



高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材

饭店管理

FANDIAN GUANLI

主 编 魏 新 生

 郑州大学出版社



高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材

饭店管理

FANDIAN GUANLI

主编 魏新生

 郑州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

饭店管理/魏新生主编. —郑州:郑州大学出版社,
2006.6

(高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材)

ISBN 7-81106-295-X

I. 饭… II. 魏… 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(2006)第039523号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路40号

出版人:邓世平

全国新华书店经销

郑州文华印务有限公司印制

开本:710 mm × 1 010 mm

印张:15.5

字数:332千字

版次:2006年6月第1版

邮政编码:450052

发行部电话:0371-66966070

1/16

印数:1~3 100

印次:2006年6月第1次印刷

书号:ISBN 7-81106-295-X/F·80 定价:23.00元

本书如有印装质量问题,请向本社调换



编委会

■ 主 任 杨盛道 贾修国

■ 副主任单位 郑州旅游职业学院

河南职业技术学院烹饪系

开封大学管理科学学院

郑州航院信息统计职业学院

河南经贸职业学院外语旅游系

郑州经济管理干部学院经贸系

焦作大学经济管理系

■ 委员单位 洛阳大学工商学院

黑龙江旅游职业学院

黄河水利职业技术学院管理系

秦皇岛职业技术学院旅游系

郑州华信职业技术学院管理系

鹤壁职业技术学院经管系

三门峡职业技术学院旅游管理教研室

商丘职业技术学院经贸系

许昌职业技术学院人文艺术教育系

济源职业技术学院经贸系

河南省旅游职业教育集团

海天大酒店

■ 办公室主任 杨秦予

作者名单

■ 主 编

魏新生

■ 副主编

王景山 张清华 徐 雪

■ 编 委(以姓氏笔画为序)

王浩乐 王景山 刘秀丽

孙 靳 张清华 徐 雪

魏新生

旅 游

内 容 提 要

本书是高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材。全书共分十三章,分别就绪论、饭店经营管理理论基础、饭店经营管理理念、饭店组织与饭店制度、饭店计划管理、饭店服务质量管理、饭店督导管理、饭店成本费用管理、饭店物资设备管理、饭店人力资源开发与管理、饭店安全管理、饭店安全管理、现代饭店发展趋势、中外饭店管理模式比较等方面的问题进行了全面、深入、系统的阐述。本书注重理论性、系统性、科学性,及时将饭店行业的最新发展动态和社会需求融入教材之中,体现了理论与实际有机结合的特点,内容丰富、层次分明。

本书力求简明扼要、通俗易懂,突出理论性、实用性、可操作性,既可作为高等职业院校旅游专业师生的必备教材,也可供在职培训和从事相关工作的人员参考使用。

旅 游



编写说明

旅游高等职业教育是旅游学科高等教育的重要组成部分,是近年来适应旅游行业的迅速发展需要,在我国旅游学科高等教育中发展最快、适应性最强、所培养的人才最受欢迎的高级专门人才的培养形式。旅游业的主要任务是向游客提供食、住、行、游、购、娱等各项旅游服务产品,在为游客提供旅游服务的每一个环节上,都有非常严格的要求和规定。因此,旅游从业者必须具有十分熟练的服务技巧和满腔热情的敬业精神。旅游高等职业教育以就业为导向,以能力为中心,以职业技能培训为主要学习内容,以培养具有专业文化知识和能力的高级技术型、应用型人才为目标,是我国目前旅游高等教育中重要的旅游人才培养形式。河南是旅游资源大省,同时又是我国人口最多的省份。近年来河南旅游业发展非常迅速,对于应用型职业旅游人才的需求越来越迫切,加快旅游高等职业教育的教学、教材建设的任务也越来越重要。

郑州大学出版社按照国家教育部关于高等职业教育教材改革的要求,从当前高等职业教育的特点和我国旅游行业对职业技能教育所提出的要求出发,组织一批具有丰富高等职业教育经验的高水平专家学者,经过多次论证和研究,组织编写了“高等职业教育旅游管理专业‘十一五’规划教材”。

