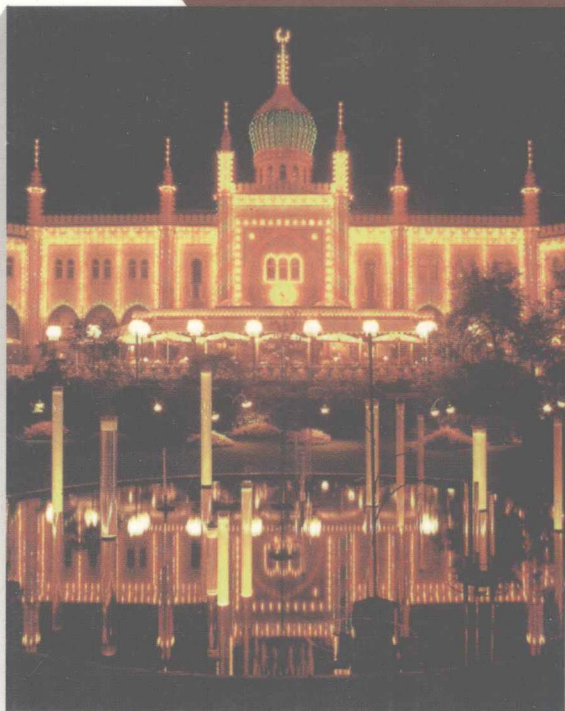


中等旅游职业技术教育系列教材

酒店管理

基础知识

刘子富 编著



中山大学出版社

中等旅游职业技术教育系列教材

酒店管理基础知识

刘子富 / 编著

中山大学出版社

· 广 州 ·

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店管理基础知识/刘子富编著. —广州: 中山大学出版社,
1997.7

(中等旅游职业技术教育系列教材/陈国强主编)

ISBN7 - 306 - 01320 - 3

I . 酒… II . 刘… III . 酒店管理 IV . F59



中山大学出版社出版发行
(广州市新港西路 135 号)

番禺市市桥印刷厂印刷 广东省新华书店经销
850 毫米×1168 毫米 32 开本 9 印张 230 千字
1997 年 7 月第 1 版 1999 年 3 月第 3 次印刷
印数: 11001 - 14000 册 定价: 12.80 元

中等旅游职业技术教育系列教材

编委会成员

主 编 陈国强

编委会	刘子富	张国光	唐扬耀
成 员	余春容	陈继光	卢棣培
	李灿佳	胡冠英	马杏容
	杜世伟		

内 容 提 要

本书是在多年教学实践的基础上，多方深入酒店作调查，对教学培训效果进行跟踪反馈，并经行家们讨论后编写的。书中论述了现代酒店管理的基础知识与酒店管理者应知应会的基本内容。它突出了酒店管理者岗位的应用性；突出了酒店管理的基础知识技能；突出了广州酒店业发展的独特性。内容科学实用，论述深入浅出，通俗易懂。

本书可作为中等旅游职业教育教材，也可作为酒店管理员培训教材，对自学酒店管理者亦有参考价值。

编者的话

酒店管理基础知识是管理学的一门分支科学。酒店管理的丛书繁多,但中等旅游职业教育的酒店管理教材,如何掌握它的“度”,使教者“适度”;学者有所得,这是我们教育、培训要探索、总结和发展的一个问题。本书立足广州现代酒店的实际,博采众长,以邓小平同志关于建设有中国特色的社会主义理论为指导,运用现代管理的新知识对酒店的基础知识、管理技能以及酒店管理者应知应会作了简明扼要、通俗易懂的论述,突出了以人为本的管理思想。

本书编写过程中,得到中山大学陈国强教授、广州市第二旅游职中张国光校长、广州市第三旅游职中唐扬耀校长以及广州地区的酒店管理者们的指导与帮助,在此表示衷心感谢。

中等旅游职业教育教材是发展中等旅游职业教育的基本条件。如何编好适用酒店中下层管理者的应知应会的酒店管理教科书,本书仅是个探讨和尝试。由于编者的水平所限,涉及现代酒店管理的新信息、新科技、新方法,本书未能具体展开论述,祈待旅游职业教育的行家们和酒店管理者予以补充、指正。

