

# 我国服务业的工作和劳动关系

## ——以星级饭店业的工作和劳动关系为例的研究

佟 新

**内容提要** 在回顾我国饭店业的快速发展,深入分析、研究了饭店业的生产政体之后。我们发现其劳动关系呈现出如下特点:首先,饭店业的工作性质是一份复杂的情感劳动,即员工要在工作中传递积极的情绪、要控制自身不良的情绪、还要面对因性别和阶级等社会不平等因素带来的被歧视和被羞辱的情感。第二,星级评定制度左右了饭店业的管理模式,即借助着信息技术建立起国际统一的标准化模式,员工与客人皆顺从于这些标准。第三,饭店业的劳动关系极为复杂。一方面,管理者以惩罚为主要形式进行管理,资本对劳动的剥削被掩盖在管理者、劳动者和客人间复杂的关系中;另一方面,员工们积极地建构自身的工作环境,建立起互助式的工作关系,并以离职表达不满。这些特点将给星级饭店业带来什么?通过调研我们得出了结论并提出了改进的路径。

**关键词** 个人服务业 生产政体 情感劳动 标准化工作

佟 新,北京大学社会学系教授 100871

随着全球化和信息技术的发展,服务业迅速增长,并成为未来社会发展的重要方向和人们工作的主要形式。随着服务业的增长,人们工作性质和劳动关系的变化。本文关注的问题是:第一,讨论国内外个人服务业的发展状况,并以饭店业的发展看我国个人服务业发展的特点。第二,以我国星级饭店业(hotel industry,亦有称为酒店业)为例,看其工作性质和特点。第三,分析饭店业的劳动关系的状况和特点。

### 一、服务业的快速增长——以饭店业为例

#### 1. 服务业的增长是全球性的历史过程

现代化理论认为,人们的劳动随着社会经济的发展经历为以农业为主,到以工业为主,再到以服务业为主的不同阶段,是由从物品的生产为主到对人的服务为主的历史过程。1976年,贝尔在《后工业社会的来临》一书就指出,当今的美国,每100人中

本研究是2011年国家社科基金重大项目“和谐劳动关系协调机制的法律构建研究”支持的子项目“新型产业中的劳动关系发展”论文。项目批准号11&ZD031。亦是北京大学和香港理工大学合办“中国社会工作与实务研究中心”支持项目“中国劳动用工制度和劳务派遣制度研究”(2010年)论文。

就有 65 人以上从事服务业。到 1980 年将增加到 80 人。他认为,每个社会里都存在着大量的社会服务部门。工业化之前的社会,服务主要是家政服务(直到 1870 年,英国家政服务都是最大数量的阶级)。工业化社会中,服务以交通运输、财政(从属于物品生产)和个体服务(personal service,如美容师、餐馆人员等)为主。工业化之后的社会,服务业首要的是为人服务(human services),有保健、教育等社会服务,也有专业和技术服务,如研究、评估、电子技术和系统分析(贝尔,1986)。的确,服务业在今天的发展有多种形式,本文以服务对象的类型将服务业分为三类,一是生产性服务业,指为工业生产服务的,如物流业等;二是专业性服务业,指以专业性知识为基础的提供专业技术咨询服务的,如会计业、律师业、教育和医生等;三是个人服务业(personal service industry),指为个人提供面对面服务的行业,如饭店业、餐饮业、美容美发业等。个人服务业亦可称为“再生产服务业”,因为其劳动基本上围绕着传统家务劳动的商品化。这三类服务业各有特色,本文以饭店业为分析重点。

自改革开放后,我国的服务业快速发展。数据显示,1978 年,我国第三产业的就业人员仅占 12.2%,到 2009 年超过了三分之一,占到了 34.1%;1978 年,第三产业占国内生产总值的 23.9%,到 2009 年接近一半,占到了 42.6%(国家统计局编,2010,15)。从国际经验看,我国第三产业的发展还有巨大的潜能。

