训中心 (Training Center)

培训中心相当于中型或大型的商务饭店,通常有 200~600 间客房。其设施与商务饭店很相似并备有多间教室。培训中心的主要经营目标是企业和事业单位的培训业务,因此服务比商务饭店逊色。

二、按饭店规模分类

饭店规模指饭店客房数目的多少。在饭店经营中,客房数目与饭店坐落位置、饭店种类及设施布局紧密相关。饭店业常根据客房数,即饭店规模分类。

(一) 小型饭店

根据美国饭店协会的分类标准,小型饭店客房数常在 150 间(不包括 150 间)以下。其特点是生产和销售房务产品、餐饮产品、小型会展产品及有特色的康乐产品,例如高尔夫球、滑雪等。

(二) 中型饭店

中型规模饭店客房数在 150~299 间,其设施和服务项目比小型饭店多,收费合理,是普通商务和大众旅游者的理想场所。中型饭店生产和销售舒适而方便的住宿、餐饮、会议和休闲产品。

(三) 大型饭店

客房在 300~600 间范围的饭店称为大型饭店。其设施和服务项目齐全,环境幽雅。饭店有各式客房,包括单人间、标准间、商务套房、豪华套房及总统套房等。饭店设有各式餐饮设施,例如扒房、咖啡店和风味中餐厅。饭店还设有各式健身和娱乐设施,包括保龄球馆、高尔夫球场、游泳池、健身房等。此外,还设有各种会议室、谈判室、多功能厅及展览馆。饭店服务项目包括方便的网上客房预订服务、机场接送顾客服务、行李服务、客房服务、餐饮服务、商务服务等。

(四) 特大型饭店

特大型饭店指客房在 600 间以上的饭店,其设施和服务项目非常齐全。目前我国和某些国家均有 2000 间以上客房的超大型饭店。超大型饭店以商务、会展和长住顾客为主要目标市场。

三、按饭店所有制不同分类

全民所有制企业,其生产资料归全体劳动人民所有,是社会主义酒店服务业体系的主导力量。发挥国营酒店业的主导作用,是发展和完善社会主义市场经济体系的决定性条件。集体所有制企业,其生产资料归劳动群众集体所有,是社会主义酒店服务业的一支骨干力量。对于个体经济和私营经济,在现阶段都要继续鼓励其发展。私营经济是存在雇佣劳动关系的经济成分,在社会主义条件下,它必须同占优势的公有制经济相联系,并受公有制经济的影响,是公有制经济必要和有益的补充。中外合资企业、合作经营企业和外商独资企业,是我国社会主义经济必要和有益的补充,应切实保护国外投资者的合法权益。根据国家颁布的《中华人民共和国中外合作经营企业法》,在我国境内共同投资开办企业或实行合资经营,其特点是:共同投资、共同经营、共担风险、共享利润。

四、其他分类方法

(一) 根据饭店计价方式分类

(1) 欧式计价饭店

客房价格仅包括房租,不含食品、饮料等其他费用。目前世界各地绝大多数的饭店均属此类。我国饭店也采用此类计价方式。

(2) 美式计价饭店

客房价格包括房租以及一日三餐的费用。度假型饭店大多采用这种计价方式。

(3) 修正美式计价饭店

客房价格包括房租及早餐和一顿正餐的费用,以方便宾客有较大的自由安排白天活动。

(4) 欧陆式计价饭店

房价包括房租及一份简单的欧陆式早餐,即咖啡、面包、果汁。此类饭店一般不设餐厅。

(5) 百慕大计价饭店

房价包括房租及美式早餐的费用。

(二) 根据所在地区不同分类

根据所在地区不同一般分为度假地饭店、城市饭店和过境饭店等。

第三节 饭店业的发展历史、现状及趋势

一、世界饭店业的发展

世界旅游活动历史悠久,与旅游活动密切相关的旅游饭店也具有悠久的历史。世界饭店业起源于古罗马时期,至今已经历三个历史时期,即古代客栈时期、近代商业饭店时期和现代新型饭店时期。这三个时期的饭店,反映了三个历史时期人类社会生活的脉搏。