本套规划教材共计 17 种,包括专业核心课程(10 种):《旅游学概论》、《旅游经济学》、《旅游市场营销》、《旅游资源开发》、《旅游法规实务》、《饭店管理》、《旅行社经营管

理》、《旅游企业会计学》、《导游实务》、《旅游景区经营与管理》；专业基础课程（7种）：《旅游饭店前厅客房服务与管理》、《旅游饭店餐饮服务与管理》、《旅游服务礼仪》、《旅游心理学》、《旅游文化》、《中外民俗》、《旅游地理》。

“高等职业教育旅游管理专业‘十一五’规划教材”以就业为导向，将实践教学落到实处，与“双证制”紧密衔接，打破原有的学科体系，建立以技能为本位的符合岗位需要的专业知识体系，凸显以下特色：

1. 教材名称和专业目录完全对应

本套教材名称以国家教育部最新颁布的《普通高等学校高职高专教育指导性专业目录（试行）》为依据，参照专业简介及课程设置制定和专业目录完全对应的教材名称。

2. 以理论够用为度，加强实践环节

克服以往高职高专教材理论知识讲授过多，缺乏实践教学环节的弊端，对理论教材进行“瘦身”，加强实践教材的建设，打造出真正具有高职高专特色的教材。

3. 以就业为导向，与“双证制”紧密衔接

“双证制”是高职教育的特色所在，它的实施要求学生不仅要获得学历证书，而且要取得相应的专业技术技能等级证书。但目前高职教材的编写与劳动部门颁发的职业资格证书或技能鉴定标准缺乏有效衔接。本套教材紧密贴近市场，以满足教师教学与人才培养的需要，尤其是在实践教材的开发上下大力气，做出了自己的特色。

4. 增加实训内容，校企合作编写

旅游高等职业教育培养的是具有创新精神的技能型高素质劳动者，为此，本套教材编写队伍由旅游院校的专业教师、旅游饭店和旅行社中高层管理者组成，创造了校企合作编写教材的新模式。

5. 教材内容体现“五性”和“五个结合”

本套教材充分体现了先进性、前瞻性、新颖性、职业性、科学性，做到“与实际部门结合、与证书考试结合、与升学考试结合、与就业需求结合、与市场需求结合”。

本套教材的编写在继承原有高职高专和成人高等学校

教材建设成果的基础上,充分体现了全体编者对旅游管理专业高等职业教育的规格、层次、教育对象的特点的把握,对职业教育与普通学科教育的区别以及对发达国家职业教育的借鉴。同时,独特而新颖的教材编写思路,最终通过在教材形式建设上颇具匠心的处理而进一步得以体现,使这套教材适合我国旅游高等职业教育所具有的学科特点和需求指向,对目前我国高职高专旅游专业教育、教材工作的发展发挥积极的推动作用。

由于旅游行业发展速度较快,加上编写时间比较仓促,本系列教材的疏忽和不足之处在所难免,恳请各位专家、读者不吝赐教,以便使之更加完善。

高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划

教材编写委员会

2005 年 9 月



前言

近年来,我国旅游行业的迅速发展,对旅游管理人才队伍的培养与建设提出了更新的要求。加快旅游管理学科建设,为饭店企业输送更多的优秀管理人才,已成为高等职业教育发展的紧迫任务。为了满足高等院校旅游管理专业教学工作的需要,我们在借鉴、参阅国内外同行著作和资料的同时,结合我国饭店业发展的实际情况,针对高等职业教育的特点,编写《饭店管理》一书,旨在提高旅游饭店经营管理的整体水平,及时将饭店行业的最新发展动态和社会需求融入教材之中,以促进我国旅游高等职业教育的发展。

本教材的参编人员都有丰富的饭店管理实践的经历与旅游专业的教学经验,其中有的同志直到目前仍坚持在饭店管理的第一线工作,既有较深厚的管理学理论功底,又有较丰富的饭店管理的经验,了解饭店管理特点与饭店管理规律,了解教学规律与教学方法,熟悉教育对象。因此,本教材的编写从高等职业教育的特点出发,结合饭店行业的实际需求和目前学生的实际情况,以培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力为目的,坚持理论适度、知识够用、结合形势、改革创新的原则,在编写过程中注意到旅游行业发展的需求,如宾客投诉处理问题、饭店服务质量标准化管理、饭店督导管理、旅游饭店绿色管理、中外饭店管理模式的比较与借鉴、与世界饭店管理行业接轨问题等,而这些内容正是目前饭店行业的关注和管理热点,也是高等职业教育应该关注的重要内容。

