



21世纪高职高专旅游专业模块化创新规划教材

酒店概论

JIUDIAN GAILUN

主编 © 周志宏 熊丽娟



高职模块化教学就是从岗位驱动入手，确定专业的职业能力培养目标，根据该目标将教学课程分解为若干模块，学生可根据自身兴趣精修不同模块，以实现不同的分目标，达到就业需求。



模块的划分是以主题为中心把相关的知识组织到一起，使之更加贴近生活、贴近学生需要，使内容变得更容易操作，有利于学生在活动中学习，在学习中活动。

教材以专业岗位为模块，以实用技能作为核心内容，围绕主题拓展，把专业理论和操作技能有机地、系统地结合在一起，形成内容体系。同时，注重教学内容的实用性，强化学生的技能训练，促进学生操作能力的提高。

湖南大学出版社





21世纪高职高专旅游专业模块化创新规划教材

酒店概论

JIUDIAN GAILUN

主编 ◎ 周志宏 熊丽娟

副主编 ◎ 陈晓蓉 伍 欣

教材审定委员会

郑 焱 钟永德 许春晓 彭蝶飞

教材编写委员会

主任：周志宏 伏六明

委员：（按姓氏笔画排序）

王卫国 白稚萍 付检新 伍海琳 江 波 刘韵琴 刘剑飞
刘列夫 李凌眉 陈幼君 陈晓斌 杨文斌 杨洪怡 张为民
周静波 周美芳 尚军辉 禹明华 胡旭晖 郭定芹 聂建波
曹 红 谢 冽 谢 敏 彭晓玲 覃业银 曾丽艳 曾庆安

湖南大学出版社



内 容 简 介

本教材以模块化教学为指导,共分为十个模块,以基础理论的介绍为导入,以酒店职业意识、服务质量管理、人力资源管理、财务管理和设备与安全管理为中心内容,教材模块清晰,教学目的明确,重难点突出,在学习过程中学生能从不同的角度了解酒店的专业知识。本教材适用于旅游专业大专学生,也可作为旅游类从业人员的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

酒店概论/周志宏,熊丽娟主编. —长沙:湖南大学出版社. 2009. 8
(21世纪高职高专旅游专业模块化创新规划教材)

ISBN 978-7-81113-661-1

I. 酒... II. ①周... ②熊... III. 饭店—企业管理
—高等学校:技术学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第146060号

酒店概论

Jiudian Gailun

主 编:周志宏 熊丽娟

策 划:邹 彬 严小涛

责任编辑:严小涛

装帧设计:吴颖辉

出版发行:湖南大学出版社

社 址:湖南·长沙·岳麓山 邮 编:410082

电 话:0731-88822559(发行部),88822264(总编室),88821006(出版部)

传 真:0731-88649312(发行部),88822264(总编室)

电子邮箱:pressyanxt@hnu.cn

网 址: <http://press.hnu.cn>

印 装:长沙化堪印刷有限公司

开本:710×1000 16开

印张:15.5

字数:270千

版次:2009年8月第1版

印次:2009年8月第1次印刷

印数:1~3 000册

书号:ISBN 978-7-81113-661-1/F·224

定价:29.00元

版权所有,盗版必究

湖南大学版图书凡有印装差错,请与发行部联系



前言

随着我国职业教育改革与发展的不断深入,坚持以就业为导向,构建以能力为本位,以基本职业素质和职业能力培养为主线,以模块化课程结构为主体,凸显高职与行业特色的课程体系,培养适合市场需求的高素质劳动者和实用型技术人才,已成为当前高等职业院校课程改革面临的重要课题!