## 2. 饭店业在中国的发展

回顾计划经济时代,我国几乎没有现代西方意义上的饭店业(hotel industry),人们出差住宿都是住在各单位建立的“招待所”里,因为没有对外开放,只有“国宾馆”来为外国来访者服务,服务员皆隶属于单位,由单位统一管理。“为人民服务”成为支撑了计划经济时代服务业的工作伦理。直至 1982 年,第一个合资饭店——建国饭店开始运行,引进了香港半岛饭店管理集团(Hong Kong Peninsula Group)进行管理,此后,饭店业快速发展,并呈现出以下特点。

第一,引入饭店星级评定制度,建立了具有国际水平的饭店管理模式。本文研究的饭店业是指星级饭店,是在中国境内开办的各种经济性质的饭店,含宾馆、酒店、度假村等。这些饭店已纳入国际饭店的评级轨道,按照国际社会对饭店的等级规定划分星级饭店。20 世纪 80 年代中期,海外饭店管理集团进入中国的饭店管理市场,其客房装潢、设施配备、服

务方式及房务管理思想和方法,对我国饭店业的发展起着积极的引导作用。到 90 年代初,国家旅游局负责制定、推行的《旅游涉外饭店星级的划分及评定》(GB14308-93,GB/T 14308-1997),将国际惯例引进中国,促进了我国现代饭店业的管理水平。我国按照饭店的建筑设备、规模、服务质量、管理水平,建立起较为统一的等级标准,即五星、四星、三星、二星、一星饭店,五星级为最高。到 2010 年《旅游饭店星级的划分及评定》(GB/T14308-2010),取消了“涉外”两字<sup>[1]</sup>。

星级划分和评定由国家旅游局下设的全国旅游星级饭店评定委员会负责,有一整套完善的从国家到地方的星评制度,凡在中华人民共和国境内正式营业一年以上的旅游饭店,均可申请星级评定。经评定达到相应星级标准的饭店,由全国旅游饭店星级评定机构颁发相应的星级证书和标志牌。星级标志的有效期为三年。正是在星级评定的过程中,我国饭店业的管理完成了从计划经济时代的经验型管理向国际水平的科学化管理的转变。

第二,随着我国的对外开放程度的扩大,饭店业从数量、规模、从业人员、星级水平、营业税金等都快速增长。从国际旅游看,“入境过夜旅游者人数”渐增,1978 年为 71.6 万人次;1990 年为 1048.4 万人次;2000 年为 3122.9 万人次;2009 年为 5087.5 万人次(国家统计局编,2010,12)。30 年间增加了 71 倍。

2009 年,我国星级饭店 14237 家,从业人数为 167.34 多万人。而从全国分布看,广东占第一位,从业者为 17.8 多万人,浙江第二位,从业者为 14.47 多万人,北京为第三位,从业者 13.35 万人。全国星级饭店的客房出租率 57.88%,营业收入 18181805 万元,营业税金 1221553.62 万元(中华人民共和国国家旅游局编,2010 年,第 433-434 页)。2010 年 12 月,我国星级饭店有 14587 家,其中四星、五星级酒店的比例由 10 年前的 7.7%升至 18.7%。1999 年到 2007 年,中国酒店业每年的投资额从 78.46 亿元上涨到 925.07 亿元,年均增长 36%。2000 年到 2008 年,五星级酒店年投资额增长高达 361%。有预测称,2010 年到 2015 年,全国每年将新建酒店 1500 家以上,总投资额近 4000 亿元,到 2015 年全国将新增各类住宿设施约 20 万家<sup>[2]</sup>。

第三,旅游饭店一般规模较大,劳动生产率较高。2008 年,国务院进行的第二次全国经济普查是以往

宿业法人企业为基础进行的相关调查,由此可以看出饭店业发展的基本状况,见表1。

表1 2008年第二次全国经济普查  
住宿业法人企业基本情况

饭店性质	法人单位数	各类所占%	年末从业人数	各类所占%	客房间数	各类所占%
旅游饭店	17830	32.87	1900384	71.13	2143860	54.74
一般旅馆	33184	61.18	691641	25.89	1624892	41.50
其他住宿服务业	3223	5.95	79463	2.98	147170	3.76
内资企业	52786	97.32	2379093	89.05		
其中:国企	7733	14.26	591600	22.14		
私营企业	30254	55.78	291922	10.93		
港澳台企业	759	1.40	169947	6.36		
外商投资企业	692	1.28	122448	4.58		
总计	54237	100.00	2671488	100.00	3915922	100.0

