

职业院校饭店服务与管理专业

系列教材

现代饭店 管理实务

Modern Hotel-managing
Practice

主 编 罗春燕

副主编 刘 强 赵爱民 李占旗



中国物资出版社

职业院校饭店服务与管理专业系列教材

现代饭店管理实务

主 编 罗春燕

副主编 刘 强 赵爱民 李占旗

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代饭店管理实务/罗春燕主编. —北京: 中国物资出版社, 2011. 6

(职业院校饭店服务与管理专业系列教材)

ISBN 978-7-5047-3820-2

I. ①现… II. ①罗… III. ①饭店—商业管理—高等职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 037742 号

策划编辑 张利敏

责任印制 何崇杭

责任编辑 张利敏

责任校对 孙会香 梁 凡

出版发行 中国物资出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010-52227568 (发行部) 010-52227588 转 307 (总编室)

010-68589540 (读者服务部) 010-52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.clph.cn>

经 销 新华书店

印 刷 三河市西华印务有限公司

书 号 ISBN 978-7-5047-3820-2/F·1516

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 15.5

版 次 2011 年 6 月第 1 版

字 数 349 千字

印 次 2011 年 6 月第 1 次印刷

印 数 0001—3000 册

定 价 28.00 元

版权所有·侵权必究·印装差错·负责调换

职业院校饭店服务与管理专业 系列教材编审委员会

高级顾问 韩 琦 王束生

主审专家 苗雅杰 陆 朋

主要成员 (以姓氏笔画为序)

王小琴 王 好 王 宠 王莎莎

王 琳 田永玲 吕 帅 任 丽

刘成军 刘 强 刘 燕 祁 颖

孙丽钦 李占旗 李娉婷 吴才捷

何正法 何艳琳 宋 莉 张海燕

张娟玲 陆 芸 陆 朋 陆燕萍

陈修岭 陈 瑜 邵西梅 苗雅杰

罗丹青 罗春燕 罗 德 单铭磊

赵爱民 赵嘉骏 郝 璐 胡 铁

柏 莹 宫 雪 夏中红 徐义松

徐 明 曹 晶 崔 宇 梁宗晖

蔡 杰 蔡洪胜 黎晓霞

总 策 划 涂 晟 张利敏

出版说明

职业教育与普通教育的不同在于，普通教育强调较强的系统理论基础，培养的是学术型、工程型人才；而职业教育强调较强的实践技术和专门技能，培养的是技术型、技能型人才。因此，职业教育既有高等教育在教育领域的某些共性，更有职业教育的个性，即特色。这种特色首先表现为独特的办学理念和办学思路：以就业为导向、与社会经济发展紧密结合，以社会需要为出发点和落脚点，以行业企业为主导的校企合作、产学研结合等。

实现职业教育的目标、体现职业教育的价值离不开优秀的教材！

事实却是，市场上的教材不是本科教材的简单删减，就是培训教材的粗略扩充，导致职业教育教材中的部分内容是已被淘汰的知识，新知识、新技术、新内容、新工艺、新材料不能及时反映到教材中来，教材与紧密联系生产一线的职业教育专业设置不符，给学生就业带来弊端。

为了解决上述问题，我们策划并组织编写了这套“职业院校饭店服务与管理专业系列教材”，期望能够满足广大老师和学生的需求。本套教材从策划伊始到问世，都伴随着策划人详尽的调研和编写老师严谨的耕耘。这些使得本套教材具有以下特点：

1. 通俗易懂，深浅有度。理论知识广而不深，基本技能贯穿教材的始终。图文并茂，以例释理的方法得到广泛的应用，十分符合职业院校学生的学习特点。

2. 注重“双学型”特点的体现。职业教育对“双师”和“双证”的要求，必然呼唤教材具备“双学”的特点：一方面，教材能够协助教师对学生进行在校的理论和实践教学；另一方面，还能够帮助学生取得相关职业技能证书，向劳动部门颁发的职能鉴定标准看齐，为就业做好准备。为了做到这点，本套教材与这些技能考试相结合，以考试的试题为课堂训练或者拓展模块，实现两者的有机结合。