模块化教学是国际劳工组织为提高劳动者素质开发出的技能培训模式,是目前高职教育普遍认可的教育模式,也是职业教育的成功经验。高职教育应以行业需求为导向,高职院校旅游管理类专业教育与旅游行业联系紧密,其专业人才培养更应体现其职业和岗位的特点。近年来,许多高职院校的旅游管理类专业均结合自身办学优势、专业特点和行业实际,在教学改革上做了大胆尝试,积极开展模块化教学研究,并取得了较为丰硕的成果。但将模块教学改革及课堂实践的理论知识贯穿于整个课程体系的建设并用以践行成套教材的编写,尤为鲜见。

一般来讲,高职模块化教学就是从岗位驱动入手,确定专业的职业能力培养目标,根据该目标将教学课程分解为若干模块,学生可根据自身兴趣精修不同模块,以实现不同的分目标,达到就业需求。而模块划分的最大特点是非学科完整性,是行动导向性的,更有利于开展课堂教学活动。模块的划分是以主题为中心把相关的知识组织到了一起,使之更加贴近生活、贴近学生需要,使内容变得更容易操作,有利于学生在活动中学习,在学习中进行活动。这些优点相对于传统教学有许多创新,也有非常好的效果。但对于教材的编写来说,却有相当难度。其主要原因是在教材的编撰过程中,模块的划分没有统一标准,也没有较成熟的方法借鉴,编写者往往很难把握其尺度。尤其对于基础理论课程教材的编撰,更是难以把握。基于此,我们组织了涵盖业内权威专家及有着丰富教学经验及旅游企业管理经验的教授、学者和骨干教师的作者团队,对此进行了积极、有效的探索。本套教材的编写力图体现如下特点:

1. 以学生为中心,贯彻高等教育新理念

当代教育理念告诉我们:学校(教师)应该牢固树立“以学生为中心”的服务观念;解放思维,以学生为中心组织教学,发挥其学习主体的主观能动性作用。本套教材以专项能力课程内容为单元模块,整个教学过程围绕一个



个模块展开,以学生为主体,以教师为主导,教师在进行模块教学的过程中起组织、协调、示范和引导的作用。学生可根据确定好的模块有的放矢,把更多时间和精力放在自选模块上,不断地钻研直到精通;教师可在教学中针对学生特点,选择不同内容模块,做出相应的教学要求、指导和评价,让学生也能负责控制和管理好自己的学习活动,增强学生学习的积极性和主动性。

2. 以就业为导向,突出职业能力培养

职业教育的主要目的就是直接为社会培养第一线的实用技能型人才,突出实用技能培养,追求“零距离上岗”。本套教材以专业岗位为模块,以实用技能作为核心内容,围绕主题拓展,把专业理论和操作技能有机地、系统地结合在一起,形成内容体系。同时,注重教学内容的实用性,强化学生的技能训练,促进学生动手能力的提高,循序渐进,边学边练,弥补了传统教材讲练分离的不足,能收到事半功倍的效果,充分体现了以技能为基础的职业教育特点,真正实现了专业教学的理论实践一体化。这不但为学生的就业铺平了道路,也为社会的再培训节约了时间和成本,构建了学校—社会就业直通车。

3. 以模块为主题,构建动态教学模式

模块化教学是一种理论和实践有机结合的系统化教学方法。本套教材的编写充分借鉴课堂教学的程式,积极构建:设定目标——内容构架——任务分解——反馈评价的模块化教学的操作模式。教材首先通过提炼设定了综合性的教学目标及内容框架。这种综合性的教学目标既涵盖学生的知识学习,同时又涵盖学生的操作能力,体现出学生的态度。其次是将模块的教学分解成若干个具体的任务。为了完成这个任务,学生不仅要参加活动,而且更重要的是要学习,要去了解情况,收集必要的资料,并且要发挥自己的特长。简单地说,在模块化教学的施教过程中,不再是以知识的传授为中心,而是以学与做相结合的活动为中心。最后是反馈评价。在教学任务完成后,教师对每位学生在本次活动中的表现给予评价,并对任务完成过程中的各种信息予以整理和反馈,实施动态调整,以此来帮助学生达成目标,从而有效保障整个教学目标的实现及学生能力的养成!

