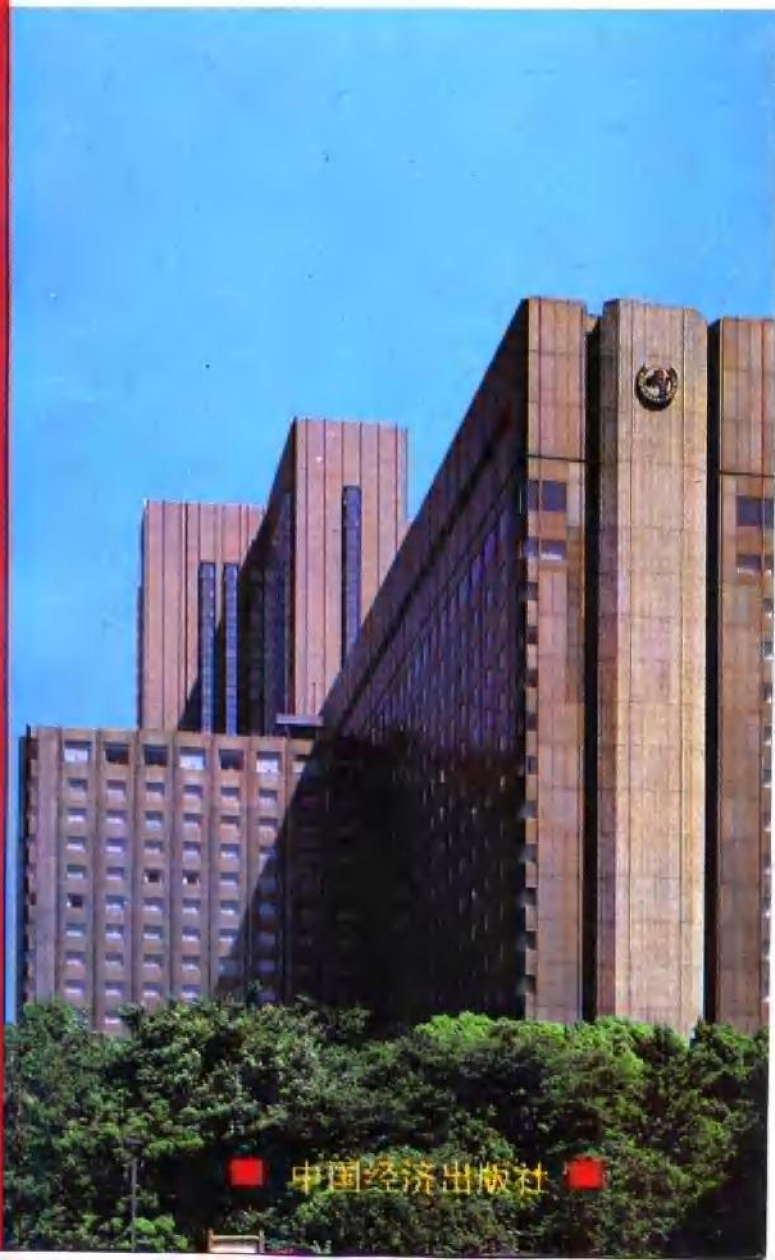


张广瑞 著

SHI JIE LÜ GUAN
LÜ GUAN SHI JIE

世界旅
馆旅
馆世
界

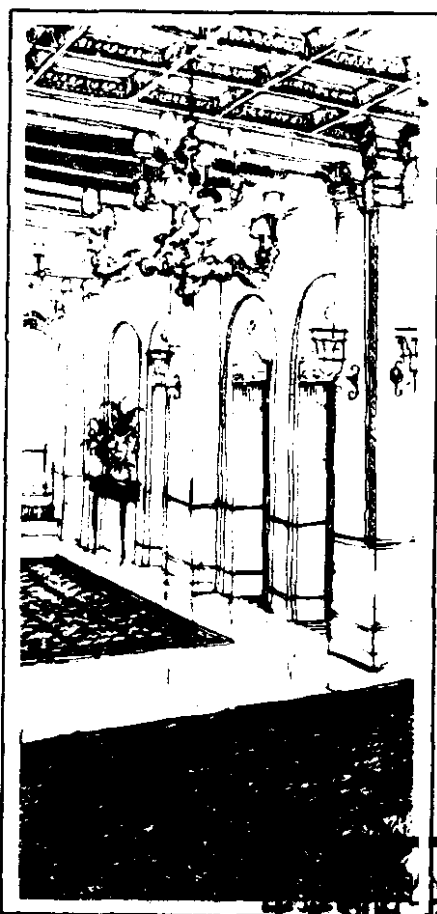


中国经济出版社

世界旅馆 旅馆世界

WORLD HOTEL HOTEL WORLD

张广瑞 著



中国经济出版社

(京) 新登字079号

**责任编辑：李晓岚
封面设计：王 滨**

世界旅馆 旅馆世界

张 广 瑞

中国经济出版社出版发行

(北京市百万庄北街3号·100037)

