



教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
饭店服务与管理专业师资培训包开发项目（LBZD054）



饭店业实践前沿

教育部 财政部 组 编
徐 流 主 编
陈肖静 执行主编



教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
饭店服务与管理专业师资培训包开发项目 (LBZD054)

饭店业实践前沿

Fandianye Shijian Qianyan

教育部 财政部 组 编

徐 流 主 编

陈肖静 执行主编

外语教学与研究出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

饭店业实践前沿/教育部,财政部组编;徐流主编.—北京:外语教学与研究出版社,2011.12
ISBN 978-7-5135-1619-8

I. ①饭… II. ①教… ②财… ③徐… III. ①饭店业—企业管理 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 282270 号

出版人:蔡剑峰

责任编辑:黄江岩

封面设计:姜凯

出版发行:外语教学与研究出版社

社址:北京市西三环北路19号(100089)

网址:<http://www.fltrp.com>

印刷:河北鹏盛贤印刷有限公司

开本:787×1092 1/16

印张:22.5

版次:2012年1月第1版 2012年1月第1次印刷

书号:ISBN 978-7-5135-1619-8

定价:51.50元

* * *

职业教育出版分社:

地址:北京市西三环北路19号外研社大厦职业教育出版分社(100089)

咨询电话:010-88819475

传真:010-88819475

网址:<http://vep.fltrp.com>

电子信箱:vep@fltrp.com

购书电话:010-88819928/9929/9930(邮购部)

购书传真:010-88819428(邮购部)

* * *

购书咨询:(010)88819929 电子邮箱:club@fltrp.com

如有印刷、装订质量问题,请与出版社联系

联系电话:(010)61207896 电子邮箱:zhijian@fltrp.com

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话:(010)88817519

物料号:216190001

教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
系列丛书

编写委员会

主 任 鲁 昕

副主任 葛道凯 赵 路 王继平 孙光奇

成 员 郭春鸣 胡成玉 张禹钦 包华影 王继平(同济大学)

刘宏杰 王 征 王克杰 李新发

专家指导委员会

主 任 刘来泉

副主任 王宪成 石伟平

成 员 翟海魂 史国栋 周耕夫 俞启定 姜大源

邓泽民 杨铭铎 周志刚 夏金星 沈 希

徐肇杰 卢双盈 曹 晔 陈吉红 和 震

韩亚兰

教育部 财政部中等职业学校教师素质提高计划成果
系列丛书

**饭店服务与管理专业师资培训包
开发项目（LBZD054）**

项目牵头单位 重庆师范大学
项目负责人 徐 流

出版说明

根据2005年全国职业教育工作会议精神和《国务院关于大力发展职业教育的决定》(国发[2005]35号),教育部、财政部2006年12月印发了《关于实施中等职业学校教师素质提高计划的意见》(教职成[2006]13号),决定“十一五”期间中央财政投入5亿元用于实施中等职业学校师资队伍建设相关项目。其中,安排4 000万元,支持39个培训工作基础好、相关学科优势明显的全国重点建设职教师资培养培训基地牵头,联合有关高等学校、职业学校、行业企业,共同开发中等职业学校重点专业师资培训方案、课程和教材(以下简称“培训包项目”)。

经过四年多的努力,培训包项目取得了丰富成果。一是开发了中等职业学校70个专业的教师培训包,内容包括专业教师的教学能力标准、培训方案、专业核心课程教材、专业教学法教材和培训质量评价指标体系5方面成果。二是开发了中等职业学校校长资格培训、提高培训和高级研修3个校长培训包,内容包括校长岗位职责和能力标准、培训方案、培训教材、培训质量评价指标体系4方面成果。三是取得了7项职教师资公共基础研究成果,内容包括中等职业学校德育课教师、职业指导和心理健康教育教师培训方案、培训教材,教师培训项目体系,教师资格制度、教师培训教育类公共课程、职业教育教学法和现代教育技术、教师培训网站建设等课程教材、政策研究、制度设计和信息平台等。上述成果,共整理汇编出300多本正式出版物。

