



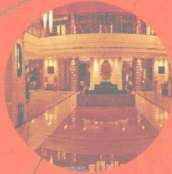
全国100所  
 高职高专院校旅游类专业系列教材  
 (酒店管理专业)

# 酒店管理概论

Jiudian Guanli Gailun

总主编 郑向敏  
 主编 苏枫

副总主编 谢苏



青岛大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>





全国100所  
 高职高专院校旅游类专业系列教材  
 (酒店管理专业)

# 酒店管理概论

Jiudian Guanli Gailun

总主编 郑向敏 副总主编 谢 苏  
 主 编 苏 枫 副 主 编 袁 俊 张淑云

重庆大学出版社

## 内 容 简 介

本书坚持以就业为导向,以职业能力为本位,以大量的实例研究为载体,从现代酒店管理的原理入手,结合酒店业实践中的实例,较为详尽地阐述了酒店业、酒店管理、酒店产品、酒店主要业务部门管理、酒店服务质量管理、酒店沟通管理、酒店信息管理、酒店安全管理、酒店职业生涯规划等内容,启发和训练学生结合酒店实务而主动思考,从而加强学生对理论知识的理解和巩固。

本书具有可读性和易懂性,以及很强的应用性和可操作性,它不仅是高职高专旅游类专业的一本好教材,也是旅游酒店从业人员在实际工作中的一本很好的参考书,还可以作为相关学科研究人员的资料用书。

### 图书在版编目(CIP)数据

酒店管理概论/苏枫主编. —重庆:重庆大学出版社,  
2008.11

(全国100所高职高专院校旅游类专业系列教材)  
ISBN 978-7-5624-4656-9

I. 酒… II. 苏… III. 饭店—企业管理—高等学校:技  
术学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第149766号

全国100所高职高专院校旅游类专业系列教材

### 酒店管理概论

主 编 苏 枫

副主编 袁 俊 张淑云

责任编辑:马 宁 邬小梅 版式设计:马 宁

责任校对:谢 芳 责任印制:赵 晟

\*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:[fxk@cqup.com.cn](mailto:fxk@cqup.com.cn) (营销中心)

全国新华书店经销

重庆川渝彩色印务有限公司印刷

\*

开本:787×960 1/16 印张:18.5 字数:332千

2008年11月第1版 2008年11月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-4656-9 定价:32.00元

---

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究



## 编委会

总主编 郑向敏

副总主编 谢 苏 汪京强 韩 军

孟 华 张鹤盛

委 员 (以姓氏笔画为序)

丁 霞 王世瑛 王振才 王 瑜

王雷亭 冯玉珠 宁 毅 朱水根

刘启亮 刘根华 江 群 张 波

张 青 余 昕 张树坤 张跃西

沈 捷 罗兹柏 范运铭 陆 朋

陈增红 姜 爽 袁 俊 贾俊环

黄咏梅 曹红蕾 韩 林 舒 晶

斯婉青 蔡敏华 檀小舒



# 总序

21世纪是中国成为旅游强国的世纪。根据世界旅游组织的预测,2020年中国将成为世界第一大旅游目的地国家,并成为世界第四大旅游客源国。在我国旅游业迅速发展,需要大量优秀的专业人才。高职高专教育作为中国旅游教育的重要组成部分,肩负着为中国旅游业培养大量的一线旅游专业人才的重任。

教材建设是旅游人才教育的基础。随着我国旅游教育层次与结构的完整与多元,旅游高职高专教育对旅游专业人才的培养目标更为明确。旅游高职高专人才培养需要一套根据高职高专教育特点、符合高职高专教育要求和人才培养目标,既有理论广度和深度,又能提升学生实践应用能力,满足一线旅游专业人才培养需要的专业教材。

目前,我国旅游高职高专教材建设已有一定的规模和基础。在各级行政管理部门、学校和出版社的共同努力下,已出版了一大批旅游高职高专教材。但从整体性看,已有的多数系列教材有以下两个方面的缺陷:一是系列教材虽多,但各系列教材的课程覆盖面小,使用学校范围不大,各院校使用教材分散,常出现一个专业使用多个版本的系列教材而不利于专业教学的一体化和系统化;二是不能适应目前多种教学体制和授课方式的需要,在不同课时要求和多媒体教学、案例教学、实操讲解等多种教学方式中显得无能为力。

