

满足模块化和项目要求式教学，突出“学以致用”、问题导向，培养真正的“应用型”旅游业人才。

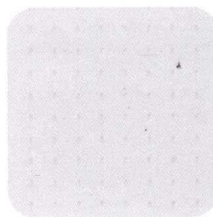


高职高专
旅游管理类
规划教材

李辉作 于涛◎主编

孙国雁◎副主编

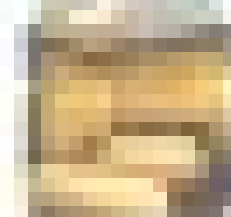
酒店 经营与管理



中国发展出版社

1000

酒店 经营与管理





高职高专
旅游管理类
规划教材

酒店经营与管理



李辉作 于涛◎主编

孙国雁◎副主编

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店经营与管理/李辉作, 于涛主编; 孙国雁副主编. —北京:
中国发展出版社, 2009.6

(高职高专旅游管理类规划教材)

ISBN 978 - 7 - 80234 - 422 - 8

I. 酒… II. ①李… ②于… ③孙… III. 饭店—企业管理
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 102116 号

书 名: 酒店经营与管理

主 编: 李辉作 于 涛

副 主 编: 孙国雁

出版发行: 中国发展出版社

(北京市西城区百万庄大街 16 号 8 层 100037)

标准书号: ISBN 978 - 7 - 80234 - 422 - 8

经 销 者: 各地新华书店

印 刷 者: 北京东海印刷有限公司

开 本: 787 × 980mm 1/16

印 张: 21

字 数: 412 千字

版 次: 2009 年 6 月第 1 版

印 次: 2009 年 6 月第 1 次印刷

印 数: 1—5000 册

定 价: 35.00 元

咨询电话: (010) 68990642 68990692

购书热线: (010) 68990682 68990686

网 址: <http://www.develpress.com.cn>

电子邮件: fazhanreader@163.com

版权所有·翻印必究

本社图书若有缺页、倒页, 请向发行部调换

高职高专旅游管理类规划教材编委会

(排名次序不分先后)

李辉作	齐齐哈尔大学
于 涛	河南科技学院
孙国雁	齐齐哈尔大学
于小曼	河南科技学院
葛晓红	河南科技学院
艾静超	沈阳工程学院
盖陆祎	河北旅游职业学院
孙 静	哈尔滨商业大学
苟胜东	四川商务职业学院
冷 放	四川商务职业学院
卢红梅	四川商务职业学院
李 静	四川商务职业学院
李 樵	四川商务职业学院
肖 黎	四川商务职业学院
杨学峰	河南省信阳职业技术学院
王 博	河南省信阳市浉河区教育局
方德满	河南省信阳职业技术学院
冯 静	江西旅游商贸职业学院
尹 芳	河南省信阳职业技术学院
刘 爽	河南省信阳职业技术学院
樊雅琴	陕西杨凌职业技术学院

白晓艳	河北政法职业学院
焦金英	郑州旅游职业学院
张红娟	杨凌职业技术学院
张燕屏	重庆工贸职业技术学院
王旭丽	呼和浩特化工职业学院
刘娟	河北政法职业学院
陈道山	郑州牧业工程高等专科学校
安兵	郑州牧业工程高等专科学校
王爽	沈阳工程学院
栗洪伟	河南财政税务高等专科学校
曹兰	河南商业高等专科学校
魏九峰	郑州牧业工程高等专科学校
高荣丽	信阳职业技术学院
阮跃东	郑州牧业工程高等专科学校
冯建本	郑州牧业工程高等专科学校
澹丰霞	郑州牧业工程高等专科学校
晏晓丽	河南商业高等专科学校
王近	郑州牧业工程高等专科学校
张淋江	郑州牧业工程高等专科学校



中国素有“美食大国”之称，“食文化”有着悠久的历史，可谓渊源流长。改革开放以来，酒店业作为我国第三产业中的一个传统支柱产业，又具有了无穷的生命力和广阔的发展空间，同时餐饮业又是一个全新的“复合”行业，在推动社会与经济发展、美化和提高人民生活水平上，发挥着越来越重要的推动作用。特别是进入 21 世纪以来，中国的酒店业已进入了“素质化经营”时代，其经营的成败，关键在于从业人员的素质。而从业人员素质的提高必须依赖于旅游和酒店业教育的发展。