事实上,当前职业教育中,除了专业层面的多元化专项技能模块教育的倾向外,更多、更实用的是课程教育的模块化尝试。我们希望这套教材能在日渐发展、深入的高职旅游管理的理论研究和教学实践中得以不断提升、完善和创新。

编者

2009年8月

CONTENTS

目次

模块一 酒店的发展史及相关概念 001

任务1 酒店的概念与发展简史 002

任务2 酒店的内涵和基本特征 011

任务3 酒店的分类 017

任务4 最佳酒店的评选与标准 021

◆ 思考与习题 023

模块二 酒店管理基础理论 024

任务1 酒店管理的理论基础 025

任务2 酒店管理的职能与方法 036

◆ 思考与习题 048

模块三 酒店组织结构与部门设置 049

任务1 酒店组织管理概述 050

任务2 酒店组织结构与制度 058

任务3 酒店部门设置 067

◆ 思考与习题 072

模块四 酒店职业意识 073

任务1 内部顾客和外部顾客 074

任务2 酒店与员工的相互忠诚 081

任务3 酒店管理者的基本素质及能力 084

◆ 思考与习题 088

模块五 酒店服务质量管理 089

任务1 解析酒店服务与服务质量 090



- 任务 2 星级评定服务标准 097
任务 3 酒店质量管理体系的认证 107
◆ 思考与习题 109

模块六 酒店人力资源管理 111

- 任务 1 酒店人力资源管理概述 112
任务 2 酒店人力资源计划 117
任务 3 酒店人力资源开发与培训 122
任务 4 职业生涯规划与心理契约 125
◆ 思考与习题 132

模块七 酒店财务管理 133

- 任务 1 酒店财务管理概述 134
任务 2 酒店成本费用管理 139
任务 3 酒店收入和利润管理 146
◆ 思考与习题 150

模块八 酒店设备与安全管理 151

- 任务 1 酒店设备管理概述 152
任务 2 酒店设备系统 155
任务 3 酒店安全管理概述 159
任务 4 酒店安全管理措施 164
◆ 思考与习题 175

模块九 酒店发展的趋势 176

- 任务 1 酒店集团化 177
任务 2 经济型酒店的兴起 185
任务 3 绿色酒店倡导环保 192
任务 4 个性化服务 198
任务 5 高科技应用 203
◆ 思考与习题 205



附录 1 国际著名酒店管理集团简介	206
附录 2 国内知名酒店集团简介	230
参考文献	236
后 记	237

PART 1 模块一

酒店的发展史及相关概念

模块教学目的

掌握酒店的概念和基本特征；了解中外酒店的发展史；掌握现代酒店的分类；理解酒店产业的内涵和基本特征；了解最佳酒店的评选方法和标准

模块教学内容

1. 酒店的概念和基本特征

2. 中外酒店的发展史

3. 现代酒店的分类

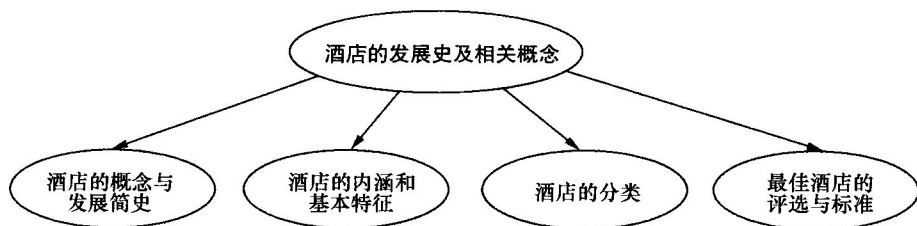
4. 酒店产品、酒店企业和酒店产业的内涵

5. 最佳酒店的评选

模块教学重点

1. 酒店的概念
2. 酒店的分类

模块内容框架





【案例导入】

当你在酒店或旅游指南内看到一则酒店广告上声称该酒店属五星豪华级，这对你有何意味？五星级有何法律定义？或者当你在网络上进行酒店预订时，看到有不同星级的酒店以供选择，那么这些星级有什么意义呢？

