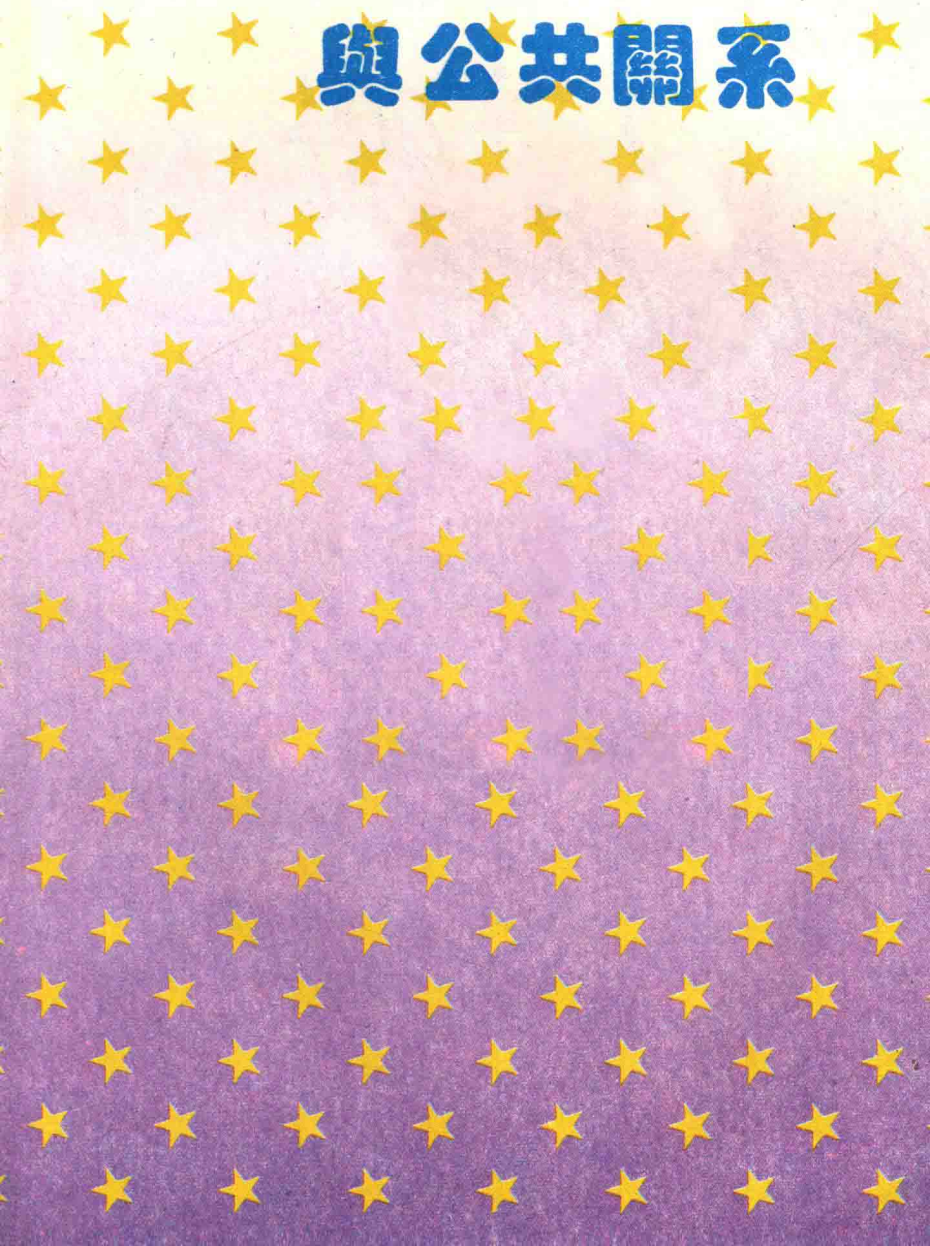


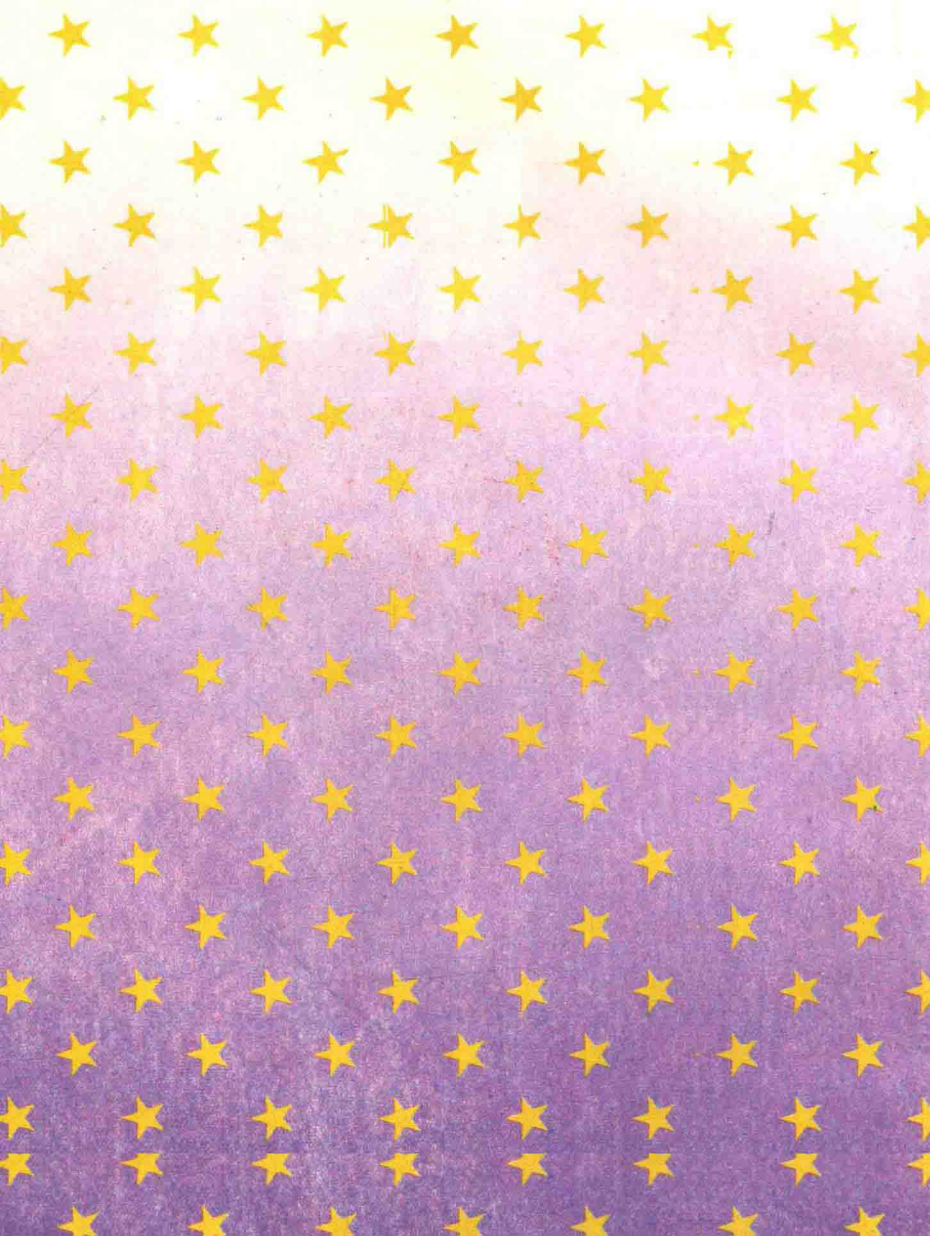
陈继光

現代酒店管理 與公共關係



广东人民出版社

莫伟中



努力培训人才
发展旅游事业。

王德安
一九九二年十月

序

中国旅游业起步比较晚，它是在我国改革开放大潮推动下迅速发展起来的。据 1991 年世界旅游组织公布的统计，在世界上有 15 个国家接待国际旅游人数最多，中国排列在 12 位。随着中国旅游业的发展，作为旅游业三大支柱产业之一的酒店业亦发展十分快。目前全国涉外酒店达到 2130 座，广东有 685 座，占全国的 32.2%。这些酒店都有一定规模和水准。相当一部分从设施设备到多样化的服务项目的现代化水平都十分高，当然要求其管理和服务也应该达到相当高的现代化水平。中国人过去从未管理经营过现代化程度这么高的酒店，我们能否经营管理好呢？看来关键问题是在于能否认真学习和实践。今天摆在中国旅游业面前的一个艰巨任务，就是如何较快地向世界旅游业学习一切先进的有益的经验，而为我所用。这个任务也自然地落在中国酒店业的头上。假如从西方酒店业发展史观察，从大旅馆时期算起，从 19 世纪初在德国的巴登——巴登建造巴典国别墅开始计算，至今已有 180 多年历史了；若从商业旅馆时期算起，从 1877 年里兹管理当时瑞士最大最豪华的国民大旅馆为标准计算起，也已有 114 年的历史了；从 1908 年斯塔特勒在美国巴法罗建造了第一个以他名字命名的斯塔特勒旅馆为标准计算起，也已有 83 年历史了；第二次世界大战后西方酒店业进入了新型旅馆时期（又称旅馆联号时期或旅游旅馆时期），以战后为标准计算，至今也 40 余年历史了。战后世界酒店业发展得非常迅速，不仅规模十分

