

高职高专旅游与酒店管理类专业“十二五”规划系列教材

酒店



管理实务

主 编：洪 涛



东 南 大 学 出 版 社

高职高专旅游与酒店管理类专业“十二五”规划系列教材

酒店管理实务

主 编 洪 涛
副主编 孙爱民 朱凌玲
参 编 陈海艳 王伟毅

东南大学出版社
· 南京 ·

图书在版编目(CIP)数据

酒店管理实务/洪涛主编. —南京:东南大学出版社,2016.3

ISBN 978-7-5641-6426-3

I. ①酒… II. ①洪… III. ①饭店—企业管理—高等职业教育—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 053230 号

东南大学出版社出版发行

(南京四牌楼2号 邮编 210096)

出版人:江建中

新华书店经销 常州市武进第三印刷有限公司印刷

开本:787 mm×1092 mm 1/16 印张:16.75 字数:495千字

2016年3月第1版 2016年3月第1次印刷

ISBN 978-7-5641-6426-3

定价:35.00元

(凡因印装质量问题,可直接与营销部联系。电话:025-83791830)

出版说明

当前职业教育还处于探索过程中,教材建设“任重而道远”。为了编写出切实符合旅游管理专业发展和市场需要的高质量的教材,我们搭建了一个全国旅游管理类专业建设、课程改革和教材出版的平台,加强旅游管理类专业各高职院校的广泛合作与交流。在编写过程中,我们始终贯彻高职教育的改革要求,把握旅游管理类专业课程建设的特点,体现现代职业教育新理念,结合各校的精品课程建设,每本书都力求精雕细琢,全方位打造精品教材,力争把该套教材建设成为国家级规划教材。

质量和特色是一本教材的生命。与同类书相比,本套教材力求体现以下特色和优势:

1. 先进性:(1)形式上,尽可能以“立体化教材”模式出版,突破传统的编写方式,针对各学科和课程特点,综合运用“案例导入”“模块化”和“MBA 任务驱动法”的编写模式,设置各具特色的栏目;(2)内容上,重组、整合原来教材内容,以突出学生的技术应用能力训练与职业素质培养,形成新的教材结构体系。

2. 实用性:突出职业需求和技能为先的特点,加强学生的技术应用能力训练与职业素质培养,切实保证在实际教学过程中的可操作性。

3. 兼容性:既兼顾劳动部门和行业管理部门颁发的职业资格证书或职业技能资格证书的考试要求又高于其要求,努力使教材的内容与其有效衔接。

4. 科学性:所引用标准是最新国家标准或行业标准,所引用的资料、数据准确、可靠,并力求最新;体现学科发展最新成果和旅游业最新发展状况;注重拓展学生思维和视野。

本套丛书聚集了全国最权威的专家队伍和由江苏、四川、山西、浙江、上海、海南、河北、新疆、云南、湖南等省(区、市)的近 60 所高职院校参加的最优秀的一线教师。借此机会,我们对参加编写的各位教师、各位审阅专家以及关心本套丛书的广大读者致以衷心的感谢,希望在以后的工作和学习中为本套丛书提出宝贵的意见和建议。

高职高专旅游与酒店管理类专业“十二五”规划系列教材编委会

高职高专旅游与酒店管理类专业“十二五” 规划系列教材编委会名单

顾问委员会(按姓氏笔画排序)

沙 润 周武忠 袁 丁 黄震方

丛书编委会(按姓氏笔画排序)

主 任 朱承强 张新南 陈云川

副主任 王春玲 支海成 毛江海 张丽萍 邵万宽
周国忠 董正秀

编 委 丁宗胜 马洪元 马健鹰 王 兰 王志民
卞保武 方法林 朱 晔 朱云龙 朱在勤
任昕竺 刘江栋 刘晓杰 汝勇健 李广成
李世麟 李炳义 杨 敏 杨 湧 杨海清
杨静达 吴肖淮 沈 彤 张建军 陈克生
陈苏华 陈启跃 陈国生 陈荣剑 邵 华
易 兵 周 欣 周妙林 周贤君 孟祥忍
赵 廉 柏 杨 钟志慧 段 颖 洪 涛
唐 丽 黄刚平 曹仲文 崔学琴 梁 盛
梁 赫 巢来春 彭 景 韩一武 蔡汉权
端尧生 霍义平 戴 旻