3. “套餐式”教材，电子教案请专业人士制作。现代化的手段可以帮助丰富和发展传统的教材，PPT可以使学生的注意力更加集中，书本的附加内容可以使书本内容形象生动，适量的配套练习、详细的参考答案可以培养学生自学自测的能力……特别是，本套教材的这些“套餐式”杜绝流于形式，那些不能用、不适用的课件做了还不如不做。

4. 模块式的编写思路。以大模块嵌套小模块的方式来编写。实践证明，这种模块式的教材更能吸引学生产生学习兴趣。

“职业院校饭店服务与管理专业系列教材”符合职业教育的教学理念和发展趋势，能够成为广大教师和学生教与学的优秀教材，同时也可以作为饭店管理人员、相关从业人员的自学读物。

前 言

《现代饭店管理实务》紧密结合高职高专的特点和培养目标,从饭店管理理论出发,结合我国饭店业发展实际情况,详细介绍了饭店管理必须掌握的专业知识和职业技能,系统讲解了饭店在经营运作过程中所涉及的前厅部、餐饮部、客房部、康乐部等部门的组织结构、工作内容、岗位职责、操作规范等相关内容,并结合具体案例全面介绍了饭店产品、饭店集团、饭店结构、饭店营销、饭店人力资源与饭店信息技术等,在内容上尽量反映行业最新成果。本教材采用了较新颖的编写体例,在每一项目开头都设有“任务导入”和“任务分析”,在项目最后有“任务总结”,在正文中设置了“小资料”和“小案例”两个模块,尽量做到“以例释理”,旨在提高学生的学习兴趣,增强教材的可读性和趣味性;在项目正文后附有“实训项目”等,使学生能更好地理解 and 掌握饭店管理基础理论,突出理论在实际管理工作中的应用。

全书共设计了十个项目,分别介绍了饭店概述、饭店结构、饭店前厅管理、饭店客房管理、饭店餐饮管理、饭店康乐管理、饭店人力资源管理、饭店后勤保障管理、饭店信息技术管理和饭店营销管理等方面的内容。本教材主要围绕饭店产品生产和服务实施的过程展开,旨在让学生掌握饭店管理的基本理论知识的同时培养学生相关专业技能和通用技能,让学生知晓管理饭店的一般常识和技巧,尤其是进行饭店基层管理的技能。因此,《现代饭店管理实务》既可作为高职高专旅游专业的基础课教材,也可用作在职培训教材。

本书由罗春燕主编,负责设计编写大纲和全书的修改、统稿、定稿工作。各章节编写任务分配如下:罗春燕负责编写项目一、项目二和项目七;刘强负责编写项目三和项目十;赵爱民负责编写项目六;李占旗负责编写项目五和项目九;何正法负责编写项目八;王琳和王小琴负责编写项目四。

在编写过程中,我们参阅、引用了大量的文献,限于篇幅未能一一注明。同时许多业内专家和学者给予了悉心的指导,汉庭连锁酒店集团苏北皖城区运营经理何正法为本书的编写提供了大量的资料,中国物资出版社的张利敏编辑为本书的编写和出版提供了支持和帮助。在此,一并表示感谢!

编 者
2011 年 5 月

目 录

项目一 饭店概述	(1)
任务一 饭店的概念和功能	(2)
任务二 中外饭店业的发展	(5)
任务三 饭店的类型和等级	(10)
任务四 现代饭店业的经营创新	(14)
思考题	(24)
项目二 饭店结构	(26)
任务一 饭店组织结构	(27)
任务二 饭店建筑结构	(35)
思考题	(42)
项目三 饭店前厅管理	(44)
任务一 前厅部概述	(45)
任务二 前台销售服务与管理	(55)
任务三 前厅服务与管理	(64)
思考题	(73)
项目四 饭店客房管理	(75)
任务一 客房部概述	(76)
任务二 客房部对客服务工作与管理	(85)
任务三 客房部清洁保养工作及管理	(90)
思考题	(101)
项目五 饭店餐饮管理	(103)
任务一 餐饮部概述	(104)
任务二 餐厅服务与管理	(113)