为了加强理论联系实际和体现“工学结合”的要求，加强与就业市场要求的对接，突出实用性和实践性以及职业教育特色，满足高等职业教育的需要，本教材在参考吸收了国内外大量有关酒店经营与管理研究成果的基础上，结合我国酒店业的实践活动，全面而系统地阐述了酒店经营与管理的基础知识、基本理论和基本方法。内容上“宽”、“新”、“实”并举，注重内容的科学性、系统性和创新性，深入、系统地阐述酒店经营与管理的基本理论和方法，主要包括酒店经营管理概述、酒店接待业务管理、酒店内部管理、酒店日常管理四个模块。

本书由李辉作、于涛任主编，并负责拟定编写提纲、统稿和定稿，孙国雁任副主编。具体编写分工：模块一由齐齐哈尔大学李辉作编写，模块二中项目二、三由河南科技学院于涛编写，模块二中项目一、四由河南科技学院于小曼编写，模块三中的项目二、三由齐齐哈尔大学孙国雁编写，模块三中项目一由河南科技

学院葛晓红编写，模块四中的项目一、三由沈阳工程学院艾静超编写，模块四中项目二、四由河北旅游职业学院盖陆祎编写。本书由哈尔滨商业大学孙静老师主审。

本书适用于旅游管理、酒店管理等专业二、三年制高职和四年制应用本科学生，还可供自学者和其他相关工作人员参考阅读。

本书在编写过程中参考了大量相关著作、教材、案例资料，谨在此向作者、译者表示由衷的感谢。参考相关领域的文献，已列示于书后的参考文献部分，但仍可能有遗漏。在此向未标注的参考文献的作者们表示诚挚的谢意和万分的歉意！

由于时间和编者水平所限，书中难免疏漏和不妥之处，敬请广大读者和专家批评指正，编者将不胜感激。

编者

2009年6月

Contents | 目录

模块一 酒店经营管理概述

项目一 酒店概述 /2

- 一、酒店的含义与特点 /2
- 二、酒店的类型与等级 /6
- 三、酒店业发展简史 /12

项目二 现代酒店经营管理基础 /23

- 一、酒店经营管理的含义与内容 /23
- 二、酒店管理的理论基础 /28
- 三、酒店经营管理的职能 /39

模块二 酒店接待业务管理

项目三 前厅服务与管理 /50

- 一、前厅概述 /50
- 二、前厅基本业务管理 /60
- 三、前厅其他业务管理 /75

项目四 客房服务与管理 /78

- 一、客房管理概述 /78
- 二、客房清洁卫生服务与管理 /89
- 三、客房服务管理 /91
- 四、客房设备用品管理 /99

- 项目五 餐饮服务与管理 /105
 - 一、餐饮管理概述 /105
 - 二、酒店餐饮采供管理 /110
 - 三、酒店厨房业务管理 /118
 - 四、餐饮服务管理 /125
 - 五、宴会产品的设计与控制 /129
- 项目六 康乐服务管理 /135
 - 一、康乐业概述 /135
 - 二、康乐项目的设置与经营 /141
 - 三、康乐服务质量管理 /150

模块三 酒店内部管理

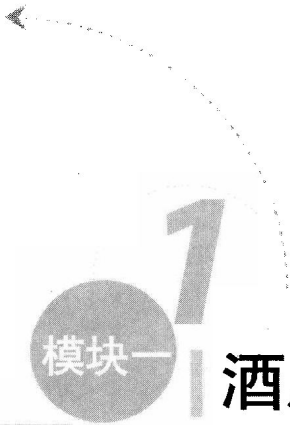
- 项目七 酒店效益管理 /158
 - 一、酒店的社会效益 /158
 - 二、酒店的生态效益 /162
 - 三、酒店的经济效益 /168
- 项目八 酒店人力资源管理 /185
 - 一、酒店人力资源概述 /185
 - 二、酒店人力资源管理内容体系 /189
- 项目九 酒店市场营销管理 /212
 - 一、酒店市场营销管理概述 /212
 - 二、酒店产品的营销管理 /220
 - 三、酒店市场营销战略管理 /229