培训包项目的实施具有如下特点:一是系统设计框架。项目成果涵盖了从标准、方案到教材、评价的一整套内容,成果之间紧密衔接。同时,针对职教师资队伍建设的的基础性问题,设计了专门的公共基础研究课题。二是坚持调研先行。项目承担单位进行了3 000多次调研,深度访谈2 000多次,发放问卷200多万份,调研范围覆盖了70多个行业和全国所有省(区、市),收集了大量翔实的一手数据和材料,为提高成果的科学性

较、研究，写出了调研报告。然后按照调研结果和前瞻性原则，确定整个项目和子项目的开发方案及其成果的思路与主要内容。项目成果初稿完成后，我们一方面聘请了40余位专家对成果进行了评审鉴定，另一方面在重庆师范大学、扬州大学2009年、2010年的旅游服务与管理、饭店服务与管理专业的国家级骨干教师培训班中试用，受到了整体评审鉴定专家和培训学员的充分肯定。

二、项目成果主要内容

本项目成果共6个，构成相互关联的整体成果。分别是：调研报告1篇，专业教学能力标准1项，培训方案3项，核心教材2本，专业教学法1本，培训质量指标体系1个。同时，完成相关论文2篇、有关资料1份，分别是：《关于饭店服务与管理专业核心课程教材开发的思考》、《饭店服务与管理专业实践教学的研究与践行》、《饭店服务与管理专业核心课程建设教师访谈汇集》。上述成果的主要内容如下：

调研报告（子项目一）。主要包括师资总现状，教师教学能力现状，师资培训需求，对教学资源的需求，对策与建议。

专业教学能力标准（子项目二）。共4个层面的指标体系：单元领域、工作任务、要求、实做指标。

培训方案（子项目三）。分上岗培训、提高培训、骨干培训3个方案。确定了培训目的、培训对象、培训具体目标、培训大纲、课程安排、培训模式、考核标准、培训管理。

核心教材（子项目四）。共2本：其一，《饭店服务关键技能实训》，属于服务领域，包括7个项目；其二，《饭店业实践前沿》，属于管理领域，包括8个专题。

专业教学法教材（子项目五）。由3编构成：第一编为专业教学特点分析，第二编为专业教学方法应用，第三编为专业教学经验借鉴。

培训质量评价指标体系（子项目六）。由培训方案、培训条件、培训管理、培训效果4个一级指标及其所包含的21个二级指标构成，每个二级评价指标由评价重点内容、评价标准、权重、得分构成。

三、项目成果价值与特色

这套成果可以直接用于饭店服务与管理专业教师的培养或教师自学，初步形成了该专业教师的培养培训系统，具体有4个方面的特色：

其一，针对性、可操作性强。成果不是闭门造车、东拼西抄而成，而是通过扎实的基础调研、充分的分析，针对中职学校饭店服务与管理的师资现状，为该专业的教师培养培训“量身定制”。

其二，完备性与关联性强。成果由6个方面构成，各方面相互关联，形成一个整体和系统，不是割裂的、零碎的。例如：调研报告是所有5个子项目的基础和依据，能力标准既以调研报告为依据，又同时是培训方案、核心课程的依据。

其三，先进的理念和鲜明的职教特色。除了依据调研基础之外，还广泛吸收和借鉴了国内外教育界和行业的成果，既打破学科界线，又能系统创新，充分体现了以行业需求为导向、以能力为本位、以学习者为中心、以有效性为宗旨的职教特色，具有前瞻性和引领性。

