

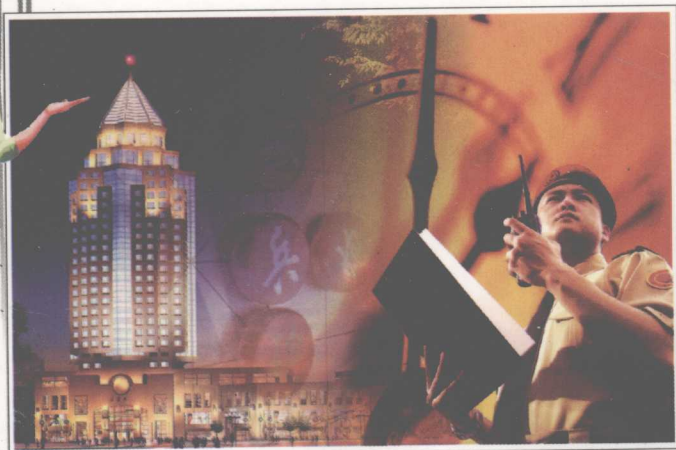
Quanguozhiyejiaoyu
tongyongjiaocai
LÜYOUFUWU
YU FANDIANGUANLI
ZHUANYE

朱多生 王丽梅 主编

全国职业教育通用教材
旅游服务与饭店管理专业

酒店管理 概论

- 酒店概述 · 酒店管理概述
- 酒店计划与决策 · 酒店组织管理
- 酒店指挥 · 酒店控制
- 酒店前台部门管理 · 酒店后台部门管理



电子科技大学出版社

Quanguozhiyejiaoyu
tongyongjiaocai

LYYOUFUWU
YU FANDIANGUANLI
ZHUANYE

全国职业教育通用教材
旅游服务与饭店管理专业



酒店管理 概论



朱多生 王丽梅 主编



电子科技大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店管理概论 / 朱多生, 王丽梅主编. —成都:

电子科技大学出版社, 2009. 1

全国职业教育通用教材 (旅游服务与饭店管理专业)

ISBN 978-7-81114-955-5

I. 酒… II. ①朱… ②王… III. 饭店—企业管理—职业教育—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 124250 号

全国职业教育通用教材 (旅游服务与饭店管理专业)

酒店管理概论

朱多生 王丽梅 主编

-
- 出 版: 电子科技大学出版社 (成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编: 610051)
- 责任编辑: 汤云辉
- 主 页: www.uestcp.com.cn
- 电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn
- 发 行: 新华书店经销
- 印 刷: 四川省南方印务有限公司
- 成品尺寸: 145mm×210mm 印张 10.25 字数 276 千字
- 版 次: 2009 年 1 月第一版
- 印 次: 2009 年 1 月第一次印刷
- 书 号: ISBN 978-7-81114-955-5
- 定 价: 18.00 元
-

■ 版权所有 侵权必究 ■

- ◆ 本社发行部电话: 028-83202463; 本社邮购电话: 028-83208003。
- ◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

内 容 提 要

本书是职业教育“旅游服务与饭店管理”专业教材。

本书从理论和实践的结合入手，系统地介绍了酒店管理的基础知识，并通过一定数量的案例分析，使读者在学习酒店管理理论的同时，获得对酒店实际情况的一般了解。本书共分八章：第一章介绍酒店一般知识；第二章介绍酒店管理的原理；第三章到第六章分别介绍酒店管理的计划、组织、指挥和控制等四大职能；第七章介绍酒店前台部门管理；第八章介绍酒店后台相关部门；最后的两则附录，是酒店从业人员必备的专业读物，用以提高读者对国际和我国酒店管理基础知识的掌握和运用能力。本书结构层次清晰，内容丰富、案例多样，具有适用面广，操作性强的特点。

本书可以作为高、中等职业学校，普通高等院校，成人高校以及民办高校相关专业的通用教材，也可作为酒店管理岗位培训教材和酒店服务员等级考试参考用书。

总 导 言

随着我国国民经济的高速发展，旅游越来越成为人们重要的生活方式。与世界发达国家相比，我国的旅游业起步较晚，旅游业在我国还是一个新兴的产业，旅游教育更是近 20 年来才逐渐发展起来的。