根据国务院第二次全国经济普查领导小组办公室编《中国经济普查打打年鉴第三产业卷2008》的数据计算。中国统计出版社2009。

此次企业普查数据包括了一般旅馆和其他住宿服务业,可以将旅游饭店视为三星级以上星级饭店,一般旅馆多为三星级以下饭店,其他住宿服务业为非星级住宿业。在各类住宿业中(三星级及三星以上)旅游饭店的从业规模较大。1.从就业规模看,旅游饭店法人单位为17830家,平均每家的从业规模约为107人;一般旅馆平均从业者21人,其他住宿服务业平均从业者25人。2.从劳动生产率看,旅游饭店的劳动生产率最高,平均每名从业人员负责0.88个客房;一般旅馆是平均每名从业人员负责0.42个客房;其他住宿服务业是平均每名从业人员负责0.54个房间。星级饭店的劳动生产率大约是一般旅馆的一倍。3.从产权性质看,私营(民营)、国营和外资饭店业多元发展,各有千秋。在数量上,私营(民营)饭店业占到一半以上。近年来,私营或民营企业经营的饭店业水平不断提升。国内最大的民营旅游酒店集团开元旅业集团,发展迅速。港澳台企业和外商投资企业的法人单位数仅为2.6%,但从业规模却占到了10.95%。这说明外资饭店业星级水平较高,劳动生产率亦较高;另一方面也可能存在一定程度的劳务外包,这需要深入的研究。国有的旅游饭店业迅速发展。以北京首旅集团为例,该集团1998年2月成立,是全国第一家省级国有独资综合型旅游企业,其中的如家酒店集团创立于2002年,2006年10月在美国纳斯达克上市(股票代码:HMIN),成为中国酒店业海外上市第一股。到2008年末,“首旅建国”品牌连锁经营管理的饭店达到60家(四星级);

“如家”品牌的开业酒店累计达到471家。到2010年,如家酒店集团旗下拥有的如家快捷酒店和和颐酒店两大品牌,已在全国30多个省和直辖市覆盖110多座主要城市,拥有连锁酒店600多家,形成了国内最大的连锁酒店网络体系。

饭店业的发展是我国服务业快速发展的一个缩影,亦是我国重要的经济增长点。

### 3. 对服务业及饭店业的研究

随着全球劳动力向服务业的转移,对服务业工作和劳动关系的研究受到关注,并形成了不同的理论视角。其中,人力资源理论最为普遍,人力资源的理论以分析薪酬制度为重点,力求通过薪酬制度实现对员工的激励,以提升劳动生产率。劳动或工作社会学的研究多具批判性,以分析服务业的工作性质、工作规训和奖惩,以及复杂的劳动关系为重点。

已有的对我国饭店业的研究主要集中于饭店和旅游管理界,关注的问题主要是饭店业发展的策略和管理、市场营销、人力资源管理等(Haiyan Kong, Catheine 2009)。

有关饭店业人力资源管理的研究集中于饭店业从业人员的培训、合资饭店中文化融合和冲突。工作动机研究。有研究认为,中国的饭店业正面临着来自人力资源的挑战,包括高水平员工的短缺、离职、再学习等问题;金融危机也扩大到了对饭店业的劳动力市场的影响(Zhang and Lam 2004)。