大，而且设施和服务水准更高。有着雄厚资金和强大管理能力和酒店联号，为数不过 200 家左右，却驾驭着世界上为数十分庞大的酒店群。在 80 年代中期，世界 50 家最大的旅馆与汽车旅馆联号拥有旅馆数达 11738 座，客房总数 203.2 万多间。美国假日旅馆公司，拥有旅馆 1900 多座，客房为 32 万多间，遍及世界 50 多个国家。我国营造和管理现代化的酒店应该说是在 1980 年才开始的，至今才 12 年的历史。世界酒店业有着丰富而先进的经验，这是我们必须认真学习、借鉴和吸取的。

广东作为改革开放的综合试验区，是全国比较早地引进了港澳资金、侨资和外资兴建合资和合作酒店的一个省份，也是较早引进世界酒店业先进管理的一个地区。广东酒店业的企业家们和广大职工群众经过近 10 多年来的艰苦实践和摸索，并结合国情省情吸收了这些外来的酒店管理文化，已逐渐积累了好些经验，开始走上了一条由中国人自己来管理这些现代化酒店的道路。人们正在认真总结这些宝贵的经验。1991 年 1 月白天鹅宾馆正式出版了《白天鹅宾馆管理实务》，1991 年 9 月东方宾馆正式出版了《东方之路》，中国大酒店、花园酒店和其他一些酒店都有一些文章总结了自己多年来的经营管理经验，他们还出版或印刷了一些培训用的教材，这都是十分难能可贵的。这些书籍和经验，不仅对酒店业的同行有着应用和借鉴的价值，而且对旅游院校（系）的教学和研究工作也有着十分重要的意义。

作为酒店管理方面的书籍，近年来出了好一些，如旅游教育出版社出版了美国旅馆和汽车旅馆协会教育学院编辑的旅馆管理人员培训的系列教材，还针对我国情况编写出版了酒店人员培训系列教材，接着杭州大学的教师编译了一套现代旅游饭店管理丛书，国内几个大学也有一些有关酒店管理专业的书籍出版，北京张广瑞同志著的《世界旅游旅馆世界》，上海尉文澍同志编著的《旅馆概论》亦相继出版了，人们读到这些书后都感到十分高