任务三 菜单的设计与管理	(123)
思考题	(132)
 项目六 饭店康乐管理	(134)
任务一 康乐管理概述	(135)
任务二 康乐项目的设置	(141)
任务三 康乐部的日常管理	(153)
思考题	(161)
 项目七 饭店人力资源管理	(163)
任务一 饭店人力资源管理概述	(164)
任务二 饭店人力资源管理的基本内容	(167)
任务三 饭店职业经理人	(175)
思考题	(179)
 项目八 饭店后勤保障管理	(181)
任务一 饭店安全管理	(182)
任务二 饭店设备管理	(187)
任务三 饭店物资管理	(189)
思考题	(193)
 项目九 饭店信息技术管理	(195)
任务一 饭店信息技术概述	(196)
任务二 电子商务	(201)
思考题	(209)
 项目十 饭店市场营销管理	(211)
任务一 饭店市场营销的概念和市场细分	(212)
任务二 饭店营销策略	(218)
任务三 饭店营销创新	(228)
思考题	(234)
 参考文献	(236)

项目一 饭店概述



知识目标

- 了解饭店的含义及功能；
- 理解并掌握饭店业的发展历程；
- 理解并掌握饭店的类型和等级；
- 了解现代饭店业的经营创新。



能力目标

1. 能够正确区分饭店企业与非饭店企业；
2. 能够正确分析判断自己所熟悉饭店的等级及类型；
3. 初步分析饭店的经营理念和经营模式。



任务导入

小王和小李准备国庆假期到欧洲自助旅行，顺便拜访一下自己的客户。他们在定好行程后，开始在网上预订饭店，两人都同意选择国际知名的饭店集团，认为这样可以全部使用他们的连锁酒店，订房方便快捷。但在选择饭店级别和地点时两人却出现了分歧，小王倾向于星级比较高的酒店，条件好，设施齐全，服务周到。而小李则希望住到一般的酒店就可以了，只要干净、卫生、安全，满足基本食宿要求就行，这样可以省下一笔不小的费用。两人同时在饭店地点的选择上也有不同意见，小王希望直接住在度假区，环境优美，出行方便。而小李则主张住在稍微偏远的饭店，这样在相同级别的饭店享受同等服务的基础上却有不小的价格差别。最终两人出于要拜访客户的角度上，选择了交通便利的商务型酒店。



任务分析

饭店作为人们旅行外出时的“家外之家”，可以满足人们诸多的需求。饭店的类别

不同、地点不同、等级不同,则价格不同、功能也不同。选择饭店应考虑出行的主要目的,需要饭店提供何种产品和服务,然后根据需要选择饭店的类别。小王在选择饭店时,主要考虑饭店的舒适性和方便性;而小李则主要是考虑饭店的经济性。最后两人在饭店的功能性方面达成一致意见。

任务一 饭店的概念和功能

现代饭店是设施设备完善、功能齐全、智能化控制的综合性群体建筑,是能够为客人提供住宿、餐饮、商务、购物、娱乐和健身等服务项目及营利性的综合接待服务企业。饭店作为旅游业重要服务设施之一,是旅游者在旅游目的地一切活动的基地。同时饭店的发展水平也标志着一个国家或一个地区旅游事业的发展水平,在一定程度上反映了该国或该地国民经济发展水平及文明程度。

一、饭店的概念

(一) 饭店的含义

饭店(Hotel)一词源于法语,原意是指贵族在乡间招待贵宾的别墅。后来,英、美等国沿用了这一名称来泛指所有商业性的住宿设施。在我国,有诸如“旅馆”“旅社”“旅店”“酒店”“宾馆”“度假村”“饭店”等诸多称谓,国家旅游局将现代宾馆和酒店等统称为旅游饭店,本教材就选用“饭店”这一称谓。现代饭店是指凭借建筑物及其设施、设备,为宾客提供食宿、娱乐、购物、消遣、通信、商务、旅行服务而获得经济效益和社会效益的综合性经济实体。