美国社会学家奥蒂斯(Ottis)通过对中国两个奢华饭店深入的民族志研究,认为中国在全球服务业中存在着市场嵌入型的劳动(market-embedded labor)和组织的性别化。这两家饭店有与美国一样的全球管理集团管理,具有相同的组织模式、相同性别和年龄结构的员工,但却发展出两种不同的管理模式。一种类型的饭店管理是:员工们静静地迎合宾客的偏好,记录消费者的爱好,用这些爱好来获得客户的满意,是一种女性化实践(feminized practices),是一种“美德的人格化”(virtuous professionalism)的劳动政体。另一类饭店管理模式是:无论男女皆提供优质的服务,是一种“善意的专业化”(virtuous professionalism)的劳动政体(Ottis 2008)。

从社会学的角度审视饭店业的工作性质和劳动关系对理解服务业快速发展的社会有重要意义,这意味着要深入理解,在服务业的工作中剩余价值是如何被隐藏的,而客人作为劳动关系中的新要素如

何影响劳动关系。

#### 4. 研究的理论框架和研究方法

美国社会学家布洛维在研究劳动过程时使用了“生产政体”的研究框架,后被学者们广泛使用。布洛维的生产政体是指:人们改造自然时所涉及到的社会关系。这些社会关系可分成两类,一类为生产中的关系(*relations in production*),指在工作的过程中产生的种种社会关系,是工作中的技术关系,也就是人与自然的关系。第二类是生产关系(*relations of production*),是指与剩余价值有关的剥削关系,是与劳动相关的社会关系,是人与人之间的关系(Burawoy, 1985: 29)。生产政体并不仅仅是在生产过程中发生的,它与整个生产模式相关,包括了国家体制、市场体制、国际关系等更宏大的体制因素。因此,布洛维对资本主义、社会主义以及殖民主义劳动关系的研究都关注了工作组织内部的关系、国家与工作组织间的关系以及国际关系。通过关注、描述和理解这些关系,理解工作组织内部、国家与工作组织之间的生产的政治和政治的生产。即生产政体是国家、工作现场的关系,以及市场力量共同作用的产物,可用来解释和分析工人“如何不仅生产了物、关系和体验,同时也将他们自身生产成为一个阶级的行动者”(布若威, 2008, 第 17 页,代译序)。因此,本文将分析我国饭店业的生产政体,分析工作场所中的工作控制、员工的适应与反抗,国家和全球化在饭店业工作中的作用。

本文资料来自于对饭店业的调研,这些调查包括对北京三家星级饭店的调查(皆为国有企业,一家四星级、一家三星级和一家三星连锁商务酒店),南京两家星级饭店,其中一家为外资五星级、一家为民营五星级,既有参与观察,亦有深入访谈,访谈各类员工 45 人。还以网络资料(如迈点——*meadin*,中国酒店业门户网站;)为基础来了解饭店业发展的总体状况。

## 二、饭店业工作的性质——复杂的情感劳动

饭店业工作的性质是以服务宾客为主,饭店要求服务人员要向客人提供各种服务,满足客人在精神和物质方面的需求,在星级评定中,以客人能否产生舒适感、安全感和宾至如归感来衡量饭店的服务质量。这些要求热情和微笑服务的饭店工作,其性质是情感劳动。即在服务业工作中,人们的劳动是需求付出情感的。

霍希柴尔德在《被管理的心》(Hochschild, 1983)

一书以航空服务员的工作为研究对象,提出服务业工作中的核心概念“情感劳动”(emotional labor)。服务业工作与工业社会的最大区别就是生产对象的变化,“顾客”所具有的人性特点决定了服务业工作的新特点,即情感劳动的产生。可以说,情感劳动是服务业,特别是个人服务业的基本特性。但对我国饭店业的调查发现,在星级饭店中的服务员,特别是前台工作的人员,他们的情感劳动有三大特点。

一是饭店服务员的工作要求具有“软技术”(soft skill),这种软技术包括了人们说话的方式、语调和工作态度(Moss and Tilly, 2001)。学会“微笑”是要求服务员对客人永远的、积极的互动。客人对服务不满意的投诉多包括:态度粗爆、态度冷淡、过度热情、爱理不理。因此,饭店对员工服务意识的培训常常是在班前班后随时进行,这样的投诉表明,客人对服务态度的要求不仅是合理合法,还会直接影响到从业者的收入。因此在服务中付出快乐的情感是饭店业工作的基本要求。

