

第 一 编

现代饭店与经营

第一章 现代饭店业

现代饭店业是在传统的饮食和住宿产业基础上发展起来的。在包罗万象的现代服务业中，饭店业是我们最熟悉的一部分。它以为公众提供食宿等综合性服务，在我国国民经济中发挥着越来越重要的作用。与传统的生产加工产业相比，饭店业最具特色，有着不同的管理要求和特别的管理领域。

第一节 饭店发展溯源

在现代，从为客人提供食宿服务等职能上来说，酒店 (Hotel) 是最具有典型性和代表性的。但是，饭店业到 19 世纪才出现，在这以前已经存在很多其他形式的食宿设施。饭店业的起源很早，饭店业的发展由来已久。

一、古代的客栈与客店

住宿设施的历史可以追溯到很久远的时代。据说，住宿设施在古希腊和古罗马时代就已出现。从已出土的埃及古墓的图画中可以看到，意大利南部旅游胜地庞贝和黑古拉宁，都留存着几千年以前的客栈遗迹。当时的客栈往往是由奴隶和战俘从事管理和劳作的。古代的经商者组成的骆驼队和其他形式的商队，都住在沿途国家的国王、地方首领或部落头人为鼓励和保护商队而下令修建的客栈里。

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。客栈作为一种住宿设施虽然早已存在，但真正流行是在 15 世纪至 18 世纪这段时间里。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。

早期的英国客栈多设在乡间和小镇 随着公共马车的出现 人们可以发现每隔 10 英里到 15 英里的车站旁就设有客栈。从设施上讲 客栈规模较小 设备简陋 住宿处无非是一幢大房子 内有几间房间，每个房间摆了一些床；从服务上讲，客人在客栈往往挤在一起睡觉，吃的也是和主人差不多的家常饭。当时的这些住所，只是个歇脚之处，除满足睡觉吃饭之外，无其他服务而言，价格也很低廉。在管理上，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，家庭成员是客栈的拥有者和经营者，没有其他专门从事客栈管理的人员。

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。许多古老客栈还都有花园草坪，以及带有壁炉的宴会厅和舞厅。当时的英国客栈已是

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，也是当地社会、政治与商业活动的中心。

美国约在 1750 年以后受英国客栈的影响开始有了不同类型的客栈。1656 年，美国马萨诸塞州法律规定每个社区必须建立一个客栈，否则罚款。创立哈佛大学的萨得尔·柯尔就曾是早期的客栈主之一。当时美国的客栈被称为“平常之家”。客栈不是为有钱人设立的，客人更多地来自普通百姓。客栈当时大都是由铁路公司沿途建立的，因为那时还设有卧铺车厢，这样游客就可以住在路边的客栈里养足精神后再踏上行程。客观上，许多客栈老板也对最初的地方铁路建设起到了推动作用。在第二次世界大战后重建期间，客栈里充斥着小商贩、推销商和终年在外奔波的商人，在后来的连锁店中，这些形形色色的典型的美国客人几乎绝迹了。客栈另一主要客源来自于到各地剧院和马戏团进行巡回演出的剧团。至今仍流传着一些故事，讲述他们在生意不好时不交住宿费而成功潜逃的本领。

据大量资料记载，18 世纪末美国的客栈已成为世界上最为著名的客栈。主要原因是：首先，有许多人长年居住在客栈，许多富有的殖民者，没有自己的房子，客栈便成为他们甚至一家人的栖息地。其次，美国人崇尚民主，人们不论社会等级都可以享用客栈舒适豪华的设备。再次，因为没有地区庄园和城堡，所以客栈必须承办社会活动。最后，在面积广阔、人口稀少的美国，旅行者比其他国家要多得多。另外，客栈的不断改进和创新是美国客栈的特色。

最具有时代创新意义的客栈是温泉疗养地，它们可能是美国最早旅游胜地，并且有一些保留到现在。温泉是一种清洁和具有其他医疗作用的特殊泉水，有记载的美国最早温泉出现在纽约