这里所说的饭店不包含酒家、酒楼(大酒店)、餐馆、餐厅、饭庄、饭馆(饭店)等专营餐饮业务的经济实体——因为这一类企业仅仅向客人提供饮食及服务,而饭店则是提供包括住宿、餐饮以及其他综合性服务在内的企业,是在古代客栈的基础上发展而来的。

(二) 饭店的性质和特点

饭店作为综合性服务企业,具有和一般企业一样的共性特征。饭店首先是一个独立的营利性经济组织,具备自主经营、经济独立和对外关系上的法人地位。同时饭店还有与其他企业不同的性质和特点。

1. 服务性

饭店产品是有形的设施设备和无形的劳务服务的有机结合,其中以无形的劳务服务为主,有形的设施设备为辅。实物产品部分实际上只起到促进服务销售的作用,习惯上被称做“助销产品”。因此,饭店是以提供劳务为主的服务性企业,饭店生产和销售的主要是无形的服务产品。

2. 综合性

现代饭店不仅要满足顾客住宿和饮食的基本需求,还必须同时满足不同客人的多

种消费需求,如商业贸易、会议、度假、文秘、通信、健身、娱乐、购物、货币兑换、票务、委托代办等。因而,饭店是一个具有综合功能的企业,必须配备相关的设施并提供相应的服务。

3. 享受性

饭店所能满足客人的不只是简单的物质需要,而且是满足客人不断提高的享受需求,这是现代消费的必然发展趋势,也是其与一般商品和服务的主要区别。

4. 文化性

饭店作为旅行者的居留场所,不仅是客人的物质消费场所,而且是客人感受异地文化的精神消费场所。饭店应通过外在的、有形的店景文化和内在的企业文化,展现主流文化、健康文化、民族文化和特色文化,使客人在接受服务的同时,感受到异地文化的魅力。

二、饭店的功能

饭店最基本、最传统的功能就是向顾客提供住宿和餐饮。由于客源及其需求的不断变化,饭店的功能也不断扩展,现代的饭店功能已经比传统的饭店有了很大的发展。

1. 住宿功能

饭店为旅行者提供多种客房产品,包括床位、卫生间和其他生活设施。以清洁、舒适的环境和热情、周到的服务,使投宿者得到很好的休息,获得“宾至如归”的感受。

2. 餐饮功能

饭店一般设有不同的餐厅,以精美的菜品、良好的就餐环境、可靠的卫生条件和规范的服务,向客人提供包餐、风味餐、自助餐、点菜、小吃、饮料以及酒席、宴会等多种形式的餐饮服务。

3. 商务功能

饭店设置有商务中心、商务楼层、商务会议室与商务洽谈室,提供传真和国际、国内直拨电话等现代通信设施,为商务旅游者从事商务活动提供各种方便快捷的服务。很多商务型酒店还设置有商务客房,在客房中直接提供传真机、打印机以及互联网接口和计算机。

4. 家居功能

饭店是客人的“家外之家”,应努力营造像客人在家里一样亲切、温馨、舒适、方便的气氛,实现宾至如归的服务理念。尤其是公寓饭店,一般带有生活住宿性质,主要为长住客人服务,价格便宜,自助服务设施齐全(如自助厨房、自助洗衣),客人自由方便,家居功能尤为典型。

5. 度假功能

现代度假型饭店在提供住宿和餐饮等基本服务外,还提供满足顾客休闲度假需要的设备设施。度假饭店一般位于风景秀丽、环境优美、气候适宜的风景区,具备比较齐全的娱乐设施,可以垂钓、划船、泡温泉、爬山等,能满足不同顾客的度假需要。