在研究和分析目前众多旅游高职高专系列教材优缺点的基础上,我们组织编写了100多所旅游高职高专院校参与的、能覆盖旅游高职高专教育4个专业的、由60多本专业教材组成的“全国100所高职高专院校旅游类专业规划教材”。为了解决多数系列教材存在的上述两个缺陷,本系列教材采取:



1. 组织了百所旅游高职高专院校有教学经验的教师参与本系列教材的编写工作,并以目前我国高职高专教育中设置的酒店管理、旅游管理、景区开发与管理、餐饮管理与服务4个专业为教材适用专业,编写出版针对4个专业的4个系列、共60多本书的系列教材,以保证本系列教材课程的覆盖面和学校的使用面。

2. 在教材编写内容上,根据高等职业教育的培养目标和教育部对高职高专课程的基本要求和教学大纲,结合目前高职高专学生的知识层次,准确定位和把握教材的内容体系。在理论知识的处理上,以理论精当、够用为度、兼顾学科知识的完整性和科学性;在实践内容的把握上,重视方法应用、技能应用和实际操作、以案例阐述新知识,以思考、讨论、实训和案例分析培养学生的思考能力、应用能力和操作能力。

3. 在教材编写体例上,增设学习目标、知识目标、能力目标和教学实践、章节自测、相关知识和资料链接、教学资源包(包括教案、教学PPT课件、案例选读、图片欣赏、考试样题及参考答案)等相关内容,以满足各种教学方式和不同课时的需要。

4. 在4个专业系列教材内容的安排上,强调和重视各专业系列教材之间,课堂教学和实训指导之间的相关性、独立性、衔接性与系统性,处理好课程与课程之间、专业与专业之间的相互关系,避免内容的断缺和不必要的重复。

作为目前全国唯一的一套能涵盖旅游高职高专4个专业、100所旅游高职高专院校参与、60多本专业教材组成的大型系列教材,我们邀请了国内旅游教育界知名学者和企业界有影响的企业家作为本系列教材的顾问和指导,同时我们也邀请了多位在旅游高职高专教育一线从事教学工作的、现任教育部高职高专旅游管理类和餐饮管理与服务类教学指导委员会委员参与本系列教材的编写工作,以确保系列教材的知识性、应用性和权威性。

本系列教材的第一批教材即将出版面市,我们想通过此套教材的编写与出版,为我国旅游高职高专教育的教材建设探索一个“既见树木,又见森林”的教材编写和出版模式,并力图使其成为一个优化配套的、被广泛应用的、具有专业针对性和学科应用性的旅游高职高专教育的教材体系。

教育部高职高专旅游管理类教学指导委员会主任委员  
华侨大学旅游学院院长、博士生导师

郑向敏 博士、教授

2008年2月



# 前言

中国旅游业正处于蓬勃向上的成长期,增长的速度已超过世界旅游业的增长速度和中国 GDP 的增长速度。中国酒店业是国内开放最早、最先与国际经营管理接轨的行业之一。旅游业的快速发展也为酒店业的发展奠定了良好的基础,中国酒店业的发展也显示出良好的趋势和活力。2008 年奥运会的举办以及 2010 年世界博览会的举办将为我国旅游业带来更加广阔的发展前景。作为旅游业发展的支柱产业,酒店业的发展也呈现出繁荣景象。

中国旅游业和酒店业在拥有得天独厚条件的同时,也面临着激烈的市场竞争。国际大型的酒店集团纷纷瞄准中国市场,在中国设立具有国际标准的现代化酒店,给国内酒店业带来一定的冲击。为了使中国酒店业屹立于世界酒店业之林,我国必须要利用现有的优厚条件和良好时机大力发展酒店业。21 世纪经济的竞争归根结底是人才的竞争。在旅游酒店的发展过程中,高素质的人才、高水准的服务技能是酒店发展的核心因素。只有高素质、高技能的酒店从业人员,才能推动企业的兴旺与发展。