前 言

随着经济的高速发展,我国酒店业面临着前所未有的发展机遇,也面临着许多新的挑战。酒店业的竞争和发展以及中国酒店走向国际市场,需要大量专业化的人才。这就对我们旅游与酒店管理院校的教育和行业培训提出了更高的要求。

然而,多年来旅游职业教育沿袭传统的学科体系,理论内容偏重,职业化特点不明显,职业能力培养与专业课程不能有机结合,教学内容与行业实际脱节,培养的人才难以适应行业实际需要。

我们根据职业教育课程改革精神和学院统一部署和要求,对高职酒店管理专业“酒店管理实务”课程进行了改革创新,经过几年的探索和实践,取得了一系列创新性的教改成果,积累了丰富的教改经验,在此基础上编写了这本教材。

一、教材的主要特点

本教材注重与行业的紧密结合,注意把握国内外酒店管理的最新发展趋势,尽可能反映与本专业有关的新理念、新技术、新工艺和新方法,资料翔实、案例丰富、内容先进。在编写本教材的过程中,考虑到高职高专学生的从业特点,结合市场的需要和酒店企业的实际需求,在强调学科的理论性和科学性的前提下,更多的是注重其实用性和可操作性。

本书立足当前学生现状和实际市场需求,根据“实际、实用、实践”的原则,使学生能更好地掌握相关理论及加强对专业知识的理解,突出学生的技术应用能力训练与职业素质培养。本书将理论知识与实践能力的培养的内容有机整合,将探究式、互动式、开放式的教学内容融入教材之中,有利于体现教师的主导性和学生的主体性,具有合理性和新颖性;把“简化理论阐述,着重实际训练”放在首位,突出了职业需求和技能为先的特点。

二、教学建议

本教材建议教学课时为72课时,各院校可根据实际情况合理安排教学课时和教学进程。教师必须具备丰富的行业经验,并不断联系行业新动态。

本教材根据职业教育的特性和学生学习认知的规律,改变了传统教材以知识为架构的教材编写方式,采用项目课程、任务驱动教学法,从技能入手,由简到繁、先易后难,先行后知、知行合一。

三、编写人员及其他

本教材由南京旅游职业学院教师编写,教材的编写者在高星级酒店担任过部门经理,长期承担岗位培训班的教学工作,多次出国考察进修,具有丰富的行业经验和教学

经验。本书由洪涛老师担任主编,负责设计编写大纲以及全书的修改与统稿工作;孙爱民老师、朱凌玲老师为副主编。具体分工如下:项目一和项目六,朱凌玲;项目二,洪涛;项目三和项目四,孙爱民;项目五和项目七,陈海艳;项目八和项目九,王伟毅。

本教材得到了南京旅游职业学院领导的大力支持和帮助。由于编写时间仓促,书中不当之处,敬请读者不吝赐教。

编者

2015年10月于南京

目 录

项目一 酒店及酒店管理认知	001
模块一 酒店认知	001
一、酒店的含义和功能	002
二、酒店的类型和等级划分	008
三、酒店业的发展历程与展望	013
四、世界著名酒店集团概览	018
模块二 酒店的经营理念和管理的模式	026
一、酒店的经营理念	026
二、酒店管理的模式及创新	028
项目二 酒店战略管理	036
模块一 酒店战略管理	036
一、酒店战略管理的出现	037
二、酒店战略管理的意义	038
三、酒店战略管理的层次和过程	039
模块二 酒店战略总体定位	043
一、酒店战略管理的环境分析	043
二、酒店使命和战略目标的建立	045
三、战略管理与企业文化	047
模块三 酒店战略的选择	051
一、酒店的集团战略	051
二、酒店的竞争战略	055
项目三 酒店组织管理	061
模块一 酒店组织管理	061
一、酒店组织管理的认知	062
二、酒店组织管理层次的设计	065
三、酒店组织结构类型	066
四、酒店组织管理制度及执行	071
模块二 酒店沟通	077
一、酒店沟通的认知	078
二、酒店沟通的种类和渠道	079