模块四 酒店日常管理

- 项目十 酒店设备管理 /244
 - 一、酒店设备管理概述 /244
 - 二、设备的使用和维修管理 /248
 - 三、酒店设备的更新改造 /260

项目十一 酒店安全管理 / 264
一、酒店安全管理概述 / 264
二、酒店安全管理的基本环节 / 268
三、紧急情况的应对与管理 / 277
项目十二 酒店质量管理 / 282
一、酒店质量管理概述 / 282
二、酒店服务质量控制体系 / 290
三、宾客对产品过程质量的评价 / 297
四、酒店质量管理的思想及方法 / 300
项目十三 酒店信息管理 / 309
一、酒店信息管理 / 309
二、信息系统在酒店中的应用 / 318

参考文献 / 326



模块一

酒店经营管理概述

► 基础知识目标

1. 通过学习了解酒店的含义、特点及酒店业的发展简史，掌握酒店的类型与等级；
2. 理解酒店经营管理的含义和内容；
3. 明确酒店管理的理论基础，熟悉酒店经营管理的职能。

► 基本技能目标

1. 了解酒店星级评定的标准；
 2. 掌握各项职能执行中具体问题的处理方法；
 3. 清楚酒店在经营管理中的相关案例折射的系列问题。
- 

项目一

酒店概述

项目要求

通过本项目学习，了解酒店的形成与发展，掌握酒店的含义和特点，熟悉酒店的类型、等级及星级评定的标准。在对酒店的基本情况了解的基础上，进一步研究酒店经营管理的具体的内容和管理方法。

酒店是伴随着人类旅行生活的开展而出现在人类社会的，并随着人类社会的不断变化而发展变化。在现代旅游业快速发展以及假日旅游经济兴起的今天，对酒店市场需求普遍增加，从而促使酒店业管理水平有了较大的提高。酒店业不但是旅游业经营活动中必不可少的物资条件和重要的支柱行业，也成为全球经济产业中发展最迅速，国际化、专业化程度最高的行业之一。要管理酒店，先要认识酒店，了解酒店，掌握酒店的运营规律，提出酒店经营与管理的理念和方法。

一、酒店的含义与特点

酒店业是既古老而又新兴的行业，在酒店业竞争日渐激烈的今天，酒店的经营与管理作为一门学科也日益受到重视，并成为酒店未来从业人员和管理者必须掌握的知识。那么，如何理解“酒店”呢？

（一）酒店的含义

酒店（Hotel）一词源于法语，原指贵族在乡间招待贵宾的别墅，后来，英、美等国

沿用了这一名称来泛指所有商业性的住宿设施。在中文里表示住宿设施的名称有很多，如宾馆、酒店、旅馆等。

国外的一些权威性辞典，曾对“酒店”下过以下一些定义：

“酒店一般是为公众提供住宿、膳食和服务的建筑与机构”（《科利尔百科全书》）；

“酒店是装备好的公共住宿设施，它一般都提供膳食、酒类、饮料以及其他的服务”（《美利坚百科全书》）；

“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”（《不列颠百科全书》）；

“酒店是为公众提供住宿设施与膳食的商业性的建筑设施”（《不列颠简明百科全书》）。

综上所述，现代酒店可定义为：通过向公众，特别是外出旅游的人们提供以住宿服务为主的多种相关服务来实现自己利益的资金密集型服务企业。

酒店作为一个以提供服务为主的综合性服务企业，同其他的各类企业一样，是利用多种生产要素（土地、资金、设备、劳动力等），运用现代化技术从事生产、销售等活动的基本经济组织。

（二）酒店的作用

科学技术的突飞猛进，大大提高了现代人的生活质量，改变着世界的一切。现代交通业的发达，特别是航空事业的发达，为外出旅游、探亲、政治文化交流、经商等旅行活动提供了极大的便利。人们外出要留宿、要进餐、要娱乐、要购物，酒店正好为他们提供了这样的方便，满足了他们的需求。随着世界旅游业发展及国际交往的增多，酒店业在国民经济中的地位日趋重要，在一些旅游业发达的国家，它已成为国民经济的重要支柱。酒店业促进国民经济发展的作用，主要体现在以下几方面。