我国是一个文明古国，有悠久的历史、灿烂的文化、秀丽的山川，而且民族众多，旅游资源丰富而独特。改革开放以来，在党和政府发展旅游经济思想的指导下，旅游业得到迅速发展，其在国民经济中的作用不断增强，在世界旅游业中的地位不断提高。

我国的节假日安排和国庆黄金周旅游的冲击波，将我国的国内旅游和出境旅游推向了高潮，将旅游业这一经济增长点的旺盛生命力与其关联带动作用发挥到了极致。面对如此巨大的旅游市场，在从政策上加速发展我国旅游经济的同时，迫切需要大量的旅游服务与管理人才。调查研究表明，当前，旅游业人才缺口最大的是中、初级旅游行业管理者和劳动者，而职业教育学校的“旅游服务与管理”专业正是培养这类人才的摇篮。

为贯彻执行《中共中央国务院关于深化教育改革 全面推进素质教育的决定》精神，积极推进《面向 21 世纪教育振兴行动计划》，我们针对旅游教育的特点出版了符合新型教育理念的“全新教材”。

经过认真的分析和研究后，我们严格按照国家《职业教育旅游服务与管理专业教学大纲》的要求，邀请了一批在旅游教育一线从教经验丰富的教师，精心组织编写了一套极具活力、极为适用的全新教材，近期推出的有：《职业道德与职业指导》《法律基础知识》《计算机应用基础》《旅游概论》《旅游心理学》《中国旅游地理》《旅游政策与法规》《中国民族民俗》《导游基础知识》《菜点酒水知识》《导游业务》《旅行社业务》《旅游市场学》《酒店管理概论》《酒店前厅服务与管理》《酒

《酒店客房服务与管理》《酒店餐厅与宴会管理》《旅游英语基础》等近二十种规划教材。

纵观本套教材，具有如下的特点和亮点：

一、定位准确。教材是教学中的根本，教材的内容既不能“偏高”，也不能“偏杂”。本套教材抓住职业教育主要是培养“中、初级专门人才”这个根本，在每种教材的内容取舍、组织构架上都十分恰当。

二、理念全新。旅游业是我国与国际接轨最早的行业，尤其是在当今经济全球化的时代，旅游业的服务规范、管理方法和经营理念，随时都在发生巨大的变化。因此，在教材中必须及时反映产业和市场的特点，而本套教材能将国际、国内旅游业和市场的最新发展和变化有机地融入其中。

三、重视基础。人文社科与科学技术一样，依然有其特定的知识体系，而在知识体系中，“知识基础”是其最重要的平台。本套教材紧扣旅游服务和管理专业的特点，清晰地阐述了知识体系中的“重点”“难点”和“盲点”，使读者在学习中能从容地抓重点、突难点、解盲点，建立起稳固的知识基础。

四、突出实践。当代职业教育在全新教学理念的指导下，教学模式已经多样化，其中，模拟工作实践中真实环境的“情景教学”和以实际工作中的重要、典型、常见例子为主线的“案例教学”被广泛采用，本套教材在这方面从整体上结合得非常完美。

五、强化应用。职业教育必须以职业岗位规范和职业能力的需要为依据，最终目的是要求把所学的知识应用到实际岗位上。本套教材无论从体例结构、案例选取和综合技能培训等方面，都始终贯彻了“应用”这个主题。

教材或者图书虽然是特殊的商品，但毕竟是“商品”，任何商品最终都要接受市场的检验，出版者将企盼着千百万读者的回应。

职业教育教材编写委员会

前 言

经过改革开放近三十年的发展，我国酒店业取得了巨大的成就，但我国的酒店管理和服务水平，距离国际先进水平还有较大的差距。为了提高我国酒店职业教育的质量，提高我国酒店从业人员的素质，努力缩小我国酒店管理水平和与服务水平与国际标准的差距，需要培养大量热爱本职工作、有较强动手能力的酒店行业专门人才。为满足大量酒店服务人员和基层管理人员提高服务技能和管理能力的需要，迫切需要理论和实践两个方面结合得比较好的酒店管理教材，为此我们组织相关专家编写了本套教材。