6. 会议功能

饭店内有大小规格不等的会议室、谈判室、演讲厅、展览厅。会议室、谈判室都有良好的隔板装置和隔音装置,并提供多国语言的同声翻译,有的饭店还可以举行电视会议。

此外,饭店还具有娱乐健身、通信和信息集散、文化服务、商业购物服务等功能。可见,现代饭店已不仅仅是住宿产业,而是为客人提供多种服务,具有多种功能的“生活产业”。

三、饭店的职业特点和职业要求

1. 饭店的职业特点

(1) 社会接触面广。饭店的经营是面向社会公众的,顾客来自于不同行业、不同地区,年龄、职业、喜好都不尽相同。饭店员工在提供饭店产品和服务的过程中,有较多的机会接触到社会各层面的顾客。

(2) 良好的工作环境。饭店为客人提供舒适的环境,饭店员工也工作在这样良好的环境中,同时很多中高档酒店又是社会时尚流行的社交场所,对工作在此环境中的人员有很强的感染力和影响力。

(3) 非常规的工作时间。饭店是服务性行业,对客人服务的特殊性决定了饭店中许多岗位的工作时间与常规工作时间不同。比如餐饮部员工要在客人就餐的时间工作,客房部的员工要实行轮班制工作等,这对员工来讲需要一定的适应能力和心理准备。

(4) 较多的晋升机会。饭店中的组织结构层次较多,尤其是大中型饭店,从实习员工到总经理通常都有六七个层次,加上目前饭店行业发展很快,连锁饭店和集团饭店不断增加,这为员工的职级晋升提供了较多的机会和可能。特别是中低层员工的职级晋升机会与其他行业相比一般较快。

(5) 脑力和体力劳动相结合的工作性质。饭店行业属于劳动密集型行业,许多岗位不仅需要灵活的头脑,还要有健康的体魄从事一定量的体力劳动。比如客房部员工既要为客人提供接待服务,还要清扫房间;餐饮部员工既要提供就餐服务,还要摆台、撤台等,这些都需要脑力和体力劳动相结合。

2. 饭店工作的职业要求

(1) 良好的职业技能和身体素质。饭店工作的独立性、专业性较强,而工作时间和工作强度又较大,熟练的职业技能可以提高工作效率,良好的身体素质可以胜任相关职位,更好地完成饭店工作。

(2) 良好的沟通和协调能力。饭店要尽可能地满足不同层次、不同喜好顾客的各种合理要求,这要求员工必须具备与顾客交流、为客人服务的沟通协调能力,通过有效的人际沟通得到顾客的认可。

(3) 宽泛的知识结构和丰富的工作经验。饭店行业也是很注重工作经验的行业,

员工在具体的服务过程中,许多状况是难以预料的,许多事情需要打破常规灵活处理,这些都需要知识和经验。

(4) 良好的职业道德和敬业精神。饭店的工作环境和特点决定了饭店员工在为顾客提供产品和服务时,时常要面对种种诱惑,如果没有良好的道德修养和敬业精神是很难把工作做好的。

(5) 浓厚的职业兴趣和不断学习的态度。饭店工作的重复性和较大的工作压力往往成为中低层面员工不能继续坚持岗位工作的两大要素,饭店员工只有努力培养职业兴趣,在工作中找到乐趣,同时加强学习,才能不断提高自身各方面能力。

任务二 中外饭店业的发展

一、世界饭店业的发展

旅游活动自古有之,为旅行者提供食宿的住宿设施也随之兴起。相传欧洲最初的食宿设施约始于古罗马时期,其发展大体经历了客栈时期、大饭店时期、商业饭店时期等阶段。第二次世界大战以后,欧美饭店业迅速发展,进入了现代饭店时期,至20世纪60年代,在世界各地已出现了上百家大饭店公司,形成了独立的饭店行业。