现今世界各地涌现出许多独立评级制度，而不存在任何一种统一的官方标准，我们在此简单介绍其中之一：

AAA 钻石评级

美国及加拿大旅游业内对酒店物业最全面可靠的分类系统之一，AAA 评级可在 Apollo/Galileo 及 AAA 的会刊查阅。

★酒店符合所有条文的要求。产品或服务洁净、安全及维修良好。

★★酒店拥有达一颗钻石水平的同时在房间陈设及家具方面明显改善。

★★★酒店在实质性、服务及舒适度方面有明显升级，足以提供额外的款待、服务及设备。

★★★★酒店反映出优异的亲善及细致服务，而同时提供高档的设备和一系列的额外款待。

★★★★★酒店设备及运作反映无懈可击的标准及卓越水平，同时超越顾客的对亲善态度和服务的期望。此等酒店著名、豪华，同时提供众多额外的款待。

分析：国家评级制度通常只强调可见数据，如房间大小、餐厅数目等，而忽略难于测量的项目，如服务水平等。而好些高税率国家的酒店更刻意调低国家所评级数以便少缴税款，导致负面取向。评级可确保一定水平的设施和服务，但却难以比较国与国之间的评级标准，例如，巴黎的一间四星级酒店可能与雅典的一家四星级酒店大相径庭。若要了解其中缘由，还需理清酒店的概念并了解其发展史。

任务 1 酒店的概念与发展简史

酒店的产生和发展过程源远流长，已经有几千年的历史。而酒店企业则是社会生产力和旅游业发展到一定水平的产物。随着酒店经营管理的日益集团化和国际化，酒店业出现了明显的产业化趋势。



一 酒店的概念

由于历史的原因,酒店也常被称为宾馆、旅馆等。另外,还有汽车旅馆、机场酒店、大酒店、小酒店、小旅馆、公寓、招待所、旅游酒店、小旅店、休养地酒店等称呼。

现代酒店是度假旅游者的安适之家和康乐中心,是商务旅游者和商业集团的商务活动场所,因而常常被称为城市的“城中之城”和旅游者的“家外之家”。

作为现代酒店,应当具有下列基本条件:①它是一座设备完善的大众周知且经政府核准的建筑;②为旅客提供住宿、餐饮或其他综合服务设施;③服务对象是公众,其中主要是外出旅行的人;④提供住宿、餐饮、娱乐的理想服务;⑤它通过提供空间、设施和服务,取得合理的利润(政府或慈善机构经营者例外);⑥是根据市场经济规律,采用现代科学技术对经营活动进行管理的经济组织。

从酒店的称谓和功能上,可以归纳出酒店的定义:从静态上看,酒店是指以建筑物为凭借,通过提供吃、住、行、娱、购等方面的综合服务,使旅游者的旅居成为可能的一种投宿设施(或场所)。

从动态上看,酒店是指以酒店建筑和设施为依托,进行盈利性经营活动的经济组织,通常也可以作为酒店企业的简称。

国家旅游局1998年5月1日颁布实施的中华人民共和国国家标准《旅游涉外酒店星级划分与评定》,界定了旅游酒店的概念。旅游酒店是指能够接待观光顾客、商务顾客、度假顾客以及各种会议的酒店。

二 酒店的发展简史

1. 传统分期理论下的世界酒店业发展史

按照传统分期理论,世界酒店业发展史分为古代客栈时期、大酒店(豪华酒店)时期、商业酒店时期和现代新型酒店时期四个阶段。

(1) 古代客栈时期。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、宗教的传播、商业旅行、帝王和贵族巡游等活动的要求而产生的。客栈的特点是:一般规模都很小,建筑简单,设备简



易,价格低廉;仅提供简单的食宿、休息的场所或车马等交通工具;以官办为主,有部分民间经营的小店。后来,随着社会的发展,旅游活动种类的增加,客栈的规模也日益扩大,种类不断增多。客栈是酒店企业的萌芽。