三、酒店沟通的障碍与控制	079
项目四 酒店营销管理	084
模块一 酒店市场环境分析	084
一、酒店经营的外部环境	085
二、酒店经营的内部环境	089
三、酒店营销环境的重要性	090
模块二 酒店市场细分和定位	091
一、酒店市场细分	092
二、酒店市场定位	094
模块三 酒店营销策略	097
一、产品策略	097
二、价格策略	099
三、营销渠道策略	101
四、促销策略	103
模块四 酒店新营销模式	107
一、绿色营销	108
二、体验营销	109
三、网络营销	110
项目五 酒店人力资源管理和酒店文化	114
模块一 酒店人力资源开发与管理	114
一、酒店人力资源管理概论	115
二、酒店员工配置与编制	117
三、酒店员工的招聘	119
四、酒店员工的培训	121
五、酒店员工的考评	125
六、酒店员工职业生涯规划	126
七、酒店职业经理人	129
模块二 酒店的激励管理	136
一、激励的意义和原则	136
二、激励的方式与要求	137
模块三 酒店文化	144
一、酒店文化的概念和特征	145
二、酒店文化的功能	146
三、酒店文化的建设	147
项目六 酒店质量管理	154
模块一 酒店质量管理体系	154

一、酒店质量管理概述	155
二、酒店质量管理体系	157
模块二 酒店质量管理与控制	166
一、酒店质量保障体系	166
二、酒店质量分析与控制方法	168
项目七 酒店信息化管理	178
模块一 酒店信息化	178
一、酒店信息化的功效	178
二、酒店信息化的应用	180
模块二 酒店电子商务	192
一、电子商务的优势	193
二、电子商务在酒店中的应用	196
三、酒店电子商务模式介绍	198
项目八 酒店的物资和设备管理	205
模块一 酒店物资管理	205
一、酒店物资的分类	206
二、酒店物资管理的内容	208
三、酒店物资管理的方法	209
模块二 酒店设备管理	219
一、酒店设备的分类	220
二、酒店设备的使用和维护	224
三、酒店设备的采购与改造	226
项目九 酒店安全管理	233
模块一 酒店安全管理	233
一、酒店安全管理的概念和内容	234
二、酒店安全管理的特点	236
三、酒店与客人的权利和义务关系的确定	238
模块二 酒店消防制度及意外事故的处理	246
一、酒店的消防制度	246
二、酒店意外事故的处理	250
参考文献	258

项目一 酒店及酒店管理认知

项目概要

本项目主要界定了酒店的概念、性质、特点、功能、作用等,介绍了酒店的分类方法、分级种类和标准,论述了酒店业的发展趋势和酒店职业经理人的相关知识,最后概括了酒店管理的模式和经营理念,并在此基础上对中外酒店的管理模式进行了比较分析。

学生通过本项目的学习,了解并熟悉酒店业的发展历史和酒店管理的不同模式;理解酒店的概念、性质、特点、功能、作用和酒店管理的经营理念;掌握酒店的分类分级方法和标准,并能够应用所学内容分析酒店的类型和等级。

项目内容

模块一 酒店认知

模块二 酒店的经营理念和管理模式

模块一 酒店认知

引导案例

旅行“新宠”:全球那些环保酒店

受够了旅行时的人潮涌动,住惯了千篇一律的星级酒店,不妨换一种方式,来一场与绿色环保约起来的旅行。今天我们就来说一说全球那些最环保的酒店。在这里,你住的不是酒店,而是绿色体验。

苏州科技城源宿酒店

苏州科技城源宿酒店在保留苏式园林特色绿林水亭的设计中融入了多项节能减排技术并最大程度采用环保材料,在确保绿色环保的同时又不降低舒适感和品质。例如,利用低挥发性有机化合物的环保涂料来保证室内空气品质,使用美国“法玛可雅”品牌有机天然洗护用品,此外,在健身中心还设有动能充电健身设备、盐碱水泳池等,更是尽显可持续发展的环保理念。

墨西哥哈利斯科 Verana 精品酒店

Verana 精品酒店位于太平洋海岸,房客只能通过坐船,再骑骡子到达。酒店仅有八间客房,提供可俯瞰丛林的茅草屋、海景按摩池、纱帐遮顶的大床以及美味的墨西哥大餐。酒店避免使用碳排放高的电器(没有电视和音箱),尽可能使用蜡烛照明,环保概念可见一斑!