(一) 古代客栈时期

古代客栈,是指专门为客商和旅行者提供食宿的场所。从现有的历史文献来看,还无

法确认它到底最早起源于哪个国家以及具体的历史年代。但从历史遗迹和古代文献综合来考证,世界古代客栈起源于古罗马时期是确定无疑的。不过,那时的客栈接待旅游者较少,因为很少有人旅游,而接待较多的还是古代经商者。古代经商者往往组成商队进行长途贩运活动,这样,他们沿途需要食宿设施,古代客栈就是适应这种需求而产生的,而不是专门为旅游者提供食宿服务而形成的。但是客栈在当时并不是旅行者和商人向往的场所,因为客栈老板经常在价格上诈骗客人,个别客栈老板还勾结盗匪劫掠客人的财物。在欧洲,英国的商业旅游业和客栈业都走在其他国家或地区的前头。英国早期主要的客栈还不是专门为客商提供食宿的场所,而是为人们提供聚会和交流信息的地方。必须指出,世界各国除了都有为民间客商和旅行者提供食宿服务的客栈外,还都有为外国使者、朝廷公差人员、达官贵人开办的类似驿站的旅店,为其提供住、食、行、游、购及娱等服务。然而,古代饭店的主体还是古代客栈,而不是官方开办的驿站式的旅店,因为古代旅店主体是广大的客商,而不是信使和达官贵人。

(二) 近代商业饭店兴起

18世纪后期,一些西方国家已进入工业化时代,如欧美地区的一些国家已步入工业国家的行列,资本主义经济得到空前发展,其中以美国最为典型。美国自独立战争和南北战争结束之后,开始步入近代资本主义社会,政府实行“自由、开放、民主”的社会经济制度,在世界上产生了极大的社会影响。各国企业家纷纷踏上美国国土投资、创办企业和进行商务活动,从而拉开了近代经济发展史的序幕。美国工业革命运动的蓬勃发展,推动了贸易与旅游业的兴旺,进而带动了近代商业饭店业的兴起。美国是世界近代饭店业兴起的发源地之一,为近代饭店业的发展树立了榜样。例如,1794年纽约建成的首都饭店,就开设73套客房,其建筑就像一座宏伟的大宫殿,成为当时美国服务行业的标志性服务设施。1829年波士顿建成的特里蒙特饭店被称为当时的现代化饭店,为世界服务业特别是饭店业树立了榜样。该饭店设有170套客房,餐厅内设200个座位,供应法式菜肴,客房设置较为齐全,如脸盆、水罐和肥皂等。该饭店被称为美国饭店业发展的第一个里程碑,推动了全美饭店业的蓬勃发展。由于美国对外开放政策的影响,世界各国旅游者和企业家,以及社会名流都纷纷前往美国,使其旅游业和饭店业发展极为迅速。正因为如此,一些投资于饭店的老板,在建设饭店上不惜资本。20世纪20年代以来,不仅一些大中城市纷纷建起许多规模较大的饭店,而且一些小城市也纷纷建设饭店。在铁路迅速发展的形势下,沿线车站及其附近也兴建起一批铁路饭店;在许多农村小镇,小规模简陋饭店也风起云涌。在第二次世界大战结束时,从城市到乡村,从车站到码头,规模大小不一的近代商业饭店业星罗棋布地出现在美国大地上,在世界近代商业饭店业中独占鳌头。第一次世界大战结束至第二次世界大战开始之间,是近代商业饭店发展的大好时机,因为那时正处在工业科技革新之际,社会生产力得到前所未有的发展,工业经济、贸易和旅游业也蓬勃发展,凡是那些经济较发达和商贸活动较活跃国家和地区,饭店业都得到空前的发展。特别是在美国饭店业的示范作用下,世界饭店业正向着规模化、多元服务化和管理科学方向迈进,饭店服务质量跃上一个崭新的台阶。