的萨拉托加 炸薯条的发源地 和弗吉尼亚西部的格林布莱尔 在一段时期内 仅宾西法尼亚就有多达三十处温泉疗养院。

在古代中国 远在 3000 多年前的殷朝就出现了官办的“驿站” 它是中国历史上最古老的官办住宿设施。在古代 皇帝命令的下达、文件的传递 完全依靠专人骑马或乘车传递 驿站就是为这种驿传制度服务而设立的，以供皇家使者来往住宿。周代时期，为了便于 71 个诸侯国向王家纳贡和朝见 在交通要道处 还修筑了供客人投宿的“客舍”，《周礼·遗人》中记载：“国野之道，十里有序 庐有饮食。”周王室还设“庐代”的官员来管理客舍。这些驿站或客舍是中国历史上最古老的住宿设施。

战国时期 由于农业和手工业的进步 商业的发展 民间的客店业初步形成。之后 随着商贸中心的出现、城市功能的变化及交通运输的发展 民间的客店和旅店不断发展和完善。两汉中期 随着对外贸易的日益发展 长安城内建造起 180 多所“群鄙” 供外国使者和商人食宿。南北朝时期出现了名曰“邸店”的客店 它是供客商食宿、存货和交易的场所。宋朝曾有名称众多的“四方馆”、“都亨驿”、“同文馆”、“大同馆”、“来宾馆”等旅馆。这些住宿设施不但提供客房 还提供酒菜饮食 晚上还有热水洗身 可以说这些民间的客店和旅馆 是现代意义上的饭店的雏形。

二、豪华饭店时期

19 世纪中叶 在欧洲大陆上出现了许多以“饭店”命名的住宿设施。该时期的饭店，以昔日的王公贵族上流社会的生活方式为样板 无论是豪华的建筑外形 还是高雅的内部装修 无论是奢华的设备、精美的餐具 还是服务和用餐的各种规定形式 都是前王公贵族生活方式商业化的结果。饭店与其说是为了向旅游者提供食宿，不如说是为了向他们提供奢侈的享受。所以人们称这段时

期为“豪华饭店时期”。

一般认为，欧洲第一个真正可称之为饭店 (Hotel) 的住宿设施是在德国的巴登建起的 *der badische Hof* (又译作巴典国别墅) 它富丽堂皇，洋洋大观。饭店有带有廊柱的大门厅，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，有许多通风良好的客房和宽敞精美的罗马式浴池。饭店附设马厩、带游廊的花园、喷泉和其他豪华的设施。饭店向人们提供他们所需要的一切。

随后，欧洲许多国家大兴土木争相修造豪华饭店。当时颇有代表性的饭店有 1850 年在巴黎建成的巴黎大饭店 (Grand Hotel)、1874 年在柏林开业的恺撒大饭店 (Kaizehof Hotel)、1876 年在法兰克福开业的法兰克福大饭店和 1889 年开业的伦敦萨沃伊饭店 (Savoy Hotel)。19 世纪末 20 世纪初，美国也出现了一些豪华饭店，其中有些饭店，如纽约的广场饭店 (Plaza Hotel) 至今仍称得上是美国一流的饭店。在一时期，瑞士籍饭店业主塞萨·里兹 (Cesar Ritz, 1850—1918) 开办的饭店，可以说是豪华饭店时代最有代表性的饭店。他建造与经营的饭店及他本人的名字一下子变成了最豪华、最高级、最时髦的代名词。

豪华饭店与以往的客栈有许多根本的区别。豪华饭店大都是建在最为繁华的大都市 规模宏大 建筑与设施豪华、装饰讲究 供应最精美的食物，布置最高档的家具摆设，许多豪华饭店还成为当代乃至世界建筑艺术的珍品。饭店使用者决不是平民百姓和一般商人过客，而是王室、贵族和官宦。在旧的王公贵族的特权崩溃以后，新兴的富裕阶层代之而起，饭店就自然也成了他们理想的社交场所。当然，饭店的服务是一流的，讲求礼仪，尽全力满足客人的要求。

从现代饭店经营的立场出发，豪华饭店经营中最值得称道的是里兹在饭店服务方面所做的不断创新和努力。例如，里兹在经营伦敦非常有名的萨沃伊饭店（Savoy Hotel）时，规定全体员工都必须穿着晨礼服进行服务，并提倡顾客到餐厅用餐也须穿着整齐。里兹还千方百计地了解顾客的嗜好，为了满足顾客的要求，不惜作出十分艰巨的努力。在一家疗养饭店，里兹为了使客人能在夜间看清山上美丽的景物，在附近的山坡燃起篝火，点燃上万支蜡烛，山坡被照得如同白昼。在萨沃伊饭店的主餐厅里，为了创造一种威尼斯水城的气氛，他曾在餐厅一楼灌进水，摆上平底船，请来船夫唱歌助兴。在今天，里兹所创造的饭店经营法则和实际经验，仍被世界各国高级饭店继承和沿用着。他的著名的经营格言“客人永远不会错”（The guest is never wrong）被许多饭店企业家当作遗训代代相传，恪守不渝。

但是，我们也应看到里兹的饭店经营中存在着显而易见的缺陷。首先，豪华饭店的使用者仅仅局限于富裕阶层，他们住进饭店也决非来此满足吃饭睡觉的需要，而是一种身份、地位乃至权力的炫耀。因此，尽管饭店价格昂贵，只要能使客人满意，客人对价格高低一般都不在乎，所以，价格的规定是极其简单容易的。然而，当旅游发展到今天这样大众化以后，对于大多数人来说，即使向他们推荐饭店的特选菜肴和特殊的服务，他们也将根据价格的高低来决定是否购买。

其次，在当时，饭店的投资者也都局限于上层贵族阶层。他们投资的动机与现代投资者不同。对他们来说成为饭店的主人，是享有较高的社会地位的象征。所以，建造饭店的目的并非完全为了追逐利润，虽然他们也注意饭店开业后的营业收支，但对投资的回收并不特别关心。而现代饭店是不能不重视投资的回收和饭店

的经营状况的。

尽管豪华饭店的经营有上述不足，但是它给住宿产业现代化带来的影响是决定性的。20 世纪初期，在美国出现了新型饭店的经营方式。从此，饭店业的发展进入了“商业饭店时期”。

三、商业饭店时期

商业饭店时期是以 20 世纪初世界最大的饭店业主——美国的埃尔斯沃斯·米尔顿·斯塔特勒 Ellsworth Milton Statler, 1863—1928) 的出现为开端的。1908 年斯塔特勒在美国建造了第一个由他亲自设计并用他的名字命名的斯塔特勒饭店。该饭店拥有 300 间客房，是全美国第一家全部客房附有卫生间的饭店，同时，在设施上有许多新的创造，使人耳目一新。如一间客房有一部电话，电灯开关安在屋门旁边，门锁与门把手装在一起等。他的饭店还设有通宵洗衣、自动冰水供应、消毒马桶坐圈、送饭上门等标准化的服务项目。

更为重要的是斯塔特勒的饭店是专为旅行者设计的，它适应了市场的需求，促进了饭店业的发展。19 世纪末 20 世纪初，随着经济的活跃和交通的发展，以经济活动为目的的旅游即商务旅游急剧增加，商务旅游者的人数更是有增无减，住宿设施面对巨大的潜在顾客市场而变化；因而对价格低廉、方便舒适的住宿设施的需求量愈来愈大。但是，当时的住宿设施除了里兹式的价格昂贵的豪华饭店外，多数是缺乏舒适性的旧设施依然如故的客栈。于是，社会强烈需求新型的饭店诞生。这种新型饭店的内部设施和服务应与豪华饭店相似，而价格则要规定在一般平民所能承受的范围之内。斯塔特勒恰恰是抓住了这一历史机遇，创造了以一般平民所能负担的价格条件，确以提供世界上最佳服务为目标的新型饭店，开创了饭店业发展的新时代。

商业饭店时期饭店和以往的住宿设施相比 其主要特点是第一 商业饭店的服务对象是一般的平民 主要的是从事商务活动的旅游者。它的设施与服务项目讲求舒适方便、清洁、安全与实用,而不是追求豪华与奢侈,这一点与豪华饭店时代截然不同。第二,斯塔特勒首先指出了饭店的商业性社会存在,实行了低价格政策,使顾客感到收费合理 花钱值得。当时 斯塔特勒提出一个房间一浴室,一个美元零五十 (A room with a bath for a dollar half) 的宣传口号 并以此进行推销 取得了很大的成功。第三 商业饭店时期饭店经营者与拥有者逐渐分离 经营者以盈利为目的。所以 经营的基本点是尽可能地改善经营管理 降低经营费用 薄利多销 以获得最佳利润 为此 斯塔特勒采用了许多科学手段 为改善经营管理进行了富有创造性的坚持不懈的努力。例如,斯塔特勒在饭店建筑的构造 客房、餐厅及厨房的设计 餐具、各种用具及备用品 饭店的组织系统和职工的工作内容 成本管理以及其他各经营管理系统等方面,从提高工作效率和改善服务质量的总目标出发,实行了标准化和科学的统计管理。斯塔特勒在饭店经营中的许多革新措施 他的既科学合理又简练适宜的经营管理方法 对现代饭店的经营仍具有重要的影响。

商业饭店时期,是世界各国饭店业最为活跃的时代。仅美国纽约 就有多家饭店同时兴建起来。继“巴法罗斯塔特勒饭店”之后 斯塔特勒先后在克利夫兰、底特律、圣路易斯等地建造了拥有 1 000 间客房以上规模的大型饭店 直至 1928 年他 65 岁去世的时候 已拥有 7 250 间客房。那时候 欧、美诸国以及日本都纷纷成立为饭店建设筹集资金的金融机构,制定了饭店管理的相应法规,并相继成立了饭店协会,制定行业规范。这些都有利地促进了商业饭店的发展。

中国饭店业在这一时期也有了一定的发展。根据当时的历史情况，中国的饭店有西式饭店和中西式饭店两大类。西式饭店是 19 世纪初外国资本进入中国后所建造和经营的饭店的总称。1939 年在北京、上海、南京、广州、天津、沈阳、汉口、长沙等 23 个城市中，已有外国资本建造和经营的西式饭店近 80 家。显然，这些饭店是中国饭店业中的外来部分。中西式饭店指由中国民族资本投资在中国各地相继兴建的具有半中半西式风格的新式饭店。20 世纪 30 年代，中国的各大城市中，中西式饭店的发展到了鼎盛时期。其中较为著名的，在北京有长安春饭店（1912 年）、东方饭店（1918 年）、西山饭店（1920 年）、华安饭店（1926 年）；在天津有国民饭店（1923 年）、惠中饭店（1926 年）、世界大楼（1941 年）；在上海这类饭店以纯粹的西式建筑为多，如东方饭店、中央饭店、大中华饭店、大上海饭店、大江南饭店、扬子饭店、金门饭店、国际饭店等。

应该指出，商业饭店时期是世界饭店发展中最为重要的阶段，它使饭店业最终成为以一般平民为服务对象的产业，它从各方面奠定了现代饭店业的基础。

第二节 现代饭店业的形成

饭店业的发展，是随着时代的变迁而变化的。第二次世界大战后，由于经济繁荣和大众可支配收入的增加，特别是社会需求的变化，促使饭店业不断发展变化，饭店业由此进入了一个新的时代。

一、饭店联号的兴起

现代饭店业的形成，是以饭店联号的兴起为标志的。第二次世界大战结束后，随着大众旅游市场的形成，饭店业面临着激烈的竞争。在饭店业探索更完善、更加大众化的经营管理形式的过程中，饭店联号应运而生并得到迅速发展。自 20 世纪 50 年代起，美国的饭店业就一直处在喜来登（Sheraton）和希尔顿（Hilton）两大饭店联号的控制和影响之下。喜来登饭店联号的创业者欧内斯特·亨德森（Ernest Henderson, 1897—1967）和希尔顿饭店联号的创始人康拉德·N. 希尔顿（Conrad N. Hilton, 1887—1979）成为 20 世纪继斯塔特勒之后，饭店经营史上最著名的人物。

饭店联号是相对饭店的单独经营而言的。饭店联号和单个经营者拥有的一家与其他饭店毫无关系的饭店单独经营不同，它是在经营中逐渐形成的一个使用统一名称、统一标准，在服务程序和管理方法等方面实行统一标准的多个饭店组成的饭店集团。不论是过去还是现在，饭店联号比一般独立的饭店具有更强的竞争力，这一点是有决定意义的。目前，仍然可以说，饭店联号仍主宰着世界饭店业。1967 年亨德森去世时，喜来登已拥有 154 家饭店。现在美国、加拿大与欧洲拥有 10 家以上饭店的饭店联号有 3 000 多家，其中有 20 家饭店联号至少拥有饭店总床位数的 20%。可见，饭店联号的作用，是举足轻重的。

在饭店联号的发展中，除了传统的饭店外，新兴的力量迅速成长，一些航空公司也开始以联号形式进行饭店的集团经营。最初航空公司建造饭店的目的是为了确保乘客在目的地有足够的客房，而后则发展为充分利用航班的便利条件，向本公司经营的饭店输送客源，以确保饭店收益。这使传统的饭店业面临巨大的威胁。第二次世界大战后，由于洲际饭店集团的发展，航空公司开始向饭

店业大举进军，直到今天已形成强大的阵容。在美国，最先涉足饭店业的是经营国际航班业务的世界最大航空公司——泛美航空公司。40年代末隶属于泛美航空公司的“洲际饭店联号（Intercontinental Hotels）”成立。随后全球航空公司（TWA）收买了希尔顿联号的海外部，作为自己的子公司而开始饭店业的经营活动。此外，由经营国内航班业务的联合航空公司投资的“韦斯顿国际饭店联号”（Western International Hotels）、美国航空公司的“美国饭店联号”（American Hotels）筹都非常著名。

二、城市中心酒店普及

城市中心酒店又称都市酒店，是以大型的商务酒店为代表的，能够为公众提供食宿及其他综合服务的商业性建筑设施与机构。在现代饭店业的发展中，促使都市酒店发展的直接原因是社会需求的变化和城市经济环境的巨变。由于大多数都市酒店地处市中心，且与当地社会的联系十分密切，酒店不仅要为旅游者服务，它还必须为当地的企业和居民提供各种社会服务。因此，酒店已成为当地社会生活的组成部分，酒店的各种服务机能发生了深刻的变化。

首先从酒店提供“住”的方面来说，我们知道饭店提供“住”即睡眠的地方，但住宿的客人已不局限于旅游者，有很多当地客人因为各种不同的原因也要来饭店住宿。这是一些特定的客人，从传统的定义上说是属于“非住宿客人”，他们或者由于休息而临时住宿，或者由于工作场所的关系而长期住宿。光顾现代饭店的客人中住宿客人和非住宿客人从饭店营业的角度来看其区别已基本消除，非住宿客人的消费已成为饭店营业收入的主要来源。

其次，饭店可以提供各种饮食服务。在传统的饭店经营中，饮食服务主要是为旅游者服务的。但现在这种观念已经明显改变。

事实上，现代都市酒店饮食收入的大部分是依靠当地的企业和居民消费的。为了适应当地的饮食需求，饭店越来越重视餐饮市场的开发和利用。饭店设置各具特色的餐厅和宴会厅，以满足不同层次的社会需求。同时，饭店的饮食设施和服务出现了多样化和专业化的趋势，以适应多样化和大众化的饮食需求。

我们再从饭店所能提供的空间机能来看，现代的都市酒店已愈来愈成为当地社会大众广泛利用的场所。如饭店设有专门的高级商场和服装店，为顾客选购高级商品和服装提供了机会。现代饭店的某些空间被用于展览厅和办公室，对于那些善于利用饭店提供的各种服务来提高工作效率的企业和个人来说，饭店是极其宝贵的工作场所。饭店还为人们生活中普遍要求各种教育、健身、娱乐、聚会提供设备齐全、服务周到的场所。所有这些，都从各个方面满足了社会的各种需要，使饭店获得了很高的社会评价，并获得了相应的利润。

无疑，都市酒店的普及反映了饭店业发展中社会需求的不断变化。饭店业作为一种社会存在，它的价值完全取决于它在社会中所起的作用。社会是不断变化的，饭店业必须解决如何适应社会需求不断变化所面临的许多重大课题，必须探索新的经营形式和经营方法。也正是在解决这些问题的过程中，饭店业进入了一个全新的发展时代。

三、汽车旅馆与假日旅馆

饭店联号的兴起，使传统的一些小型饭店的经营越来越不利，它们已无法与那些新型的饭店联号竞争。随着交通方式的改变和汽车工业的发展，特别是小型轿车的普及和高速公路网的建成，一种“乘汽车旅行者利用的饭店”（motorists hotel）即汽车旅馆（motel）获得了蓬勃的发展，而属于汽车旅馆的连锁形式的饭店联

号‘假日’(Holiday Inn)则后来居上，成为最有影响的饭店联号之一。

最早汽车旅馆十分简陋。在美国一些地方，为“汽车程”提供食宿的旅馆是一种简单的小层汽车旅馆——光光的四壁加上一张铁床，旅行者自己照顾自己，每晚给业主一美元。一些人也让过路人到自家去住，这些地方因此成为中转站。简单的小屋很快由旅馆小客房取代，每一家有许多间单独的房间，每一间都有室内抽水马桶。最初的汽车旅馆通常功利性很强，或者说十分简朴，其主要优点就在于其经济实惠。1940年，美国第一个正式的汽车旅馆集团——“贵族”汽车旅馆集团成立了。集团下各旅馆独立经营，但都遵守一定的经营与服务标准。这种标准化思想可能由斯塔特勒处引来的。这样每一个旅行者对其旅途中的食宿都能做到心里有数了。

1942年至1945年间，第二次世界大战以下简称“二战”战火犹酣，但尽管施工困难，众多汽车旅馆还是在军营和国防工厂旁拔地而起。旅行中的酒店旅馆过于昂贵，但汽车旅馆却较便宜。此时的汽车旅馆很小，只有很少的几家有自己的餐厅，但二战后的繁荣也给发展带来了繁荣。起初只是数量增多，后来，规模扩大，服务范围扩展。其中许多是夫妻老婆店型的经营方式，即一对老夫妇用其退休储蓄金购买了地皮并建造成简单的汽车旅馆，丈夫负责维修桌椅，妻子做些家务，由此提供的回报就是一份令人满意的旅馆收入。

汽车旅馆作为一种新型的住宿设施，它与传统饭店的不同之处，首先是建造的地理位置。在以铁路和火车作为主要交通工具的时代，饭店一般建在市中心，且由于地理位置的限制，没有停车场。而汽车旅馆则设在公路沿线，并有宽广的停车场。其次它们

的不同之处是早期的汽车旅馆因价格低廉 规模较小 经营方式独特 而受到大众的欢迎。

美国在 20 世纪 50 年代有两个政策促进了汽车旅馆建设，这其中之一就是税收的鼓励，即对于新建筑采用加速折旧的计算方法，与正常折旧不同。汽车旅馆老板可以从利润中扣除更多的折旧费 从而减轻了税赋 至少在初期是这样。这相当于企业获得了政府的无息贷款。另一个就是州际高速公路的确立。由于它确保了公路路线不再作变化 因此 凡在州际高速公路系统旁建立的汽车旅馆可以享受较长的营业周期，由此汽车旅馆的公司狂热地搜寻计划建设高速公路的信息所应指向的地方，在此提前建立旅馆，以收未雨绸缪之效。

后来 美国的凯蒙斯·威尔逊 (Kemmons Wilson) 创造的假日饭店联号使汽车旅馆的建造和经营实现了标准化。威尔逊认为汽车旅馆在内部设施、旅馆服务和收费标准等方面存在严重的缺陷和不合理现象，特别是饭店的价格对日益增加的家庭旅游者来说，都是高得不堪忍受的。1953 年威尔逊在美国的孟菲斯建造了第一个“假日旅馆”接着在同一城市又连续建造了三个假日旅馆，并按照统一的标准，创建了假日旅馆联号。在假日旅馆的经营中，威尔逊坚持和发展了自斯塔特勒以来的为一般庶民提供更方便、更舒适、价格更便宜的服务的商业饭店的总方针。采取以家庭旅游者为主要销售对象的策略，并打破了传统饭店的经营观念。自开业以来，假日旅馆以惊人的速度向前发展。

1960 年以后，由于空中交通的普及，汽车旅馆的发展规模越来越大 范围越来越广。此时的汽车旅馆多为高层建筑 客房总数多达 500 间 有的不仅有十分充足的停车场 还为客人提供传统的饭店服务 而且收费较高。因此 这类汽车旅馆与普通饭店已很难

区分，一般不叫汽车旅馆而称之为“汽车饭店”(motor hotel)。

汽车旅馆和假日旅馆经营的成功，反映了现代饭店业为大众旅游服务的时代需要，同时也促进了现代饭店的发展。

四、饮食服务业发展迅速

在现代饭店业的形成与发展中，饮食业发展迅速。今天，美国的饮食业规模巨大。1987年美国餐饮业拥有近70万个分店，其营业额达1975亿美元，这其中大约424000个分店属商业性，近168000属于机构性，另将近1000个属军队性。餐饮业为800万人提供了就业机会，其中2/3是妇女，1/4是青少年。美国家庭的食品支出已由1980年的36%上升至1987年的40.5%。多种迹象表明，餐饮业还将持续发展。