本书以酒店管理的基本原理为出发点和根本点,坚持以能力为本位,以就业为导向,以职业能力为目的,以大量的实事研究为载体,强化职业素质与能力知识模块,阐述了酒店管理的一般理论。其目的是让酒店从业人员掌握酒店管理与运营的基本规律,从而培养出符合酒店业发展且具有良好心理素质的旅游酒店服务与管理人才。

本书结合高职高专旅游类专业教学的需要和旅游酒店从业人员的现实要求,在其编写过程中对理论部分以够用为度,侧重理论指导下的实务与运作,注重可读性和易懂性;运用旅



游酒店实际工作中的实例来强化知识的应用性和可操作性,从全新的角度,全面、系统地阐述了酒店管理的理论、方法及其在实践中的应用,以引导学生逐渐掌握系统的酒店管理理论,并启发学生结合旅游酒店服务、旅游酒店经营和管理问题进行主动的思考。本书也为旅游酒店实践提供了借鉴和指导。

酒店管理与管理学有着密切的联系。本书参照管理学以及其他相关学科的基本理论体系,在内容上以酒店管理为主轴,较为详尽地阐述了酒店管理中的基本理论方法,让学生和旅游酒店从业人员在学习本书各章节时都能得到启迪和训练。

本书的编写既是编者长期从事理论教学与研究的总结,也是博采众长的结果。本书在编写过程中参考了酒店管理方面的大量书籍和文献,并在其中选择了大量的案例来帮助学生将理论与实践相结合。这些案例有的是编者自己归纳和总结的;有的是来自于其他学者的汇集、整理和分析,还有的是直接采用。对此,编者对本书所列参考书目的作者以及那些给予本书编写作出指导和帮助的专家和领导表示深深的敬意与谢意。

本书由苏枫担任主编,袁俊、张淑云担任副主编。本书共9章,其中第1章由吴佳超(武汉第二商业服务学院)编写,第2、8章由张淑云(呼伦贝尔学院)编写,第3章由(武汉民政职业技术学院)覃楚艳编写,第4章由袁俊(武汉航海职业技术学院)编写,第5章由苏枫(武汉航海职业技术学院)编写,第6章由吴佳超、苏枫共同编写,第7章由李俊(武汉职业技术学院)、郎丽(武汉职业技术学院)共同编写,第9章由李俊、冯芳(武汉职业技术学院)共同编写。全书最后由苏枫统筹定稿。

本书编写的主要目的是为高职高专的旅游教学作出一点贡献,也为旅游从业人员提供参考和借鉴。但由于编者水平有限,书中疏漏与错误在所难免,我们恳请专家、学者、同仁不吝赐教,也真诚希望使用本书的师生在使用过程中给予批评指正。

编者

2008年6月



## 教师信息反馈表

为了更好地为教师服务,提高教学质量,我社将为您的教学提供电子和网络支持。请您填好以下表格并经系主任签字盖章后寄回,我社将免费向您提供相关的电子教案、网络交流平台或网络化课程资源。

请按此裁下寄回我社或在网上下载此表格填好后E-mail发回

书名:		版次	
书号:			
所需要的教学资料:			
您的姓名:			
您所在的校(院)、系:	校(院)	系	
您所讲授的课程名称:			
学生人数:	___人	___年级	学时: _____
您的联系地址:			
邮政编码:		联系电话	(家)
			(手机)
E-mail:(必填)			
您对本书的建议:			系主任签字
			盖章

**请寄:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)  
重庆大学出版社市场部**

邮编:400030

电话:023-65111124

传真:023-65103686

网址:<http://www.cqup.com.cn>

E-mail:[fxk@cqup.com.cn](mailto:fxk@cqup.com.cn)



# 目 录

## CONTENTS

第1章 酒店业概述 .....	1
1.1 酒店及酒店业 .....	2
1.2 酒店业的发展史 .....	4
1.3 酒店的分类 .....	10
1.4 酒店业的发展趋势 .....	14
教学实践 .....	26
本章自测题 .....	26
相关链接 .....	27
第2章 酒店管理概述 .....	29
2.1 酒店管理的理论与方法 .....	30
2.2 酒店的战略、品牌管理 .....	37
2.3 酒店的计划与组织管理 .....	46
2.4 酒店的人力资源管理 .....	52
教学实践 .....	57
本章自测题 .....	58
相关链接 .....	58
第3章 酒店产品 .....	61
3.1 酒店产品的定义和构成 .....	62
3.2 酒店产品的特征 .....	66
3.3 酒店产品开发和营销 .....	70
教学实践 .....	87



