

XIANDAIJIUDIANJINGYINGGUANLIXUE

现代酒店经营管理学

宾馆、度假村、酒楼、咖啡厅、服务中心、会议设施——实践与案例

张士泽 张序 编著

广东旅游出版社





XIANDAI
FANDIAN

现代酒店经营管理学

宾馆、度假村、酒吧、咖啡厅、康乐中心、物业经营——实践与案例教学

张士泽 张序 编著

广东旅游出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代酒店经营管理学/张士泽、张序编著. - 广州: 广东旅游出版社, 2000. 7

ISBN 7-80653-117-3

I. 现... II. ①张... ②张... III. 旅游饭店-企业管理
IV. F 719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 18050 号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 之一 邮编: 510600)

湛江日报印刷厂印刷

(湛江市赤坎康宁路 17 号)

850 × 1168 毫米 32 开 18.75 印张 425 千字

2000 年 7 月第 1 版 2001 年 3 月第 2 次印刷

印数: 8001 ~ 13000 册

定价: 28.50 元

前 言

按照邓小平理论,“教育要面向现代化,面向世界、面向未来”。“要想不做井中之蛙,必须打开视野”。

我们已迈入新世纪——21 世纪。新世纪是因特网(Internet)和知识经济为主要特征的世纪,在因特网迅速发展,知识经济社会快步向我们走来的今天,企业的经营环境发生着巨大的变化,人们的需求也随之发生变化。这使得我们必须重新思考和面对在新世纪情况下的旅游酒店企业经营管理问题。美国乔治·华盛顿大学管理学教授,世界未来学会理事威廉·哈拉勒在其新近出版的《无限的资源》一书中指出:世界各国的企业正在经历以知识为基础的“革命”,这种革命将创造出生产力水平更高、营利能力更强的新型企业。面对新世纪,所有的企业都将经历从被动的控制经营走向主动的随机制宜的经营过程。人们将有更多的机会选择自己的工作和学习,在自己服务的领域里更具有创造性。在新世纪,金融资本和其它“传统生产要素”已成为商品,而“知识资本”却成了创造收益的实际推动力。新世纪将更多地依赖生机勃勃的“信息结构”,依赖以电脑为核心的技术进步,从并行处理到因特网,同时更依赖人们生活态度或观念的转变。

江泽民主席最近讲到:“企业是经济发展的主力。”由于旅游酒店企业(包括各式酒店、宾馆、饭店、度假村、度假俱乐部、会所等等)在现代经济发展中占有重要地位,因此,要经营管理好在知识经济时代下的旅游酒店企业,使它们成为经济发展的重要增长点,

更好的服务于人们日益增长的物质和文化的需要，就必须要用在新环境新情况下的新观念、新思路、新理论、新知识、新经验来更新当前仍采用的陈旧观念和作法。根据现代管理的动态相关原理，一个成功的企业家必须要根据变化着的环境条件不断更新观念、变换策略、调整管理措施和管理方法，才能立于不败之地。美国施乐公司董事长保罗·阿莱尔说：现今的美国经济之所以如此强势，是因为企业能够变革、学习、调整和摆脱不再适用的陈旧方式。

现在全国有 900 多所大学、中等学校开设旅游专业，在校生 23 万人，成人培训 50 多万人次。为促进我国旅游业的持续发展，必须培养大批各级各类旅游酒店专业人才。

本书就是在深刻考虑了新世纪的新特点、新要求的条件下，对原编著的《现代宾馆经营管理学》（1990 年及 1996 年分别由广东高教出版社出版发行）进行了较大的改革而重新编著的，着眼于创新，注重观念更新、理论更新，实践经验的更新，列举了国内外大量的新鲜事例来说明新时代下的经营管理问题。因此，本书的特点是集新时代性、系统性、实践性为一体，对高等学校在校学生系统学习本课程和在职高级、中级管理人员，乃至基层服务人员进修提高都有一定的参考价值。