兴。因为在中国这个行业太年青，这个学科也太年青，这个专业的书出版得很少。这些书籍出版后都引起人们重视，做实务的专业人士感到这些著作对酒店实务工作起到促进作用，做这个学科的教学和研究工作人士也会感到这些著作对教学建设和学术探讨起到推动作用。近年来广东的情况也开始变化，在这方面的书籍的出版也逐渐地多起来了。这是一个十分可喜的现象。莫伟中和陈继光较长时间从事旅游酒店方面的教学工作，富有这方面的教学经验。他们两人所写的《现代酒店管理与公共关系》一书，是凝结着他们多年来的教学心得，同时又是他们对酒店调查研究的成果。这本书的布局值得一提，就是他们把酒店管理和酒店公共关系两者联系在一起论述。全书分三篇：现代酒店管理篇、酒店公共关系篇和经验介绍篇。这三篇若要分开来，均可成为一个独立的单元，现在这里合起来，相互衔接，则是一个整体。这本书采取这样的结构，有它一定的道理，也是一种比较新颖的结合。从管理的观念来说，公共关系不仅是酒店公共关系部门的事，而且应该是所有部门和每一个职工都有这个责任和义务。所谓“全员公关”就体现了这个管理观念。因为酒店的经营目标必须依靠酒店的员工去贯彻执行，也必须通过员工去自觉参与协调酒店同目标公众的关系，并自觉维护酒店的整体利益和荣誉。谈酒店管理，就必须谈酒店管理在协调内外各方面关系的职能。谈酒店公共关系，就必须谈公共关系在酒店的地位和作用，在酒店营销管理中的作用等，它是渗透到酒店管理的各个方面去的。这本书确实把握住这个方面的特点了。经验介绍篇是几个成功案例的介绍和分析，这方面可以选录的材料不少，限于篇幅作者未能一一收录在书内，建议不妨今后单独出一本有关酒店经营管理的案例集。这本书的系统性和适用性都比较好，能从理论和实务的结合上来论述问题，全书层次清楚，语言朴实易懂，都是它的优点。这本书适用面比较宽，可作为旅游酒店专业和有关学科用作教