编者:刘子富

1996年11月于广州

总 序

广东旅游业起步早，从实行对外开放起就发展，并迅速地形成了一定的规模。

广东，特别以广州为中心的珠江三角洲作为改革开放的先行者，旅游业作为国民经济的有机组成部分正为改革开放作出其应有的贡献。随着我国改革开放向前发展，来华旅游的人数在不断增长，为满足海外旅游者的需要，我国旅游涉外酒店不仅在数量上有很大增长，而且在经营管理水平和服务质量上亦有很大提高。广东是来华入境人数最多的省份之一，亦是旅游涉外酒店接待海外旅游者与外汇收入最多的省份之一。根据 1993 年国家旅游局统计，按拥有客房间数的多少排列，按国营酒店座数多少排列，按利用外资建设的酒店多少排列，广东都居于前 10 名之首。营业收入超 2 亿元的酒店全国有 15 家，广东占 6 家，第一、二、三名均在广州。获选进入 1994 年中国 500 家最大服务企业中的 30 家旅游涉外酒店，广东占 10 家，其中第一、二、三名都在广州。

广东旅游业起步早，作为旅游业的支柱之一的酒店业同样起步早、发展快，而且较早引进外资建设酒店，并且借鉴国外先进酒店的管理经验。为满足我省酒店业迅速发展的需要，省内有关大学先后建立了旅游酒店管理专业，有的还设立了硕士研究生点，但对为数众多基础层次的酒店人才的培养，就必须依靠相对集中于广州的旅游职业中学和中等专业学校来承担。这些旅游职业学校还利用其教学条件为酒店承担各种形式的培训工作，把正规教育与培训教育结合起来，十分有利于酒店人才的成长。这些

承担旅游职业技术教育的学校，对我省酒店业人才的培养，担任了一个十分重要的角色。

经过多年的实践，广州市旅游职业中学和中专都在酒店职业技术教育方面积累了许多经验，他们十分重视理论与实践的结合，重视同酒店紧密联系并建立起自己的教学实习基地，重视对学生进行专业应用能力的培养，重视职业技术教育的教材建设。这些学校都各自编有自己的教材，各具特色，各有所长。一直以来这些学校的领导都重视相互间教学经验的交流，并以各种形式的教学经验交流开展校际间的联谊活动。如何加强旅游职业技术教育，对我们来说是一个新的课题，正是这些学校的教师们在教学实践过程中一点一滴地把经验积累起来，也一步一步地解答着这个课题。如何能将这些教学成果加以巩固、提高和发展呢？这是他们在校际联谊活动中经常思考的问题。这些学校领导倡议编写一套有广州特色的中等旅游职业技术教育的教材来反映已取得的教學成果。这个倡议很快就得到了这些学校广大教师的支持，在近一年的时间里组织完成了这套教材的编写工作。

这套教材第一批共5种，已陆续推出，包括有《旅游概论》、《酒店公共关系》、《旅游职业道德》、《客房实务》、《餐饮实务》。将来还会根据教学的需要，编写第二批教材及教学参考用书。这套中等旅游职业学校的教材用书，同样也可作为旅游酒店广大从业人员的培训教材和自学参考书。

这套教材的编写得到了国家旅游局教育司的热情鼓励，得到省市教育部门和省市旅游局的支持，在编辑出版方面得到中山大学出版社的具体帮助，这套教材的出版问世是各方参与者共同努力的结果。谨在此表示诚挚的谢意。希望这套教材的出版能促进广州市旅游职业技术教育的进一步发展。

陈国强

1995年9月于广州中山大学

前 言

酒店是旅游业的重要组成部分，它是旅游业赖以生存和发展的三大支柱之一。酒店经营管理基础知识是伴随我国扩大改革开放，建设有中国特色的社会主义旅游事业而形成的一门新的学科。

《酒店管理基础知识》是为广州地区的中等旅游职业教育培训的需要而编写的。在编写这本书的时候，我们根据广州地区中等旅游职业教育对象与酒店实际，在科学管理的理论与酒店实务管理两个方面兼顾的同时，较为着重编写管理理论、管理职能、管理制度、管理的方法、形式以及管理者的素质等方面的基本知识，以祈达到举一反三、触类旁通的目的。

酒店管理是一门科学，它属于微观学科，是研究酒店的经营管理的。它是作为管理科学的一个分支，把酒店作为一个独立的经济实体，一个独立的管理体系来进行研究的。许多酒店在基本条件大体相同的情况下，为什么有的酒店的服务质量高，形象好，经济效益、社会效益双丰收？有的酒店则问题成堆，亏损日益严重？关键在于管理。