本书可作为高等学校旅游管理专业本科、专科的教材；也可作为旅游酒店管理专业培训中心及在职管理人员进修的参考书。

本书编写过程中，得到了国家教育部、国家旅游局有关部门领导的热情鼓励和有关酒店、饭店、宾馆、度假村、会所的大力支持，还参考了一些专家学者最新著作中的有关资料，在此一并表示谢意！

编著者

2000 年 5 月于广州麓湖畔

目 录

第一章 现代旅游酒店总论

第一节 现代旅游酒店五花八门的称谓、定义与功能·····	(2)
第二节 现代旅游酒店的任务·····	(5)
第三节 旅游酒店的分类与分级·····	(6)
附件：中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定和 标准·····	(8)
第四节 旅游酒店分级的利弊分析·····	(44)
第五节 世界最佳旅游酒店的评选与标准·····	(45)
第六节 世界最佳旅游酒店成功的突出经验·····	(48)
第七节 我国旅游酒店业发展的现状与问题·····	(52)
第八节 近代旅游酒店业发展的主要特点和未来发展的新 趋势·····	(59)
实例 1 世界最佳旅游酒店之一：香港丽晶酒店(The Re- gent HongKong)成功的经验·····	(70)
实例 2 世界最高的五星级酒店：上海金茂大厦凯悦大酒 店开业·····	(75)

第二章 旅游酒店经营管理面对的新形势、新情况、新经验

- 第一节 世界面临两大问题的形势……………(78)
- 第二节 当今世界经济形势的四大特点……………(80)
- 第三节 世界正经历一场改变我们观念、生产、生活方式的革命……………(80)
- 第四节 新世纪提升社会生产力的关键——知识管理……………(83)
- 第五节 “知识型”企业崛起……………(86)
- 第六节 知识型企业的六大特征……………(89)
- 第七节 新世纪的新经济体系……………(91)
- 第八节 新经济时代的六大重要趋势……………(93)
- 实例 3 知识管理悄然兴起……………(106)

第三章 旅游酒店特性与顾客需求特性的变化与启示

- 第一节 共有特性……………(110)
- 第二节 独有特性……………(112)
- 第三节 旅游酒店顾客需求特性……………(118)
- 实例 4 “方程式一号”(全自动化无人服务)酒店的破产…(121)

第四章 现代旅游酒店经营管理的新思维与按国际惯例进行经营管理

- 第一节 何谓新思维? ……………(124)
- 第二节 新旧思维的对比研究……………(126)
- 第三节 以新思维为中心的经营管理与服务思想的确立…(130)
- 第四节 按照国际惯例进行经营管理……………(131)
- 实例 5 碧宫酒店推行 ISO 9002 质量体系的经验……………(135)

第五章 旅游酒店经营理论与经营管理模式的转变

第一节 旅游酒店面临新的经营理论的挑战·····	(138)
第二节 旅游酒店经营管理模式的两大转变·····	(141)
第三节 “以网络营销为核心”的酒店经营模式·····	(143)
实例6 广州万迅电脑软件有限公司开发的酒店电脑管理系统 “千里马”电脑系统·····	(147)

第六章 旅游酒店战略管理

第一节 战略(Strategies)的概念·····	(160)
第二节 战略管理的概念·····	(160)
第三节 战略管理过程·····	(161)
第四节 战略类型及其定义·····	(163)
第五节 波特的成本领先(Cost Leadership)战略·····	(165)
第六节 波特的差异化(Differentiation)战略·····	(166)
第七节 波特的专一性(Focus)经营战略·····	(167)
实例7 某旅游酒店采取的产品开发战略·····	(167)