其四，系统的开拓性。内容与形式时有探索，又初步构成了一个完备的整体。

四、项目分工

项目由重庆师范大学徐流教授总体负责，并对6个成果修改定稿。子项目一调研工作与调研报告由徐流教授负责，3个单位共同完成；子项目二专业教学能力标准由重庆市旅游学校张铁鹰高级教师负责；子项目三培训方案由扬州大学华国梁副教授负责；子项目四核心教材由扬州大学陈肖静博士负责；子项目五专业教学法由重庆师范大学李晴教授负责；子项目六培训质量评价指标体系由重庆师范大学陈丹讲师负责。

五、鸣谢与期盼

我虽然是这个项目的负责人，但它的确是一个集体成果，我不能贪天之功，据为己有。

首先，衷心感谢项目办及专家指导委员会，尤其是教育部职成司王继平副司长、郭春鸣处长、刘宏杰副处长，中国职教学会刘来泉常务副会长，教育部职教中心研究所主任邓泽民教授，华东师大职教所所长石伟平教授，黑龙江省科协副主席杨铭铎教授，同济大学职教学院王继平书记与周耕夫、冯晓院长、徐朔副院长，上海现代职业技术学院张杨莉副校长以及姜大源教授、俞启定教授、夏金星教授等领导和专家。感谢他们对项目的组织、指导和鼓励。没有他们，我的项目不能达到现在的水准。

其次，衷心感谢我的研发团队的所有同事，尤其是5位子项目负责人。我庆幸组建了这样一个和谐、友爱并且具有坚强战斗力的团队；庆幸找到了这样几位十分敬业、专业和视野开阔、敢于创新探索的子项目负责人。没有他们，我不可能完成这个项目。

再次，衷心感谢我所在的重庆师范大学，尤其是校长周泽扬教授，原校党委书记傅世放教授，副校长李禹阶教授、肖建国教授，感谢他们对我的高标准要求的大力支持；感谢我的主要合作学校之一扬州大学旅游烹饪学院，其主管副院长金昌海教授，不但给予了项目无私的支持，而且成了我的朋友；感谢另一个主要合作学校重庆市旅游学校的

毛勇校长、聂海英书记、孔炎和刘吉平副校长，他们对这个项目有求必应。没有他们，我不能顺利地完成项目。

必须特别衷心感谢的是我的导师，全国人大常委会原副委员长，民进中央原主席许嘉璐先生。20多年来，敬爱的许先生一直关爱我、指导我，尤其对我的这一项目给予鼓励。师恩似海，没齿难忘！

需要感谢的对象还有很多很多：在调研过程中提供帮助的所有个人和单位；在成果写作中参考的前贤时哲的成果；支持我的龚德才院长、刘敏主任，帮助我整理资料的老朋友陈前进、母志强先生，我向他们致以深深的敬意与谢意。

在结束这个冗长的序言时，还得要再说一句实话：由于我的水平有限和项目的探索性，这套成果究竟有多少价值与创新，只有等待使用者和读者的评判。我对所有的批评与建议都表示热切的期盼和真诚的感谢！我和我的同事都期望这套成果能真正为中国职教师资的建设发展发挥它应有的作用！

徐 流

2011年8月于重庆

前言

一、编写目的

长期以来,我国中等职业学校饭店服务与管理专业职教师资培训采用传统学科模式进行课程设置,导致课程内容与职业实践脱节,极大地制约了教师专业核心技能与行业实践能力的提升。为此,我们开发设计了两本核心课程教材,即侧重于饭店管理领域、关注中职教师关键技能的《饭店服务关键技能实训》与侧重于饭店管理领域、追踪行业实践最新发展的《饭店业实践前沿》。该核心课程教材构建了以中职教师职业能力为本位、以职业实践为主线、以项目课程为主体的模块化专业课程体系,着力推进两个转变,即转变以知识教育为中心的教育理念,强化教师专业知识的应用能力;转变以继承为中心的教育理念,培育教师行业管理的分析力与创造力。