各地新华书店经销

北京朝阳北苑印刷厂印刷

850×1168毫米 1/32 15.625印张 插页2 395千字

1991年12月第1版 1991年12月第1次印刷

印数：00,001—5500

ISBN 7-5017-1076-7/Z·218

定 价：9.80元

前 言

改革、开放政策的实施，大大促进了中国的旅游业，旅游业的发展又刺激了旅馆业。近几年来，境外一些著名的国际旅馆联号以不同的方式相继进入中国，对中国传统的旅馆管理思想、管理方法等是一种挑战，一种促进。由于长期闭塞，中国公众对这些早已遐迹闻名的旅馆联号还是比较陌生的。虽然报刊杂志也曾从不同的角度对它们做过一些介绍，但多失于简单，且很少成系统，有的也是以讹传讹。笔者在国外学习期间，有机会阅读了一些有关旅馆业发展的史料、大旅馆家的传记与其它旅馆专业书籍，受益匪浅，也曾为国内一些杂志写过介绍这些旅馆联号与旅馆家的文章。但又多囿于篇幅，只能说梗概，难讲原委。回国后，不少人向我表示，他们对那些小文很感兴趣，特别是一些著名旅馆家的经营思想使人颇受启发。友人们也多次督促我，尽快将这些材料整理成书，以供旅馆界、旅游界的管理者、经营者以及研究人员参考。当时我注意到，似乎以前也没有同类书出版。于是，我才下定决心，重新收集资料，开始撰写此书。

书名《世界旅馆 旅馆世界》，概括地表述了它的内容：其一，本书介绍的是世界范围的旅馆，以国外、境外的旅馆为主，国内的旅馆很少涉及；其二，它介绍旅馆的各个方面，既包括满足一般公众

需求的旅馆，也涉及为某些人提供特殊服务的住宿设施；既包括旅馆的经营管理思想，也包括一些著名旅馆主的个人轶事；既包括一些蜚声中外的国际旅馆联号和旅馆联合体，也包括了一些素享盛名的独立旅馆。全书根据内容分成上下两篇。上篇介绍世界旅馆业的概况，西方国家旅馆发展简史，国际上旅馆分级、分类办法以及当前世界旅馆业发展的主要趋势；下篇介绍主宰当代世界旅馆业的国际旅馆联号和旅馆联合体。对几个在世界旅馆发展史上有重大影响的国际旅馆联号和它们的创始人做了比较详尽的介绍，注意突出其独特的经营管理思想和方法，以便读者从中有所借鉴。

从动手编撰此书伊始，我就碰到一个头疼的问题：译名。最近几年来我注意到，国外同一个旅馆或旅馆联号，国内有几个不同的译法，经常造成混乱。在我自己的笔下，其译名也是经常变换、混用。诚然，造成这一事实的原因是多方面的，难说孰是孰非。一是翻译技巧，比如是音译还是意译，是全音译还是半音译；二是复杂的中文名字，仅从英文难以确定。香港、台湾以及新加坡等地，自己的旅馆有自己的译法，与大陆不尽相同，甚至相去甚远；还有一些旅馆在注册时就有中外文不同的名字，根本不是翻译的事。如此种种，莫衷一是。就是关于旅馆的中文词汇，由于历史与传统以及境外文化的冲击，也变得相当复杂。比如，英文中的 HOTEL 一字颇为简单，使用广泛。但在中文里则有“旅馆”、“宾馆”、“饭店”以及“酒店”之称。而中文里的“宾馆”，虽可直译为 GUEST-HOUSE，但文字本身的含意则大不一样。中文的“宾馆”是指专为“外宾”或“首长”服务的高级旅馆，而英文中的 GUESTHOUSE 则指的是小型的、主要是为大众旅游者服务的廉价旅馆。而在英文里似乎难以找出不同的词语来区别“饭店”、“酒店”或“旅馆”。仔细一想，这也是很自然的事。相当年，“资产阶级”不也曾叫“布尔乔亚”，“水泥”也曾称作“水门汀”吗。我想，随着时间的推移，人们会加以取舍，得以统一的。不是吗，今天，人们逐渐用“喜来