二是从事饭店业工作,不仅要付出微笑的服务,劳动者要对自己的情绪进行控制和管理。因为每个人都有自己的生活和情绪,饭店服务员不仅要提供令客人满意的工作,还要为处理自己的不良情绪而付出努力。

三是在国人的观念中,长期存在着“服务低人一等”的观念,在快速变迁的社会,人们常常会把不良的情绪带入到消费中,因此饭店服务员的情感劳动不仅是要微笑和控制自己的情绪,还会遭遇到有关阶级和性别的歧视。有学者提出(Macdonald and Sirianni, 1996),个人服务业的从业者常常会经历情感的无产阶级化(the emotional proletariat)。这种带有等级的歧视性的情感表达是饭店从业者面临的最大的心理挑战。有学者指出,消费品具有阶级属性,消费领域的阶级分化在于体现对奢华的消费上,奢侈品自产生之日起就注定了它的生产者没有能力来消费其产品。奢华饭店与阶级的关系有两重:第一,阶级的差异来自于酒店以外,即酒店服务嵌入到社会上的平等结构中;第二,酒店的服务内容就是再生产这种不平等的社会关系。豪华服务的内容无非就是顾客和酒店员工各自扮演他们“应有”的阶级位置,这正是阶级的“扮演”(doing)中(Sherman, 2007)。近年来,我国社会两级分化严重,加剧了服务业的阶级不平等,有些服务员在工作时不仅感受到歧视,还感

到被羞辱的情绪。此外,个人服务业也体现着性别不平等的关系(Robin Leidner,1991),性别刻板印象会产生不同的情感劳动的模式(Martin,1999)。研究发现,我国饭店业以女性为主,即从业者占到70%左右,其工作常被更多地预设为更具女性气质。

由于文化、市场和资本等多种力量的作用,我国饭店业的工作工资较低。2010年,一份我国酒店业薪酬报告指出,不同管理层级的从业者,其薪酬满意度存在显著差异,管理层级越高,薪酬满意度越高,管理级层越低,薪酬不满意度越高。酒店高层管理人员的薪酬满意度为22.37%,中层管理人员的薪酬满意度为11.49%,基层管理人员的薪酬满意度为6.48%,一线服务人员的薪酬满意度仅为3.52%<sup>[3]</sup>。见表2(薪酬为年薪,是指税后平均年薪,不含奖金、年终奖和年终分红)。

表2 2010年星级酒店管理者薪酬比较

		总经理	总监级 经理	前厅 经理	保安部经理 (民营企业)
三级		111600	-	42100	36100
四级	国内品牌	239600	156400	55600	47800
	国际联号	668600	253600	80100	74600
五级	国内品牌	391400	211300	77300	68600
	国际联号	1124500	389200	106000	95700

以三星级前厅经理的年薪看,其年薪为42100,平均月薪为3508。一名国有四星级饭店的女服务员(北京户籍、餐饮类大专毕业,工作一年)的月平均工资是1500元,工龄近10年的主管月工资2800-3000元。她与企业签订有一年劳动合同,企业为员工上了“五险一金”。她说:“工资太低了,干满一年就离开”。

### 三、星级评定促成了饭店业工作的标准化模式

我国对饭店的星级评定工作是由国家旅游局推动的,是国家规范饭店业发展的重要手段,建立的评定委员会具有最高权力。相关规定指出:“一星级、二星级、三星级饭店是有限服务饭店,评定星级时应对饭店住宿产品进行重点评价;四星级和五星级(含白金五星级)饭店是完全服务饭店,评定星级时应对饭店产品进行全面评价。”因此,星级评定工作对四星级和五星级饭店的管理有更为重要的意义。目前四、五星级饭店在管理上主要是由各类管理集团实施管理,特别是跨国公司在我国发展的饭店业以委托成熟的国际饭店管理集团进行管理,形成了一整套用工制度、人才选拔办法和激励制度。本土饭店也学习国际管理集团的经验,使用集团化管理。这些星级饭