本书从理论和实践的结合入手，系统地介绍了酒店管理的基础知识，并通过一定数量的案例分析，使读者在学习酒店管理理论的同时，获得对酒店实际情况的一般了解。本书共分八章：第一章介绍酒店一般知识；第二章介绍酒店管理的原理；第三章到第六章分别介绍酒店管理的计划、组织、指挥和控制等四大职能；第七章介绍酒店前台部门管理；第八章介绍酒店后台相关部门；最后的两则附录，是酒店从业人员必备的专业读物，用以提高读者对国际和我国酒店管理基础知识的掌握和运用能力。

为培养学生对酒店专业的兴趣和热爱，通过大量案例提高其兴趣是本书的一大特点。在体例上，本书采用了比较先进的教材编写系统，每章有提要、知识要点和适量习题。

本书的编写是集体智慧的结晶。在集体讨论的基础上，第一章、第二章、第三章由四川行政学院朱多生老师执笔；第四章、第五章、第六章由辽宁科技大学高职院校经济系王丽梅老师执笔；第七章、第八章以及两则附录由中国劳动关系学院高职院校周敏慧老师执笔。

本书在编写过程中，参考了一系列的相关文献和资料（已在参考文献中列出），并借鉴了互联网上的一些信息，请恕不能一一列明，在此谨向编著这些著作、资料的专家、学者致以诚挚的感谢！

由于时间仓促和编者水平有限，书中不足之处在所难免，恳请各位专家和读者不吝赐教，以期在日后修订时更正。

编 者

目 录

| | |
|----------------------|----|
| 第一章 酒店概述..... | 1 |
| 第一节 酒店发展简史..... | 1 |
| 一、西方酒店发展史..... | 3 |
| 二、我国酒店发展史..... | 8 |
| 第二节 酒店产品..... | 11 |
| 一、酒店产品的作用..... | 11 |
| 二、酒店产品的内容..... | 13 |
| 第三节 酒店类型..... | 15 |
| 一、按酒店的用途分类..... | 15 |
| 二、按酒店的地点分类..... | 18 |
| 三、按酒店的经营方式及产权分类..... | 19 |
| 四、按酒店的规模分类..... | 20 |
| 五、按酒店的档次分类..... | 21 |
| 第四节 现代酒店集团..... | 21 |
| 一、酒店集团的形成..... | 22 |
| 二、酒店集团的经营模式..... | 24 |
| 三、中国酒店集团的发展与现状..... | 28 |
| 思考与练习..... | 29 |
| 案例分析..... | 29 |

| | |
|--------------------------|-----------|
| 第二章 酒店管理概述 | 31 |
| 第一节 酒店管理思想..... | 31 |
| 一、古典管理思想..... | 31 |
| 二、行为管理思想..... | 35 |
| 三、定量管理思想..... | 38 |
| 四、系统和权变管理思想..... | 38 |
| 第二节 酒店管理的职能、目标和层次..... | 46 |
| 一、酒店管理的职能..... | 46 |
| 二、酒店管理的目标和层次..... | 51 |
| 第三节 酒店管理者的分类与应具备才能..... | 52 |
| 一、酒店管理人员的分类..... | 52 |
| 二、酒店管理人员的应具备才能..... | 54 |
| 第四节 酒店工作人员的素质..... | 56 |
| 一、思想道德素质..... | 56 |
| 二、业务素质..... | 57 |
| 三、心理素质..... | 59 |
| 思考与练习..... | 60 |
| 案例分析..... | 61 |
| 第三章 酒店计划与决策 | 63 |
| 第一节 酒店环境分析..... | 63 |
| 一、酒店环境研究的必要性..... | 63 |
| 二、酒店一般环境的构成..... | 65 |
| 三、酒店具体环境的构成..... | 68 |
| 四、酒店经营环境分析..... | 73 |