泰国苏梅岛通赛湾酒店

坐落于苏梅岛查文海滩旁的通赛湾酒店,一直以来都贯彻实施“绿色项目”,其中包括废物管理、回收利用和节能。通赛湾酒店帮助当地居民建立起一座“低碳理念学校”,并与苏梅岛的其他酒店一起合作,保护岛屿自然风光,促进岛屿生态的可持续发展。

加利福尼亚纳帕谷巴德索诺酒店

巴德索诺生态度假村在自然圣地纳帕谷中,酒店在建造过程中没有砍伐过一树一木,全部建筑材料都是来自回收的木材。这个度假胜地的环保之处随处可见。从它的太阳能发电场,到垂直花园及堆肥处理工艺,酒店的整个主题都是在保护环境。

澳大利亚袋鼠岛南太平洋别墅酒店

距离南澳大利亚大陆 15 千米的袋鼠岛南(Kangaroo Island),被称为“澳大利亚的加拉帕戈斯”,不仅拥有全澳洲最美丽的海滩,更有着原始健康的生态系统和丰富的动物种群。除此之外,酒店利用回收木材制作家具,还通过风力和太阳能发电,真正保障了当地生态的可持续发展。

乌鲁瓦图阿丽拉别墅酒店

乌鲁瓦图阿丽拉别墅酒店(Alila Villas Uluwatu)位于巴厘岛南部布科半岛的悬崖顶端,61 栋极简风格的别墅均配有泳池,拥有可眺望印度洋的开阔视野。新加坡设计公司 WOHA 就地取材,使用可再生环保材料打造别墅、火山岩屋顶及竹竿搭建的天花板,让风在开敞的空间内自然循环。

思考:酒店的概念是什么?酒店的主要功能和作用是什么?酒店有哪些类型?

基础知识

一、酒店的含义和功能

(一) 酒店的含义

酒店一词源于法语,原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。在中文里表示住宿设施的名称有很多,如“宾馆”“饭店”“酒店”“旅馆”等。目前,通常的称呼应该是“酒店”或“旅馆”。由于我国国家旅游局将现代宾馆、酒店等统称为旅游酒店,所以本书就选用了“酒店”这一规范的名称。

我国旅游酒店星级的划分与评定是这样给旅游酒店定义的:旅游酒店能够以夜为时间单位向旅游客人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施,按不同习惯它可以被称为宾馆、酒店、旅馆、旅社、宾社、度假村、俱乐部、大厦、中心等。

(二) 酒店的性质和特点

酒店作为综合性服务企业,首先具有企业的特性,是一个独立的营利性经济组织,除了具备经营上的自主性、组织上的完整性、经济上的独立性及对外关系上的法人地位等基本条件之外,酒店还有着与其他企业不同的特点,具体表现如下:

1. 高成本性

酒店既是资本密集型企业,又是劳动密集型企业。酒店不仅初期投资大,而且形成很高的固定成本。因此,要达到收支平衡,酒店要努力提高自身的经营能力,提高经济效益。

2. 服务性

酒店是以提供劳务为主的服务性企业。通常所说的酒店产品,是酒店有形的设施设备与无形的劳务服务的有机结合,其中以劳务服务为主,设施设备为辅。酒店的经营活动是以租让酒店设施的使用权的形式进行的,消费者只是在一定的时间和空间内购得有形设施的临时使用权,却不能购得有形设施产品的所有权。酒店产品中的实物部分,实际上只起着促进服务销售的作用,习惯上被看作“助销产品”。因此,从本质上讲,酒店生产和销售的主要是无形的服务产品。服务产品具有无形性、生产和消费的同时性、价值的不易保存性、空间的不可转移性、销量的季节波动性以及质量的不稳定性等。酒店要针对自身服务性的特点,努力提高对客服务能力,提高客人的满意度,增加经济效益和社会效益。

3. 综合性

酒店是一个具有综合功能的企业。现代酒店不仅要满足顾客的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,酒店必须配备相关的设施并提供相应的服务。综合服务已成为酒店竞争的重要手段,一家酒店的多功能越是完备,就越能满足客人多样化的需求,并获得更多的客源。当然,最重要的是酒店能够根据自身客源市场的特点和需求,提供有针对性的综合服务。

4. 享受性

酒店应该能够满足客人生存、发展和享受的需求,随着人们经济水平的提高和对生活要求的改变,酒店所能满足客人的更应该是享受性产品,这是现代消费的必然需求,也是与一般商品和服务的主要区别。