登”取代“谢拉顿”，用“华美达”取代“拉马达”，用“凯悦”取代“海厄特”……所以，我也有意将这本书作为范本，为国外旅馆中文译名的统一做一点尝试。考虑到这些复杂的因素，本书凡指一般住宿设施均用“旅馆”之称——中文已有成说的译名者除外——其中决无褒贬之意。这也是为什么书名叫《世界旅馆 旅馆世界》而不叫《世界饭店 饭店世界》的原因。

我本人不是旅馆专家，也没有亲自从事过旅馆经营，充其量是个旅馆的常客，并有幸在国外一些旅馆——高级的、低级的、一般的旅馆——里住过，因此对境外的旅馆产生了兴趣。我编撰此书的原则是：求实、求博、求新、求活。愿它不仅能为某些对旅馆业有专门兴趣的人提供一点帮助，至少还能成为一般公众的“床边书”，用以打发临睡前的几分钟。果真如此，心满意足。

作 者

1991年仲夏于北京

目 录

上篇 世界旅馆

1	第一章 旅馆的定义
1	1.1 旅馆溯源
2	1.2 旅馆的定义
4	1.3 旅馆大家庭
6	第二章 世界旅馆发展简史
6	2.1 商业性旅馆设施出现以前
7	2.2 西方旅馆业发展的几个重要阶段
12	2.3 英国的旅馆业
16	2.4 美国旅馆业发展简史
20	2.5 日本的旅馆业
	附：国际旅馆协会 美国的旅馆业大事记
33	第三章 旅馆的类别
33	3.1 旅馆的分类方法
36	3.2 美国旅馆的传统分类
39	3.3 豪华旅馆
41	3.4 汽车旅馆
44	3.5 廉价旅馆
48	第四章 旅馆的分级
50	4.1 分级的意义
49	4.2 级别种类
51	4.3 评定级别的机构
53	4.4 评级的内容与标准
56	4.5 分级的利弊说
	附：国际官方旅行组织协会公布的旅馆分级标准

- 英国注册旅馆最低标准和皇冠级标准
 东亚及太平洋地区旅馆等级分类标准
 南亚地区国际旅馆等级分类标准
 印度旅馆分级标准
 荷比卢旅馆分级的标准
- 88 第五章 世界最佳旅馆
- 88 5.1 最佳旅馆的评定
- 89 5.2 世界最佳旅馆
- 95 5.3 最佳旅馆的出类拔萃处
- 104 5.4 世界最佳旅馆的状元：曼谷的东方旅馆
- 110 5.5 欧洲旅馆的皇冠：汉堡四季旅馆
- 119 第六章 旅馆的大千世界
- 137 第七章 当今世界的旅馆业及其未来发展趋势
- 137 7.1 旅游业与旅馆业
- 141 7.2 世界旅馆业的概况
- 144 7.3 世界旅馆业的主要特点
- 154 7.4 世界旅馆业发展的未来趋势

下篇 旅馆世界

- 161 第八章 旅馆联号概说
- 161 8.1 旅馆联号的始末
- 163 8.2 旅馆联号的地区分布
- 165 8.3 旅馆联号的类别
- 167 8.4 旅馆联号的隶属关系
- 171 8.5 旅馆联号的经营方式
- 173 8.6 旅馆联号的长与短
- 179 8.7 旅馆联号发展与经营的几种倾向
- 189 第九章 一位逐渐被人们遗忘的大旅馆主：塞

萨·里兹

- 216 第十章 美国旅馆联号之父：埃尔斯沃思·斯塔特勒
- 242 第十一章 世界大旅馆联号之冠：假日旅馆及其创始人凯蒙·威尔逊
- 280 第十二章 “喜来登先生”其人与“喜来登世界”
- 305 第十三章 华美达——国际旅馆联号巨头的老三
- 320 第十四章 不求统一求独特的英国信任之家旅馆联号
- 343 第十五章 “希尔顿帝国”与希尔顿其人
- 373 第十六章 世界最大的住宿与食品供应公司及其创始人威拉德·马里厄特
- 394 第十七章 世界住宿业的一支独秀——法国地中海俱乐部
- 413 第十八章 古老而豪华的旅馆集团——萨伏依
- 421 第十九章 香港半岛酒店与半岛集团
- 438 第二十章 服务与设施兼优的凯悦旅馆联号
- 447 第二十一章 理想与现实——香格里拉国际旅馆集团
- 460 第二十二章 旅馆联合体
- 465 第二十三章 世界最大的联合体：
最佳西部国际旅馆联合体
- 477 第二十四章 世界豪华旅馆联合体：
世界一流酒店组织
- 486 后记