材，也可以作为实务人员的培训教材和工作用书。

这本书出版了，希望出版后能引起大家注意，能带动旅游酒店管理专业方面更多的书籍出版。并希望大家都能关心和推动这方面的书的出版。

陈国强

1992年12月28日于
中山大学康乐邨

编 者 的 话

本书经多年教学经验总结和理论研究，并博取众长，再根据我国酒店、宾馆的实际情况同时吸取国外酒店管理及其公共关系的先进经验编写而成。可作酒店管理人员及领班等自学或岗位培训教学用书，也可作大中专学校、职业高中的旅游或酒店管理专业用书，对大、中专旅游、酒店专业教师、研究人员也可作为参考书。

本书在结构和内容方面，编写时注意到层次分明、深入浅出，文字力求通俗易懂，较为广泛而具体地阐述了现代酒店管理及公共关系的理论与实践的有关问题。

全书共分三篇。其中：现代酒店管理篇由广东省财贸管理干部学院研究所莫伟中副教授撰写；酒店公共关系篇由广州市第二旅游职业高级中学副校长陈继光撰写；经验介绍篇得到广州白天鹅宾馆公关部副经理邓布荣先生、广州东方宾馆公关部经理朱开国先生和广东省中国旅游社对外宣传部张植洪先生、郑立先生分别撰写有关介绍文章。全书由莫伟中总纂。

本书编写过程中得到中山大学酒店管理专业詹俊川副教授（系主任）及广州大学科技干部学院院长韩晓萍副教授，江厚祥副总编辑等提出了一些宝贵的意见，同时又得广东省旅游局王禄良副局长为本书题词，中山大学陈国强教授（广东旅游学会副会长）作序、韩晓萍院长写跋，在此一并表示衷心感谢。

作 者

1992年12月

目 录

· 现代酒店管理篇 ·

第一章 概 论	(1)
第一节 现代酒店的涵义	(1)
第二节 现代酒店在国民经济中的地位和作用	(2)
第三节 现代酒店的发展历史	(4)
第四节 现代酒店管理的职能和内容	(11)
第二章 现代酒店组织及其基本原理	(14)
第一节 现代酒店的类别和等级划分	(14)
第二节 现代酒店组织机构和职责范围	(31)
第三章 现代酒店管理的特点及其基本原理	(41)
第一节 现代酒店管理的特点、任务	(41)
第二节 现代酒店管理的基本制度	(44)
第三节 现代酒店管理的基本方法	(48)
第四章 现代酒店经营管理与决策	(50)
第一节 现代酒店经营管理的新观念	(50)
第二节 现代酒店营销管理体系和程序	(54)
第三节 现代酒店经营决策与市场开发	(63)

第五章 酒店总服务台（前台）的经营管理	(72)
第一节 总服务台在酒店中的地位与作用	(72)
第二节 总服务台的组织机构和任务	(73)
第三节 总服务台的接待程序与销售管理、 人员职责	(75)
第六章 现代酒店客房（房务）管理	(85)
第一节 客房管理的意义和组织机构、 人员职责	(85)
第二节 客房服务接待工作管理	(88)
第三节 客房接待服务成本控制	(90)
第七章 现代酒店餐饮管理	(93)
第一节 餐饮管理的意义、作用和组织机构	(93)
第二节 怎样做好餐饮管理	(96)
第三节 餐厅接待服务工作管理	(100)
第四节 餐饮食品成本核算与控制	(103)
第八章 商务管理	(107)
第一节 现代营销策略	(107)
第二节 酒店商场营销组合的运用	(112)
第三节 商品库存管理与代客保险、报关	(116)
第九章 现代酒店综合服务设施管理	(120)
第一节 设立酒店综合服务设施的意义及内容 ...	(120)
第二节 综合服务设施管理的特点	(122)
第三节 综合服务设施的管理	(124)