由于酒店管理这门学科的研究在我国是属于一门新兴科学，这门学科在我国进行研究，比先进国家慢了一步，但其研究发展很快。因此我们必须努力去学习、研究、探索、实践、总结，才能办出有中国特色的酒店，才能形成一套有中国特色的酒店经营管理学。

广州要建设成为国际化大都市和要创办成为中国优秀的旅游城市，广州的旅游业要参与国际市场的竞争，这对旅游从业人员，特别是对酒店管理者来说，任重而道远。酒店的管理者应尽快使自己知识专业化、管理科学化、管理思想现代化，形成一个人人重视管理、关心管理、学习管理、研究管理的热潮。这样，我们的酒店管理就一定能够“自成一家”，在国际市场竞争中也一定能够创造佳绩。

目 录

前 言	(1)
第一章 酒店管理概述	(1)
第一节 酒店管理的重要性与管理的基本任务	(1)
一、酒店管理的重要性	(1)
二、酒店经营管理的基本任务	(6)
三、管理学是一门科学, 又是一种艺术	(11)
四、学习管理应遵循的方针	(14)
第二节 酒店发展的简史	(18)
一、我国酒店的发展简史	(18)
二、国外酒店的发展简史	(20)
三、我国酒店发展的趋势	(24)
第三节 酒店的分类与星级	(26)
一、酒店的分类	(26)
二、酒店的星级	(30)
第二章 酒店管理的基础理论	(34)
第一节 管理的产生与发展	(34)
一、管理的产生	(35)
二、管理发展的简介	(37)
第二节 科学管理理论	(39)
一、泰罗的科学管理理论	(40)
二、法约尔的组织管理理论	(41)
第三节 行为科学	(42)
一、梅约的霍桑试验	(42)

二、需求层次理论	(43)
三、双因素理论	(44)
四、X, Y 理论与 Z 理论	(44)
第四节 现代管理理论	(47)
一、系统理论	(47)
二、决策理论	(48)
三、权变理论	(49)
四、运筹学理论	(49)
第三章 管理者要履行管理的职能	(51)
第一节 计划职能	(51)
一、计划职能的概念	(52)
二、一般决策的依据与科学决策程序	(52)
三、计划的核心就是目标	(53)
四、酒店的计划内容主要由计划指标决定	(54)
五、实施决策——安排计划应注意的问题	(55)
第二节 组织职能	(56)
一、什么叫组织	(56)
二、组织职能的含义	(56)
三、组织职能的特点	(57)
四、组织职能的内容	(57)
五、酒店进行组织设计时必须遵循的原则	(58)
第三节 指挥职能	(58)
一、指挥职能的含义	(58)
二、指挥要贯彻的原则	(59)
三、指挥的手段	(59)
四、指挥的形式与类型	(60)
五、执行指挥职能时应注意的问题	(61)
第四节 控制职能	(67)

一、什么叫控制职能	(68)
二、控制的目的是	(68)
三、控制的依据	(68)
四、控制的要素	(68)
五、控制的类型	(69)
六、酒店管理控制的内容	(70)
七、有效控制条件	(72)
第五节 调节职能	(73)
一、什么叫调节职能	(74)
二、调节的目的	(74)
三、调节的内容	(74)
四、调节的原则	(75)
五、调节的形式	(76)
六、管理者应具备的调节能力	(77)
第四章 酒店的组织机构与管理制度	(79)
第一节 酒店组织机构建立的原则	(79)
一、任务目标原则	(79)
二、统一指挥原则	(80)
三、分工协作原则	(80)
四、责任权力原则	(81)
五、管理幅度与层次原则	(81)
六、精干效率原则	(83)
第二节 酒店的组织形式	(84)
一、直线制组织形式	(84)
二、职能制组织形式	(85)
三、直线职能制组织形式	(85)
四、其他的组织形式	(88)
第三节 酒店的管理制度	(90)

一、酒店的领导体制	(91)
二、酒店管理的基本制度	(93)
附: ××酒店员工手册参考样本	(99)
第五章 服务质量管理	(111)
第一节 服务质量的含义	(111)
一、服务质量是酒店的生命线	(112)
二、服务质量是酒店竞争的需要	(112)
三、抓好服务质量, 提高酒店管理水平, 以保证优质的服务质量	(114)
第二节 服务质量的含义与特点	(115)
一、服务质量的含义	(115)
二、服务质量的特点	(116)
第三节 服务质量的内容与要求	(122)
一、服务设施设备条件	(122)
二、服务水平	(122)
第四节 酒店全面质量管理	(130)
一、什么叫酒店全面质量管理	(130)
二、质量管理发展的三个阶段	(130)
三、全面质量管理的特点	(130)
四、实施全面质量管理的基本方法	(132)
第五节 酒店整体质量管理	(141)
一、为什么提出酒店整体质量管理的新概念	(141)
二、什么叫酒店整体质量管理	(143)
三、酒店整体质量管理的基本途径	(144)
第六章 酒店业务部门管理	(150)
第一节 前厅部管理概述	(150)
一、对前厅部的基本认识	(150)
二、前厅部管理的基本任务	(151)