| | |
|-------------------------|------------|
| 第二节 酒店决策..... | 75 |
| 一、决策概念..... | 75 |
| 二、酒店决策的特点..... | 76 |
| 三、酒店决策的过程..... | 78 |
| 四、影响酒店决策的主要因素..... | 84 |
| 第三节 酒店计划中的决策方法..... | 88 |
| 一、确定酒店经营方向和内容的决策方法..... | 88 |
| 二、确定行动方案的分析评价法..... | 92 |
| 第四节 酒店计划..... | 93 |
| 一、酒店工作人员的计划职责..... | 94 |
| 二、制订酒店计划的原则和要求..... | 95 |
| 三、酒店计划的目标..... | 95 |
| 四、预测和酒店内、外部环境分析..... | 96 |
| 五、对各种备选方案进行评估..... | 98 |
| 六、确定各种策略并形成书面文件..... | 99 |
| 第五节 酒店计划类型及常用指标..... | 102 |
| 一、酒店计划的类型..... | 102 |
| 二、酒店常用计划指标..... | 104 |
| 思考与练习..... | 106 |
| 案例分析..... | 107 |
| 第四章 酒店组织管理..... | 108 |
| 第一节 酒店组织..... | 108 |
| 一、酒店组织的含义..... | 108 |
| 二、酒店组织的重要性..... | 109 |
| 三、酒店组织设计的内容..... | 109 |

| | |
|----------------------|------------|
| 四、酒店组织设计的原则..... | 110 |
| 第二节 酒店组织管理基本问题..... | 112 |
| 一、酒店管理幅度和酒店管理层次..... | 112 |
| 二、酒店的集权与分权..... | 114 |
| 三、酒店中的非正式组织..... | 120 |
| 第三节 酒店组织形式..... | 123 |
| 一、多数酒店的组织形式..... | 124 |
| 二、酒店工作设计..... | 127 |
| 第四节 人员的配备..... | 129 |
| 一、人员配备工作的任务和原则..... | 129 |
| 二、酒店人员配备的程序..... | 131 |
| 第五节 酒店组织的改革..... | 134 |
| 一、酒店组织改革的目的..... | 134 |
| 二、酒店组织改革的动力和阻力..... | 135 |
| 三、酒店组织改革的过程..... | 137 |
| 第六节 酒店的基本管理制度..... | 138 |
| 一、总经理负责制..... | 138 |
| 二、目标管理制..... | 139 |
| 思考与练习..... | 140 |
| 案例分析..... | 141 |
| 第五章 酒店指挥..... | 143 |
| 第一节 酒店领导者..... | 143 |
| 一、“领导”与“领导者”..... | 143 |
| 二、领导者的影响力与领导作用..... | 144 |
| 三、领导者的领导方式..... | 146 |

| | |
|-----------------------|------------|
| 四、酒店领导者与酒店管理者的区别..... | 154 |
| 第二节 不同人性假设的管理风格..... | 155 |
| 一、“经济人”假设..... | 155 |
| 二、社会人假设..... | 156 |
| 三、自我实现的人假设..... | 157 |
| 四、复杂人假设..... | 159 |
| 第三节 激励理论与酒店员工激励..... | 160 |
| 一、激励的性质..... | 160 |
| 二、激励理论..... | 161 |
| 三、激励员工积极性..... | 165 |
| 第四节 酒店管理沟通..... | 168 |
| 一、沟通的重要性..... | 168 |
| 二、沟通的类别..... | 169 |
| 三、沟通的障碍及其克服..... | 171 |
| 四、非正式沟通及其管理..... | 177 |
| 思考与练习..... | 179 |
| 案例分析..... | 180 |
| 第六章 酒店控制..... | 182 |
| 第一节 控制的概念、目的和类型..... | 182 |
| 一、控制概念..... | 182 |
| 二、控制目的..... | 183 |
| 三、控制类型..... | 183 |
| 第二节 酒店控制标准的制订..... | 187 |
| 一、控制标准种类..... | 187 |
| 二、对酒店控制标准的要求..... | 188 |