1. 客栈时期

客栈时期是指从住宿业产生直到19世纪中叶的漫长的历史时期。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。客栈是现代意义上旅馆的雏形,主要指乡间或路边的小客栈、小旅店,供过往旅行者寄宿之用。早期的客栈特点是规模小,设施简陋,仅提供基本食宿;服务项目少,质量差;声誉差,常被视为低级行业,且这些客栈的安全性差,常发生盗窃和抢劫现象。客栈主要设于道路边或驿站附近,面对的市场主要是沿途路过的传教士、信徒、外交官吏、信使、商人等。



小资料

早期的英国客栈

早期的英国客栈继承了撒克逊人定居英国时的酒店传统。那时客栈是人们聚会并相互交往、交流信息的地方。随着公共马车的出现,人们可以发现每隔10~15英里的车站旁就有客栈。住宿处往往还提供膳食和啤酒,最早的客栈无非是一幢大房子,内有几间房间,每个房间摆了一些床,旅客们往往挤在一起睡觉。到了15世纪,有些客栈已拥有20~30间客房,当时比较好的客栈往往有一个酒窖、一个食品室、一个厨房,还有供店主及管马人用的房间。许多古老的客栈都有花园草坪,有些还有制酒的

作坊, 以及带有壁炉的宴会厅和舞厅。据不完全统计, 1577 年在英格兰和威尔士有客栈 1600 多家。

2. 大饭店时期

18 世纪后期, 诸如西北欧、日本和北美的工业化国家已经形成了群众性消费的社会, 在当时的欧美多数大城市里, 都开始兴建大规模豪华饭店。塞萨·里兹 (Cesar Ritz) 开办的饭店, 可以说是当时豪华饭店的代表。1794 年, 在纽约建成的首都饭店, 内有 73 套客房, 不愧是一座大宫殿。大饭店时期的饭店规模大, 设施豪华, 服务正规, 具有一定的接待仪式和一定规格的礼貌礼节。



小资料

第一座现代化饭店

1829 年在美国波士顿特里蒙特饭店 (Tremont) 的落成, 为整个新兴的饭店行业确立了明确的标准。这座饭店设有 170 套客房, 其规模在当时来说十分可观。据说它也是一座建有前厅的饭店, 宾客不用在酒吧柜台上登记入住。餐厅设有 200 个座位, 供应法式菜肴, 服务人员训练有素, 饭店不仅有单间客房, 而且房间可以加锁。客房里备有脸盆、水罐和肥皂, 旅客再也不必到饭店后院从水泵里接水洗澡。特里蒙特饭店就此闻名, 成为饭店发展历史的一个里程碑, 推动了美国各地现代饭店的蓬勃发展。

3. 商业饭店时期

20 世纪初, 美国的埃尔斯沃思·弥尔顿·斯塔特勒 (Ellsworth M. Statler), 被公认为商业饭店的创始人, 当时世界上最大的饭店业主, 建造了斯塔特勒饭店。20 世纪 20 年代至 50 年代, 由于商业旅行的增长对饭店的需求急剧增加, 饭店业得到了迅速发展。商业饭店时期的饭店设施方便、舒适、清洁、安全; 服务全面但较简单; 经营方向开始以顾客为中心; 价格合理。



小资料

商业饭店管理之父——斯塔特勒

斯塔特勒 13 岁起开始在饭店当服务员, 这位农家孩子虽然只读过两个冬天的书, 但是对于饭店业却异乎寻常地热衷。他敏而好学, 从进入饭店当服务员的时候起, 便随身携带着一个笔记本, 随时随地记录自己对于饭店经营管理的想法。两年后他升任领班, 不久他承包饭店弹子房的经营, 又率先在饭店内代理火车票。接着他独立经

营一家可供 500 人同时用餐的餐馆。20 世纪初,斯塔特勒在水牛城开始创业,建造以他的名字命名的第一家饭店,又先后在克利夫兰和底特律等地投资建造并经营当地的斯塔特勒饭店。他总的出发点是:饭店的一切设施、设备和服务都必须从客人的需要出发,而不只考虑建筑美、外观美。

