



大学本科应用型“十一五”规划教材

饭店管理概论

主 编 丁 林

副主编 覃刚毅

河南人民出版社

饭店管理概论

主 编 丁 林

副主编 覃刚毅

河南人民出版社

内 容 简 介

《饭店管理概论》是饭店服务与管理专业、旅游服务与管理专业和烹饪专业等旅游管理相关专业的教材。本书以提高学生整体素质为基础,以能力为本位,着力培养学生的操作实践能力和创新能力。为便于教学,本书采用了较先进的教材编写体例,在各章前有“学习要点”,在各章末安排了“课堂讨论题”、“关键概念”、“复习思考题”、“综合案例”或“阅读材料”,以利于学生对理论的理解和巩固所学知识。

本书较全面系统地介绍了现代饭店管理的基本原理、方法及其在实际中的运用。全书共分十二章,主要内容包括:饭店战略管理、饭店组织管理、饭店服务管理、饭店人力资源管理、饭店营销管理、饭店财务管理、饭店物资与设备管理、饭店安全管理、饭店信息管理、饭店企业文化和中外饭店经营管理比较等。

本书可作为本专科院校旅游管理专业教学和饭店总经理、部门经理岗位培训的教材,也可作为广大饭店管理者的工作参考书。

图书在版编目(CIP)数据

饭店管理概论/丁林主编. — 郑州:河南人民出版社,
2009.4

大学本科应用型“十一五”规划教材
ISBN 978-7-215-06673-1

I. 饭… II. 丁… III. 饭店-企业管理-高等学校-
教材 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第177102号

河南人民出版社出版发行

(地址:郑州市经五路66号 邮政编码:450002 电话:65723341)

新华书店经销 河南永成彩色印刷有限公司印刷

开本 787毫米×1092毫米 1/16 印张 23

字数 436千字

2009年4月第1版 2009年4月第1次印刷

定价:34.00元

大学本科应用型“十一五”规划教材 编写委员会

顾 问 (按姓氏拼音排序)

李进才 李志军 刘凤泰 田敬诚 曾繁仁 张晋峰 周建设

主任委员 王德胜

委 员 (按姓氏拼音排序)

曹廷华 常守金 陈智英 陈 鹏 陈友飞 程舒伟 丁 林
丁海宴 董希文 杜晓十 方 炎 顾学宏 何全旭 洪 宇
贾中杰 姜树民 孔宪臣 李 增 李崇祥 李洪岩 李 华
刘 宾 刘大为 刘立德 吕爱芝 金秋萍 任建波 任仲祥
邵丹妮 隋铭才 索建新 吴安平 辛发林 徐 霆 姚玉红
杨 杰 杨 霞 杨 毅 叶国灿 雍进辉 曾庆良 曾火焕
张春先 张卫平 赵法治 赵荣宪 祝 诚

本书编写人员

主 编 丁 林

副主编 覃刚毅

撰 稿 (按姓氏拼音排序)

丁 林 范 渝 贺廷静 李桂春 李一冉 刘尊礼
孙国霞 覃刚毅 陶 琼 王海荣 云秋荣 赵永青

“大学本科应用型‘十一五’规划教材”(管理类、外语类)版权为河南人民出版社所有,盗印必究。若有内容修正、相关图书开发及营销等事宜,请直接与河南人民出版社联系。

联系人 韦金良

联系电话 (0371)61269680、65788070

E-mail weijinliang@sina.com

联系人 张志林(65788032) 赵增起(65788033)

姬孟伟(65788036) 姚 辉(65788037)

账 号 郑州市工行三八支行 1702029419022300890

地 址 郑州市经五路 66 号河南人民出版社

邮 编 450002

大学本科应用型“十一五”规划教材

出版说明

进入 21 世纪以来,为了更好地培养从事社会主义现代化建设的高层次应用型人才,充分适应广大人民群众对高等教育需求不断增长的新形势,全国各地许多普通高等学校不仅创设了一大批新兴的应用型专业,同时还与社会力量合作,相继创办了以培养大学本科层次应用型人才为主要目标的独立学院。这是我国深化高等教育改革、推进高等教育大众化和保证高等教育持续、健康、均衡发展的一个重大举措。

但与此不相适应的是,自 1988 年我国开始创办独立学院以来,却一直都在沿用普通高校本科教材,教学内容和方法不能与独立学院学生特点很好地结合,无法直接有效地满足独立学院本身的实际教学需要。对于正在迅速发展中的独立学院来说,以教材建设为突破口,加强各科教材、特别是适应独立学院专业特点和教学要求的应用型教材的建设,是实现独立学院长期稳步发展的基本保障,也是体现独立学院办学特色的基本要求。编写出完整的、适合应用型人才培养需求的课程教材,就成为了当前的重要任务。