第十章 现代酒店服务质量管理	(127)
第一节 现代酒店服务质量的意義、特点	(127)
第二节 现代酒店服务质量的内容和要求	(129)
第三节 现代酒店服务质量规程与控制	(133)
第四节 现代酒店服务全面质量管理	(136)
第十一章 现代酒店劳动人事与技术设备、 物资管理	(140)
第一节 劳动人事管理的重要性 及其基本任务	(140)
第二节 酒店劳动管理与劳动报酬	(145)
第三节 酒店技术设备、物资管理	(150)
第十二章 现代酒店财务管理及经济核算	(153)
第一节 酒店财务管理的特点、任务	(153)
第二节 酒店财务资金管理	(155)
第三节 酒店财务经济核算	(160)
第十三章 游客心理分析与服务职业道德	(165)
第一节 酒店游客心理分析	(165)
第二节 对旅客类型不同心理及其服务方法	(167)
第三节 酒店服务员职业道德	(171)

• 酒店公共关系篇 •

第十四章	什么是公共关系	(177)
第一节	公共关系的定义和特征	(177)
第二节	公共关系与庸俗关系、人际关系的区别...	(181)
第三节	公共关系的职能	(184)
第十五章	公共关系的兴起和发展	(189)
第一节	公共关系的起源和发展	(189)
第二节	公共关系兴起和发展的社会条件	(193)
第十六章	公共关系与酒店管理	(200)
第一节	酒店经营的特点	(200)
第二节	公共关系是酒店管理的重要内容	(202)
第十七章	酒店内部公共关系	(210)
第一节	酒店内部公共关系的作用	(210)
第二节	员工关系	(215)
第三节	股东关系	(220)
第十八章	酒店外部公共关系	(222)
第一节	宾客关系	(222)
第二节	旅行社关系	(230)
第三节	社区关系	(232)
第四节	政府关系	(236)
第五节	国际公共关系	(239)

第十九章	酒店公共关系与传播媒介	(241)
第一节	传播及传播媒介概述	(241)
第二节	酒店公共关系与新闻传播	(245)
第三节	酒店公共关系广告	(250)
第四节	酒店公共关系与自控媒介	(253)
第二十章	公共关系在酒店营销中的运用	(256)
第一节	营销活动的公关思想	(256)
第二节	促进销售的公关手段	(261)
第二十一章	酒店公共关系实务	(265)
第一节	怎样进行酒店公共关系调查	(265)
第二节	怎样开好记者招待会	(270)
第三节	怎样办好专题活动	(273)
第二十二章	酒店公共关系机构和人员	(279)
第一节	酒店公共关系部的设置	(279)
第二节	酒店公共关系人员	(285)
第三节	全员公共关系管理	(291)
附录一:	国际公共关系协会职业行为准则.....	(295)
附录二:	美国公共关系专业人员守则.....	(297)
附录三:	英国公共关系学会专业人员守则.....	(300)

• 经验介绍篇 •

白天鹅宾馆管理的新概念“全员公关”效应.....	(305)
广州东方宾馆探索创办有中国特色， 在竞争中赢得发展的经验.....	(310)
广东中旅社企业集团综合服务、酒店管理经营 成功之秘诀.....	(319)
“华夏大酒店”成功的管理经验.....	(322)
跋.....	(327)

第一章 概 论

第一节 现代酒店的涵义

酒店一词是现代名词，过去一般称旅馆(Tavern)、餐馆(Restaurant)、客栈(Inn or Hostel)等等。“酒店”也是从英语“Hotel”(原为法语)翻译过来的。“Hotel”最早出现在法国，那时(距今100多年前)的Hotel是法国富人和名流聚集的地方。酒店一般都具有多功能的服务，集居住、餐饮、购物、娱乐、健身、邮电、交通等服务之大成。