（1）酒店以一种特殊的商品形式，吸引着人们用较多的支出去享受在家庭和其他地方享受不到的东西。酒店以提供贸易场地、会议场所、住宿、餐饮和康乐等优良服务来营利，这样便直接促进了国民经济的发展。

（2）酒店是一种不出口的商品外贸经营方式，它的创汇率在某种程度上比出口的商品创汇率要高。因此，酒店是赚取外汇的一个重要行业，它可以帮助国家平衡外汇收支。

（3）酒店业是一个综合性的服务行业，它的大力发展必然会促进社会上其他行业的发展，如建筑业、家具业、装饰业、纺织业、化工业和食品加工业等行业，对活跃国民经济起到极大的促进作用。

（4）现代化的酒店必须要运用现代化的科学技术设备及现代化的科学管理手段，本国和本地区未达到的必然要向先进的国家和地区引进，以及向其他行业学习、模仿和借鉴，

这样就必然会带动其他行业向现代化迈进。

(5) 酒店的客人来自世界各地,他们中有各行业、各阶层的人士,通过他们的来访可以促进科学技术交流、文化艺术交流和经济交流,同时也可以增进各国人民之间的相互了解和友谊。

(6) 酒店业的发展,扩大了就业范围,给社会上的待业人员提供了大量的劳动就业机会。一方面,酒店业是劳动密集型企业,餐厅、客房服务需要大量的劳动力;另一方面,酒店业带动了酒店设备制造业、养殖业和物流业等行业的发展,提供了许多间接的就业机会。

▶ 案例窗口

中国的x城是一座国际性的大型商贸城市。国内外流动人口非常多。该城市要新建两座五星级的酒店。在酒店的设计上,特别是酒店的门面——大堂的装修设计上,这两家酒店产生了截然不同的两种态度和方法。

A酒店采用意大利现代风格为主调,材料以石材为主,全部进口,营造一种雍容华贵的气氛,这样能使外宾有种亲切感,也能较多吸引内宾。

B酒店采用较浓郁的中国风格,在大堂设置了太湖山石,小桥流水,材料多采用中国花梨木做饰面,这样来体现“民族的即世界的”主题。

在建设中,社会对两家酒店均有议论。结果建成后,两家酒店都获得了相当的成功。

案例思考:你认为这两家酒店的设计是否符合当代酒店的经营理念?

资料来源:陆慧,《现代饭店管理概论》,科学出版社2005年版。

(三) 酒店的特点

酒店和其他各类企业一样是一个独立的营利性经济组织,除了具备经营上自立性、组织上的完整性、经济上的独立性及对外关系上的法人地位等基本条件之外,酒店还有着与其他企业不同的特点。

1. 酒店是一个劳动密集型企业

酒店的许多工作虽然已经实现了机械化、自动化,但是酒店的关键工作仍然需要通过人的手工操作和人与人的交流来完成。比如,对客人的引领、对客人提出问题的回答、为客人提供的个性化服务和应对性服务等。所以,酒店的产品是服务与实物产品的有机结合,而其中以服务为主,实物产品为辅。

2. 酒店产品的无形性

酒店产品是酒店经营管理过程中为顾客在酒店期间消费而提供的使用价值的总和。在这个“使用价值总和”中，有相当一部分是我们无法看到的服务人员的劳务和劳务质量等。当我们去商店购物，我们可以购到一个使用价值、产品质量和劳动价值凝聚在一起的实物产品。而在酒店，顾客所消费的产品的使用价值、产品质量和劳动价值分散和隐含在整个消费过程中，当顾客离开酒店时，他没有带走实物产品。显然，酒店产品属于无形产品。例如，顾客入住了酒店，他所购买的并非是房间，而是依托房间所提供的一系列的客房服务。因此，酒店是以有形的实物产品为基础，通过提供优质、完善的服务来实现产品的核心价值的。而服务是看不见、摸不到的，是无形的。这一特点致使酒店产品在销售前很难让顾客检验到产品的特点和质量，那么顾客在选择酒店时，就主要是以酒店的声誉为依据。所以，酒店必须重视维护酒店的信誉和品牌，尽可能地让酒店的无形性有形化。