店在用工上较为规范,对员工培训等较为严格,严格的管理制度使其人员分工清楚。

调查发现,由于星级评定是三年有效期,由此星级评定和其检查工作就嵌入在饭店业管理的方方面面。饭店之间的管理模式的差异在一定程度上取决于饭店的星级水平。五星级和四星级饭店的管理与国际同水平发展,其特点如下。

一是发展出“麦当劳化”(McDonaldization)的工作模式(里茨尔,1999),快捷、高效、标准化成为饭店业工作的主要特征。例如,每个饭店都有前台接待工作细则,似流水线的生产方式,其对管理的评定亦是标准化和可量化的,大大提升了效率,也使客人享受到均等的服务,只是服务工作显得乏味。

二是借助着信息技术,实现了饭店服务工作的“标准化”(routinization),这种标准化工作正是服务业的普遍特性(Robin Leidner,1993)。目前,我国多数五星级饭店都使用了如OPERA这样的系统管理软件,这是与国际同类饭店同水平的信息技术管理,使宾客的入住与结账管理变得更为快捷、准确。饭店服务业的标准化具有重要的意义,一是降低了因顾客差异所导致的各种不确定性,如准确地用来进行消费结算;二是通过培训使员工变得更加顺从,即使没有主管监督和控制,软件程序也能行使其控制功能,使从业者按标准工作。

总之,饭店业的工作性质具有了“麦当劳化”的各种标准化模式,员工与客人皆顺从于这些标准化模式,按统一的、全球的规矩进出饭店、享受服务,包括其投诉的模式和抱怨的问题都是相似的。

### 四、饭店业具有多元和复杂的劳动关系

用马克思主义的理论来理解服务业劳动关系时,消费者(或者客户、顾客等)作为上帝,客人的满意度是服务业工作的目标,劳动关系变得更加复杂和丰富,从劳资双方关系变成了劳动者、资本所有者或管理与客户间三方关系。饭店业的劳动关系更多地嵌入在工作场域、社会关系和诚信之中,资本对劳动的剥削被掩盖在日常的管理者、劳动者与客人的互动中。

#### 1. 工作场域——以惩罚为主的强控制

为了能够使标准化工作得以有效动作,调查发现,饭店业在管理上以罚为主,以奖为辅。某快捷酒店的规章明确规定“奖励与处罚”的目的是为了“鼓

励优秀员工,严肃企业纪律”其奖励条款有 9 条,各类处罚条款有 82 条。某五星级酒店的《员工手册》表明,其奖励条款有 15 条,惩罚性条款有 169 条,称为“准军事化管理”。

奖励条款以鼓励奉献和提高服务质量为主,包括“为维护企业利益,忍受羞辱,承受委屈者”。奖励分为:通报表扬、企业嘉奖、授予荣誉称号、奖励晋级,一般会发一次性奖金。

而处罚条款多达 169 条之巨,这里不一一详述。其处罚主要是为了员工能够达到就有关穿衣和行为规范,包括着装整洁等。其处罚类别为:轻度过失、重度过失、严重过失三类。根据其过失程度,可以处以 20-200 元的经济处罚;严重过失一次,可解除当事人与企业的劳动合同。

因为存在着各种公开或隐密的星级评审团的检查,各种岗位的工作必须严格要求。一位五星级饭店的领班说:

“2009 年,我们开始进入到了星评工作,申报了五星。为了拿到这五颗星星,业主费了很大的财力、物力,花了几百万翻新了客房和总统套房等,走过初评、省评,终于在 2010 年初通过了国家星评员的明查考评。突然国家星评委的一名官员因为星评的事宜致电酒店要求转接到相关部门,但因话务员应变的能力,没有很好的处理这个电话转接,导致其投诉到了市旅游局。瞬间,乌云密布……为此话务员及相关经理被即时解雇。业主通过了多种努力,争取到了一次星评暗访的机会,如果能够通过暗访就可以挂五星级牌了,如果再出任何差错,就会被判死刑了……。这搞得饭店中每位员工神经紧张,看谁都像是暗访评审员。”

