

中等职业教育国家规划教材配套教学用书

饭店管理概论

(第二版)

(饭店服务与管理专业)

主编 杜建华



高等教育出版社

高等教育出版社

中等职业教育旅游类国家规划教材 ■ 及配套教学用书 ● 目录

公共课

■ 旅游概论(第二版)(附学习卡/防伪标)	施筠君 李光坚
● 旅游概论练习册(第二版)	舒 冰
■ 中国旅游地理(第二版)(附学习卡/防伪标)	陈锡畴
● 中国旅游地理练习册(第二版)(配盘)	王佐诗
■ 形体训练(配盘)	常 蕙
● 礼貌礼节(附学习卡/防伪标)	吴宝华
● 旅游心理学	李灿佳
● 旅游心理学练习册	张志毅
● 旅游职业道德	潘展新
● 服务语言艺术(附学习卡/防伪标)	黄文清
● 艺术欣赏(第二版)	王治国

旅游服务与管理专业

■ 旅游政策与法规(第二版)	姚晓玲
■ 旅行社业务(第二版)	徐云松
■ 导游业务(配盘)(附学习卡/防伪标)	唐由庆
● 导游业务练习册	王 雁
■ 模拟导游(配盘)(附学习卡/防伪标)	李如嘉
■ 中国饮食文化(第二版)	李 曦
■ 中国民族民俗(第二版)	姜若愚
■ 旅游服务与管理专业综合实习	谢 苏
● 导游基础知识(第二版)	范运铭
● 汉语言文学知识(第二版)	蔡凌燕
● 旅游文学作品欣赏(第二版)	卫晓波
● 导游英语口语(第二版)(配盘)	关肇远
● 导游英语口语教学辅导	关肇远

五年制高职旅游服务与管理专业

■ 中国历史文化	袁晓国
■ 旅游市场营销	彭 萍
■ 旅游企业财务管理	宋雷鸣
■ 中国古建筑与园林(配盘)	芦爱英
■ 中国旅游客源地和目的地概况	王昆欣
■ 旅游景区服务与管理	王绍喜
■ 景区导游(配盘)	唐由庆
■ 旅游资源开发与规划	赖良杰
■ 饭店管理概论	沈建龙
■ 酒水知识与酒吧管理(配盘)	李晓东
■ 饭店人力资源管理	张新南
■ 旅游摄影	张苏中
■ 现代饭店前厅的营运与管理(引进版)	何建民
■ 餐厅与宴会管理(第三版)(引进版)	南仲信
■ 会议餐饮的营销与服务(引进版)	李 榕
■ 旅游电子商务(引进版)	李 山

饭店服务与管理专业

■ 前厅服务与管理(第二版)(配盘)(附学习卡/防伪标)	吴 梅
● 前厅服务与管理练习册	陈 莹 李小兵
■ 客房服务与管理(第二版)(配盘)(附学习卡/防伪标)	范运铭 支海成
● 客房服务与管理练习册	李 玫 李晓东
■ 餐饮服务与管理(第二版)(配盘)(附学习卡/防伪标)	郭敬文 樊 平
● 餐饮服务与管理练习册	李晓东 李 玫
■ 康乐服务与管理(第二版)(配盘)	张庆菊
■ 饭店服务与管理专业综合实习	陈锡畴
● 饭店公共关系	余春容
● 饭店管理概论(第二版)	杜建华
● 饭店插花艺术	严明明
● 某点酒水知识	高富良
● 调酒技术	刘雨沧
● 饭店英语听说(上册)	王琴茹
● 饭店英语听说(下册)	王琴茹

烹饪专业

■ 中式烹调技艺(配盘)(附学习卡/防伪标)	李 刚 王月智
■ 烹饪原料知识	孙一慰 马福林
■ 中式热菜制作	庄永全 王振才
■ 冷菜、冷拼与食品雕刻技艺(配盘)(附学习卡/防伪标)	周妙林 夏庆荣
■ 烹饪营养与卫生(第二版)(附学习卡/防伪标)	蒋建基 张怀玉
■ 中式面点制作(配盘)(附学习卡/防伪标)	樊建国
■ 中式面点技艺	唐美雯 林小岗
■ 现代餐饮经营管理基础	于禄洪
● 烹饪基础化学	张怀玉
● 烹饪工艺美术	周文涌
● 西餐烹调技术	闫文胜
● 中西点心	沈 军
● 食品雕刻技艺实训精选	周文涌

赠送：

20 小时网上学习 免费下载多种资源

增值学习卡

网址：sve.hep.com.cn

网上学习 / 资源下载 / 权威专家在线答疑

防伪标打盗电话：106695881280

免费查询 / 甄别盗版 / 赢取大奖

使用说明详见书内“郑重声明”页

明码 5109 8059 6618 7841

密码

ISBN 978-7-04-026060-1



9 787040 260601 >

定价 12.50 元

中等职业教育国家规划教材配套教学用书

饭店管理概论

(第二版)