3. 酒店产品的不可储存性

酒店不可能像商场那样把当日未能销售完的商品放入仓库里等到以后销售出去，因为酒店的客房当天未能销售出去，其这一天的客房价值就未能实现，也就意味着酒店丧失了一天的客房收入，并且永远不能得到补偿。酒店产品的这一特点造成了酒店应付需求波动的局限性和被动性，特别是淡、旺季明显的酒店必须制订完善的市场销售计划来开辟酒店的客源。

4. 酒店产品的生产和消费的同步性

一般产品的生产、销售和消费过程是分离的，生产者和消费者不直接接触，而酒店产品的生产、销售和消费过程则是同时或几乎同时进行的，并且不可分离。也就是说，酒店提供的服务性产品，这一产品不可能先生产出来，再通过销售渠道送出销售和消费，相反酒店的产品的生产销售和消费过程是通过服务员在与客人面对面的交往中完成的。所以，酒店服务人员不仅要掌握生产产品的熟练技能，还应该具备一定的推销技能。

5. 酒店产品质量评定的困难性

当我们在购买实物产品时，我们完全可以依据实物产品所表现出来的状况很容易地判断出产品质量的好坏，或者在购买以后通过使用来鉴别其质量。而酒店服务产品的好坏不能简单地像其他实物商品一样用机械或物理性能指标来衡量，因为酒店服务受人的因素影响较大。首先是顾客，由于顾客个人背景和特点不同，那么他们对服务的要求也就不尽相同，所以，顾客对服务质量感受往往带有较大的个人色彩；其次是服务人员，由于生产和消费的同步性，造成了服务人员在提供服务时，很容易受到服务人员内心情绪的影响；而且服务人员对一些无法量化或标准化的服务理解是不一样的，如常说的“体贴入微”的服务。所以为了保证酒店产品的质量，酒店应在充分了解顾客的要求时，加强提高酒店从业

人员的文化修养和职业技能。

酒店的这些特点，给酒店的经营管理带来了特殊性，从而决定了酒店管理必须有一套科学的、系统的、独特的管理方法。

二、酒店的类型与等级

酒店由各种类型、各种等级的酒店设施组成。酒店的不同类型，往往在经营管理上有各自的特色。

（一）酒店分类的意义

酒店类型指根据不同标准，将酒店划分为不同的类别。酒店划分类型有三大目的：一是有利于推销，能使酒店明确推销对象和所处市场，从而更有效地制订计划，更集中地使用广告宣传费用，同时也能使宾客在选择酒店时有明确的目标；二是便于比较，一家酒店经营效益的好坏，要与同一类型的酒店相比较才有意义；三是便于顾客识别，顾客在选择酒店时，可以通过识别酒店类型，来知晓酒店提供服务的特色和级别。

（二）酒店的类型

酒店的分类没有统一的标准也没有严格的界限，一般根据酒店的位置、等级、体制、客源市场、管理方法、规模等多种因素而定。在酒店实践中，一个酒店可以选择一个或几个类型标准作为分析和决策的依据。国际上流行的分类方法以及由此划分的酒店类型主要有以下几种。

1. 根据酒店的经营特色分类

（1）商务型酒店。商务型酒店也称暂住型酒店。此类酒店主要为从事商业贸易活动的客人提供住宿、餐饮和商务服务，多位于城市的中心或商业区。由于商务客人一般文化层次、消费水平较高，商务酒店的设施设备也就比较豪华，一般为四星级、五星级酒店，为满足商务活动需求而提供的各种设施和通信系统一应俱全，如国际直拨电话、互联网、传真、商务中心、洽谈室、会议室及提供秘书和翻译服务等，并配备供客人娱乐、健身和交往的设施及场所，如健身房、游泳池、网球场、桑拿浴室和康乐中心等。

（2）度假型酒店。度假型酒店多位于交通便利的海滨、山区、温泉、海岛、森林等地，一般都远离嘈杂的大都市，设有各种体育娱乐项目，如滑雪、骑马、狩猎、垂钓、划船、潜水、冲浪、高尔夫球、网球等，并以阳光充足、空气新鲜等良好的自然环境条件来