二、编写过程

1. 建立团队。与以往课程开发以教师为单一主体不同,本次课程开发由项目组牵头,以饭店行业骨干、高校专业教师与中职专业骨干教师为主体形成课程开发团队,发挥各自优势,在全面调研的基础上,客观把握当前中职饭店服务与管理专业教师需求现状,充分听取各方意见,力求教材开发的科学性、先进性以及教材开发的品质。

2. 评估课程需求。这是核心课程开发活动的基础研究。教材开发团队认真分析中职教育特点以及饭店服务与管理专业教师需要具备的职业能力,充分利用重庆师范大学与扬州大学教育部职业教育师资培训基地的优势,总结开展国家级骨干教师培训班的经验,通过对中职教师在职硕士班和中职教师国家级培训班学员和全国220所中等职业学校进行调研,着重对教师的专业与教学能力、技能培训与考核、教研与科研以及饭店企业实践等情况进行了调研,提出核心课程建设的具体方案与对策。

3. 确定编写目标。即对核心课程教材做出价值定位。它是在分析与研究中职教师需求的基础上,确定开发的总体目标与具体目标。

4. 编制方案。确定核心课程的名称与内容,课程与教学内容应契合教师的兴趣和需求,突出教材内容的实践性、精选性与前瞻性。

三、编写思路

《饭店业实践前沿》分专题与讲座两个层级,专题共8个,即饭店业实践探索基础、饭店管理创新、饭店集团化管理、饭店信息化管理、饭店市场营销、经济型饭店发展探索、主题饭店运营实践、饭店评价体系,分别阐述了饭店业管理创新、饭店业集团化、信息化、经济型饭店、主题饭店以及饭店评价体系的最新成果与态势。每一讲内容还包括“案例导入”、“问题探究”两部分内容。“案例导入”部分,用精选案例探讨研究并追踪我国饭店业发展的最新变化;“问题探究”部分,通过问题研讨,结合饭店业发展中的热点与焦点问题进行探索。

四、主要特点

1. 运用案例教学。用精选案例探研追踪我国饭店业发展的最新变化。饭店服务与管理专业教学,不仅要培养教师专业知识的应用能力,而且要培养教师具备饭店管理能力。由于教师企业实践的时间有限,案例教学成为教师提高实践与管理能力很好的方式。

2. 追踪行业实践。追踪行业实践的最新发展,体现行业与专业发展要求的新理论、新知识、新技术和新方法。《饭店业实践前沿》对饭店的国际化、集团化、信息化管理以及经济型饭店、主题饭店以及饭店的评价体系等行业发展的焦点与热点问题进行了初步探索,使教师能够更好地了解行业发展的最新动态与实践趋势,从而有能力培养学生的行业适应力与行业竞争力。

五、编写分工

《饭店业实践前沿》由陈肖静担任主编,主要负责编写提纲、编写要求的设计与全书内容的修改与统稿,重庆师范大学徐流教授负责最后修改和定稿。具体写作分工如下:扬州大学陈肖静编写专题一、专题二、专题三、专题四、专题七和专题八第三讲,扬州大学封志明编写专题五,扬州大学侯兵编写专题六,常州九洲环宇大酒店总经理张懿编写专题八第一讲,扬州大学孙萍编写专题八第二讲。