| | |
|---------------------------|------------|
| 三、制订酒店控制标准的原则..... | 189 |
| 第三节 酒店控制标准的实施..... | 190 |
| 一、实施控制标准原则..... | 190 |
| 二、实施酒店控制标准的方法..... | 194 |
| 第四节 服务质量管理与控制..... | 197 |
| 一、酒店服务质量..... | 197 |
| 二、服务的全面质量管理..... | 199 |
| 思考与练习..... | 202 |
| 案例分析..... | 202 |
| 第七章 酒店前台部门管理 | 204 |
| 第一节 前厅部..... | 204 |
| 一、前厅部概述 | 204 |
| 二、前厅部在酒店中的地位 and 作用..... | 205 |
| 三、前厅部的工作任务..... | 205 |
| 四、前厅部的组织机构及其职责..... | 206 |
| 五、前厅部管理的基本要求..... | 208 |
| 六、前厅部的工作流程..... | 209 |
| 第二节 客房部..... | 215 |
| 一、客房部概述 | 215 |
| 二、客房部的业务管理..... | 216 |
| 第三节 餐饮部、娱乐部..... | 222 |
| 一、餐饮部概述 | 222 |
| 二、餐饮部管理 | 222 |
| 三、娱乐部概述 | 231 |
| 四、娱乐部管理 | 232 |

| | |
|---------------------------|------------|
| 第四节 商场部..... | 235 |
| 一、商场部概述..... | 235 |
| 二、商品业务管理..... | 238 |
| 第五节 市场销售部..... | 243 |
| 一、市场销售部概述..... | 243 |
| 二、市场销售部的管理..... | 248 |
| 思考与练习..... | 252 |
| 案例分析..... | 253 |
| 第八章 酒店后台部门管理 | 255 |
| 第一节 财务部..... | 255 |
| 一、财务部概述..... | 255 |
| 二、财务部管理 | 259 |
| 第二节 人力资源部..... | 263 |
| 一、人力资源部概述..... | 263 |
| 二、人力资源部管理..... | 266 |
| 第三节 安全保卫部..... | 272 |
| 一、安全保卫部概述..... | 272 |
| 二、安全保卫部管理..... | 277 |
| 第四节 工程部..... | 282 |
| 一、工程部概述 | 282 |
| 二、工程部管理 | 288 |
| 思考与练习..... | 291 |
| 案例分析..... | 291 |
| 附录 | 294 |
| 附录一 国际旅馆法..... | 294 |

| | |
|-------------------------|-----|
| 绪言 | 294 |
| 第一部分 契约关系 | 295 |
| 第二部分 其他责任 | 296 |
| 附录二 酒店常见问题处理 50 例 | 298 |
| 参考文献 | 312 |

第一章 酒店概述

【本章提要】

旅游是人类经济发展到一定程度的必然活动，随着我国经济的进一步发展，我国旅游业将逐渐成长为国民经济的支柱产业。据报道，截止 2007 年，全国有 27 个省、市、自治区、直辖市将旅游业作为经济发展的支柱产业。因此，可以预见作为旅游业的三大支柱之一，酒店业也必将得到长足的进步，成为丰富人们旅游活动的必要组成部分。了解酒店发展的一般历史过程，既是丰富酒店知识的需要，也是作为酒店工作人员热爱本职工作，了解酒店相关知识的前提。

【关键词】

酒店业 酒店历史 酒店集团

【知识要点】

- 掌握旅游酒店的类型；
- 熟悉酒店集团的经营模式；
- 掌握酒店产品的一般特点；
- 了解酒店业的发展历史和发展趋势；
- 了解酒店、酒店产品的基本概念。

第一节 酒店发展简史

英文中“hotel”这个词汇来自法语，意指富贵人家在乡村所拥有的豪华、雄伟的宅第、别墅，主人在其中款待亲朋好友。到后来英、美等国家用“hotel”指具有餐饮和住宿等服务功能的营业性建筑设施。