对星级饭店来说,饭店管理者以惩罚来加深责任,使日常行为具有规矩。1.核心目标是提高服务质量,以宾客为本。2.监督无所不在(各种监控),员工被视为必须以细致、严格的纪律约束的对象,这些控制包括了工作时间、员工活动空间、身体形态、与宾客的关系等诸多方面。3.在劳动现场主管领导具有直接管理权。借助各种条例主管拥有了现场管理的绝对的权力。4.许多处罚条款是为应对《劳动合同法》定的,以减少企业在相关劳动纠纷中处于不利地位,特别是在解雇员工方面。

#### 2. 员工反抗:互助和用脚投票

在日常工作中,员工既要熟悉技术软件的操作、要提供情感服务;同时还要面对各种可能的行为失误带来的处罚,由此,员工们发展出一套策略来适应其工作和建构劳动关系。

一是员工间相互支持和帮助。以劳动时间为例,如面对“无故迟到、早退”的规则,员工形成了自己的支持方式。在某四星级宾馆,下一班的员工将自己的卡交给上一班的员工,到上班时,如果接班的员工未到,当班的员工会为下一班的员工打卡。如果没有出什么问题,领班多数情况是睁一只眼,闭一只眼。因为员工之间的协作是相互的,下一次可能就是自己有事或“堵车”迟到。员工之间的相互体谅成为了一种默契。

二是宾客对服务的满意与否促成了主管与员工之间的微妙关系。宾客对服务提出的过度要求会促成主管和员工形成一致利益,为了企业利益,主管会为员工向上一级职能部门进行沟通和解释。

三是员工通过提升技术增加谈判能力。近年来,饭店业因劳动力市场的竞争,会出现优秀劳动力短缺的现象,加大了员工的谈判能力。

四是用脚投票,通过离职消极反抗。有调查表明,饭店业的年离职率为 15-40%,比例较高,一些员工因不满管理或报酬而离职。

虽然多数饭店有工会,但是人力资源管理模式是星级饭店管理的主要模式。我们调查发现,多数员工觉得工会难以发挥作用。除了用脚投票,很少有组织性的利益行动。美国社会学西尔曼(Silver)注意到,在个人服务业中,员工的市场谈判力量和劳动场所的谈判力量都比较弱。回顾整个 20 世纪,与旅馆和饭店业工人罢工有关的情况几乎都与这些工人聚居的城市或地区的广泛罢工浪潮同步。即由于这一行业员工自身的市场谈判力量过弱,他们的抗争总是与城市中更广泛的劳工抗争联系在一起,形成跨阶级的政治联盟,而不是自身的联盟(西尔曼,2012,149-151)。但在我们的调查中,几乎没有群体性的反抗行为,多是个体的、消极反抗。

## 五、总结与讨论

服务业的发展是全球趋势,应当高度关注服务业工作性质和劳动关系的变化,这将有助于把握现代和未来社会工作的变化。

饭店业的生产政体深深嵌入在国家推动的全球

化进程、服务文化的历史和情景互动的工作场域中。首先,饭店业的工作性质是一份复杂的情感劳动,员工要在工作中传递积极的情绪、要控制自身不良的情绪、还要面对因性别和阶级等社会不平等的因素带来的被歧视和被羞辱的情感。第二,饭店业工作模式的建立受到国家力量推进的星级评定制度的左右,借助着信息技术建立国际统一标准的管理系统,建立起具有“麦当劳化”的各种标准化模式,员工与客人皆顺从于这些标准化的行为模式,按统一的、国际的规矩进出饭店,享受服务。第三,饭店业的劳动关系极为复杂。一方面,是管理者以惩罚为主要形式的控制,资本对劳动的剥削被掩盖在日常工作中管理者、劳动者和客人之间复杂的关系中;另一方面,员工们也积极地建构自身的工作环境,建立起互助的工作关系,并以离职表达不满。