(三) 现代新型饭店的发展与创新

现代饭店业是在近代饭店业的基础上发展起来的,继承与创新是现代饭店业发展的

主旋律。第二次世界大战结束后,20世纪50年代初,隶属于美国泛美航空公司的洲际饭店集团的出现,标志着现代饭店集团开始迈出国际化步伐。现代饭店业集中化趋势十分明显,饭店服务项目越来越多。一是职能性服务项目越来越多,如住宿、餐饮、交通、游览、购物和娱乐等服务一应俱全,一个饭店的职能几乎覆盖了旅游者的全部需求。古代饭店和近代饭店通常也提供住宿、餐饮和交通服务,如古代驿站为信使提供车、马等交通工具,近代饭店帮助客人订购车、船、飞机票等。现代饭店不仅提供住宿、餐饮和交通服务,而且组织客人在所在地游览、观光,在饭店内开设商店供客人购物,建立康乐中心和舞厅,为客人开展娱乐活动提供场所。二是个性化服务项目越来越多,如在娱乐服务项目中,开设游泳池供客人游泳,开设康乐中心供客人玩台球、打保龄球等,开设舞厅供客人跳舞,开设健身房供客人锻炼身体,开设音像厅供客人看电影、电视和录像片等。总之,一个规模巨大、项目齐全的饭店能满足客人在娱乐健身方面的需求。由此可见,随着饭店服务项目的日益完善,饭店已成为旅客的“家外之家”。纵观世界现代饭店的发展趋势,呈现出三个显著特征:一是饭店集团的兴起,它以经营规模和经营实力参与饭店市场的竞争,并在竞争中获得市场占有率;二是饭店朝着高档次、高质量的方向发展,它以饭店装饰的豪华程度、设备设施水平、服务项目和服务质量等综合优势而赢得客源市场的优势地位;三是以管理公司为纽带、以饭店集团为核心来发展跨国连锁饭店群体,从而确立市场的竞争优势,不断创新饭店经营模式。进入21世纪,随着WTO在国际经济与贸易中的作用日益加强,国家之间的经济合作和国际贸易更加频繁,因而人们之间的国际交往比历史上任何时期更加活跃,诸如国际会议、公务出差、科学考察、商务活动、探亲访友、康复疗养、体育竞赛、宗教朝拜、休闲度假、参观学习、游览旅行等活动进一步刺激了饭店的市场需求,使饭店业向着国际化、规模化和多样化的方向发展。

表 1-1 世界著名的饭店品牌(部分)一览表(按客房数量的多少排列)

品牌	客房数	母公司
最佳西方(Best Western)	282062	最佳西方集团
假日(Holiday Inn)	272224	假日集团
天天(Days Inn)	154454	特许经营集团
喜来登(Sheraton Hotels)	124758	喜来登集团
拉马克(Ramada)	121055	特许经营集团
马里奥特(Marriot Hotels)	111403	马里奥特集团
舒适(Comfort)	110658	乔埃斯集团
超级(Super 8)	93504	特许经营集团
汽车游客旅馆(Motel 6)	85793	雅高集团
雷迪森(Radisson)	79811	卡尔森集团
凯悦(Hyatt)	79483	凯悦集团
质量(Quality)	67299	乔埃斯集团