本教材的编写从饭店产品生产的特点出发,将管理学原理应用于饭店管理之中,通过课程教学,使学生能够正确运用饭店管理理论,树立良好的饭店意识,掌握饭店管理的基本理论与方法,提高学生的饭店服务与管理意识,掌握处理问题的方法与技巧,为从事饭店管理奠定较为坚实的基

础。

为了方便学生更好地掌握和领悟饭店管理的理论与方法,培养学生发现问题、分析问题、解决问题的能力,本书在每一章配有本章小结、案例评析、重点概念和思考题,并提供相应的学习参考书籍,以期达到培养、提高旅游管理专业学生综合能力的目的。

旅游

1 绪 论 1

- 1.1 饭店的定义与饭店市场构成 2
 - 1.1.1 饭店的定义 2
 - 1.1.2 旅游饭店 2
 - 1.1.3 饭店市场构成 3
- 1.2 饭店业的产生与发展 3
 - 1.2.1 世界饭店业的产生与发展 3
 - 1.2.2 中国饭店业的产生与发展 6
- 1.3 饭店的类型 8
 - 1.3.1 根据饭店客源市场目标分类 8
 - 1.3.2 根据饭店计价方式分类 9
 - 1.3.3 根据饭店产权所有关系分类 9
 - 1.3.4 根据饭店规模分类 10
 - 1.3.5 根据饭店经营季节分类 10
- 1.4 饭店的等级评定 10
 - 1.4.1 饭店等级评定的作用 11
 - 1.4.2 饭店等级评定的内容与标准 11
 - 1.4.3 饭店星级评定的方法 13
- 1.5 饭店产品的特点与作用 14
 - 1.5.1 饭店产品的含义 14
 - 1.5.2 饭店产品的特点 14
 - 1.5.3 饭店产品在国民经济中的作用 17

2 目 录

2 饭店经营管理理论基础 21

2.1 饭店管理的基本含义 22

2.1.1 饭店管理的概念 22

2.1.2 饭店管理的内容纲要 23

2.1.3 饭店管理的特征与资源 25

2.2 饭店管理理论基础 27

2.2.1 科学管理理论 27

2.2.2 行为科学管理理论 29

2.2.3 现代管理理论 33

2.3 饭店管理的基本职能 35

2.3.1 计划职能 36

2.3.2 组织职能 36

2.3.3 指挥职能 37

2.3.4 协调职能 37

2.3.5 控制职能 37

2.3.6 激励职能 38

3 饭店经营管理理念 42

3.1 饭店经营管理理念 43

3.1.1 人本理念 43

3.1.2 市场理念 43

3.1.3 竞争理念 44

3.1.4 创新理念 44

3.1.5 政策理念 45

3.1.6 信息理念 45

3.1.7 品牌理念 45

- 3.2 饭店企业形象 46
 - 3.2.1 饭店企业形象的含义 46
 - 3.2.2 饭店企业形象的树立 47
- 3.3 饭店企业文化 49
 - 3.3.1 饭店企业文化的内涵 49
 - 3.3.2 饭店企业的功能 49
 - 3.3.3 饭店企业的建设 50

4 饭店组织与饭店制度 54

- 4.1 饭店组织 55
 - 4.1.1 饭店组织的含义和职能 55
 - 4.1.2 饭店组织管理的内容 55
 - 4.1.3 饭店组织的原则 58
 - 4.1.4 饭店组织的结构 59
 - 4.1.5 非正式组织 62
- 4.2 饭店管理体制与组织制度 64
 - 4.2.1 饭店管理体制 64
 - 4.2.2 饭店组织制度 64

5 饭店计划管理 70

- 5.1 饭店计划指标 71
 - 5.1.1 饭店计划的概念 71
 - 5.1.2 饭店计划管理的意义 72
 - 5.1.3 饭店主要计划指标 73
 - 5.1.4 饭店计划指标体系 77