编写《饭店业实践前沿》是一次新的尝试,由于编者学识、能力与时间所限,书中难免会有疏漏和错误,敬请各位专家与读者批评指正,以使我们不断完善。

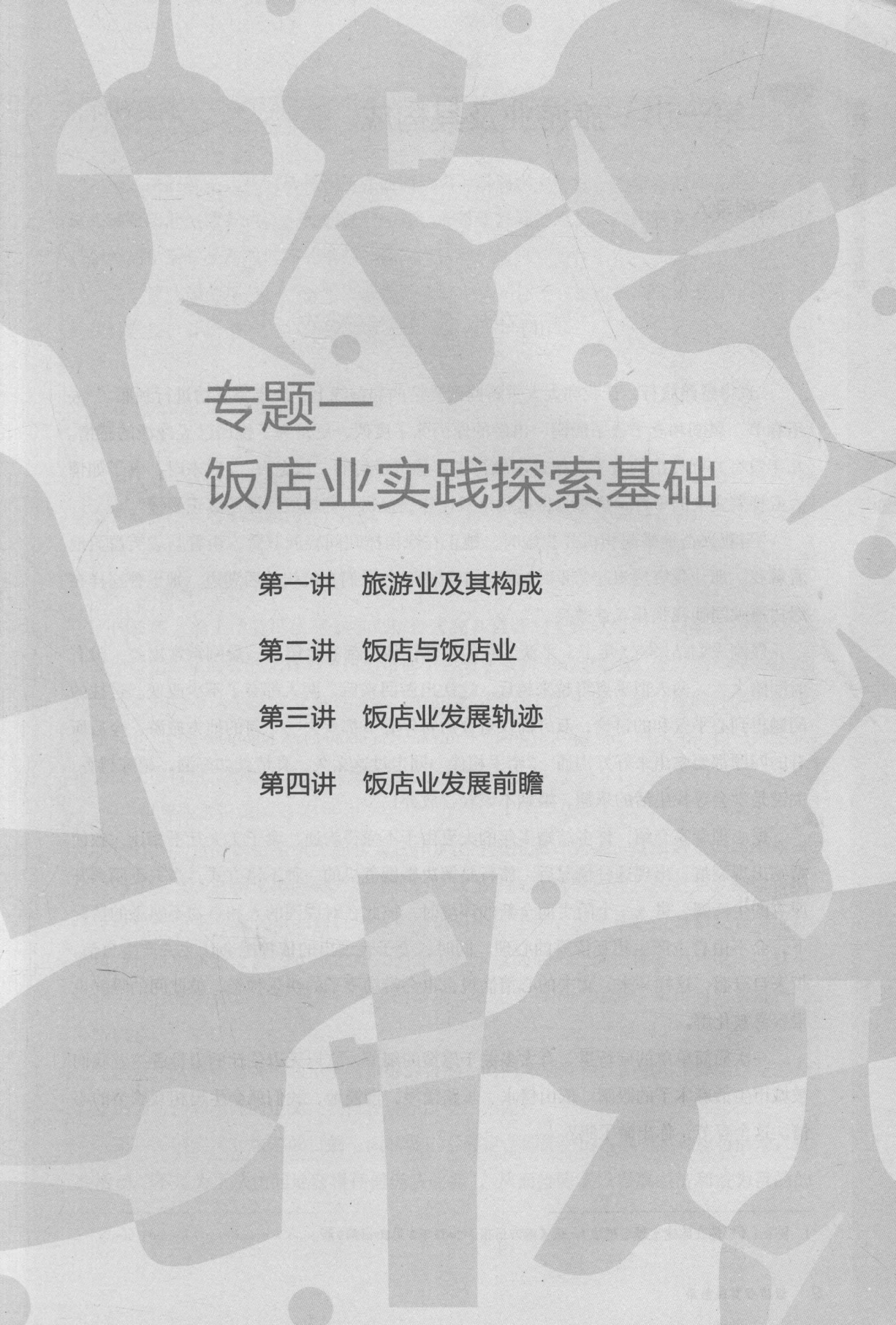
陈肖静

2011年7月于扬州

目 录

专题一 饭店业实践探索基础	1
第一讲 旅游业及其构成	2
第二讲 饭店与饭店业	10
第三讲 饭店业发展轨迹	21
第四讲 饭店业发展前瞻	31
专题二 饭店管理创新	39
第一讲 饭店管理理念创新	40
第二讲 饭店组织制度创新	58
第三讲 饭店人本管理创新	65
专题三 饭店集团化管理	73
第一讲 饭店集团化经营模式	74
第二讲 饭店集团化发展历程	87
第三讲 培育我国饭店集团的核心竞争力	95
专题四 饭店信息化管理	111
第一讲 饭店信息与信息管理	112
第二讲 饭店信息技术与信息系统	119
专题五 饭店市场营销	137
第一讲 饭店市场营销的基本内容	138
第二讲 饭店营销战略的制定与实施	160
第三讲 饭店市场营销的新发展	169