本章自测题 .....	87
相关链接 .....	87
<b>第4章 酒店主要业务部门管理 .....</b>	<b>91</b>
4.1 酒店组织结构 .....	92
4.2 酒店前厅管理 .....	95
4.3 酒店客房管理 .....	114
4.4 酒店餐饮管理 .....	132
教学实践 .....	151
本章自测题 .....	151
相关链接 .....	151
<b>第5章 酒店服务质量管理 .....</b>	<b>153</b>
5.1 酒店服务质量 .....	154
5.2 酒店服务质量控制 .....	160
教学实践 .....	180
本章自测题 .....	180
相关链接 .....	180
<b>第6章 酒店沟通管理 .....</b>	<b>181</b>
6.1 酒店管理与沟通 .....	182
6.2 酒店人际关系沟通 .....	188
教学实践 .....	205
本章自测题 .....	205
相关链接 .....	205
<b>第7章 酒店信息管理 .....</b>	<b>207</b>
7.1 酒店的信息处理方式 .....	209
7.2 酒店管理信息系统 .....	214
7.3 酒店电子商务 .....	221
教学实践 .....	230
本章自测题 .....	230



相关链接 .....	230
<b>第 8 章 酒店安全管理</b> .....	232
8.1 酒店安全管理 .....	233
8.2 酒店危机管理 .....	251
教学实践 .....	258
本章自测题 .....	259
相关链接 .....	259
<b>第 9 章 酒店职业生涯规划</b> .....	260
9.1 酒店从业人员的素质要求 .....	261
9.2 酒店职业生涯 .....	270
教学实践 .....	277
本章自测题 .....	278
相关链接 .....	278
<b>参考文献</b> .....	281

# 第1章

## 酒店业概述

### 【学习目标】

#### 【知识目标】

掌握酒店及酒店业定义、属性及作用；了解酒店业的发展史。

#### 【能力目标】

熟悉酒店业的分类及星级酒店的评星标准；了解酒店业的未来发展趋势。

### 【关键概念】

酒店 商务型酒店 长住型酒店 会议型酒店 汽车酒店  
主题酒店 家庭旅馆 经济型酒店 酒店式公寓 青年旅馆





### 案例导入:

#### 北美第一家香格里拉将开业

高达 61 层约 197 米高的温哥华香格里拉大酒店现已封顶,成为温哥华市内最高建筑。定于 2009 年 1 月 24 日开业的这家酒店将是香格里拉集团在北美开业的第一家酒店。这也将是亚洲酒店集团向欧美扩展的延续。拥有 119 间客房的温哥华香格里拉大酒店,将香格里拉殷勤好客之道的精髓带到北美。它坐落于市中心的核心地区,酒店占据一座全新标志性建筑的 1~15 层。这是一座具有能源及环境设计先驱意义的、集创新居住理念、高端购物及创意餐厅为一体的多功能性建筑。同时此建筑内还拥有一个由温哥华美术馆策划指导的户外公共艺术空间。

酒店将英国哥伦比亚西海岸风格和香格里拉亚洲文化融为一体。“香格里拉老虎们”——一个在亚洲各家香格里拉酒店接受过培训的年轻管理团队,将带领并培训酒店员工,从客人到达时奉上的欢迎茶到使用无线网络为客人办理入住手续等细节,为宾客提供香格里拉独特的优质服务。

酒店客房和浴室的平均面积分别为 55 平方米和 14 平方米,将是全加拿大最大的,而且酒店几乎近一半的房间都带有露台。另外房间内配备的代表最先进数字技术的 40 英寸的平板液晶电视及音响娱乐系统也将是首次应用在全北美酒店同类设施中。