(饭店服务与管理专业)

主编 杜建华

高等教育出版社

内容提要

本书是中等职业教育饭店服务与管理专业国家规划教材的配套教学用书。

本书是在2003年第一版的基础上修订而成。本书系统地阐述了饭店管理的基本知识和基本理论以及饭店管理的实务案例。本书共六章,主要包括:饭店概述,饭店组织与管理制度,前厅部、客房部、餐饮部的管理,康乐部与商品部的管理,饭店其他部门的管理,饭店服务质量管理等。

本书采用出版物短信防伪系统,用封底下方的防伪码,按照本书最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作可查询图书真伪并有机会赢取大奖。

本书同时配套学习卡资源,按照本书最后一页“郑重声明”下方的学习卡使用说明,登录 <http://sve.hep.com.cn>,上网学习,下载资源。

本书内容涵盖面广,且简明扼要、通俗易懂,可作为中等职业学校饭店服务与管理专业教材,也可作为旅游行业岗位培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

饭店管理概论/杜建华主编.—2版.—北京:高等教育出版社,2009.6

饭店服务与管理专业

ISBN 978-7-04-026060-1

I. 饭… II. 杜… III. 饭店-企业管理-专业学校-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 080173 号

策划编辑	王江华	责任编辑	武君红	封面设计	王凌波
版式设计	王莹	责任校对	王雨	责任印制	尤静

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100120
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京铭成印刷有限公司

开 本 787×1092 1/16
印 张 9.25
字 数 220 000

购书热线 010-58581118
咨询电话 400-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2004年7月第1版
2009年6月第2版
印 次 2009年6月第1次印刷
定 价 12.50元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 26060-00

第二版前言

《饭店管理概论》第一版自 2003 年面世以来,因其较好地体现了课程改革、能力本位、实践导向、弹性学习的教材编写思想,受到全国广大师生的好评。在这六年的时间里,我国饭店业无论是在数量上还是质量上均已发生了巨大的变化。为了使本书更加完善,进一步适应我国饭店业的发展变化,以及职业教育教学改革和旅游专业发展的要求,经过广泛调研,我们在本书第一版的基础上进行了必要的修订。

本次修订本着“去旧换新、删繁就简、易懂、实用、利于教和学”的原则,主要做了以下三方面的调整:

1. 针对我国饭店业的发展变化,删减了旧知识,补充了新知识。本次修订主要是在第一章、第二章和第六章,并删除了附录一至附录四。
2. 为激发学生的学习兴趣,对教材体例做了调整,增加了学习目标、案例导入、知识链接、本章小结、课后练习等内容。
3. 将原每节后的思考与练习统一改为课后练习,并对题型做了调整。题型包括填空题、单项选择题、判断并改错、简答题、实训题、案例分析题(根据需要编写)等。

由于编者水平所限,书中的不足之处仍在所难免,敬请读者多提批评意见。

编者

2009 年 3 月

第一版前言

随着中国加入 WTO 和北京申奥成功,中国旅游饭店业面临着新的发展机遇。21 世纪扑面而来的知识经济和信息化浪潮,对饭店的管理目标和管理手段以及对饭店企业的体制和组织机构都将产生深刻的影响。根据中等职业教育教学改革指导思想和中等职业学校饭店服务与管理专业“饭店管理概论课程教学基本要求”,我们编写了《饭店管理概论》。

饭店管理概论是中等职业学校饭店服务与管理专业的专业基础课。通过本课程的学习,使学生了解饭店发展的历史与现状,熟悉饭店各部门运转程序与管理内容,掌握饭店管理的基本理论与方法。

本书根据饭店的功能性管理程序编排,首先,从饭店业的发展叙述饭店的类型与等级,提出饭店管理的任务与方法。然后,分别介绍饭店各功能部门具体的业务管理。最后,就目前的形势及今后的发展趋势,说明饭店提高服务质量、管理水平的方法等。

本书的授课学时数共 36 学时,具体课时安排建议如下:

章 名	课 程 内 容	授 课 时 数
第一章	饭店概述	6
第二章	饭店组织与管理制度	6
第三章	前厅部、客房部、餐饮部的管理	3
第四章	康乐部与商品部的管理	3
第五章	饭店其他部门的管理	10
第六章	饭店服务质量管理	8

本书由杜建华主编。编写分工如下:陕西省旅游学校杜建华(第一章、第三章、第四章),成都市旅游职业学校陈临蓉(第二章)、马建伟(第五章),桂林旅游高等专科学校林增学(第六章)。