二、中国饭店业的发展

我国是世界上最早出现饭店业的国家之一。我国饭店业的发展与世界饭店业一样,也大体经历了三个时期。

（一）古代客栈时期

我国是世界上历史最悠久的国家之一，也是世界文明古国，因而客栈式的古代饭店也产生很早。与古罗马时期相比，我国古代旅店产生的历史时期并不晚，甚至可以说还要早，因为我国历史上最早的古代旅店可以追溯到春秋战国或远古时期。在中国，自从建立了奴隶制国家和封建王朝以来，古代旅店就开始了自己的经营史。由于古代中国疆域辽阔，因此古代客栈式旅店也呈现出多种形式。从所有制的角度考察，中国古代旅店主要有两种形式：一是官方开办的驿站和迎宾馆，二是民间私营的客栈。官方开办的驿站，主要是为朝廷的信使和各地的公差人员提供食宿服务，并为其提供车、马等交通工具。官方驿站始于商代中期，止于清光绪年间“大清邮政”的兴办，沿袭了3000多年。由于朝代更迭、政令变化、疆域展缩和交通疏塞等缘故，驿站在不同的历史时期和不同的地方其名称也有多种变化，如驿舍、驿楼、传舍、馆驿、驿馆、邮亭、邮铺和铺舍等。随着历史社会的演进，驿站的接待对象和服务功能也发生新的变化。例如，在驿站创建时期主要接待传递军事情报和朝廷政令的信使；秦汉之后，驿站接待对象扩大到过往官吏，而且还接待文人雅士，并演绎到商业性质。元、明、清时代，驿站接待对象进一步扩大，除接待朝廷的信使、邮卒、公差人员和达官贵人外，还接待过往商客和旅行者，开始步入商业化时代。商业性质的驿站，不仅经营规模扩大，服务项目日益增多，而且建筑宏伟，陈设华丽，是当时世界其他国家难以比拟的。官方开办的迎宾馆，主要为各国使者提供食宿服务，同时也根据使者的需求提供一定的交通工具。从历史文献资料记载来看，迎宾馆一词最早见于清朝。在此之前，这类官办的食宿设施也有过多种名称，如春秋战国时期接待各国使者的馆舍称为“诸侯馆”和“使舍”；西汉时期长安都城接待各国使者的馆驿，称为“蛮夷邸”；南北朝时期洛阳、建康都城接待各国使者的馆舍，称为“四夷馆”；唐、宋时期都城洛阳、长安和汴梁接待外国使者的迎宾馆，称为“四方馆”；元明时期接待外国使者的食宿场所，称为“会同馆”。古代官办的迎宾馆，适应了我国历史上民族交往和中外往来的需要，因而它对政治、经济和文化交流起到了不可忽视的作用。中国古代民间开办的客栈，历史十分悠久，要早于官办的驿站和迎宾馆。从理论上讲，只要有商品经济和商品交换，特别是地区之间出现商品交换，就必然出现为商客提供食宿服务的客栈。因此，中国民间客栈早在春秋战国之前的远古时代就产生了。尽管民间客栈历史悠久，但客栈经营规模和服务范围受到极大的限制。首先，由于商品经济在奴隶制和封建王朝时代发展缓慢的影响，长途贩运的客商人数不多，大规模结队同行的情况较少，绝大多数情况下2~3人为多，直接影响接待客商的客栈规模经营的发展，因此民间客栈都是小本经营。其次，在漫长的封建时代，出外旅行者寥寥无几，旅行者的队伍中多为文人雅士，其中一部分人分流到官方驿站之中，到民间客栈的旅行者较少。最后，民间客栈主要分布在城郊和民间乡镇，主要接待周围地区的客商和偶尔到客栈进餐的客人，因此许多客栈主要以提供餐饮为主，而客房较少，从而限制了客栈服务项目的发展。所以，中国民间客栈与其小商品经济发展相适应，其特点是点多、面广、规模小、设备简陋、卫生条件差，店主始终维持小本经营。

（二）近代商业饭店时期

在近代，中国饭店业主要有三种形式。一是外国人在上海、北京、天津、广州、武汉、沈阳、长沙和南京等城市开办的西式饭店。这些西式饭店经营规模较大，店堂装饰华丽，店

内设有客房、餐厅、酒吧、舞池、球房、电梯、理发室、会客厅、小卖部等,客房内还安装电话、暖气和卫生间等设备。这在当时来说是很现代化的。据统计,在1840—1940年期间,我国23个城市就有80多家西式饭店。例如,广州的维多利亚饭店、济南的斯坦饭店、昆明的商务酒店、长沙的长河饭店、北京的三星酒店等。二是中国民族资本投资兴建的中西式饭店。这类饭店不仅在建筑风格上比较趋向西方化,而且在设备设施、服务项目和经营方式上也受到西方饭店的影响,更为重要的是这类饭店与交通、银行等行业联营。20世纪30年代,中西式饭店的发展达到了鼎盛时期,在当时全国各大城市均可见到这类饭店,例如,北京的长安春饭店、东方饭店、西山饭店、华安饭店、状元府饭店等,天津的国民饭店、惠中饭店、世界大楼等,上海的南京饭店、国际饭店、大上海饭店、大中华饭店、百乐门饭店等。三是民间开办的旅店。这种旅店与古代民间客栈也有较大区别,如它根据住店客人的身份和经济条件,把客房分成上、中、下三个等级,并根据房间大小和设备优劣来收取费用。此外,近代商业饭店在管理上也有所发展,如细化收费项目(如茶费、水费、饭费、菜费、灯火费、被褥费和取暖费)。中国近代商业饭店处在半封建、半殖民地的社会环境中,因而无论在经营方式、方法上,还是在服务项目和服务设施上,都融会了中西方文化。