专题六 经济型饭店发展探研	185
第一讲 经济型饭店的发展现状与趋势	186
第二讲 经济型饭店运营实践的个案分析	204
专题七 主题饭店运营实践	213
第一讲 主题饭店发展概述	214
第二讲 我国主题饭店成功经营的个案分析	222
专题八 饭店评价体系	231
第一讲 饭店星级评定标准	232
第二讲 绿色饭店评价体系	242
第三讲 国际服务质量认证体系	256
附录	268
参考文献	342
后记	344



专题一

饭店业实践探索基础

第一讲 旅游业及其构成

第二讲 饭店与饭店业

第三讲 饭店业发展轨迹

第四讲 饭店业发展前瞻



第一讲 旅游业及其构成

● 案例导入

感情在旅途上越走越浓

“真得感谢旅行，让我和太太重新回到爱情的起跑线上，决定将感情进行到底。”去年春节，晨刚和妻子去了海南，出游的原因除了度假，更是为了挽回已经冷淡的感情。几年没有共同外出的夫妻，把这次旅行当作感情最后的“试金石”。回来时，妻子如情人般挽着丈夫的手臂，晨刚觉得这就是“比热烈接吻、拥抱更淳厚的真正爱情”。

“当我兴奋地举起相机寻找她时，她正在绿树掩映间轻展双臂，歪着脑袋笑盈盈地看着我。那让我突然想起恋爱时的第一个纪念日。我们在杭州的西湖边，她也曾这样在绿树掩映间朝我张开双臂微笑。”

晨刚夫妇结婚有5年了，平淡无味的生活让他们都心生倦怠。晨刚常常出差，没有时间陪太太，两人似乎离得越来越远。这次出游回来后，两人都有了不少改变。过往的问题得到心平气和的讨论，双方商议着今后每年春节都要去一个新的地方旅游，今后所有的问题都要拿出来好好沟通。“牵手相伴一同走过这么久，真情就如好酒，越陈越香。关键是学会寻找生活的乐趣，婚姻不该轻言放弃！”

据心理专家介绍，许多结婚多年的夫妻由于不懂得沟通，妻子丈夫互不相让，致使婚姻出现裂痕。出现这种情况后，旅行是解决婚姻危机的一种不错方式。当夫妻俩离开原有的生活圈，进入一个陌生而全新的环境时，彼此在对周围的人和事物不熟悉的情况下，会不由自主产生相互依靠的心理。同时，妻子表现出的依赖感会让丈夫产生自信，带来自豪感，这样一来，丈夫的心情愉悦，也会带动妻子的快乐神经，彼此间的隔阂也很容易被化解。

一次简简单单的旅行里，有太多关于感情的细节，它以无以伦比的力量震撼着我们被城市生活麻木了的眼睛。依山傍水、长路漫漫，慢慢地，我们就会生出相互珍惜的心情。这个春节，你出游了吗？¹

1 陈耘：《感情在旅途上越走越浓》，载《南方日报》2007年2月20日第7版。

● 问题探究

一、旅游就是让我们从每天所在的旧轨道上脱离出去，到一个全新的环境中，去尝试一种全新的生活方式，一种通过空间移动而带来差异的生活，在那里我们得以恢复自己新鲜的生活感受和对世界的敏感。你同意这种说法吗？为什么？