我国有把“Hotel”翻译成饭店、宾馆、大厦的，不很确切和统一。酒店应该是自主经营、自负盈亏、独立核算的经济实体；是能为旅客提供吃、住、购、旅游、交通、邮电、银行、娱乐、贸易、文化、信息交流等比较齐全的服务设施；以旅客至上，服务周到，文明有礼为服务宗旨，并是讲求经济效益的，综合服务系统较齐全的企业。

随着社会经济的不断发展和人们生活水平的不断提高，旅游者的需求不断增加，对酒店提供服务的要求越来越高，特别是对酒店综合服务的要求越来越突出和多样化。现代酒店已成为旅游者安适之家，不仅提供物质服务，而且提供多方面的精神服务；

现代酒店已成为旅游者的康乐活动中心和社会交际中心、商业旅客贸易活动场所以及各界人士会议、办公、文化技术交流的中心。因此，现代酒店又被称为“家外之家”、“城市中的城市”。一个大型的现代化酒店、世界联号酒店往往具有国际性，所以这些大酒店又被称为“世界中的世界”。

现代酒店有 1—5 星级之分，这主要区别于其设施和设备之完美程度，而在服务态度方面，如视客如宾、文明礼貌等都应该一样，当然其周到服务的程度会不一致，例如舒适的程度就有所不同。

第二节 现代酒店在国民经济中的地位和作用

旅游业在整个国民经济中起着重要的作用，它是国民经济的重要组成部分。从系统的观点出发，现代旅游业作为一个系统来看，它由旅游资源、旅游交通、现代酒店、旅行社、旅游客源和旅游业的从业员工等六个基本系统（子系统）所组成。现代酒店就是这个系统中的一个子系统，它为现代旅游业的国际国内旅客提供住、食、交通、娱乐、健身、休息、公务活动、购物等综合服务设施齐全的场所，旅客绝大部分的时间也是在酒店里度过的，花费也大部分在这里发生。所以，酒店的设施状况和服务质量高低，直接反映出一个国家、一个地区或一个城镇的物质文化水平的高低。现代酒店是构成旅游业“三大体”之一，必须要与其他两大体——旅行社、航空公司密切配合，互相依存，才能更好地吸引更多的旅客前来旅游和下榻。

现代酒店在国民经济发展中有其重要地位和作用：

(1) 能更好地扩大国际间的合作，增进友谊，发展经济、技术和文化交流，促进生产力的提高。对外开放，发展我国的国际

旅游业，这首先就要发展酒店业，做好酒店管理的工作，从而吸引更多的国际旅客，扩大我国与世界各国人民的交往和友好合作关系，吸引外国企业家、商人到我国投资、办企业，有利于引进先进技术和设备，发展我国生产力。同时，酒店是体现国家形象的一个窗口。这对于宣传我国社会主义物质文明和精神文明都起着重要作用。我们的酒店的服务质量和管理水平的高低，服务人员素质和修养如何，都代表了伟大祖国的一部分。酒店服务质量好，管理水平高，就会给国际客人留下美好印象，对增进友谊、促进经济合作会起良好的作用。

(2) 能增加外汇收入，回笼货币，为我国“四化”建设积累资金。我国增加外汇收入有两个途径：通过对外贸易，出口商品；非贸易途径——华侨汇款、劳务输出、外国人来华旅游及华侨归国探亲、旅游访友等。因此，发展旅游酒店业是增加外汇收入的重要途径。通过对海外客人提供日常的综合性服务，就可以增加外汇收入，投资少，收益大。而且，它比商品出口的换汇率高，节省了外贸运费、关税等。对内而言，酒店业还可促进货币回笼，减少市场商品销售的压力，为我国的“四化”建设多积累资金。

(3) 发展酒店业，能提供更多的就业机会。我国有 11 亿多人口，劳动力资源丰富，安排好人员就业，对社会安定团结起着积极的作用。由于酒店业是劳动密集型的综合性服务行业，多采用手工操作为旅游者提供活劳动服务；因此，比国民经济其他行业和部门能安排更多的劳动者就业。据国外统计资料分析，每增加一间客房，可以直接提供 1.2—1.5 人的就业机会，并间接为 2.5—4 人提供其他方面就业的机会。按照我国情况，每增加一间客房，提供直接就业的机会要多些，为 2.1—2.5 人。由于发展中国家一般都有劳动力资源丰富的优势，旅游酒店业又是热情、友谊、好客的行业，适当提高酒店所需员工比例，可以提高