在本书编写过程中,参考了国内外有关书籍和文献,借鉴了他们的研究成果和研究方法,在此表示衷心的感谢。

同时,在本书的编写过程中,陕西省旅游学校校长李曦博士、副校长卫晓波,以及贾光弟、王庆、王峰岭、王贵香、那宁等老师给予了热情的帮助和支持,在此一并表示感谢。

由于时间和水平有限,本书缺憾之处在所难免,敬请专家和读者不吝指正。

编者

2003 年 2 月

目 录

第一章 饭店概述	(1)	第四章 康乐部与商品部的管理	(62)
第一节 饭店的基本概念和作用	(2)	第一节 康乐部管理	(62)
第二节 饭店业的兴起与发展	(4)	第二节 商品部管理	(66)
第三节 饭店的类型和等级	(9)	本章小结	(71)
第四节 现代饭店的连锁经营	(18)	课后练习	(71)
本章小结	(21)		
课后练习	(22)	第五章 饭店其他部门的管理	(74)
第二章 饭店组织与管理制度	(24)	第一节 工程部管理	(75)
第一节 饭店管理基础理论	(25)	第二节 安全部管理	(81)
第二节 饭店组织机构设置的原则		第三节 人事培训部管理	(88)
及饭店组织效能评价	(34)	第四节 采购部管理	(93)
第三节 饭店组织形式和机构设置	(37)	第五节 公关销售部管理	(99)
第四节 饭店的管理制度	(41)	第六节 财务部管理	(106)
本章小结	(45)	本章小结	(112)
课后练习	(45)	课后练习	(112)
第三章 前厅部、客房部、餐饮部的		第六章 饭店服务质量管理	(115)
管理	(47)	第一节 饭店服务质量概述	(116)
第一节 前厅部管理	(48)	第二节 饭店服务质量管理工作	(122)
第二节 客房部管理	(50)	第三节 饭店服务质量投诉及处理	(132)
第三节 餐饮部管理	(54)	本章小结	(138)
本章小结	(59)	课后练习	(138)
课后练习	(60)	主要参考文献	(141)

第一章

饭店概述

● 学习目标

1. 了解饭店的基本概念和作用；
2. 掌握世界饭店业的发展历史以及每个阶段的特点；
3. 了解我国现代饭店业的发展过程；
4. 熟悉饭店类型的常用划分方法；
5. 了解国际上采用的饭店等级制度以及饭店等级的表示方法；
6. 熟悉我国饭店星级评定制度以及评定办法；
7. 了解我国绿色饭店等级的划分及标识；
8. 了解饭店连锁经营的优势与经营形式。

● 案例导入

希尔顿饭店集团发展成功的经验

希尔顿饭店集团作为全球著名的饭店管理集团,其发展成功的经验主要有以下7点:

一是每一家饭店都要拥有自己的特色,以适应不同城市、地区的需要。要做好这一点,首先要挑选能力强、足堪胜任的总经理,同时授予他们管理好饭店所必需的权力。

二是要编制预算。希尔顿先生规定,任何希尔顿饭店每个月月底都必须编制当时的订房状况,并根据上一年同一月份的经验资料编制下一个月每一天的预算计划。在每一家希尔顿饭店中,有专职的经营分析员每天负责填写当天的各种经营报表,这些报表将送给希尔顿饭店总部,并汇总分送给各部,使有关的高级经理人员都能了解每天最新的经营情况。

三是集体或大批采购。这样做不仅能使所采购的同类物品标准统一、价格便宜,而且会使制造商产生以高标准来改进其产品的兴趣。希尔顿饭店集团的桌布、床具、地毯、电视机、餐巾、灯泡、瓷器等21种商品都是由公司在洛杉矶的采购部订货的。由于集体或大批量购买,希尔顿饭店集团节省了大量的采购费用。

四是“要找金子,就一再地挖吧!”挖金是希尔顿先生从经营莫布雷旅馆取得的经验。他买下莫布雷旅馆后做的第一件事就是要使每一平方米的空间产生最大的收入。他发现,当时人们

需要的是床位,只要提供睡的地方,就可以赚钱。因此,他就将餐厅改成客房。另外,为了提高经济效益,他又将一张大的服务台一分为二,一半做服务台,另一半用来出售香烟与报纸。原来放棕榈树的一个墙角也清理出来,装修了一个小柜台,出租给别人当小卖店。

五是特别注重对优秀管理人员的培训。希尔顿饭店集团积极选拔人到密西根州立大学和康奈尔大学饭店管理学院进修和进行在职培训。希尔顿饭店集团的管理人员都由本系统内部的员工晋升上来,大部分饭店的经理都在本系统工作12年以上。每当开发一家新的饭店。集团就派出一支有多年经验的管理小分队去主持工作,而这支小分队的领导一般是该集团的地区副总经理。

六是强化推销努力。这包括有效的广告、新闻报道、促销、预订和会议销售等。

七是希尔顿饭店集团之间的相互订房。随着希尔顿饭店集团饭店数量的增加,饭店之间的订房成为越来越有利的手段。希尔顿饭店预订系统每个月要处理3500家饭店的顾客能预订到其他城市的希尔顿饭店的订单。为此,希尔顿饭店预订系统早就实现了全球计算机联网。位于纽约市的斯塔特勒希尔顿饭店是这一系统的核心,一个计算机控制的预订网络把希尔顿总部与其他饭店联系在一起。

问题讨论:希尔顿饭店集团发展成功的经验对你有何启发?