5. 文化性

探求异地文化是旅游者的一项共同需求。旅游酒店作为旅游者在旅游过程中的居留场所,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。酒店应积极营造良好的文化氛围,要倡导主流文化、健康文化、民族文化、特色文化。通过外在的、有形的店景文化和内在的企业文化的建设,丰富酒店的文化内涵,使酒店劳务活动升华为一门服务艺术,把酒店服务产品中的使用功能价值,推进到具有文化附加值的新境界,使客人在丰富多彩的酒店文化氛围中,感受到精神的享受和愉悦。

(三) 酒店的功能

酒店的功能是指酒店为满足宾客的需求而提供的服务所发挥的效用。酒店最基本、最传统的功能就是向宾客提供住宿和餐饮。由于客源及其需求的变化,现代酒店已较传统酒店有了很大的发展,其功能日益多样化。随着人类社会的发展,酒店已成为具有向客人提供住宿、餐饮、购物、娱乐、健身、商务等诸多功能的综合性服务企业,它与旅行社、旅游交通企业一起被称为旅游业的三大支柱,是旅游供给的基本构成要素。现代酒店业的功能,主要体现在下列六个方面。

1. 住宿功能

酒店为游客提供多种客房(标准房、单人房、商务客房和套房等),包括床位、卫生间和

其他生活设施等。以清洁、舒适的环境和热情、周到的服务,使游客在旅途中得到很大的便利和很好的休息,获得“宾至如归”的感受。现在很多酒店比较注重床的舒适度,尽量使客人能够得到很好地休息,使客人的身心得到放松(图 1-1)。



图 1-1 酒店客房

2. 餐饮功能

酒店一般设有不同的餐厅,以精美的菜食、良好的环境、可靠的卫生条件和规范的服务,向旅游者提供餐饮服务。酒店的餐厅有宴会厅、风味餐、自助餐厅、西餐厅、咖啡厅等,提供各种点菜、小吃、饮料以及酒席、宴会等多种形式的餐饮服务(图 1-2)。



图 1-2 酒店餐厅

3. 商务功能

商务型酒店为商务旅游者从事商务活动提供各种方便快捷的服务。酒店设置商务中心、商务楼层、商务会议室与商务洽谈室等,提供打字、传真、电传和国际、国内直拨电话等现代通信设施。当今出现了客房商务化的趋势,传真机、两条以上的电话线、与电话连接的打印机、电脑互联网 Internet 的接口等,都逐步开始安装。有的酒店还提供秘书服务、会议记录等,有的酒店还在发展电子会议设备,设有为各种联络所需要的终端。先进的酒店通过高科技手段而更加智能化、信息化,从而使商务客人的需求得到更大的满足(图 1-3)。

4. 家居功能

酒店是客人的“家外之家”,应努力营造“家”的气氛,使酒店的客人感到像在家里一样亲切、温馨、舒适、方便。尤其是公寓酒店,一般带有生活住宿性质,主要为长住客户服务,价格便宜,自助服务设施齐全,一般设有自助厨房、自助洗衣等,家居功能尤为典型(图 1-4)。

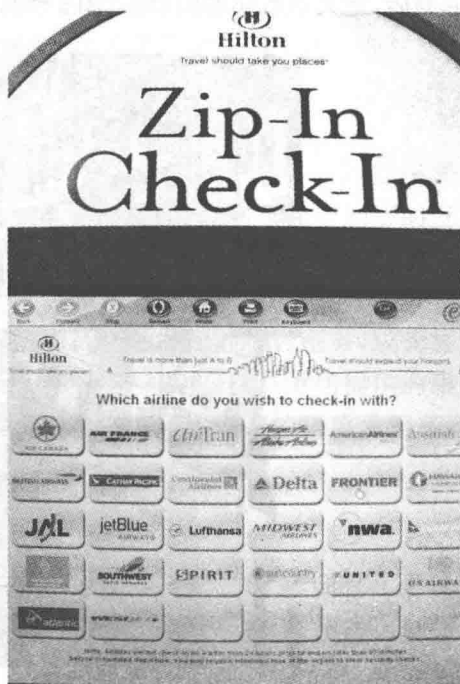


图 1-3 酒店的自助订票系统



图 1-4 酒店公寓内的自助厨房、自助洗衣等配套设施

5. 度假功能

随着中国旅游度假市场的兴起和不断发展,人们对度假酒店的需求日益增长。度假酒店一般位于风景秀丽、环境优美、气候适宜的风景区,通常注重提供家庭式环境,客房能适应家庭度假、几代人度假以及独身度假的需要;有很齐全的娱乐设施,可以垂钓、划船、爬山等。著名的旅游胜地、风景名胜区的酒店都具有度假功能,例如夏威夷和加勒比海地区