总部设在香港的亚太地区最大的豪华酒店集团——香格里拉亚洲有限公司,目前拥有两个品牌:豪华的香格里拉饭店和针对中端市场而设的商贸饭店,共计 55 家饭店,客房量已超过 28 000 间。此外,集团还有超过 50 个新酒店项目正在筹措中,主要分布在奥地利、加拿大、中国内地、法国、印度、日本、中国澳门、马尔代夫、菲律宾、卡塔尔、塞舌尔、中国台湾、泰国、阿联酋、英国和美国。

## 1.1 酒店及酒店业

### 1.1.1 酒店及酒店业的定义

酒店是一个以提供服务为主的综合性服务企业。酒店是指能够接待客人,为客人提供住宿、饮食、购物、娱乐和其他服务的综合性服务企业。从本质上讲,酒店生产和销售的只是一种产品——服务。酒店应由一座或数座设备完善的建



筑物组成,该建筑物应有符合顾客需求的客房、餐饮、会议或会展、休闲以及修身设施,此外,还有特色商品店和礼品店等。酒店作为企业,经政府主管部门批准,有固定的名称和经营场所,有完善的组织机构和规章制度,有独立支配的财产并承担社会责任,为公众开放,具有经营自主权,且独立核算、自负盈亏,为顾客提供满意的服务。

从上述的定义看,作为酒店必须同时具备以下4个条件。

①它是由建筑物及装备完好的设施组成的接待场所。

②它必须提供住宿、餐饮及其他服务。

③它的服务对象是公众,主要是外地旅游者,同时也包括本地居民。既包括某些特殊身份或阶层的人,也包括广大的普通消费者。

④它是商业性的服务企业,以营利为目的,所以其使用者一定要支付一定的费用。

现代化的酒店的基本要求是:它必须是具有现代化的、设备完善的高级建筑物;它和一般旅店的不同之处是除设施完善外,还必须提供令人满意的前厅客房服务、餐饮服务以及娱乐健身服务;它必须有一定的知名度和美誉度;为了保证产品和服务的质量必须有一套科学合理的管理体制。

### 1.1.2 酒店业的重要地位和作用

酒店业是旅游业的重要组成部分。酒店业从属于服务业,即第三产业。现代交通业的发达,如铁路、高速公路、航运,特别是航空事业的发达,使得地球变小了,这就为外出旅游、探亲、文化交流、经商等旅行活动提供了极大的便利。人们外出要留宿、要进餐、要娱乐、要购物,酒店正好为他们提供了这样的方便,以满足他们的要求。随着世界旅游业发展及国际交往的增多,酒店业在国民经济中的地位日趋重要,在一些旅游业发达的国家,它已成为国民经济中的重要支柱。其对促进国民经济发展的作用,主要体现在以下几方面:

①它是所在城市、地区对外交往、社会交际活动的中心,是旅游者旅游活动的基地。酒店以一种特殊的商品形式,吸引着人们用较多的钱去享受在家庭和其他地方享受不到的东西;以提供贸易场地、会议场所、住宿、餐饮、康乐及娱乐等优良服务来获得赢利,这样便直接助长了国家经济的发展。

②它促进旅游业整体发展,创造旅游收入,创汇创收,增加地方财政收入并带动相关行业的发展,为所在地区带来巨大经济收益。酒店业是一个综合性的服务行业,它的大力发展必然会促进社会上其他行业的发展,如建筑业、家私业、装修业、纺织业、化工业、食品加工业等行业。对活跃国民经济起到极大的促进



作用。

③促进社会消费方式和消费结构的发展变化。现代化的酒店必须要运用现代化的科学技术设备及现代化的科学管理,本国和本地区未达到的必然要向先进的国家和地区引进,其他行业可以学习、模仿和借鉴,这样就必然会带动社会消费方式和消费结构的发展变化。

④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。酒店的客人来自世界各地,他们中有各行业、各阶层的人士,有科学家、艺术家、政治家、企业家,等等,通过他们的来访可以促进科学技术交流、文化艺术交流,经济交流,同时也可以增进各国人民之间的相互了解和友谊。