(2) 豪华酒店时期。19世纪中叶,随着资本主义经济和旅游业的产生与发展,旅游开始成为一种经济活动,专为上层统治阶级服务的豪华酒店应运而生。瑞士籍酒店业主塞萨·里兹(Cesal Ritz, 1850—1918)开办的酒店,是豪华酒店时代最具有代表性的酒店之一。他建造与经营的酒店以及其名字成了豪华、高级、时髦的代名词。豪华酒店是新的富裕阶级生活方式和社交活动商业化的结果,其特点是:规模宏大,建筑与设施豪华,装饰讲究;供应精美的食物,布置高档的家具摆设,许多豪华酒店还成为当代乃至世界建筑艺术的珍品;酒店内部分工协作明确,对服务工作及人员要求十分严格,讲究服务质量;酒店出现了专门管理机构,促进了酒店管理与发展。

(3) 商业酒店时期。从19世纪末期到20世纪50年代,随着商品经济的发展和资本主义制度的建立与扩张,国际市场的开辟和现代交通工具的运用,商务旅游者的数量急剧增长。豪华酒店对大多数旅游者来说过于奢华,而传统的客栈又过于简陋,因而产生了主要为商务旅游者和一般中产阶级旅游者服务的商业酒店。

商业酒店时期,是以20世纪初世界最大的酒店业主——美国的埃尔斯沃斯·米尔顿·斯塔特勒(Ellsworth Millton Statler, 1863—1928)的出现为开端的。商业酒店的基本特点是:酒店的规模较大,设施设备舒适完善,服务项目齐全,而且价格比较合理;以接待商务顾客为主,具备较为完备的商务活动设施,如谈判间、会议室、办公自动化等;酒店经营活动完全商品化,讲究经济效益,以盈利为目的;酒店管理逐步科学化,注重市场调研和市场目标选择,注意训练员工和提高工作效率。

(4) 现代新型酒店时期。第二次世界大战后,随着科学技术的迅速发展和社会生产力的快速增长,世界上出现了国际性的大众化旅游。现代交通工具的迅速发展,加快了旅游活动的普及和各国政治、经济、文化等方面的频繁交往。社会需求的变化促进酒店业进入了现代新型酒店时期,其主要特点是:旅游市场结构的多元化促使酒店类型多样化,如度假酒店、观光酒店、商务酒店、会员制俱乐部酒店、第二住宅酒店等;市场需求的多样化引起酒店设施的不断变化,经营方式更加灵活;酒店产业的高利润加剧了市场竞争,使酒店与其他行业联合或走向连锁经营、集团化经营的道路;现代科学技术革命和科学管理理论的发展,使现代酒店管理日益科学化。



2. 传统分期理论下的中国酒店业发展史

按照传统分期理论,中国酒店业发展史分为古代客栈时期、近代酒店时期、行政事业单位时期和现代旅游酒店时期四个阶段。

(1) 古代客栈时期。拥有驿站、旅店等简单的投宿设施,其规模较小、设备简陋、服务单调,管理没有形成专门的职能。

(2) 近代酒店时期。从 19 世纪末 20 世纪初起到 1949 年止,其特点是酒店规模大、设备舒适、服务项目较多,经营管理也已从服务中独立出来成为专门的职能。

(3) 行政事业单位时期。从 1949 年起到 1978 年止,其特点是酒店为行政事业单位,酒店的接待服务工作完全按照上级行政机关的计划和行政指令运行,价格由上级行政机关统一确定,财务统收统支,内部管理处于经验管理阶段。

(4) 现代旅游酒店时期。从 1978 年起到目前,其特点是酒店设施和服务日臻完善,事业单位体制转型为企业化体制,多种形式联合,可以引进外资和中外合作管理,整体经营管理水平日趋先进。