作为“教育部高等学校教学质量与教学改革工程”的重要组成部分,建立适合普通高等学校自身办学性质、专业设置及人才培养目标的应用型专业课程教材体系,成为当前高等教育改革和发展的一项重要任务。为了加强对高等学校本科应用型教材编写工作的组织和管理,教育部课程教材研究所联合相关高等院校的领导、专家学者和教师组成了“大学本科应用型‘十一五’规划教材编写委员会”。

自编委会成立以来,先后在北京、无锡、长春等地召开了教材编写工作会议,广泛听取了专家、学者和高校一线教师的意见和建议。编委会决定由人民教育出版社、河南人民出版社和首都师范大学出版社共同参与“大学本科应用型‘十一五’规划教材”的出版工作。

与会专家与出版社在会上达成共识:这套教材的编写工作应坚持编写速度和教材质量的统一,明确教材定位为“大学本科应用型系列教材”。在教材编写工作中应重视国家政策的指导,使教材符合国家发展需要,符合独立学院培养应用型人才的需要,努力把“大学本科应用型‘十一五’规划教材”打造成精品。

人民教育出版社党委书记、副社长、教育部直属高校司原司长李志军,教育部高等教育评估中心主任、高等教育司原副司长刘凤泰,中国高等教育学会副会长兼秘书长、原国家教委思想政治工作司副司长张晋峰,国务院学位委员会中文学科组召集人、山东大学原校长曾繁仁,

教育部高校教学评估专家委员会副主任、江汉大学校长李进才,首都师范大学副校长周建设,教育部社会科学司出版管理处正处级调研员田敬诚担任编写委员会顾问。中华美学学会副会长、首都师范大学美学研究所所长暨首都师范大学教务长王德胜担任编写委员会主任委员。编写委员会还聘请了具有丰富教学经验和较高学术水平的学科带头人分别担任各科教材的主编,并聘请知识专家审核编写大纲和书稿。

本套教材的编写以“教育要面向现代化,面向世界,面向未来”为指针,以党和国家的教育方针以及高等学校应用型人才培养目标为依据,以思想性、科学性、时代性为原则,以应用性、复合性、拓展性为特色,致力于培养高层次应用型人才的创新精神和实践能力,全面体现“大学本科层次”和“应用、实用、适用”的教学要求,力求建立合理的教材结构,以适应我国高等教育从规模数量型向质量效益型转变的形势和社会主义市场经济对应用型人才培养的迫切要求。另外,教材正文版面设计上留有旁白,以提示要目,强化重点,画龙点睛;学生也可笔记上课内容,钩玄提要,以利复习和举一反三。

作为从我国高等教育实际情况出发而编写出版的全国性通用教材,本套教材主要供培养本科层次人才的普通高等学校应用型专业和独立学院各专业教学使用,还可供普通高等学校其他相关专业的师生和社会人员进修或自学使用。本套教材由人民教育出版社、河南人民出版社和首都师范大学出版社于“十一五”期间陆续推出。

本套教材的编写出版,得到了教育部高等教育司、教育部直属高校司、教育部社会科学司、教育部高校教学评估专家委员会、教育部高等教育评估中心、教育部课程教材研究所、中国高等教育学会以及相关高等院校有关领导和同志们的大力支持,谨在此一并致谢。

编写出版大学本科应用型专业教材,是我们贯彻国家教育部高等教育课程教材改革精神、全面落实教育部新一轮《教育振兴行动计划》的初步尝试。本套教材的编写出版如有不当之处,敬请广大师生不吝指正,以使本套教材日臻完善。

河南人民出版社

2009年1月

前言

根据联合国世界旅游组织预测,到2015年,中国将成为世界上第一大旅游接待国、第四大旅游客源国和世界上最大的国内旅游市场。届时,我国入境过夜旅游者将达到1亿人次,国内旅游将达到28亿人次。入境、出境和国内旅游三大市场游客总量达30亿人次。在这一阶段中,人们的休闲度假旅游需求将快速增长,旅游业对基础设施的需求明显增长,对相关行业的依托和促进作用更为明显,对经济社会发展的作用也更为突出,这为饭店业的发展带来了巨大的市场空间。

饭店业是旅游业传统的“三大支柱”之一。第二次世界大战以后,世界饭店业得到了迅猛发展,不仅是饭店数量剧增,而且在经营模式和管理水平上不断创新,世界著名饭店集团的品牌化战略大获成功,饭店业已经成为第三产业中的佼佼者。