斯塔特勒在服务标准化方面的最大贡献在于他提出的服务哲学:顾客永远是正确的。从 1876 年他提出起迄今 100 多年,这句话已经成为世界饭店业和其他一切服务行业共同遵循的服务哲学。他主张“雇用善良、快乐的人,生性温厚的人,不是这样的人就不要”。他认为服务人员必须“和蔼可亲、态度热情、爱笑常笑”。他劝告服务员:“千万不要过分自信、不要说话尖刻、不要别出心裁。”由此我们也可以看到,斯塔特勒把主要精力集中在服务的态度上,至于服务的技巧,尽管也重要,却是第二位的。

4. 现代饭店时期

第二次世界大战结束后,世界经济高速发展,新的工业革命进一步增加了人民群众的可支配收入,为外出旅行提供了物质条件,随着汽车、航空、铁路交通的工具的快速发展,人们外出变得更加的便利,对饭店的需求剧增,世界饭店业迎来了发展的黄金时期。

这一时期的新兴饭店,其规模、数量、功能、豪华程度大大超过了传统饭店。同时根据市场发展需要,饭店经营管理模式不断创新和变革,20 世纪 60 年代,饭店联营和特许经营得到发展,一些大的饭店集团采取管理合同或特许经营等方式,在国内、国际进行连锁经营,逐渐形成统一名称、统一标识、统一标准、联网促销的饭店集团公司。例如:希尔顿饭店公司(Hilton Hotel Corp.)、喜来登饭店公司(Sheraton)、假日饭店集团公司(Holiday Inns Corp.)、凯悦国际饭店公司(Hyatt International)等。现代饭店时期的饭店规模逐步扩大,饭店类型多样化,饭店服务综合化,可以提供住、食、旅游、通信、商务、康乐、购物等服务。

二、中国饭店业的发展

1. 中国古代饭店设施

中国最早的饭店设施可追溯到春秋战国或更早的时期,唐、宋、明、清时期我国饭店业得到了较快发展,主要有官办住宿设施和民办旅店两大类。

(1) 古代官办住宿设施。在中国古代,官方开办的住宿设施主要有驿站和迎宾馆两类。驿站是中国历史上最古老的一种官办住宿设施。在古代,驿站主要接待往来信使和公差人员,并为其提供车、马交通工具。后来,也可为过往商旅及民办旅行者提供食宿服务,逐渐扩大了接待范围。迎宾馆是中国古代另一种官办住宿设施,主要用于接待各国使者及商客。“迎宾馆”这种称谓最早见于清末,在此之前,这类官办住宿设施有很多称谓,如春秋战国时期,称为“诸侯馆”“传舍”;西汉时称为“蛮夷邸”;

南北朝称为“四夷馆”；唐宋时期称为“四方馆”；元明时期称为“会同馆”。

(2) 古代民办旅店。在中国商周时期，专门为客人提供旅途休息食宿的场所被称为“逆旅”。随着社会的不断发展，从事商贩贸易的人越来越多，频繁的商贸活动增加了对食宿设施的需求，为民办旅店的发展提供了市场。在唐、宋、明、清的经济迅速发展时期，民间商贸交易和社会交流活动更加频繁，为满足社会需求，民办旅店业得到了快速发展，各地出现了众多的“客栈”“会馆”“旅店”等民间住宿设施。

2. 中国近代的饭店业

19世纪初，外国资本进入中国，建造了建筑式样、设施设备、内部装饰、经营方法、服务对象等方面与中国传统旅店完全不同的饭店，我们将这些外来的饭店业统称为“西式饭店”。这些西式饭店规模宏大、装饰华丽，内部有客房、餐厅、酒吧、舞池、球房、电梯、理发室、会客室、小卖部等设施，客房内有电话、暖气，卫生间有冷热水。西式饭店主要接待来华外国人，也是当时上层社会人物、达官贵人的聚会场所。

西式饭店的大量出现，刺激了中国民族资本投资于饭店业，民国时期开始，各地兴建了一批具有中西合璧风格的新式饭店，多以“旅馆”“饭店”“宾馆”命名，建筑式样、店内设施、服务项目与经营方式上都受到了西式饭店的影响，这类饭店通常被称为“中西式饭店”。20世纪30年代，中西式饭店的发展达到了鼎盛时期，当时各大城市均建有此类饭店。