的酒店,绝大多数属度假酒店(图 1-5)。



图 1-5 度假村酒店

6. 会议功能

酒店可以为各种从事商业、贸易展览、科学讲座等客人提供会议、住宿、膳食和其他相关的设施与服务。酒店内有大小规格不等的会议室、谈判室、演讲厅、展览厅,为人数不等的会议提供合适的场所。会议室、谈判室都有良好的隔板装置和隔音装置,并能提供多国语言的同声翻译,有的酒店还可以举行电视会议(图 1-6)。



图 1-6 酒店会议室

此外,酒店还具有娱乐健身、通信和信息集散、文化服务、商业购物服务等功能。可见,现代酒店已不仅仅是住宿产业,而是为旅游提供多种服务,具备多种功能的生活产业气息。酒店被有关人士形象地称为“小社会”,在酒店中足不出户就可以完成各项工作。

(四) 酒店的作用

酒店业的发展促进了社会消费方式和消费结构的发展变化。酒店向所在地的居民提供活动的场所,无疑会带来当地消费观念的变化和消费行为的改变,有利于社会经济的发展。酒店作为旅游业的支柱,在旅游乃至整个国民经济中占有重要的地位。

1. 酒店是所在城市、地区对外交往、社会交际活动的中心

酒店为旅游者提供住宿、饮食、商务、购物、健康、娱乐、社交等方面的综合服务,成为旅游者的“家外之家”,是旅游者在旅游目的地从事旅游活动的重要基地。没有酒店提供的服务保障,旅游者的旅游活动将难以持续。因而,酒店已成为现代化旅游投宿的物质承担者,是反映一个国家或地区旅游接待能力的重要标志。

2. 酒店促进旅游业整体发展,创汇创收,增加地方财政收入

酒店作为旅游业经营活动的基本必备设施,是创造旅游收入的重要部门。酒店通过生产和销售酒店产品而获取收益,其收入在旅游业收入中往往占一半以上。特别是旅游酒店,通过接待以外汇结算的海外旅游者,可以获得大量的外汇收入,从而对接待国或地区的外汇收支平衡,促进国家或地区建设起到了重要作用,具有积极的意义。

3. 酒店为社会创造就业机会

酒店能为社会创造直接和间接就业的机会。一方面,酒店是劳动密集型企业,需要大量的管理人员和服务人员。按我国目前酒店的人员配备状况,平均每间客房配备 1.5~2 人,若新建一座 200 间客房的酒店,将创造 300~400 个直接就业机会。

另一方面,酒店运转离不开其他行业的支持,酒店要建设、购买设备等。这样,酒店又能为其他相关行业,如酒店建筑与设备、物品的生产和供应行业提供大量的间接就业机会。根据国际统计资料 and 我国近年来的实践经验,高档酒店每增加一个房间,可以直接和间接为 5~7 人提供就业机会;中低档酒店每增加一个房间,则可以为 4~5 人提供就业机会。

4. 酒店促进社会消费方式和消费结构的发展与变化

酒店不但为旅客提供服务,也为所在地的居民提供活动的场所,如酒店的餐饮、娱乐等设施会吸引本地居民,使之成为当地社交活动的中心。利用酒店为客人提供的服务将越来越多,这就必然促进人们的消费方式和消费结构发生变化,也有利于社会经济的发展和科技文化的交流。

5. 酒店带动相关行业的发展,为所在地区带来巨大经济收益

据有关资料统计,一位酒店住客开支的近 60% 的花费在酒店以外的行业,而且住客在酒店消费的物品大多也是社会其他相关行业提供的。因此,酒店业的发展也刺激带动了其他行业的发展,如建筑业、装修业、设备制造业、轻工业、食品加工业等,对活跃国民经济起到很大的促进作用。

6. 酒店的发展水平是旅游业发展水平和社会经济与文明程度的标志

酒店的发展水平标志着接待国旅游业的发展水平,也反映了一个国家国民经济发展水平及其社会的文明程度。旅游酒店的设施完善与否、设备水平的高低和服务质量的优