三 酒店建筑及设备的发展史

酒店建筑及设备的发展水平,即酒店硬件的发展水平主要受三个因素影响:社会经济和生产力的发展水平;市场需求;酒店的组织形式及经营管理的发展水平。

社会经济和生产力是决定性的因素。落后的社会经济和生产力,不可能为酒店提供先进的设备。产业革命以前,最豪华的酒店也只能用蜡烛或煤油灯照明;而现在,最简陋的酒店也是用电灯照明,既明亮、方便,又清洁、美观、安全。市场需求是导向性因素。满足社会需求是供给的目的,在 market 需求的引导下,酒店建筑与设备变得越来越趋于舒适、方便、卫生、安全和美观。

为了从本质上揭示酒店建筑及设备发展的规律性,我们将酒店建筑及设备的发展史划分成以下几个历史时期。

1. 手工器具时期

这个时期是指 19 世纪中叶产业革命以前酒店业所经历的发展阶段。这个时期,以人力、畜力作为主要的动力来源,房屋建筑、各种器具均是手工劳动为主,凭借简单工具建造或制造而成。当时的酒店统称客栈,其建筑



及设备的基本特点可以概括为：①房屋建筑一般为平房，建筑材料主要为砖、瓦、土、石、木和铁等；②客栈一般包括四部分，即客房、厨房、厕所、厩栏，条件好一点的客栈有共用的兼作餐厅的客厅；③客房中有土炕或木床，配备的主要器具是桌、椅、板凳、洗脸盆等。

在西方，中世纪后期，酒店（客栈）业开始发展起来。起初客栈大都建在路旁。这类客栈是一幢大房子，内有几个房间，每个房间摆了一些床，旅客们往往挤在一起睡。到了 17 世纪和 18 世纪，客栈在城市、温泉度假区得到了较快发展。美国的客栈条件大约在 1750 年以后开始有所改善。客栈的规模比过去大了许多，有的客栈拥有上百个或更多的房间。客栈内增加了一些吸引人的设施，如啤酒柜、保龄球、草坪等。客房内也增添了一些新的器具，如脸盆、水罐和肥皂等。

在中国，建在路旁的民间客栈多为小商人所经营，有的用土瓦建成，有的用砖石建成，规模多为十几个房间。在城市里，有些客栈是由富商、官宦所办。这类客栈一般拥有十几间客房，其中少数是楼房建筑，平房建筑多为庭院式或园林式。这类客栈多采用砖瓦石木料建成，房屋里外由工匠、画匠用雕刻、绘制的艺术品进行装饰，房屋周围是花草树木、山石水池，餐具采用上等的瓷器，家具是选用上等的木料雕刻制成，金、银、铜等被装饰在建筑物与器皿上。

旧中国的客栈还有许多是官府所办，其中建在驿道旁的称作驿站，建在城市里的称作迎宾馆。有许多驿站是楼房建筑。驿站的规模比较大，一般都有几十个房间。厩栏里养着马，供过往的信使使用，过往的旅客都可以将自己带来的牲畜拴在厩栏里喂料、饮水。有一些客房雕梁画栋，用丝绸作幔帐，配置用高级木料雕刻制成的家具，专供过往的朝廷使者、官吏住。城市里的迎宾馆用于接待国内各族的代表和外国使者。大型的迎宾馆拥有两三百个房间，配备用高级木料及金、银、铜等制成的卧榻等用具。

2. 电力机械化时期

电力机械化时期是指 19 世纪中期以后到 20 世纪 50 年代酒店业所经历的发展阶段。这个时期，电力代替了人力、畜力，成为了主要的动力，机器代替了简单工具，出现了金属、水泥、玻璃等建筑材料。当时酒店建筑及设备的基本特点可以概括为：①房屋建筑多为楼房。钢筋、水泥等被广泛地用作建筑材料，机器在建筑中被广泛地使用，还有许多机器设备如电梯等被用来装备酒店。于是，酒店的楼层越来越高，房间也越来越多。②酒店建筑的功能日益增加。酒店入口处设置大堂，一般酒店都有餐厅。高级酒店常常有