三、前厅部机构设置模式与工作内容·····	(152)
四、前厅部管理应注意的问题·····	(155)
第二节 客房部管理概述·····	(156)
一、对客房部的基本认识·····	(156)
二、客房部管理的基本任务·····	(157)
三、客房部的机构设置模式与工作内容·····	(159)
四、客房部管理应注意的问题·····	(161)
第三节 饮食部管理概述·····	(163)
一、对饮食部的基本认识·····	(163)
二、饮食部管理的基本任务·····	(164)
三、饮食部机构设置模式与餐厅的种类·····	(167)
四、优秀餐厅的条件·····	(169)
五、饮食部管理应注意的问题·····	(170)
第四节 康乐部管理概述·····	(172)
一、对康乐部的基本认识·····	(172)
二、康乐部服务的基本内容·····	(173)
三、康乐部管理的基本任务·····	(173)
四、康乐部机构设置模式·····	(174)
五、康乐部设施的设置原则·····	(174)
六、康乐部管理应注意的问题·····	(176)
第五节 商场部管理概述·····	(178)
一、对商场部的基本认识·····	(178)
二、商场部管理的基本任务·····	(178)
三、商场部机构的设置模式·····	(180)
四、商场部管理应注意的问题·····	(180)
第六节 工程部管理概述·····	(182)
一、对工程部的基本认识·····	(183)
二、工程部的机构设置模式·····	(184)

三、工程部管理的基本任务·····	(185)
四、工程部管理应注意的问题·····	(187)
第七章 职能部门管理·····	(189)
第一节 人事部管理概述·····	(189)
一、对人事部的基本认识·····	(189)
二、人事管理的主要内容·····	(192)
三、人事部的机构设置模式·····	(193)
四、人事部管理的基本任务·····	(194)
五、人事部管理应注意的问题·····	(194)
第二节 公关部管理概述·····	(200)
一、对公共关系的基本认识·····	(200)
二、公关部的基本任务·····	(203)
三、公关部的机构设置模式·····	(203)
四、公关部管理应注意的问题·····	(204)
第三节 保安部管理概述·····	(207)
一、对保安部的基本认识·····	(207)
二、保安部管理的基本任务·····	(208)
三、保安工作的基本原则·····	(209)
四、保安部的机构设置模式·····	(209)
五、保安部管理应注意的问题·····	(210)
第四节 财务部管理概述·····	(213)
一、对财务部的基本认识·····	(213)
二、财务部管理的基本任务·····	(215)
三、财务部的机构设置模式·····	(216)
四、财务部管理应注意的问题·····	(216)
第八章 管理者应知、应会与应具备的素质·····	(219)
第一节 管理者要知多识广·····	(221)
一、管理者为什么要知多识广·····	(221)

二、管理者应知什么·····	(221)
三、怎样才能成为知多识广的管理者·····	(222)
第二节 管理者应有的基本观念·····	(224)
一、管理者树立正确观念的重要性·····	(225)
二、管理者应有的基本观念·····	(226)
第三节 管理者在酒店担当的角色·····	(236)
一、参谋者·····	(236)
二、策划者·····	(237)
三、组织者·····	(237)
四、指挥者·····	(238)
五、执行者·····	(238)
六、监督者·····	(239)
七、反馈者·····	(239)
八、协调者·····	(239)
九、酒店代表·····	(240)
第四节 管理者应有的基本素质·····	(242)
一、管理者的素质概念·····	(242)
二、管理者应有的基本素质·····	(243)
第五节 管理者应有的知识与能力·····	(252)
一、管理者应有的知识·····	(252)
二、管理者应有的能力·····	(253)
第六节 做一名有效的管理者·····	(258)
一、什么是有效的管理·····	(259)
二、提高管理有效性的途径·····	(260)
三、怎样调动下属的积极性·····	(263)