我国饭店业伴随着改革开放30年的发展,也已经初具规模。根据国家旅游局的统计资料,到2007年年末,全国共有星级饭店13583家,客房157.38万间,床位296.94万张。其中五星级饭店369座,四星级饭店1595座。饭店业全年营业收入总额为1647.03亿元。

改革开放以来,我国的饭店业得到了迅猛发展,目前已有旅游饭店9000多家。饭店业是我国对外开放以来发展最迅速、国际化程度最高的现代朝阳产业。我国的饭店企业管理大致经历了从计划经济时期的外事接待型、引进国外的先进管理经验到结合中国实际努力探索具有中国特色的现代管理方法三个阶段。我国大多数饭店的企业管理水平虽有了很大提高,但还存在管理水平不稳定、缺乏现代管理方法等问题,与国外先进的饭店管理相比较仍有一定的差距。为加快我国饭店业的发展,全面提高我国饭店企业的管理水平、培养具有较高素质的从业人员,迫切需要具有较高水平的饭店管理教材和有关参考资料。

结合应用型饭店管理人才的培养要求,我们在编写本教材的过程中在以下方面给予关注:

(1)对饭店管理基础知识的传授,特别强调理论联系实际的教学理念。由传统管理学基本理论、饭店管理职能的分析及各饭店各主要部门的管理分析,而改变为一种比较新颖的章节结构和体系,这样就形成了新的较为实用的教学内容体系。

(2)在教学中注重案例教学,让学生感到饭店管理理论不是空中楼阁,它源于

现实生活,能分析解决具体的实际问题。教学案例几经补充修订,题材紧靠教学内容,既有微型案例,又有较复杂背景及内容的案例,目前已经比较规范。

(3)为了使學生能够更好地將所学理论运用于实践,采取了与实践技能配套的实训模拟训练等教学形式,使學生既学会了饭店管理的基本理论知识,又锻炼和培养了实际动手能力,增强了他们的责任观念和忧患意识。符合我们独立学院为社会培养应用型人才的培养目标。

为便于教学,本书采用了较先进的教材编写体例,在各章前有“学习要点”,在各章末尾安排了“课堂讨论题”、“关键概念”、“复习思考题”、“综合案例”或“阅读材料”,便于学生对理论的理解和巩固所学的知识。

本书由丁林担任主编,其中第1章由丁林编写,第2章由云秋荣编写,第3章由陶琼编写,第4章由赵永青编写,第5章由孙国霞编写,第6章由范渝编写,第7章由覃刚毅编写,第8章由李桂春编写,第9章由王海荣编写,第10章由刘尊礼编写,第11章由贺廷静编写,第12章由李一冉编写。全书最后由丁林、覃刚毅统纂定稿。

本书可作为大专院校旅游管理专业教学和饭店总经理、部门经理岗位培训的教材,也可作为广大饭店管理者的工作参考书。

全书在编写过程中参考了饭店管理方面的大量书籍和文献,另外,兄弟旅游院校和饭店业的资深前辈对本书的编写提出了十分精辟和有益的见解,在此对他们表示诚挚的感谢。因水平有限,书中不足之处在所难免,恳请专家、读者不吝指正。