第七章 网络技术引发的旅游酒店营销学的新思考

第一节 网络及网络组织的基本概念·····	(170)
第二节 旅游酒店营销革命正静悄悄地进行·····	(172)
第三节 旅游酒店营销方式革命·····	(178)
第四节 经销行业中的新职业·····	(181)
第五节 改变营销活动准则·····	(183)
第六节 重视“顾客价值”·····	(184)
第七节 成功的秘诀是建立有用的数据库·····	(185)
第八节 网络技术有使许多趋势逆转的潜力·····	(187)
第九节 从实物商务到电子商务·····	(188)

第十节 从交易营销到服务营销·····	(192)
· 实例 8 美国正实现网络生活方式·····	(198)

第八章 旅游酒店网络营销的实施基础

第一节 网络营销的定义·····	(200)
第二节 网络营销的技术基础·····	(200)
第三节 网络营销的观念基础——消费者价值观的变革···	(202)
第四节 网络营销的现实基础——商业竞争的日益激烈化 ·····	(208)
第五节 网络特性对传统经营方式的冲击·····	(208)
第六节 网络营销与传统营销的整合·····	(214)
第七节 网络营销的适用性与成功要素·····	(217)
第八节 因特网的商业用途·····	(227)
第九节 网络营销资源、站点·····	(229)
第十节 网络营销现实存在性·····	(233)
第十一节 中国 ISP 的经营现状·····	(237)
第十二节 中国开展网络营销面临的问题·····	(242)
实例 9 北京世纪互联通讯技术有限公司提供的网络商业 服务·····	(250)
实例 10 《广西旅游信息网》开通·····	(251)
实例 11 中国旅游全球预定系统·····	(252)

第九章 旅游酒店网络市场调研、网页设计原则与方法

第一节 网络市场调研的新优势·····	(254)
第二节 数据库应用于网络市场调研·····	(255)
第三节 网络市场调研策略·····	(257)
第四节 网络市场调研步骤·····	(262)

第五节 旅游酒店网页设计的意义·····	(268)
第六节 旅游企业站点及其组成·····	(268)
第七节 网上目标顾客的需求特征及网页设计策略·····	(273)
第八节 旅游酒店网页设计实务·····	(280)
实例 12 中国旅游网(CNTA)正积极建设·····	(291)
实例 13 Knowall 烹饪学校的网上站点设计·····	(292)

第十章 我国酒店业实行并购、集团化经营战略的多种模式

第一节 发展概况·····	(294)
第二节 我国旅游酒店业集团化的多思路·····	(295)
第三节 我国旅游酒店企业并购可采用的几种模式与其点 评·····	(299)
第四节 我国旅游酒店企业实行并购的操作程序·····	(304)
第五节 目前世界旅游酒店联号经营的基本形式·····	(306)
实例 14、长沙东方大酒店委托经营实现企业优势重组新 方式·····	(310)

第十一章 旅游酒店组织结构的重新设计

第一节 旅游酒店组织结构设计的前提或先导·····	(314)
第二节 旅游酒店组织结构·····	(315)
第三节 组织结构发生重大变化的理论解释·····	(321)
实例 15 “五星”酒店电脑管理系统模块图·····	(332)

第十二章 前台系统的经营管理

第一节 前台系统的概念·····	(336)
第二节 前台系统一条龙服务——金钥匙服务·····	(337)

第三节 前台系统规范化服务与管理·····	(339)
第四节 附注说明·····	(354)
实例 16 新加坡皇冠假日酒店金钥匙是怎样工作的·····	(355)
实例 17 重庆扬子江假日酒店让客人 100% 满意的经验 ·····	(356)

第十三章 餐饮系统经营管理

第一节 酒店餐饮经营面临的机遇和挑战·····	(362)
第二节 酒店餐饮经营的新理念·····	(366)
第三节 酒店餐饮服务人员四个方面的素质·····	(367)
第四节 提高酒店餐饮从业人员素质的重要途径·····	(368)
实例 18 广州燕岭大厦提高员工素质的经验·····	(369)
实例 19 巴黎兴起“网上餐厅”·····	(369)