3. 中国现代饭店业

自1978年我国开始实行改革开放政策以来，旅游业得到快速发展，这为我国现代饭店业的兴起和发展创造了前所未有的良好机遇。1978年至今，我国饭店业大体经历了四个发展阶段。

(1) 第一阶段（1978—1983年），由事业单位招待型管理走向企业单位经营型管理。

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。原来的政府招待所在财政上实行统一收支，实报实销制度，基本没有上缴利润，也没有任何经营风险，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。1978—1983年，旅游行政管理部门重点围绕三个方面做了大量工作，即如何使我国饭店业从招待型管理转轨为企业型管理、如何提高饭店管理水平和服务水平、如何提高管理人员素质以使之掌握现代化饭店管理知识等。经过几年的努力，一大批原来的事业单位招待所实现了企业化，饭店经营管理水平和服务质量有了显著的提高。

(2) 第二阶段（1984—1987年），由经验型管理走向科学管理。

1984年，我国饭店业在全行业推广北京建国饭店科学管理方法，走上与国际接轨的科学管理的轨道，这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、聘请外国饭店管理集团管理的饭店，开业时间不长，就以符合国际水准的服务蜚声中外，并取得了良好的经济效益。

(3) 第三阶段（1988—1994年），借鉴国际饭店业做法，推行星级评定制度，我国

饭店进入国际现代化管理新阶段。

20 世纪 80 年代中后期,我国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 个,客房 22 万间。为使我国迅速发展的饭店业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评定标准,并开始对旅游涉外饭店进行星级评定。1993 年经国家技术监督局批准,该标准定为国家标准。我国饭店业实行星级制度,可以促使饭店的服务与管理符合国际惯例和国际标准,也使我国饭店业进入规范化、国际化、现代化管理的新阶段。

(4) 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发展的趋势。1994 年,我国饭店业已形成了一定的产业规模。经国家旅游局批准,我国成立了第一批饭店管理公司,这为迅速崛起的中国饭店业注入了新的活力,引导我国饭店业向专业化、集团化管理的方向发展。在饭店业追求总量扩张、注重外延型发展的同时,更向追求质量效益、强化内涵发展方向转变,走集约化发展道路成为我国饭店业的共识。

三、饭店业的展望

随着社会经济的进一步发展,市场环境的不断变化,科学技术的进一步发展和应用,饭店业也必将发生深刻变革,今后饭店业将呈现以下几种发展趋势。

1. 饭店产品的多元化趋势

20 世纪 80 年代初,饭店产品十分相似,包括客房的类型、客房内部的摆设以及向客人提供的服务等都大同小异。随着饭店市场上日益激烈的竞争以及消费者需求的不断提高,饭店业不断推出了新的产品以满足人们不断增加的个性化需求。例如,女性商务客房、女性楼层、绿色客房等各种类型的产品相继出现,不仅满足了消费者多样化的需求,也在一定程度上顺应了时代发展的需要。

2. 饭店服务的个性化趋势

个性化服务意味着向客人提供更为灵活、更能满足客人需求的服务。饭店的产品和服务能否让顾客满意,在很大程度上取决于饭店能否从顾客的角度出发,提供相应的产品和服务。比如针对带小孩的客人提供托婴服务;针对商务客人提供贴身管家服务和秘书服务等。

3. 饭店管理的智能化趋势

随着信息化进程的不断加快,饭店业也不断引进以电子信息技术为代表的现代科技,饭店的信息化、智能化程度越来越高。目前很多饭店都配备有较为完善的饭店管理信息系统,信息技术被用于饭店的前厅接待、收银、问询、客房预订、销售、餐饮、康体娱乐、保安、报表管理以及库存管理等各个方面,对提高饭店的服务效率和管理效率起到非常重要的作用。