伴随着中国改革开放和旅游业的迅猛发展,作为旅游业“三大支柱”之一的饭店业得以蓬勃发展。截止到2007年年底,中国星级饭店已经达到了14326家,其中包括:白金五星4家,五星361家,四星1631家,三星5534家,二星6158家。

至2007年年底,来自国际饭店管理公司的41家公司、67个品牌已经全部进入中国,世界饭店300强排名前10位的饭店集团全部进入中国,它们共管理516家星级饭店。到2007年,星级饭店直接从业人员超过160万人。全国共有饭店及旅游住宿单位超过30万个,从业人员超过500万人。

饭店业属于第三产业,随着一个国家的经济发展、社会进步以及现代化程度的提高,第三产业在国民经济中所占的比重越来越大。可以预言,饭店业发展潜力巨大,设施设备将不断现代化,经营管理将日益科学化、专业化。

第一节 饭店的基本概念和作用

饭店(Hotel)一词源于法语,原指达官贵人在乡间招待客人的别墅、公馆等,是法国富人、名流聚集的地方。后来,欧美国家大都沿用了这一名称。起初,饭店的内容基本上是饮食和住宿两个方面,所以饭店最基本的定义就是为顾客提供住宿和餐饮服务的场所。随着饭店业的不断发展,饭店业的活动内容也就越来越丰富,现代饭店已发展成为集吃、住、游、购、娱乐、通信和商务为一体,能满足各类顾客不同需求的综合体。

一、饭店的基本概念

饭店实质上是一种以提供住宿、饮食为主要经营业务的企业。随着社会经济和旅游业的发展,饭店有了很大的变化,但饭店的本质特征并没有改变。一般来说,饭店应具备以下特征:

- (1) 饭店是一个住宿设施完备并经政府批准的建筑。
- (2) 饭店以住宿、餐饮服务为核心,为顾客提供各种服务。
- (3) 饭店是一个企业,在承担一定社会责任的前提下,谋求合理的利润。

关于饭店的定义,国外的权威辞典曾下过这样一些定义:

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服务。

——《美利坚百科全书》

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。

——《大不列颠百科全书》

饭店是提供住宿,也经常提供膳食与某些其他服务设施,以接待外出旅游者和非永久性居住的人。

——《韦伯斯特美国英语新世界辞典》

根据以上定义,结合我国饭店的实际现状,并按国际惯例,我国国家旅游局在 2003 年对旅游饭店的定义做出了明确的规定。国家旅游局对旅游饭店的定义是: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。

二、饭店的作用

(一) 饭店是发展旅游业的重要物质基础

饭店是旅游综合接待能力的重要构成要素。饭店的规模大小、数量多寡,反映了一个国家(地区)发展旅游业的物质基础条件,是一个国家(地区)旅游接待能力的重要标志之一。在旅游需求的六大要素(吃、住、行、游、购、娱)中,除“行”外,其他要素均可在饭店里得到提供和满足。大凡旅游业发达的国家(地区),其饭店业也是发达的。

(二) 饭店是旅游创收的重要基地

现代化的饭店由于具备多种服务功能和提供多种项目的服务内容,因此,其收入在整个旅游收入中所占的比重越来越大,成为赚取外汇和回笼货币的重要场所和手段。饭店提供的服务性劳务具有就地的“劳务出口”的性质,因此,取得的外汇收入是外贸出口所无法达到的。饭店业的发展,对于增加外汇收入、平衡国际收支有着重要意义。

(三) 饭店为社会创造就业的机会

一般而言,饭店属于劳动密集型行业,可以直接为社会广大青年提供就业机会。国外的经验表明,饭店每间客房可以为 1.5 人提供就业岗位。按目前我国饭店的人员配备状况,平均每间客房配备 1.5~2 人。同时,由于饭店的建造和经营活动的开展,需要其他诸如建筑、商业、农副产品加工,以及煤、水、电等众多行业的配合,因此,饭店业的发展可为社会提供更多的间接就业机会,从而活跃劳动力市场。根据国际统计资料和我国的实践经验,高档饭店每增加一个房间,可以直接或间接为 5~7 人提供就业机会,中低档饭店每增加一个房间,则可以为 4~5 人提供就业机会。

(四) 饭店业的发展促进了社会消费方式和消费结构发生变化

饭店向饭店所在地的居民提供活动的场所,如饭店的餐厅、娱乐厅等设施会吸引本地居民,使之成为当地的社交活动中心。利用饭店为人们提供的服务将会越来越多,这就必然促进人们

消费方式和消费结构发生变化,有利于社会经济的发展。

(五) 饭店业的发展带动了其他行业的发展,给所在地区带来巨大的经济效益

据有关资料统计表明,一家饭店住客近 60% 的开支花费在饭店以外的社会其他行业,而且住客在饭店消费的物品大都是由社会其他(相关)行业提供的。因此,饭店业的发展,实际上也间接地刺激了其他行业的发展。

第二节 饭店业的兴起与发展

一、世界饭店业发展简史

人类的旅行活动古已有之,为旅行者提供过夜休息、餐食的设施应运而生。在欧洲,约公元前 600 年出现设备简陋的客栈,到如今高级豪华酒店的大批兴建,已有 2 600 多年的历史,其发展进程经历了以下四个时期:

(一) 客栈时期(12 世纪—18 世纪)

客栈是随着商品生产和商品交换的发展而逐步发展起来的。最早期的客栈可以追溯到人类原始社会末期和奴隶社会初期,是为适应古代国家的外交交往、宗教和商业旅行、帝王和贵族巡游等活动的要求而产生的。

在西方,客栈作为一种住宿设施虽然早已存在,但真正流行却是在 15 世纪—18 世纪。当时,虽然欧洲许多国家如法国、瑞士、意大利和奥地利等国的客栈已相当普遍,但以英国的客栈最为著名。

中世纪后期的英国客栈有了很大的改善。到了 15 世纪,有些客栈已拥有 20 间到 30 间客房,当时比较好的客栈通常拥有了酒窖、食品室和厨房,还有供店主及管马人用的房间。许多古老客栈还有花园草坪以及带有壁炉的宴会厅和舞厅。此时的英国客栈已是人们聚会并相互交往、交流信息的地方。实际上,在 18 世纪,世界许多地方的客栈不仅仅是过路人寄宿的地方,还是当地的社会、政治与商业活动的中心。

客栈时期饭店的特征是设备简陋,规模小,能满足客人住宿和饮食两项最基本的生理需求,不讲究舒适,更谈不上提供令人满意的服务。可以说,这些简单的住宿设施不是完整意义上的饭店,而是饭店的雏形。

(二) 大饭店时期(18 世纪—19 世纪末)

自 18 世纪后期开始,欧美诸国进入工业化时代,商贸活动急剧增加,刺激了饭店业的发展,世界饭店业进入了大饭店时期,具有典型代表意义的国家是法国,19 世纪 50 年代诞生的法国巴黎大饭店就是这个时期开始的标志。

1794 年,在纽约建成的首都饭店,是严格按照设计要求建立起来的,内有 73 套客房,富丽堂皇,在当时不啻为一座大宫殿。

1829 年,在波士顿建成的特里蒙特饭店(Tremont)被称为第一座现代化的饭店,为整个新兴的饭店行业确立了明确的标准。该饭店拥有 170 间客房,据说它是第一座建有前厅的饭店,客人不再在酒吧柜台上登记入住。餐厅设有 200 个座位,供应法式菜肴。饭店不仅有单间的客房,而且房门还可以加锁。客房内备有脸盆、水罐和肥皂,客人再也不必上饭店后院从水泵里接水洗

澡,正因如此,特里蒙特饭店因此而闻名。

在大饭店时期,饭店服务有了创新。作为该时期饭店经营者代表人物的瑞士人恺撒·里兹(Caesar Ritz)还提出了“客人永远是对的”饭店经营格言。

大饭店和客栈有着许多根本的区别。大饭店都是建在繁华的大都市,规模宏大,建筑与设施豪华,讲究装饰。饭店的服务是一流的,讲究礼仪,主要接待王公贵族、官宦和社会名流。大饭店的投资者和经营者的目的并不在于追逐经济效益,而在于通过和社会名流的交往来提高自己的社会地位和社会名望。饭店收费昂贵只是为了将接待对象限制于富有的上流阶层,并不进行经济核算和合理化的经营。

(三) 商业饭店时期(20 世纪初—20 世纪 50 年代)

产业革命引起了经济的繁荣。20 世纪初,世界范围的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城(Bufflo)建造了第一家由他自己设计并用他自己名字命名的斯塔特勒饭店,开创了商业饭店时期。

与里兹的饭店经营思路不同,斯塔特勒把“提供普通民众能付得起费用的世界第一流的服务”作为经营目标。斯塔特勒饭店是专门为旅游者设计的,其特点是每套客房都带浴室(仅售 1.5 美元),这在当时是闻所未闻的。斯塔特勒提出了饭店经营成功的根本要素是“地点、地点、地点”的原则,还提出了“客人永远是正确的”、“饭店从根本上来说,只销售一样东西,这就是服务”等至理名言。

在商业饭店时期,饭店管理发生了根本性变革。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。第一次明确了饭店的产品就是服务,讲究服务质量,努力提高服务效率,在饭店建立标准化服务设施和实行程序化服务。饭店设施不再追求豪华,而把目标放在如何使顾客感到舒适上。

20 世纪 20 年代,饭店业得到了迅速发展,仅在纽约,就有许多饭店兴建起来。但是,到 20 世纪 30 年代的经济大萧条时期,旅游人数大减,饭店业陷入了困境。

(四) 新型饭店时期(20 世纪 50 年代至今)

随着第二次世界大战后世界经济的复苏,人们在国内、国际间的旅行和旅游活动日益频繁,航空运输及高速公路日益普及。世界各国相继兴建了许多大型、高层的现代化饭店,公路两旁的汽车旅馆更是星罗棋布。这一时期饭店的主要特点是:

1. 接待对象的大众化

第二次世界大战后,随着各国经济的发展,交通业的不断革命,旅游业得到迅猛发展,饭店业的接待对象除商务旅游者外,更多的是以观光度假为目的的广大普通旅游者。

2. 功能的日益多样化

为了适应现代旅游者的需求,饭店不再是仅仅向客人提供吃、住的场所,还要满足客人对娱乐、健身、购物、通信和商务等方面的多种需求,饭店也是当地社交、会议、展览等活动的场所,其功能日益多样化,故现代饭店被称为“城中之城”、“国中之国”、旅游者的“家外之家”。

3. 饭店类型的多样化

为了满足不同客源市场的需要,这一时期的饭店业开始朝多样化方向发展,出现了多种类型的饭店,如商务饭店、度假型饭店、长住式饭店和会议饭店等。

4. 饭店经营的联营化

随着世界饭店业的发展和饭店业竞争的不断加剧,饭店业走上联营化的发展道路。一些有实力的饭店公司,以签订管理合同、授让特许经营权等形式,进行国内甚至跨国的连锁经营,逐渐形成了一大批使用统一名称、统一标识,在饭店建造、设备设施、服务程序和管理方式等方面实行统一标准的饭店联号公司。当今世界上的许多饭店被一些大的饭店集团所控制,如希尔顿饭店集团(Hilton Hotel Corp.)、喜来登饭店集团(Sheraton Corp.)、凯悦国际饭店集团(Hyatt International Corp.)等。

二、中国饭店业的发展简史

(一) 中国古代的饭店设施

我国是世界上最早出现旅店的国家之一。最早的饭店设施可追溯到春秋战国或更古远的时期。当时为了传递公文、满足来往官员的住宿以及少量的商业贸易需要,设置了许多驿站、客栈。西周时,就有“凡国野之道,十里有庐,庐有饮食;三十里有宿,宿有路室;五十里有市,市有候馆”的记载。元朝时,一些客栈和旅店的管理已有了一套比较完整的制度,如“将寄宿客人的姓名登记在一个簿子上,注明他来去的日期”等。明清时代,饭店已形成一定的规模。

(二) 中国近代饭店业

1840年鸦片战争以后,中国沦为半殖民地半封建社会。这一时期的饭店有三种类型:一是外国人在我国沿海城市建立的饭店,如北京的六国饭店、上海的锦江饭店、广州的万里酒店等。这些饭店规模大、设备豪华、设施完善,专为贵族服务。二是中国工商业者建立的饭店。三是由中国旅行社在各主要城市建立的饭店和旅舍,主要分布在各风景名胜地,专门用来招待国外旅游者。

(三) 中国现代饭店业

中华人民共和国成立后,随着国民经济的恢复和发展,我国对一些旧的饭店进行了改造和扩建,一度促进了饭店业的发展。十年动乱时期,旅游业几乎处于停滞状态,饭店业也停滞不前。党的十一届三中全会以来,随着我国实行对外开放政策和商品经济的发展,我国的饭店业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的进步,中国饭店业进入了一个迅速发展的新时期。

自1978年我国实行改革开放以来,中国饭店业的发展大致经历了四个阶段:

第一阶段,1978年—1983年,为我国饭店业的初创阶段,饭店由事业单位招待型管理走向企业经营型管理。

这一时期的饭店,很大部分是从以前政府的高级招待所转变而来的,为招待型的事业单位。在财政上实行统收统支、实报实销的制度,基本上没有上缴利润,没有任何风险,服务上只提供简单的食宿,谈不上满足客人要求的各种服务项目;经营上因没有指标、没有计划,也就没有压力和活力,与满足国际旅游业发展和为国家增加创汇要求极不相称。1978年到1983年,旅游行政管理部门重点围绕以下三个方面做了大量工作:一是如何使我国饭店业从招待管理型转轨为企业化管理型;二是如何提高饭店管理水平和服务质量;三是如何提高管理人员素质,使之掌握现代化饭店管理知识。在总结和推广当时一些饭店先进经验的基础上,提出了饭店应在经营性质上实现企业化;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。