不同大小、提供不同菜式的多个餐厅。零售日用品及纪念品的商品部、咖啡厅在多数酒店内都开始设置。比较高级的酒店还有诊所、图书室、室内游泳池、舞厅、会议室、会客室以及室内健身设施等。酒店附近还有停车场。③客房有多种类型，常见的有标准间、双套间、三套间等。客房内设有卫生间，卫生间内配置浴缸、梳妆台、化妆镜等，冷、热水管通入卫生间。客房内还配置写字台、衣柜、行李架等。④配备电梯运送旅客上下楼，配备电话方便旅客与外界联系，设置安全门和安全通道以防不测。有洗衣房，负责洗涤酒店的布件和顾客的服装。

1829年，在波士顿落成的特里蒙特酒店设有170套客房，其规模在当时是十分可观。据说这座酒店是第一家建有前厅的酒店，餐厅设有200个座位，有单间客房，房间可以加锁，楼下悬挂煤气灯照明，客房里备有脸盆、水罐和肥皂等。这座酒店在那个时候算是很高级的了。

1889年，萨伏依旅馆建成于英国伦敦的泰晤士河畔。这座旅馆共7层，400个房间，钢筋混凝土结构，可以防火。旅馆地下室装有发电机，使用电灯照明。旅馆有井水，独立供水。旅馆有6部24小时服务的电梯，楼内有67个浴室，有各种各样的餐厅，供应法国菜肴。顾客房间内有传声器，便于顾客与服务员联系。

1898年，里兹旅馆在巴黎建成。这座旅馆的新突破是：实现了一个房间配备一个浴室，并开始利用装饰电灯照明，如：让电灯光打到有颜色的天花板上，使人感到柔和舒适。

1908年，被誉为美国酒店业里程碑的布法罗（Buffalo，水牛城）斯塔特勒旅馆落成开业。这座旅馆在几个方面实现了创新：①是美国历史上第一座每间客房都带浴室的酒店；②在建筑设计上首次采用竖井安装上下水管道、暖气管道和电源线路；③每间客房配备一部电话，冷水管进客房，电灯开关安装在房门边，门锁和门把手合成一体，房门上安装显示灯，可显示“不要打扰”；④各层楼梯口增设防火门。

1919年在美国纽约落成的宾夕法尼亚旅馆，地面上16层，地下3层，拥有2200间全部带浴室的客房，配备现代化医疗设备的医疗室，拥有藏书4000多册的图书馆，安装200条线路的电话交换机，总面积为25000平方英尺，厨房有厨师及勤杂工106名。

20世纪初期，欧洲的酒店业是在追求卫生、高效而华贵的目标中向前发展的。当时欧洲酒店的规模一般不超过500间客房，但公共设施和房间却非常高高大宽敞。家具、布件、机电设备等都是豪华、贵重的，除此之外，还要



用名人字画和鲜花进行装饰。而美国的酒店业是在追求卫生、高效而廉价的目标中向前发展的。为了既增加酒店建筑物的功能又降低成本,酒店规模建得越来越大,以获得规模经济产生的效益。前厅设计得比较大,而客房设计得比较紧凑。选择家具、布件等并不一味地要求最好,但要求方便、舒适、安全、卫生和美观。

3. 电子电器化时期

这个时期是指酒店业在 20 世纪的 50—60 年代所经历的发展阶段。在这个时期,电子管、晶体管集成电路的发明及广泛应用,促进了电子、电器行业的兴起和迅速发展。电视机、收音机、电冰箱、空调器、电子计算机等开始装备酒店。酒店的建筑设计注重营造良好的内、外环境。酒店外部用喷泉、花池和别具一格的门厅装点;内部是宽敞的大堂和大空间的内天井;四周设置总服务台、酒廊、外厅、商品部及装饰性艺术品。