上 篇 世界旅馆

第一章 旅馆的定义

1.1 旅馆溯源

在中文里表示住宿设施的名词很多,象旅店、旅舍、旅馆、饭店、宾馆、招待所等,近来又引进了香港、新加坡等地的“酒店”,但最普通的词是旅馆。在英文中,表示旅馆意思的词也颇多,其中最为重要的有两个,一是 Hotel,二是 Inn。前者泛指一切旅馆,使用最为广泛;后者多指传统的小客店、小旅馆,特别是那些家庭式的住宿设施。人们似乎有这样一个概念,一讲到 Hotel,想到的是一种标准的住宿设施,一切都例行公事;而一提到 Inn,便想到的是家庭中那种特有的温暖、热情与方便。这也是美国大旅馆主威尔逊先生最初为其新创建的住宿设施起名叫 Holiday Inn (假日旅馆)时的一种考虑。

据信,英文词 Hotel 源于拉丁文的 Hospes,意为接待客人的人或主人,由它派生出来的另一个词 Hospice (或 Hospital),意为主人接待客人的地方,或主人向客人奉献热情和殷勤的处所。后来,拉丁文表

示主人的词 Hospes 引入到古法文时变成 Hoste, 到现代法文里又变成 H^ote, 引进到英文时则为 Host。而表示主人招待客人住所的 Hospice 则变成了英文的 Hotel 或者 Hostel。但早在现代旅馆在世界范围内普及之前, 在法国, Hotel 这个字眼的本意指的是那些富贵门第或官宦之家所拥有的宏伟而豪华的宅邸。当然, 那里是主人们款待宾朋, 为之炫耀的地方, 也是一般人赞赏和向往的去处。Hotel 真正成为现在旅馆的含意在英国也恐怕是18世纪后期的事。在当时的法国称之为 Hotel garni, 是指一幢大房子, 其中的房间按天、周或月向客人出租。因此, 英文中的 Hotel 最初之意, 还仅仅指的是那些特别大而异乎寻常的客店, 以示与传统的家庭式的客店的区别。

1.2 旅馆的定义

一般地说, 旅馆是旅客暂时居住的处所, 当然, 这作为一种限定旅馆的定义, 未免过于简单了。因为它只讲了旅馆的最基本的功能。

国外一些权威的辞典, 曾对旅馆下过这样的一些定义:

——旅馆一般地说是为公众提供住宿、膳食和服务的建筑与机构。

《科利尔百科全书》

——旅馆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人的服务。

《美利坚百科全书》

——旅馆是既向公众提供膳食又提供住宿的设施。

《新哥伦比亚百科全书》

——旅馆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。

《大不列颠百科全书》

——旅馆是提供住宿，也经常提供膳食与某些其它服务的设施，以接待外出旅游者和半永久性居住的人。

《韦伯斯特美国英语新世界辞典》

——旅馆是提供住宿、膳食等而收取费用的住所。

《牛津插图英语辞典》

——旅馆是向旅游者与过路的人出租睡觉设施的地方。

《旅游辞典》

——为公众提供住宿设施与膳食的商业性的建筑设施。

《简明不列颠百科全书》

从上述诸多定义来看，作为一个旅馆，应当具备的条件包括：

1. 它是一个建筑物或由诸多建筑物组成的接待设施；
2. 它必须提供住宿设施，也往往提供餐饮和其它服务设施；
3. 它的服务对象是公众，而主要是外出旅行的人，也包括半永久居住的人，但不应当是永久居住的人；
4. 它是商业性的，使用者要交付一定的费用。

在上述条件中，最突出的是3、4两条。旅馆的使用者是公众，既不当仅是这一设施的拥有者本身，又不应当是某些有特殊身份或阶层的人。旅馆的商业性则强调旅馆主在经营中有取得一定的经济利益的愿望。这两点是旅馆与其它住宿设施的重要区别之所在。家庭住宅与特殊的招待所，尽管也接待客人，提供住宿、膳食和其它服务，但它们不对一般公众开放，不以赚钱为目的，因此就不算旅馆。特别是旅馆的“公用性”，早在三百多年以前英国的通法以及后来美国的通法、日本的旅馆法中都列有专门的条款。英、美通法中规定，旅馆主是从事公用事业的人，旅馆必须接待所有要求住宿的正常人。在英国1956年颁布的《旅馆业主法案》中就突出地强调，“旅馆是向任何有要求，看来可以并愿意为所提供的服务与设施付费的旅行者提供食品、饮料与睡觉设施的机构。”美国加利福尼亚州刑法第365条规定，旅馆主无正当理由或辩词而拒绝对任何人提供住宿的做法是一种犯罪。

当然，上述定义是从一般意义上讲的。不同的国家和地区，不同的机构，出于各种目的，对旅馆还有许多不同的限定，强调其特定的意义，这更是五花八门、不胜枚举。例如，日本的一些法律规定，旅馆是指“以一日或数日为计算单位收取住宿费，为人们提供住宿的，符合都、道、府、县的知事所规定的标准的设施。”日本甚至还规定，旅馆是“适合外国客人住宿的、按西式结构建造起来的、并拥有西式设备的建筑物。”在英国的通法中规定，旅馆必须向客人提供住宿与餐饮服务，它必须对客人的财物、健康与安全负责，并提供高标准的清洁卫生。不同的时代，不同的旅馆在服务对象、服务设施、经营方式和收费办法等方面有许多不同之处，这也正是各个旅馆的独特之处。

总之，旅馆的定义可以限定为：为公众提供住宿与其它服务的商业性的建筑设施与机构。

1.3 旅馆大家庭

旅馆可以是所有商业性的住宿设施的统称。由于时代不同，所处地理位置不同，功能不同以及经营、管理方式不同，旅馆又有各自的特点，其名称又是各种各样、千奇百怪。在中国历史上，就有“逆旅”、“客舍”、“客馆”、“邸店”、“客店”、“番馆”、“鸡毛小店”等不同的称谓。今天，又有“旅店”、“旅舍”、“大车店”、“旅社”、“旅馆”、“宾馆”、“饭店”以及“酒店”等不同的叫法。而在国外，旅馆的名称更是五花八门，有的则无法找到一个相对应的汉语词语来准确的表述其原来的意思。或者说，根据其汉语译名难以想象出这个旅馆应当是个什么样子。除了旅馆“Hotel”这个通用词之外，英语中用的比较多的是 Inn（客栈）、House（公寓），以表示乡间庄园私人住宅式旅馆，这却不意味着它们都依然在乡间，或规模一定很小。另外，还有如 Lodge（客店）、Grand Hotel（大旅馆或大饭店）及 Motel（汽车旅馆）、Airport hotel（机场旅

馆)、resort (休养地旅馆) 等。这里将英文中一些关于旅馆设施的名称做一简要介绍。当然,有一些也并非英语词汇,但由于使用的多了,也逐渐被吸收到英语中去了。

旅馆设施词语举例:

Hotel	旅馆
Inn	旅馆、客栈
Tavern	客栈、小旅馆
Ordinary	小旅馆 (美)
Lodge	小旅馆
Apartment Hotel	公寓旅馆
Condominium Hotel	共管旅馆
Tourist Hotel	旅游旅馆
Resort (Hotel)	休养地旅馆
Airport Hotel	机场旅馆
Motel	汽车旅馆
Motor Court	汽车大院, 汽车旅馆
Motor Home	汽车旅馆
Guesthouse	小旅馆、招待所
Hostel	招待所
Youth Hostel	青年旅舍

第二章 世界旅馆发展简史

2.1 商业性旅馆设施出现以前

在人类尚未发明货币这种交换媒介之前，不可能有商业性住宿设施的存在。在那个时候，人们外出往往比较容易找到借宿或吃饭的地方，而且也当然是“免费招待”。就是在公元前六世纪之后出现了货币，贸易、旅行及其它宗教、文化活动不断发展的很长的一段时间内，免费接待过路的陌生人，被人们当作一种习惯，视为理所当然。那时候，人们出门不担心找不到住所，而对找上门来投宿的人，主人总是以礼相待，决不图报。往往是只有在送客人上路之际，才打听客人的姓名，来自何地，去之何方。在古代，有些有钱的人甚至争抢留宿陌生过路人以为自豪。

随着人类社会的进步，生产力的提高，经济的发展，贸易也越来越兴旺，商业活动的范围不断扩大，由本地、本国向邻地、邻国或更远的地方扩展。在远东、中东和欧亚相连的大陆上，出现了以通商为主要目的的骆驼队和其它形式的商队（caravan），于是就在这些商路上出现了专门为商队在途中过夜

休息的处所 (caravansary)。这些住所多是沿途国家的国王、地方首领或部落头人为鼓励和保护商队而下令修建的。这些住所的间距大约是商队一天行走的路程，在住所里，人与牲畜均可以得到安置，吃饱睡足第二天再赶路。

在古罗马时期这种官办的为商队服务的住所颇多，几乎所有商路沿线的城镇与村落中均有。当然，这些住所只是个歇脚之处，除睡觉吃饭之外，无其它服务而言。后来，由于经商的人越来越多，官办的住所难以满足需求，而且，有些住所的名声也越来越不好，偷、抢、拐、骗客人的事频频发生。

罗马帝国盛世之后，商贸活动大衰，为过路人预备的住所也随之大减。后来，为陌生行人提供住所的责任逐渐由宗教机构承担起来。到公元 10 世纪至 11 世纪时期，基督教把为所有陌生行人提供免费而无歧视的招待视为份内之事。一些慈善机构、寺院、庙宇也成了行人觅宿求助的地方。当然，这个时期也出现了一些为愿意出钱的人提供食宿的小店。

随着后来作为商业、文化与宗教中心的城镇的发展，贸易与其它活动的频繁，慈善与宗教机构难以应付这种对住宿设施日益增长的需求，一种商业性的住宿设施才应运而生。

2.2 西方旅馆业发展的几个重要阶段

国外一些关于旅游与旅馆研究的文献中，一般把西方旅馆业发展的过程大体上分成四个重要的阶段，即客栈时期、大旅馆时期、商业性旅馆时期与旅馆联号时期。

客栈时期

客栈，英文词为 Inn，美国人称之为 Tavern，是指乡间或路边的小旅店、小客店，供过往的客人寄宿之地。客栈要比旅馆 (Hotel) 出现的早得多。国外研究人员在追溯旅馆发展史时经常引用《圣经》上描写耶稣降生的故事。据《新约圣经》中《路加福

音》第二章称，约瑟和他的妻子玛丽亚来到伯力恒时，玛丽亚的产期到了，就生下了她的头胎儿子，用布包起来，放在马槽里，因为客栈里没有地方。这里的客栈就是用的 inn 这个词。

客栈是现代意义上旅馆的雏形。从设施上讲，它的特点是规模小，设备简陋，多设在乡间或小镇，一般相距马匹一天可以行走的路程；从服务上讲，客人在客栈大家挤在一起睡觉，吃的也是和主人差不多的家常饭。除满足住宿者吃饭、睡觉与安全这些最基本的需求之外，客栈对客人无其它服务可提供，价格也很低廉。客栈是独立的家庭生意，客栈的房舍一般是家庭住宅的一部分，这个家庭就是客栈的拥有者和经营者，无其他专门从事客栈的管理人员。客栈的使用者多半是为宗教或经商而外出的旅行者。

在西方，客栈时期一般是指 12 世纪到 18 世纪之间这段漫长的历史时期。客栈虽然作为一种住宿设施早就存在，但真正流行是在 12 世纪以后，盛行于 15~18 世纪之间。在这段时间里，以英国的客栈最为著称，欧洲其他国家如法国、瑞士、意大利与奥地利等国家的客栈也相当普遍。自然，后期的客栈有了很大的改善。实际上，在许多地方，18 世纪的客栈不仅仅是过路人寄宿的地方，也成了当地的社会、政治与商业活动的中心。

大旅馆时期（亦称大饭店时期）

一般认为，欧洲第一个真正可以称之为旅馆（Hotel）的住宿设施是在 19 世纪初于德国的巴登—巴登建起的 der badische Hof（有人译作巴典国别墅）。巴登—巴登是罗马时代著名的温泉疗养地，它吸引着许多王室显贵去旅游。和以往的客栈相比，这个旅馆可谓富丽堂皇，洋洋大观。据英国人诺伐尔 1936 年撰写的《旅游业》一书记载^①，这个旅馆有廊柱的大门厅，还有许许多多、大大小小的厅堂，有一个带楼厅与活动舞台的音乐娱乐厅，有一个装饰幽雅的大餐厅，并有图书馆和阅览室，有许多通风良好的客房，

^① A. J. Norval: The Tourist Industry, Sir Isaac Pitman & Sons, Ltd, 1936 London