(三) 现代饭店时期

20世纪50年代至80年代初,中国由于实行计划经济体制,饭店业发展受到很大的限制,国有饭店基本上以各级政府“招待所”的面目出现,实行“统收统支”的经营体制。20世纪80年代以后,饭店业开始进行制度改革与创新,并发展多元化经济形式的饭店,我国现代饭店业得到空前发展。特别是20世纪90年代以来,市场经济体制的实行和旅游业的大发展,使饭店业无论在现代企业制度上,还是在经营规模上,都发生了根本性变化。据《中国旅游年鉴》2007年的统计,全国旅游饭店已有14000家,另外,在五星级之上增设“白金五星级”,北京中国大饭店、上海波特曼丽嘉酒店、广州花园酒店三家饭店2007年8月被正式批准为“白金五星级饭店”。中国饭店业作为世界饭店业的一个组成部分,正处于发展上升之中,特别是中国加入WTO之后,饭店业已开始与国际饭店业接轨。事实上,从20世纪90年代开始,中国的一些五星级、四星级饭店就聘请国际饭店集团管理公司进行管理,它们已经融入国际饭店集团连锁经营链之中。目前,中国国有饭店和集体饭店还占75%以上比重,这不利于与国际饭店业接轨,因而我国饭店业必须加强股份制改造的步伐,创造有利条件以尽快融入国际饭店集团连锁经营链之中。与此同时,中国还必须加快培养饭店高级管理人员的步伐,加强饭店管理高等教育,采取中外合作办学的形式,尽快培养出高水平的管理人员,从而提高中国饭店业的整体经营管理水平。

阅读材料

按拥有星级饭店的座数排列,位居全国前十名的地区是:

广东1146座,浙江1023座,云南867座,江苏799座,北京700座,山东645座,湖北578座,湖南501座,辽宁497座,四川485座。

按客房出租率高低排列,位居全国前十名的地区是:

湖南75.0%,山东68.1%,贵州66.1%,江西65.9%,浙江64.0%,江苏63.8%,山西63.7%,上海63.7%,辽宁63.0%,河南62.7%。

第四节 饭店等级

一、饭店分级管理概况

随着世界旅游业的迅速发展,各种饭店应运而生,不仅类型千差万别,而且功能日趋多样化,规模也与日俱增,不断向超大型酒店发展。在行业规范化的要求下,许多国家,尤其是旅游业比较发达的国家都对饭店实行分级化管理。所谓饭店分级化管理是指饭店管理当局根据饭店的硬件设施设备、服务质量、服务水平以及顾客满意度来综合评定饭店层次,划分等级,并且以一定的标识标志出来,以供顾客进行辨别和监督。目前全世界并没有统一的标准来评定饭店的等级,但是各个国家的评定标准、所考察项都是大同小异的。一切准备成为或已经成为 AA 集团的饭店,必须符合下列的要求(下列项目只是对物质的一些主要要求,一间合格的 AA 集团饭店,并不一定要与之完全一致):

(1) 遵守一切关于消防、卫生和各種价格制度的法律条例;遵守任何关于向旅游者提供住宿设备和茶点的法定要求。

(2) 按照饭店业预订执行法规,提前或于客人到达饭店时书面确认对拟提供的住房设备必须支付的收费总额。

(3) 使住客和即将入住的客人随时都乐于进入一间公众饭店所具有的那种气味。

(4) 保持高度的安全和清洁。

(5) 内外装饰都呈现出良好的状态。

(6) 拥有便于客人使用的设备和家具,并使之保养良好。

(7) 快捷而有礼貌的服务。

(8) 在饭店公共场所的某些地方,设置付费电话,保持相对清静。

(9) 提供光线及气温适宜的公共场所。

(10) 向住客提供各类膳食服务。

(11) 在餐厅内和其他适当的地方,都可以看到标有价格的菜牌,以供客人使用。

(12) 至少有 6 个出租的房间,每间都有格调和谐的装饰和布置,以及可供住客自由走动的足够的空间。

二、各国饭店的分级管理办法

有些国家定有官方的饭店分级标准系统,这类国家包括:澳大利亚、奥地利、比利时、英国、法国、希腊、印尼、意大利、墨西哥、荷兰、新西兰、西班牙和瑞士。分级可确保在某一级别中,保证拥有的设施与服务的水准,但是不同国家各有不同的分级标准,是无法比较类推的,比如巴黎的四星级饭店可能与雅典的四星级饭店内涵不同。

(一) 美国汽车协会(AAA)钻石分级系统(图 1-2)

在美国,一项由美国汽车协会定义的饭店钻石分级系统,已发展成相当具有公信力的饭店分级系统。它共有五个等级,从一颗钻石(菱形标志)到五颗钻石不等,意义如下: