

戴斌专栏

戴斌简介

学术活动

研究成果

学术文章

随 笔

教学资源

首页 >

戴斌专栏[文章]- 学术文章 - 饭店研究 - 为饭店经理人奠定管理创新的坚实基础

为饭店经理人奠定管理创新的坚实基础

——序《赢在起点：谈高星级酒店的筹建与开业筹备》

饭店研究 加入时间：2007-4-2 点击：132

众所周知，饭店管理是一门科学，也是一种艺术。前者是从饭店管理的基本原理和运行体系角度说的，后者则是饭店经理人员因时、因地、因人而异地借助自己的才情与经验，创造性地把科学原理和管理体系融入到饭店运作实践中去。由于艺术是充满激情和个性的，所以将业界的焦点置于服务人员和管理者的身上就是自然而然的事情了。所以我们强调饭店的品质，强调管理的创新，强调经理人和他的团队的才华在全部生产要素中的地位与作用就是自然而然的事情了。然而，如果我们把探究的目光从艺术表演的舞台转向后台时，将会发现另一个以工程和技术为导向的基础体系无所不在地为经理人的创新行为提供了坚实的支撑。进一步地，我们还会发现，这一基础和支撑很多时候对于饭店经理人员来说又是一个既定的，或者说外生的因素，并在客观上决定了饭店品质的基准尺度和管理创新的极限边界。

反观现实，无论是饭店管理的运作实践还是学术研究，我们似乎都将一个市场上既定的饭店作为参照物，思考对外部市场的拓展、对入店客人的服务、对内部资源的督导与控制，等等。至于饭店是如何成为旅游住宿市场上“这一个”产业运行主体？它又将向哪个方向发展？以及如何发展？诸如此类的问题似乎很少能够走进传统的饭店管理学术与实践的视野。回顾中国当代饭店业二十余年的发展进程，饭店管理在产业实践层面上的先进性和理论研究层面上的繁荣态势，主要是以屏蔽掉饭店生命周期的两端，即孕育期和发展期为代价的。长期以来，国内业界对饭店进入市场以后行为的过度关注，使得饭店的筹建与筹备工作事实上被置入了越来越难以打开的“黑箱”状态。

对于饭店职业经理人而言，由于无法介入管理对象的萌芽和发育阶段，只能被迫接受一个既定的事实。当他/她以自身的经验和才能试图对饭店加以改进和创新的时候，就会发现许多常规的努力和天才的构想因为饭店设计、建筑和功能布局的先天不足而扼腕长叹了。随着技术的进步和客人消费模式的变迁，业主和管理公司又会对饭店经理人员提出包括新建、扩建和装修改造方面更多更高的要求。如果无法对此做出及时有效的回应，那么饭店经理人员的职业价值无疑将会在时代的进步中逐渐贬值。

对于饭店管理公司而言，集合若干具有从业经验的经理人员，带着一套服务标准和管理流程就可以拓展商业疆界的时代正在逝去。越来越多的投资者要求饭店管理公司从项目论证和方案设计阶段就介入进来，并能够提供相应的专业顾问，与专业化的设计公司和供应商一起为即将进入市场的饭店打下成功的运行基础。形势的发展正在引导饭店管理公司把自己的服务领域向产业链的前端延伸。

对于饭店研究和学术成长而言，目前集居于大学校园和研究机构，以工商管理为主的学者群体还无法应对产业实践提出的现实呼唤。在现有的学术体制下，人才培养中的知识建构和理论研究中的领域拓展都对这一“黑箱”显得力不从心。现实的压力也是突破的机遇，在可以预见的将来，中国饭店管理高等教育的课程体系中可能会增加若干项目筹建和饭店筹备领域专门的知识模块，还可能随着研究人员的增加和理论范式的稳定而逐步形成一个专门的理论分支。

对于整个饭店产业而言，由于项目筹建与饭店筹备领域学术研究的落后，一方面形成了产业实践领域的先天不足，另一方面也使得饭店管理的理论建构难以深化，人才培养与现实需求之间也日趋结构性失衡。尽管也有不少有识之士逐渐认识到了这一困境，但是由于具有丰富实践经历

的专业人士和管理者无暇或者无力进行系统的理论建构，而从事理论研究的学者或者因为不屑于此等工程操作层面的“奇技淫巧”，或者因为缺乏实践背景而只能纸上谈兵，结果只能是眼见这一越来越大的“黑箱”却无法打开。长此以往，高速增长的中国饭店产业很可能就会因为微观运行主体的初始发育的不良而失去可持续发展的基石。

作为一名长期关注中国饭店产业发展和学术成长的学者，在对上述问题思索和担忧的同时，却因为将有限的学术资源配置到了有关饭店体制改革、集团化发展和业态创新领域，也因为实践领域的学术积淀的缺失而显得心有余而力不足。三月底的一天，当李宏斌先生敲开我的办公室，捧出厚厚一叠的论著打印稿请我作序的时候，仅仅是《赢在起点：谈高星级酒店的筹建与开业筹备》的标题就让我眼前一亮。在交谈过程中，我进一步了解了作为南航旅游的高管人员，作者曾经亲自负责筹建和筹备了三家高星级饭店。为了本书的写作，他曾经先后走访了数百家饭店及其管理人员，历经十月，终成此书。我深知对于一名工作在饭店管理第一线的饭店经理人而言，时间当是最为稀缺的资源，而对于中国饭店产业的实践者和研究者而言，有关筹建和筹备方面的知识工具也是供给不足的。由是观之，本书的面世具有极为强烈的现实价值与理论意义。因此，尽管是初次见面，尽管自己在未来的一个月里的日程已经是按小时计了，我还是立即答应了作者为本书作序。

在接下来的一周时间里，这本书一直占据了我紧张的行政日程和学术旅行的每一个间隙，并迫使我努力思考它出版以后的功能与作用。在挤出两个完整夜晚的时间浏览了本书以后，学术直觉告诉自己：长久以来困惑中国饭店业界和学术界的筹建与筹备工作的“黑箱”已经被宏斌先生打开了一扇完整的门窗。

不积圭步，无以至千里。古人还说，工欲善其事，必先利其器。时代的发展和环境的变迁要求那些致力于创新的饭店人必须了解更多的领域，从深度和广度两个方面完善自己的知识体系，提升自己的管理技能。愿更多的中国饭店人有时间读一读这本书，从设计、筹建和筹备工作开始，从源头开始，把饭店业的可持续发展和管理创新行为建立在更加理性的基石之上。

（李宏斌著，《赢在起点：谈高星级酒店的筹建与开业筹备》，中国民航出版社，2007年6月第一版。）

上一条：[论低星级饭店的产业分化与资源整合](#)

下一条：[市场的理性价值与制度的创新意义](#)

- [环境标志为饭店“创绿”护航](#)

 [发表, 查看评论\(0\)](#)  [打印本页](#)  [搜索相关信息](#)

Copyright © 2006-2008 中国饭店研究在线保留所有权利

[关于我们](#) | [联系我们](#) [[管理登陆](#)]