第十四章 网络咖啡屋(网吧)、酒吧、咖啡厅的经营 管理

第一节 网络咖啡屋(网吧)的经营管理·····	(372)
第二节 酒吧的经营·····	(374)
第三节 咖啡厅的经营管理·····	(389)
实例 20 追求朴素、原始、自然的酒吧·····	(407)

第十五章 旅游酒店康乐中心及 KTV 服务与经营

第一节 现代康乐概述·····	(410)
第二节 现代康乐在酒店中的地位和作用·····	(410)
第三节 酒店康乐经营与管理中存在的问题·····	(412)
第四节 酒店康乐的经营与管理·····	(413)
第五节 KTV 概念·····	(418)

第六节 KTV 包房与雅间的区别·····	(421)
第七节 KTV 按经营内容、服务对象的分类·····	(422)
第八节 KTV 的经营与服务特点·····	(425)
第九节 KTV 包房定价的方式·····	(426)
实例 21 某酒店的桑拿管理细则·····	(430)
实例 22 华侨宾馆中泰传统康复中心的经营特色·····	(432)
实例 23 登月酒店广州奥林健美俱乐部·····	(432)

第十六章 度假村的运营管理

第一节 现代人们对度假休闲需求的日益增长和实现的可能条件·····	(434)
第二节 度假村应有的功能和要求·····	(436)
第三节 度假村的服务设施的特点和应注意的问题·····	(438)
第四节 加强度假村公关广告宣传·····	(442)
实例 24 百花山庄度假村的经验·····	(442)

第十七章 酒店物业(写字楼)经营管理

第一节 酒店物业(写字楼)经营管理特点·····	(446)
第二节 酒店物业(写字楼)的经营管理方式·····	(447)
第三节 写字楼的公共服务设置·····	(448)
第四节 写字楼的管理机构的设置·····	(450)
第五节 写字楼管理的几个重要工作·····	(451)
实例 25 赛特大厦物业管理的经验 20 条·····	(452)

第十八章 酒店工程设备维修管理

第一节 酒店工程设备维修管理的意义和要求·····	(466)
第二节 酒店工程设备维修部门的职责·····	(468)

第三节 酒店工程设备维修部门的组织结构·····	(469)
第四节 酒店工程设备维修和能源费用·····	(471)
第五节 酒店工程设备维修部门的管理实务·····	(477)
实例 26 东方宾馆狠抓维修保养、保持宾馆常新的经验···	(489)

第十九章 抓关键,实现酒店服务质量的根本好转

第一节 充分认识酒店的生命——服务质量·····	(494)
第二节 深刻理解酒店服务质量的含义和内容·····	(494)
第三节 酒店需求质量特性的六个方面·····	(498)
第四节 影响服务需求质量特性的五大因素·····	(501)
第五节 酒店实行全面质量管理的六个基本点和四大特征 ·····	(502)
第六节 酒店员工的质量意识是做好酒店优质服务的基础 ·····	(506)
第七节 怎样进行酒店服务现场的质量管理·····	(512)
第八节 酒店服务质量标准化、规范化管理·····	(517)
第九节 酒店服务质量保证体系——让顾客更加满意和信 任的体系·····	(524)
实例 27 上海锦江集团静安酒店抓服务质量管理的经验 ·····	(528)

第二十章 酒店实施 CI、CS 及 CL 战略管理

第一节 CI、CS 及 CL 的概念·····	(538)
第二节 酒店实施 CL 战略的意义·····	(539)
第三节 酒店如何实施 CL 战略·····	(541)
第四节 CI、CS、CL 的综合运用·····	(543)
实例 28 上海宾馆实行 CI 战略的经验·····	(543)

第二十一章 酒店跨文化人力资源管理

第一节 跨文化组织的出现	(546)
第二节 跨文化组织内的文化差异	(547)
第三节 跨文化组织中的“文化多元性人力资源”	(548)
第四节 文化多元性群体内的人际交往	(553)
第五节 两种管理“文化多元性人力资源”的观点	(554)
第六节 国际酒店企业中人力资源管理职能的跨文化特征	(556)
第七节 国际酒店企业中四种人力资源管理方式	(557)
第八节 国际酒店企业中的人力资源管理职能	(559)
实例 29 某酒店管理集团公司的跨文化人力资源管理做法	(565)