4 目 录

5.2 饭店计划的编制执行与控制 81

5.2.1 饭店计划的编制依据 81

5.2.2 饭店计划的编制步骤 82

5.2.3 饭店计划的编制方法 83

5.2.4 饭店计划的执行与控制 86

6 饭店服务质量管理 89

6.1 饭店服务质量概述 90

6.1.1 饭店服务质量的含义 90

6.1.2 饭店服务质量的构成 90

6.1.3 饭店服务质量的特点 92

6.1.4 饭店服务质量的评价 93

6.1.5 提高饭店服务质量的意义 93

6.2 饭店服务质量计划的制定及控制 94

6.2.1 饭店服务质量计划的制定 94

6.2.2 PDCA 管理循环 95

6.2.3 饭店服务质量的控制 96

6.3 饭店服务全面质量管理 97

6.3.1 饭店服务全面质量管理的涵义 97

6.3.2 饭店服务全面质量管理的特点 97

6.3.3 饭店服务全面质量管理的基础工作 99

6.4 宾客投诉处理 100

6.4.1 宾客投诉的原因 101

6.4.2 处理投诉的基本方法 101

6.4.3 饭店避免宾客投诉的对策 102

6.5 饭店服务质量的标准化 103

6.5.1 关于国际标准化组织 103

- 6.5.2 关于 ISO9000 与 ISO9001:2000 104
- 6.5.3 ISO9001:2000 的质量管理过程方法适宜于饭店管理 105
- 6.5.4 旅游饭店实施质量认证的意义 107

7 饭店督导管理 111

- 7.1 饭店督导管理概述 112
 - 7.1.1 饭店督导管理的特点 113
 - 7.1.2 饭店督导的作用 114
- 7.2 饭店督导人员的素质要求与类型 117
 - 7.2.1 饭店督导人员的素质要求 117
 - 7.2.2 饭店督导人员的类型 118
- 7.3 饭店督导管理的工作任务 119
 - 7.3.1 建立班组核心 119
 - 7.3.2 正确利用非正式组织 119
 - 7.3.3 充分发挥激励职能作用 120
 - 7.3.4 建立完善的班组制度 121
- 7.4 饭店督导管理的基本手段 124
 - 7.4.1 经济手段 124
 - 7.4.2 行政手段 125
 - 7.4.3 法规手段 125
 - 7.4.4 教育手段 125

8 饭店成本费用管理 128

- 8.1 饭店成本费用管理概述 129
 - 8.1.1 饭店成本费用的概念 129
 - 8.1.2 饭店成本费用的分类 131
 - 8.1.3 饭店成本费用管理的原则 131

6 目 录

- 8.2 饭店成本费用的控制 132
 - 8.2.1 成本费用控制的含义与原则 132
 - 8.2.2 成本费用控制的基本方法 133
 - 8.2.3 成本费用控制的程序 134
 - 8.2.4 成本费用控制网络 134
 - 8.2.5 保本点分析法及其运用 135
- 8.3 饭店成本费用的考核 137
 - 8.3.1 成本率 137
 - 8.3.2 费用率 137

9 饭店物资设备管理 141

- 9.1 饭店设备管理 142
 - 9.1.1 饭店设备管理的意义 142
 - 9.1.2 饭店设备管理的任务 143
 - 9.1.3 饭店设备选择的标准和评价方法 144
 - 9.1.4 饭店设备的管理方法 145
- 9.2 饭店物资管理 153
 - 9.2.1 饭店物资管理的作用 153
 - 9.2.2 饭店物资的分类 154
 - 9.2.3 饭店物资的消耗定额 155
 - 9.2.4 饭店物资的采购与消耗控制 157

10 饭店人力资源开发与管理 162

- 10.1 饭店人力资源管理概述 163
 - 10.1.1 饭店人力资源管理的概念 163
 - 10.1.2 饭店人力资源管理的意义 164
 - 10.1.3 饭店人力资源管理的要求 165
 - 10.1.4 饭店人力资源管理的内容 166