二、请从旅游年鉴、经济年鉴或统计年鉴中找到你所在城市或所在地近五年旅游业的统计数据，并给予一定的分析说明。

一、旅游的定义与特点

（一）旅游的定义

如何对“旅游”进行准确的定义是多年来一直困扰旅游学界的难题。目前，国内外学术界对旅游有着不同的理解，提出了不同的定义，但在国际上影响比较大的定义有以下两种：

① 艾斯特定义

1942年，瑞士学者汉泽克尔与克拉普夫在其合著的《普通旅游学纲要》一书中指出：旅游是非定居者的旅行和暂时居留而引起的现象和关系的总合。这些人不会导致长期定居，并且不从事任何赚钱的活动。20世纪70年代，这一定义被“旅游科学专家国际联合会”（International Association of Scientific Experts in Tourism）所采用。因该国际联合会法文缩写为“AIEST”，所以又称为“艾斯特”定义。

② 世界旅游组织的定义

1991年，世界旅游组织在加拿大召开了国际旅游统计大会，重新对旅游等基本概念进行了定义，并将《国际旅游统计大会建议书》向联合国推荐。1995年，经联合国统计委员会组织专家评审和修订后，在全世界推广使用。世界旅游组织和联合国统计委员会推荐的旅游定义为：旅游是人们为了特定目的而离开他们通常的环境，前往某些地方并作短暂停留（不超过一年）的活动，其主要目的不是为了从访问地获得任何经济收益。²

该定义从理论与技术的角度对旅游的目的、时间和地点等方面做出了界定，是迄今为止最为全面和明确的定义。具体表现在以下三方面：

第一，该定义对旅游的目的与内涵做出了界定，即旅游的内涵是各种旅行活动，这些活动“不是为了从访问地获得任何经济收益”，从而排除了以谋取经济利益为目的的

2 World Tourism Organization. Concepts, Definitions and Classifications for Tourism Statistics, 1995.

旅行活动。

第二，定义中的“短暂停留（不超过一年）”界定了旅游的时间跨度，从而排除了长久的移民活动及其他可能超过一年的非旅游活动。

第三，该定义用“离开他们通常的环境”来限定旅游必须是离开居住地或工作地，并位于一定距离以外的活动。“通常的环境”（usual environment）这个概念主要是排除在通常居住地区内的旅游、在住所与工作地之间频繁或长期的旅行、定期的社区旅行。³

（二）旅游的特点

综合人们对旅游定义的不同表述，可以发现旅游活动具有以下几个特点：

① 异地性

旅游是旅游者的一种空间活动。即旅游者离开自己的定居地到另一地方短时期逗留，去观赏异域风光，体验异国风情，揭示异地特色，使身心得到放松与休息，这一点反映了旅游活动的异地性。可以说，一个地区异地性越强，对域外旅游者的吸引力就越大，旅游者的感受也会越深，其旅游业也会更加红火。不难想象，古老而又年轻的中国对境外旅游者的魅力；不难明白，外地旅客对北京的神往；也不难理解，民族风情旅游总是引起异国异地游人观光的兴致；也不难解释游人如织的西子湖畔本地游者不多的原因。

② 暂时性

旅游是旅游者的一项暂时性活动。人们前往目的地，并在那里短期停留。这种短期停留有别于移民性的永久居留。这一点反映了旅游活动的暂时性。

③ 综合性

旅游是旅游者的旅行和暂时居留所引起的各种现象和关系的总合。它不仅包括旅游者的活动，如旅行、游览、观赏、消遣、考察、购物、会议等，而且涉及这些活动在客观上所产生的一切现象和关系。

二、旅游业的概念与构成

（一）旅游业的概念

20世纪50年代以来旅游业有了快速的发展，拉动了整个社会经济的发展，提升和扩大了需求的品位和空间，并迅速成为全球经济最具生命力的新兴产业。

3 查尔斯·R. 戈尔特耐，J.R. 布伦特·里奇，罗伯特·W. 麦金托什：《旅游业教程》，大连理工大学出版社，2003年，第15页。