第二阶段,1983年—1988年,为我国饭店业的稳步发展阶段,饭店业由经验型管理走向科学管理。

1984年,在全行业推广北京建国饭店的科学管理方法,使我国饭店业走上与国际接轨的科学管理的轨道,是我国饭店业在发展中迈出的第二步。建国饭店是北京第一家中外合资饭店,也是全国第一家聘请外国饭店管理集团管理的饭店。该饭店开业时间不长,就以符合国际水准的服务蜚声中外,取得了良好的经济效益。1984年3月,中央和国务院领导指示,国有饭店也应按照北京建国饭店的科学管理办法管理。国家旅游局在认真总结该饭店经营管理办法的基础上,在全国分两批选定102家饭店进行试点。试点的主要内容是:一是推行总经理负责制及部门经理逐级负责制;二是推行岗位责任制,抓好职工培训;三是推行严格的奖惩制度,打破“大锅饭”和“铁饭碗”,调动职工积极性,保证服务质量稳步提高;四是推行充分利用经济手段,开展多种经营、增收节支、提高经济效益的办法。通过推行这套管理方法,全国饭店业在102家试点单位的带动下,在管理、经营、服务等方面都发生了深刻的变化,迈上了饭店科学管理之路。

第三阶段,1988年—1994年,饭店业推行星级评定制度,使我国饭店业进入国际现代化管理的新阶段。

20世纪80年代中后期,我国的饭店业经过持续的高速发展,到1988年,已拥有旅游涉外饭店1496家,客房22万间。为使我国迅速发展的饭店业也能规范有序地发展并与国际饭店业的标准接轨,1988年9月,经国务院批准,国家旅游局颁布了饭店星级标准,并开始对旅游涉外饭店进行星级评定。我国的饭店星级标准是在对国内外大量调查研究的基础上,参照国际上的通行标准并结合我国饭店实际情况制定的。1993年,经国家技术监督局批准,该饭店星级标准被定为国家标准。饭店星级是国际饭店业的通用语言。我国饭店业实行星级制度,可以促使饭店的服务和管理符合国际惯例和国际标准。评定饭店星级既是客观形势发展的需要,又使我国饭店业进入了规范化、国际化、现代化管理的新阶段。

第四阶段,1994年至今,我国饭店业逐步向专业化、集团化、集约化经营管理迈进。

20世纪80年代以来,国际上许多知名饭店管理集团纷纷进入中国饭店市场,向我国饭店业展示了专业化、集团化管理的优越性以及现代饭店的发展趋势。1994年,经国家旅游局批准,成立了第一批我国自己的饭店管理公司,这为迅速崛起的中国饭店业注入了新的活力,并引导我国饭店业向专业化、集团化管理的方向发展。20世纪90年代中后期,我国饭店业总量急剧增加,由于受到国际国内经济形势变化的影响,饭店经济效益出现滑坡,走“集约型发展之路”越来越成为饭店业界的共识,要求从单纯追求总量扩张、注重外延型发展向追求质量效益、强化内涵型发展转变。

据不完全统计,截至2007年年底,中国饭店市场上共有国内外饭店管理公司316家、托管饭店4167家(其中经济型饭店567家)、连锁化经营饭店3600家(约占星级饭店14327家的25%)。其中,国际饭店管理公司10强拥有托管饭店480家,客房161974间,平均托管饭店48家,平均拥有客房16197间。最具规模的30家饭店管理公司托管饭店1532家,客房303506间,平均托管饭店51家,平均拥有客房10117间。其他276家饭店管理公司共托管2027家饭店,平均托管饭店7家。

知识链接

2007 年中国饭店集团 8 强

序 列	饭店集团名称	饭店家数	客房数
1	锦江国际酒店管理有限公司	150	32 707
2	首旅建国酒店管理有限公司	30	9 214
3	粤海(国际)酒店管理集团有限公司	18	5 761
4	如家酒店管理(北京)有限公司	46	5 502
5	东方酒店管理有限公司	20	5 356
6	南京金陵酒店管理有限公司	20	5 238
7	浙江世贸饭店管理有限公司	18	4 836
8	海航酒店集团有限公司	15	4 407

2008 年上榜《HOTELS》全球酒店业 300 强的 15 家中国酒店集团

序 列	酒店集团名称	在全球酒店集团中的排名
1	上海锦江国际酒店集团	17
2	香港香格里拉酒店集团	35
3	金陵连锁酒店	48
4	广东粤海(国际)酒店集团	50
5	香港中旅维景国际酒店	51
6	北京首旅建国酒店	53
7	海南海航酒店集团	61
8	格林豪泰酒店	88
9	香港东方文化酒店集团	120
10	香港瑞雅国际酒店	126
11	北京天伦国际酒店	142
12	香港郎廷国际酒店	168
13	北京凯莱国际酒店	176
14	香港富豪国际酒店集团	192
15	香港半岛酒店集团	251