⑤为社会创造就业机会。酒店业的发展,扩大了就业范围,给社会上的待业人员提供了大量的劳动就业机会。国外的经验表明,酒店每间客房可以为1.5人提供就业岗位。按目前我国的酒店的人员配备状况,平均每间客房配备1.5~2人。同时,由于酒店的建造和经营活动的展开,需要其他的如建筑、商业、农副产品的加工以及煤、水、电等众多的行业的配合来为社会提供更多的就业机会,从而活跃劳动市场。

## 1.2 酒店业的发展史

### 1.2.1 酒店业的发展进程

酒店是社会发展的产物。社会生产力发展到一定阶段时,人类出现了旅行活动,人们在长途旅行中需要有个过夜住宿的地方,于是为旅行者提供过夜休息、餐饮的酒店便产生了。回忆酒店业发展的历史,古代客栈只不过向旅行人士提供简单的食宿,而今,酒店业经过3 500多年的发展,特别是经过近几十年的发展,已成为商务、旅游、会展、休闲等活动中心。总结酒店业的历史,可将酒店业的发展分为以下4个时期。

#### 1) 客栈时期

最早的客栈设施简陋,仅提供基本食宿,无非是一幢大房子,内有几个房间,每个房间里摆了一些床,旅客们往往挤在一起睡,并没有什么更多的要求,当然,由于项目少,服务质量差,也确实没有什么可供消遣。当时的客栈声誉差,被认为是赖以糊口谋生的低级行业。客人在客栈内缺乏安全感,诸如抢劫之类的不



法事情时有发生。客栈大多设在古道边、车马道路边或是驿站附近。1452年英国著名的天鹅客栈和黑天鹅客栈开业,至今已有500多年的历史。美国最早期的旅馆出现在17世纪初,在主要港口兴建,由私人住宅的一部分或马房、农舍等作为住宿设施,没有服务和商业色彩。17世纪中叶,饭店的设施和服务质量有了显著的改善,尤其在欧洲大陆,其经营和服务逐渐走向成熟。当时的旅馆不仅作为食宿设施,也成为了重要的社交场所。1794年第一座美国式的旅馆——城市旅馆(City Hotel)在纽约开业,拥有73间普通房间,是当时美国最大的旅馆,也是纽约著名的社交中心。总结这一时期的饭店业,其特点是规模小,独立经营,设备简陋,只是提供基本的食宿。然而为客栈发展为豪华饭店的出现和管理提供了条件和经验。

## 2) 豪华酒店时期

18世纪后期,随着工业化进程的加快和民众消费水平的提高,为方便贵族度假者和上层人士及公务旅行者,酒店业有了较大的发展。在纽约,1794年建成的首都酒店,内有73套客房,这在当时无疑是颇具规模的。而堪称第一座现代化酒店的特里蒙特酒店(Tremont)于1829年在波士顿落成,这座酒店设有170套客房,其规模在当时十分可观。它也为整个新兴的酒店行业确立了标准。该酒店不仅客房多,而且设施设备较为齐全,服务人员亦经过培训,客人有安全感。总之,特里蒙特酒店是酒店历史的里程碑,它推动了美国酒店的蓬勃发展。

19世纪末20世纪初,美国出现了一些豪华酒店,其中有些酒店,如纽约的广场酒店,至今仍称得上是美国的一流酒店。这些酒店崇尚豪华,供应最精美的食物,布置最高档的家具摆设。而恺撒·里兹(Caesar Ritz, 1850—1919)开办的酒店,可以说是当时豪华酒店的代表。讲究排场的里兹酒店,还聘用了一代名厨埃斯考菲尔,使得酒店菜肴精美绝伦、无可比拟。

## 3) 商务酒店时期

20世纪初,当时世界上最大的酒店业主埃尔斯活思·弥尔顿·斯塔特勒为适应旅行者的需要,在斯塔特勒酒店的每套客房都设有浴室,并制定统一的标准来管理他在各地开设的酒店,增加了不少方便客人的服务项目。商业酒店时期,汽车、火车、飞机等给交通带来很大便利,许多酒店设在城市中心,汽车酒店就设在公路边。这一时期的酒店,设施方便、舒适、清洁、安全。服务虽仍较为简单,但已日趋健全,经营方向开始以客人为中心,酒店的价格也趋向合理。

1907年以后,美国各地相继出现了规模更大和设施更现代化的酒店,1912