第二十二章 酒店企业精神文化建设

第一节 企业主体意识	(568)
第二节 酒店企业精神	(570)
第三节 如何培育企业精神	(573)
第四节 企业伦理观	(574)
第五节 企业价值观	(576)
实例 30 两个文明建设的楷模(中国大酒店精神文明建设侧记)	(578)

参考文献	(583)
------	-------

致谢	(585)
----	-------

第一章

现代旅游酒店总论

XIANDAI LǚYOU JIUDIAN ZONGLUN

第一节 现代旅游酒店五花八门的称谓、定义与功能

本章的目的在于从总的方面来论述现代旅游酒店的一些基本概念、任务、功能、特性和发展状况,使读者对旅游酒店有一个总体的认识。

时至今日,对现代旅游酒店的称谓还不统一,有酒店、宾馆、饭店、旅馆、大厦、公寓、度假村、度假山庄、度假俱乐部、会所等等称呼。在英语里有 Hotel、Metel、Inn、Guesthouse、Tourist、Resort、Tarern、Lodge、House 等名称。这些不同的称谓都反映了各自的特色。这种商业名称的不统一,也是很自然的。看来,今后也不可能将它们完全统一起来。但为了发展旅游酒店业,对其本质内容进行科学的概括、归纳也是必要的,同时为了叙述的方便也需要找到一个有代表性的称呼,这对形成更加完善的现代旅游经营管理科学也是有帮助的。现在我们以我国和东南亚及世界都较为普遍的称谓,即旅游酒店(Hotel)的名称为代表来包容概括以上五花八门的称谓。

那么,现代旅游酒店的定义应是怎样的呢?它应包括哪些功能呢?

实际上对这个名称也有不同的界定。国外一些权威性的辞典对“酒店”的定义有:

酒店是给公众提供住宿、膳食和服务的建筑与机构(《科利尔百科全书》)。

酒店是提供住宿、膳食而收取费用的住所(《牛津插图英语辞典》)。

酒店是在商业性的基础上向公众提供住宿、也往往提供膳食的建筑物(《大不列颠百科全书》)。

酒店是设备良好的公共住宿设施,它一般都提供膳食、酒类与饮料以及其它人们所需要的服务(《美利坚百科全书》)。

酒店是提供住宿,也经常提供膳食与某些其它服务的设施,以接待外出旅游者和半永久性居住的人(《韦伯斯特美国英语机关报世界辞典》)。

酒店必须向客人提供住宿与餐饮服务,它必须对客人的财物、健康与安全负责,并提供高标准的清洁卫生(《英国交通法》)。

酒店是为社会各界人士提供下榻处所的住宿设施及一种或多种服务的场所。它的多种服务包括餐饮服务、客房服务、迎送服务、洗衣服务、娱乐服务等等(美国查理·E·史蒂德门著《宾馆总服务台管理》)。

这里,我们参照国外的一些定义结合本国国情,并从今后的发展前景考虑,给现代旅游酒店的定义是:经政府批准的、服务设施完善的建筑与机构。为旅客提供吃、住、游、乐、行、购、商务、文化、信息服务的综合服务系统。其服务宗旨是“宾客至上,服务第一,文明服务,讲究效益”。是能将经济效益,社会效益,环境效益密切结合的经济实体。

这个定义的内涵包括五层含义:

●任何旅游酒店都应是经政府有关部门批准依法(如工商管理法及公安治安管理条例、消防法等)经营的;

●旅游酒店应该是一个多功能的综合服务系统,以便更好的满足顾客的种种需求;

●旅游酒店的服务宗旨应是“宾客至上,服务第一,文明服务,讲究效益”;