第三节 饭店的类型和等级

一、饭店的类型

饭店的类型是由饭店的经营规模、经营性质、投资费用、投资来源、计价方式和客源市场性质等因素所决定的。尽管饭店之间在许多情况下并没有非常明显的划分标准,但是在一般情况下饭店主要包括以下类型:

(一) 根据饭店特色及客源市场特点分类

1. 商务型饭店

商务型饭店也叫暂住型饭店,以接待商务旅行者为主,此类饭店多位于城市的中心地区或商业区。商务旅行者一般消费水平较高,因此商务型饭店设施豪华,除了具有较为考究的住宿和饮食设施外,其最突出的特点是拥有为满足商务客人所需的各种设施和通信系统,如直拨海外的直拨电话、电报、传真设施、投影仪、录像机和各种规格的谈判间、会议间等。此外,商务型饭店的综合设施也较齐全。其中,健身房、游泳池、网球场、桑拿浴室和康乐中心等都是商务型饭店所不可缺少的设施。现在,许多商务型饭店还专门设有商务套房及行政楼层。

2. 度假型饭店

度假型饭店以接待休闲度假旅游的客人为主,多位于海滨、温泉、山区和森林等地,且交通非常方便。这类饭店除了提供一般饭店所应有的服务项目以外,还必须提供客人度假消遣的基本设施和康乐设施,如保龄球、游泳池、电子游戏等。

近年来,在许多旅游业发达的国家,已出现度假型与商务型相结合的饭店,即所谓改良的度假型饭店,并且被认为是当代饭店设施发展的方向之一。

3. 长住型饭店

长住型饭店主要以接待长住的商务和度假客人为主,客人一般要和饭店签订一份协议或合同,具体写明居住的时间和饭店提供的服务项目。长住型饭店的建筑布局与公寓相似但又有区别,客房多采用家庭式布局,以套房为主,配备客人长住所必需的家具和电器设备。此外,还配有可供客人自理饮食的厨房设备。

4. 会议型饭店

会议型饭店是专门承接各种会议、科技演示等活动的饭店。这类饭店不仅要求提供舒适方便的客房和各种美味的餐饮,同时还要配备大小规格不等的会议室、演讲厅、展览厅等场所,以及相应的会议设备,如投影仪、扩音设施、录放像设备和视听设备等,接待国际会议的饭店还要求配备同声传译装置。

5. 汽车旅馆

汽车旅馆大多位于欧美国家的公路干线旁,为自备有汽车的旅客提供住宿等服务。它和一般饭店不同的地方在于建有较大规模的停车场,且价格便宜,一般采用自助服务,设有商店和餐厅,深受驾车旅行者欢迎。

6. 经济型饭店

经济型饭店也称为有限服务型饭店,起始于美国。现代经济型饭店主要具备三个条件:第

一,功能简化。服务功能集中在住宿上,会议和娱乐功能大大压缩,甚至根本不设。第二,性价比高。经济型饭店把现代家居的卫生、简约、温馨、舒适等特点融入客房,竭力给客人以家的感觉,价格上经济实惠。第三,节约成本。经济型饭店在能源、人工、用品等方面高度节省。目前,国际上经济型饭店做得比较成功的有美国的速8、法国雅高推出的宜必思等品牌。

自2004年开始,经济型饭店在我国出现,并在短短几年的时间里实现了跨越式的发展(2004年被称为中国经济型饭店元年)。锦江之星是我国出现最早的一家经济型连锁饭店。除此之外,做得比较好的还有如家、新亚之星等。

● 知识链接

2007年中国经济型饭店市场供应前10强企业

(截至2007年12月31日)

序 号	企 业	品 牌	成立时间	已开业客房数	已开业饭店数
1	上海如家饭店管理有限公司	如家快捷酒店	2002年6月	32 718	266
2	锦江之星旅馆有限公司	锦江之星	1996年	26 098	181
3	上海莫泰酒店管理有限公司	莫泰 168 莫泰 268 驿居 新概念酒店(QQ)	2003年5月	23 278	120
4	七天酒店连锁集团有限公司	7天连锁酒店	2005年3月	12 800	121
5	汉庭酒店集团	汉庭酒店 汉庭快捷	2005年	11 520	96
6	格林豪泰酒店(上海)有限公司	格林豪泰酒店	2004年11月	9 427	72
7	河南中州快捷酒店投资有限公司	中州快捷	2004年	6 280	40
8	速伯艾特(北京)国际酒店管理有限公司	速8 青年酒店	2004年9月	6 240	65
9	万里路国际青年酒店连锁管理(北京)有限公司	青年旅舍 红灯笼客栈	2002年12月	4 842	106
10	天津雅高酒店管理有限公司	宜必思	2003年4月	2 603	3