与西方发达国家相比,我国饭店业的工作性质和劳动关系有许多共同点,皆是情感劳动和标准化模式的作业。但在劳动关系,即在管理的具体操作层面上,我国饭店业的工作政体更多地涉及到国家力量、对待服务业的传统文化和态度、社会阶层和阶级关系的巨大差异等特殊因素的影响。饭店业快速发展的结果使惩罚型的管理和控制为主要的管理模式,员工的素养和良好的工作作风难以得到持续的培养。

还要注意,我国饭店业的形态多样,大量小型的、非星级的住宿业的工作性质和劳动关系与上述分析差异较大,不可一概而论。

为了我国饭店业更好地发展,要提升这一行业的薪酬水平、要大力发展由员工广泛参与的工会,这两点是饭店行业稳定发展的基础。

#### 注释

[1]我国社会存在大量的个体招待所、农家乐等住宿业,是非星级饭店,这些非本研究范围内。

[2]中国酒店业如何从投资大国走向管理大国。2011-06-10 10:08:35 来源 慧聪酒店网。

[3]资料来自于 <http://res.meadin.com/IndustryReport/2011-7-26/>的《2010 中国酒店业薪酬报告》,报告没有介绍样本情况,表 2 是根据该报告整理而成。

#### 参考文献

[1][美]贝尔:《后工业社会的来临》,丁学良译,〔北京〕商务

印书馆 1984 年版。

[2][美]贝弗里·西尔曼:《劳工的力量——1870 年以来的工人运动与全球化》,〔北京〕社会科学文献出版社 2012 年版。

[3][美]乔治·里茨尔:《社会的麦当劳化》顾建光译,上海译文出版社 1999 年版。

[4][美]迈克尔·布若威:《制造同意》,〔北京〕商务印书馆 2008 年版。

[5]Burawoy, Michael, *The Politics of Production: Factory Regimes Under Capitalism and Socialism.*, 1985.

[6]Haiyan Kong and Catheine Cheung. 2009. Hotel Development in China. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol.21 No.3. pp.341-355.

[7]Hochschild, Arlie. 1983. *The managed heart*. Berkeley, California: University of California Press.

[8]Macdonald Cameron L.and Carmen Sirianni.1996. *Working in the Service Society*. Philadelphia: Temple University Press.

[9]Martin, Susan Erlich. 1999. Police Force or Police Service: Gender and Emotional Labor. *Annals of American Academy of Political and Social Science* 561:111-126.

[10]Moss, Philip and Chris Tilly. 2001. *Stories Employers Tell: Race, Skill, and Hiring in America*. New York: Russell Sage.

[11]Ottis, Eileen M. 2008. Beyond the Industrial Paradigm: Market-Embedded Labor and the Gender Organization of Global Service Work in China. *American Sociological Review*. Vol. 73. (February: 15-36).

[12]Paules, Greta Foff. 1991. *Dishing It Out: Power and Resistance among Waitresses in a New Jersey Restaurant*. Philadelphia: Temple University Press.

[13]Robin Leidner, "Serving Hamburgers and Selling Insurance: Gender, Work, and Identity in Interactive Service Jobs," *Gender and Society* 5(2): 154-177, 1991.

[14]Robin Leidner, *Fast Food, Fast Talk*. Berkeley: University of California Press, 1993.

[15]Sherman, Rachel 2007. *Class Acts—Service and Inequality in Luxury Hotels*. University of California Press.

[16]Zhang H. Q.and Lam, T. 2004. Human Resources Issues in the Development of tourism in China. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol.16 No.7. pp.428-85.

[17]国家统计局编:《中国统计摘要 2010》,〔北京〕中国统计出版社 2010 年版。

[18]中华人民共和国国家旅游局编:《中国旅游年鉴 2009》,〔北京〕中国旅游出版社 2010 年版。

[责任编辑 方心清]