作 者

2009年1月

第一章 饭店概述/1

【学习要点】/1

第一节 饭店业与饭店产品/2

第二节 饭店的产生与发展/5

第三节 饭店的分类与等级/13

第四节 饭店的功能和结构布局/25

【课堂讨论题】/35

【关键概念】/35

【复习思考题】/35

【综合案例】“假日饭店联号”的管理方法/36

第二章 饭店战略管理/38

【学习要点】/38

第一节 饭店战略管理概述/39

第二节 饭店发展战略/43

第三节 饭店竞争战略/49

第四节 饭店集团化战略/54

【课堂讨论题】/60

【关键概念】/60

【复习思考题】/60

【综合案例】雅高带来的启示/61

第三章 饭店组织管理/63

【学习要点】/63

第一节 饭店组织内容和组织原则/64

第二节 饭店组织的企业制度和管理体制/70

第三节 饭店组织结构设计和创新/76

第四节 饭店非正式组织的管理/82

【课堂讨论题】/87

【关键概念】/87

【复习思考题】/87

【实训题】/87

【综合案例】违反饭店制度以后/87

第四章 饭店服务管理/89

【学习要点】/89

第一节 饭店服务管理概述/90

第二节 饭店服务管理的组成/93

第三节 饭店服务蓝图与服务流程设计/99

第四节 饭店服务质量管理/104

第五节 饭店顾客满意度管理/112

第六节 饭店服务文化管理/119

【课堂讨论题】/125

【关键概念】/125

【复习思考题】/125

【阅读材料】北京国际俱乐部饭店的个性化服务/126

第五章 饭店人力资源管理/128

【学习要点】/128

第一节 饭店人力资源管理概述/129

第二节 饭店人力资源计划/132

第三节 饭店员工的招聘/136

第四节 饭店员工的培训/138

第五节 饭店员工的激励/141

第六节 饭店职业经理人的素质与能力/144

【课堂讨论题】/150

【关键概念】/150

【复习思考题】/150

【阅读材料】波特曼丽嘉酒店：一切来自员工满意度/150

第六章 饭店营销管理/155

【学习要点】/155

- 第一节 饭店公关与营销活动概述/156
- 第二节 饭店公共关系活动分析/158
- 第三节 饭店营销组合策略/162
- 第四节 饭店营销理念与营销技巧/172
- 第五节 饭店的内部营销/177
- 第六节 饭店公关形象(CIS)的设计/178
- 【课堂讨论题】/181
- 【关键概念】/182
- 【复习思考题】/182
- 【综合案例】为英国饭店营销短期度假产品——“超值休闲迷你假日”/182

第七章 饭店财务管理/188

- 【学习要点】/188
- 第一节 饭店财务管理概述/189
- 第二节 饭店投资与筹资管理/194
- 第三节 饭店成本费用管理/199
- 第四节 饭店营业收入与利润管理/203
- 第五节 饭店财务分析/208
- 【课堂讨论题】/214
- 【关键概念】/214
- 【复习思考题】/214
- 【阅读材料】饭店业资本运作风起云涌/215

第八章 饭店物资与设备管理/217

- 【学习要点】/217
- 第一节 饭店物资设备管理概述/218
- 第二节 饭店物资定额管理/220
- 第三节 饭店物资采购、保管与发放管理/222
- 第四节 饭店设备管理/227
- 第五节 饭店能源管理/231
- 【课堂讨论题】/235
- 【关键概念】/235
- 【复习思考题】/235
- 【阅读材料】“国际旅馆环境倡议”机构/236

第九章 饭店安全管理/237

【学习要点】/237

第一节 饭店安全管理概述/238

第二节 饭店安全工作的计划管理/240

第三节 饭店安全工作的组织管理/247

【课堂讨论题】/250

【关键概念】/250

【复习思考题】/250

【综合案例】/250

第十章 饭店信息管理/252

【学习要点】/252

第一节 饭店信息/253

第二节 饭店信息化与信息化饭店/263

第三节 饭店内部管理信息系统/268

第四节 饭店网上预订系统/276

第五节 信息系统在饭店中的其他应用/283

【课堂讨论题】/286

【关键概念】/286

【复习思考题】/286

【综合案例】金陵饭店集团/287

第十一章 饭店企业文化建设/290

【学习要点】/290

第一节 饭店企业文化概述/291

第二节 价值观——企业文化的核心/304

第三节 饭店企业的管理文化与组织文化建设/309

第四节 饭店跨文化管理/314

【课堂讨论题】/319

【关键概念】/319

【综合案例】深圳威尼斯饭店——饭店跨文化管理模式/320

第十二章 中外饭店经营管理比较/322

【学习要点】/322

第一节 管理思想与管理文化比较/323

- 第二节 管理方法介绍/328
- 第三节 管理模式比较/332
- 第四节 饭店业的发展趋势/341
 - 【关键概念】/346
 - 【复习思考题】/347
 - 【综合案例】海尔集团的国际化管理/347

主要参考文献/350

第一章 饭店概述

学习要点

- 掌握现代饭店产品的概念与特征。
- 了解饭店的产生与世界饭店业的发展历史。
- 掌握世界饭店的分类与等级的划分标准以及我国现行的饭店星级划分与评定的标准与程序。
- 掌握饭店的功能结构与布局的基本知识。
- 了解当今经济全球化和旅游业发展对饭店业的影响。

提示：

本章是《饭店管理概论》的开篇，主要是对饭店业与饭店产品、饭店的产生与发展、饭店的分类与等级、饭店的功能和结构布局进行概括性阐述，为以后各章学习打好基础。

本章重点讨论饭店管理的基本知识。

第一节 饭店业与饭店产品

一、旅游业与饭店业

(一) 旅游业

旅游业是指由高度细分的产业部门通过一个复杂的分销链,来销售一系列产品和服务的产业。除了住宿业以外,旅游业通常还包括交通服务(航线、铁路、机动车辆、汽车出租公司、游乐车辆等)、餐饮服务、观光娱乐服务,以及一些零售和金融服务领域。