4. 智能信息时期

这个时期是指酒店业自 20 世纪 70 年代至今。这个时期,卫星、光缆、大规模程控交换机构成的通信系统和用大规模集成电路制成的电子计算机得到广泛应用,新材料和新技术更是异军突起。这个时期酒店及其设备的基本特点是:①酒店建筑选用最新的材料进行内外装修,常用的新材料有大理石、花岗石、瓷砖、镜面玻璃、有光泽的金属材料,具有防火、隔音性质的地毯、地板、护墙板和天花板等。②电子计算机及其互网络在酒店的经营管理中得到广泛应用。顾客可以在互联网上直接向酒店预订客房;酒店顾客办理入住、退房、结账手续也是利用电子计算机来完成;酒店各个部门之间的联系、报表、报告、指示指令的编制传送和设施设备的监管,均利用电子计算机网络来实现;顾客也可以在客房中使用电子计算机及网络处理各种事务。③酒店的一些设备,如电梯、防火系统,实现了智能化自动监控。中央空调系统、不锈钢厨房设备、干洗设备等已成为酒店设备的常见组成部分。

四 酒店组织形式的发展史

1. 以家庭为单位的时期

这个时期从世界范围来看是从商业性的住宿设施出现开始一直到 16 世纪末为止,中国则一直到 19 世纪中叶为止。

在西方,客栈的发展与宗教的传播、战争和商业的发展密切相关。在中国,客栈的发展与商业的兴衰休戚相关。客栈一般都是以家庭为单位的,家



长是客栈的所有者、管理者，也是劳动者。家庭成员都参加客栈的接待服务工作。到了后期，有些大的客栈雇用了帮工，家长只负责管理，不再参加体力劳动，其他的家庭成员也不再参加客栈的体力劳动。

2. 独资和合伙企业时期

对以家庭为单位的客栈，其所有者是为了养家糊口。从17世纪到19世纪中叶，对以企业为单位的客栈，其所有者是为了获取较大利润。后者为了获取更多的利润，不断增加投资，增加雇工，扩大酒店的规模，采用先进的设备提高酒店的档次和工作效率，加强经营管理，提高酒店的竞争力和经济效益。这种组织模式为酒店业的迅速发展注入了无穷的活力与动力，为酒店业的发展开创了广阔的空间。

16世纪，带有企业性质的客栈已经出现。进入17世纪，随着资本主义制度在西方一些国家相继确立，酒店业的经营组织形式也从家庭过渡到了企业。

酒店企业开始大多是由单个人投资兴办的，即独资企业的酒店。为了扩大酒店规模和采用先进的设备，兴办酒店的最低投资额提高了，单个人的财力难以胜任，于是出现了合伙企业的酒店。合伙企业的酒店，是由两个或更多的企业根据它们共同签订的契约出资兴办的。

3. 公司体制时期

酒店的规模越来越大，配备的设备日益先进，兴办这样的酒店需要的投资额也越来越多。合伙企业不仅有稳定性差的缺点，而且要吸引更多的人投资又受到体制的限制。在这种情况下，从19世纪中叶开始，公司制进入了酒店行业。1850年，世界上第一家采用公司制的酒店在法国巴黎建成，名为“大酒店”。

合伙企业一般不具有法人资格，而公司具有法人资格。股份有限公司是比较高级的公司体制，其筹资的方式是将资本总额分为若干金额相等的股份，股东各自按认定的股数出资。股东对企业拥有的权利也以其占有的股份份额而定，股东对企业债务的清偿责任以其认购的股份金额为限。有的股份有限公司还可通过证券交易所向社会发行股票筹资。酒店企业采用公司制提高了融资能力，也促进了经营管理水平的不断提高。在公司内部组织机构中，设立了股东大会和董事会。股东大会为公司的权力机构，对公司的重大事项有最后的决定权，董事会对股东会负责，行使决定公司经营计划和投资方案、制订公司的利润分配方案、聘任或解聘公司经理等职权。公司经理负责公司日常的经营管理工作，监事会依据法律、法规和公司章程对董事、经