然而，餐饮业的未来并非只意味着规模扩大，在它相对很短的发展历史上，餐饮业已经历了多次改造。迅速发展和社会经济环境和尖端技术给当前的经营者提出了前所未有的挑战。在美国餐饮业已由手工艺型和家庭手工业发展为今天的现代加工工业。传统加工工业已进入工业革命近两个世纪了，然而，从很多方面来说，餐饮业还刚刚进入工业革命阶段，以生产流水线代替了手工工人，以高额投资和自动化为特点的资本经营代替了手工劳动模式。

现代饮食业的经营方式可以基本划分为附属经营型和独立经营型。附属经营型如医院、机关、企业以及大学里的餐厅和食堂。其共同点就是多少都带着点强制性。附属经营型餐厅多是非盈利性和机构性的，独立经营型餐厅一般都是商业性，以盈利为目的。客人是否在独立经营型餐厅就餐则完全取决于自己的选择。

随着快餐连锁和特许权经营的兴起，饮食业集团经营或连锁经营飞速地发展起来。1972年拥有两家连锁店以上的餐厅已占总营业额的33%，1982年则上升到46%。1984年特许权经营餐

厅占整个饮食业营业额的 41.5%。饮食业经营管理的日益复杂是这一趋势增长的一个主要原因。因为，社会的发展使个人很难对饮食服务各行各业做出全面了解。曾有那么一个时期，一个好的厨师就可以凭精心烹饪的食品而成功经营一个小餐馆。但不幸的是，如今在其他各种因素不断出现的情况下，仅仅有好食品不能再确保其成功，而连锁经营可以提供专业指导以应付各种情况。

连锁经营还有其内在优势。连锁分店越多，越容易引起顾客的注意，而且，它还能积蓄资金力量以在更大范围上扩展业务，这对于个体经营者来说是无力承担的。连锁集团可以通过大量采购以节省资金，从而确保其平安渡过经济萧条期，实力薄弱的个体经营者这时往往因无力支持下去而破产。据预计到 2000 年美国饮食业 70% 的营业额将被不到 50 个大公司控制掌握，1982 年拥有 25 家以上连锁分店的集团已占据了市场的 27%，10 年前这一数字还只有 15%。

应当说明现代饭店业与其他产业一样作为一种社会的客观存在，它的形成和发展，取决于它们对各自所在社会所起的作用。创造饭店的人们适应了社会需求的不断变化。同时，饭店业由于其自身的不断变革和发展，使其成为当代社会生活的重要组成部分，并发挥着日益重要的作用。

第三节 现代饭店的类型

在我国表示饭店的名词很多，饭店或酒店可以是所有商业性的食宿设施的统称。根据现代饭店提供的服务项目和具体的经营领域，划分现代饭店业大体是由提供饮食服务、住宿服务和食宿综

合服务为主要标志的三种类型的饭店组成的。

一、饮食服务业

饮食服务业是由主要或完全提供饮食服务项目的饭店组成的。它包括多种经营方式，实际上，饮食业一个引人之处是客人总可以找到适合其个性与能力的就餐场所。

1. 餐馆

餐馆迄今为止是数量最多的商业性餐饮机构，它包括：

(1)传统餐馆。它是最传统的就餐场所在那些高档的豪华餐馆里，就餐气氛是庄重而典雅的；而在其他普通餐馆里，服务及就餐环境比较简朴，食品烹饪水平一般，价格也较低廉。

(2)柜台服务餐馆。通常让顾客坐在柜台前。它可以是一家速食店，一家小餐馆；在西方它可以是一间咖啡厅或是有三明治和饮料的柜台，该系统常提供餐桌服务并允许顾客顺路买走食品或在其他的场所就餐。

(3)自助餐馆。它可使顾客自由挑选所陈列的食品 自己动手把食品盘端至旁边的桌上就餐。这种经营方式现在变得越来越流行，其原因：一方面是顾客喜欢自己挑选喜爱的食品；另一方面这种形式可节约劳动的费用和降低成本。

2. 快餐店

快餐店的产生源于西方。而近些年来发展最快的是一种连锁的快餐店。美国虽然远在 50 年代连锁店就已出现，但其迅速发展是从 60 年代开始的。当时 由于盲目的投资 管理水平不高使一大批单独经营的快餐店被迫退出市场，自从那时，实力较强的快餐连锁店通过改进经营管理，提高竞争力而获得了持续发展。现在，快餐连锁是非常普及的一种企业形式。

快餐店的迅速增长有几个原因 第一 快餐店即“年轻人市场”