旅游业作为“服务革命”的一个组成部分,正使全球经济发生着巨变,同样也冲击着当地的经济,乃至国家和地区经济。旅游业是全世界近几年来最稳定地持续增长的产业之一,而且国际旅游业的持续发展前景似乎很乐观。此外,许多国家的政府都在更加积极地鼓励国内、国际旅游的发展,并以此作为创造就业机会、增加经济多样性、在国内实现收入再分配以及创汇的方式。

据世界旅游理事会(WTTC)的年度报告,在20世纪末,旅游业就占世界出口的7%,约占国际服务贸易的26%。

(二) 饭店业

饭店业从其本质上讲就是异地性、甚至是国际性的。随着国际贸易和商业的扩展,频繁的国际联系无疑对饭店业的发展产生积极的促进作用。

饭店(hotel)一词来源于法语,原指招待贵宾的乡间别墅,后来欧美国家沿用了这一名称。在中文里表示住宿设施的名词有很多,例如旅馆、宾馆和饭店等,近年来又引进了香港、新加坡等地的“酒店”这一名称。这些名称在中文里是可以通用的。随着旅游业的发展,各种类型的饭店应运而生。无论一个饭店的设施是简单还是豪华,它都必须具备提供餐饮和住宿的能力,否则就不能称之为饭店。现代化饭店是由客房、餐厅、宴会厅、多功能厅、酒吧、歌舞厅、商场、邮电所、银行、美容美发厅、健身房、游泳池、网球场等组成,能够满足客人吃、住、行、游、购、娱、通信、商务、健身等各种需求的多功能、综合性建筑设施。

根据饭店的这些特性,国外的一些权威辞典对饭店下过这样一些定义:

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

——饭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》)

——饭店是提供住宿,也经常提供膳食与某些其他服务的设施,以接待外出旅游者和非永久性居住的人。(《韦伯斯特美国英语新世界辞典》)

——旅游饭店(tourist hotel)是能够以夜为时间单位向旅游客人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施。按不同习惯它也被称为宾馆、饭店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。(《旅游饭店星级的划分与评定》)

由以上论述可知,饭店就是以有形的空间、设备、产品和无形的服务效用,为游客提供食、住、行、娱、购等方面综合服务的场所。

二、饭店产品及特征

旅游饭店是旅游业的重要组成部分,是旅游业赖以生存和发展的三大支柱之一。旅游饭店是以大厦或其他建筑设施为凭借,为旅游者的旅行提供住宿、饮食、娱乐、购物或其他服务的企业。它是为满足社会需要,并获得自身盈利而进行自主经营、独立核算,具有法人资格的基本经济组织。

(一)饭店产品

饭店产品,从顾客的角度讲,是一段住宿经历。顾客的这段住宿经历是个组合产品,它由三部分构成:

物质产品:顾客实际消耗的物质产品,如食品、饮料等。

感觉上的享受:它是通过住宿设施的建筑物、家具、用具等来传递的。顾客通过视觉、听觉、嗅觉领略物质享受。

心理上的感受:顾客在心理上所感觉到的利益,例如地位感、舒适感、满意程度、享受程度等。

顾客在饭店这段住宿经历质量的好坏,主要取决于饭店产品的物质形态,如建筑物、家具、部件、食品、饮料以及其无形形态,即提供的各种服务,也取决于顾客主观的经历和看法。

另外,从饭店的角度讲,饭店产品是饭店有形设施 and 无形服务的综合。

(1)饭店的位置。饭店所处的位置,指它与机场、车站的距离,周围的风光环境,距游览景点和商业中心的远近等。这些都是顾客选择饭店的重要因素。饭店只要能充分利用现有的优势向客人推销,往往就能吸引客人,取得较佳效果。

(2)饭店的设施。饭店设施指饭店的建筑规模,饭店的各类客房、商务套间、豪华套间、总统套房,各类别具特点的中餐厅、西餐厅、风味厅、快餐厅、面包房、点心房、康乐中心,包括保龄球馆、台球馆、麻将室、歌舞厅、游泳池、商务中心、美容院、按摩室、桑拿浴室、健身房以及公共的休息场所、卫生间等。齐全的设施也是推销饭店产品的重要条件。

(3)饭店的服务。饭店的服务包括训练有素、端庄大方、懂得礼仪、恭敬待客的服务员,操作熟练、动作轻盈利落、主动热情、善为客人处理意外情况的现场管理员,以及能讲标准、流利的国际语言,不厌其烦地解答客人的问询,千方百计为客人排忧解难,使客人感到安全可靠的服务。良好的服务,应该说是饭店产品中最为重