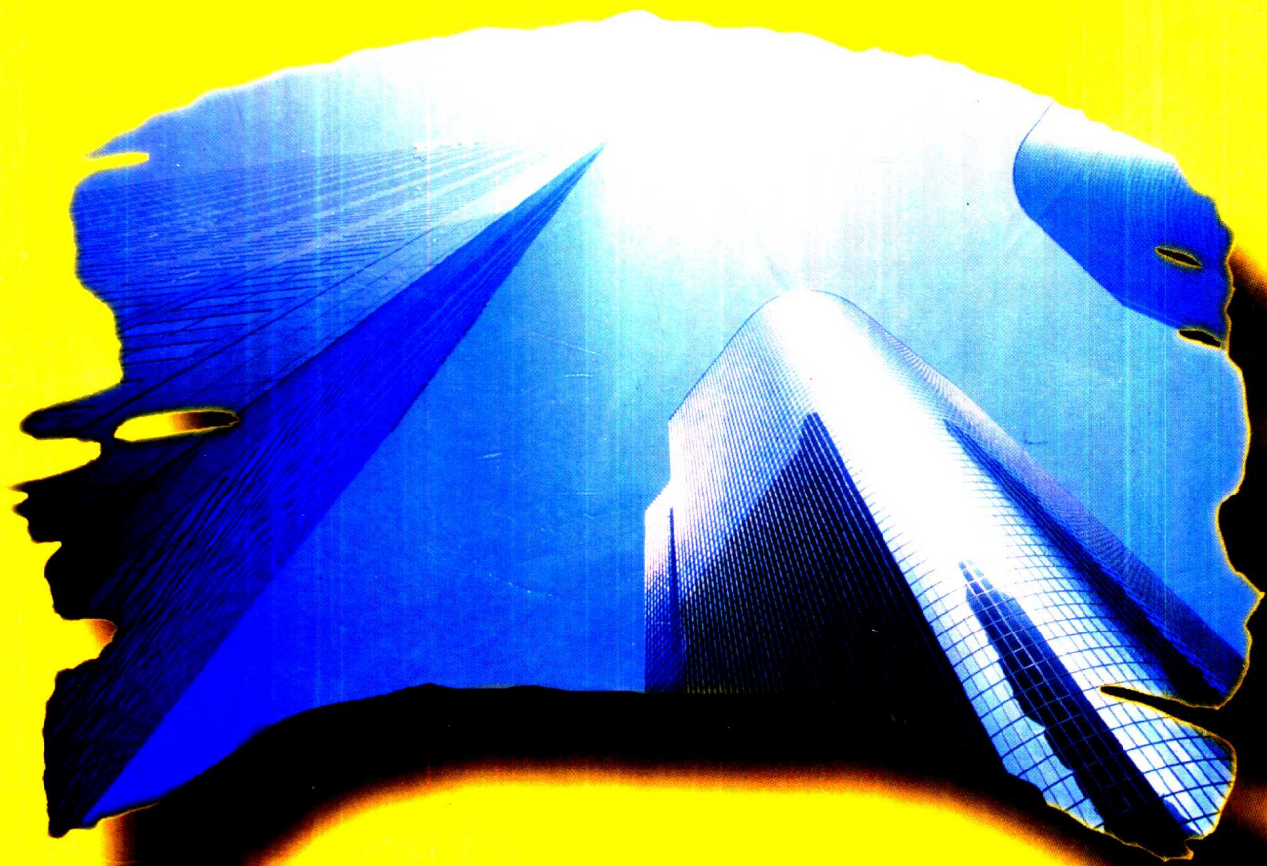


现代饭店 实务全书

本书编委会编写



北京燕山出版社

现代饭店实务全书

本书编委会 编写

北京燕山出版社

(京)新登字 209 号

图书在版编目 (CIP) 数据

现代饭店实务全书/肖潜辉, 魏小安等主编. —北京: 北京燕山出版社, 1995. 6

ISBN 7-5402-0087-1

I. 现… I. ①肖… ②魏… III. 饭店-经济管理-基本知识 IV. F719

本数据由北京燕山出版社提供, 中国版本图书馆 CIP
数据核字 (95) 第 07487 号

北京燕山出版社出版发行

北京市东城区府学胡同 36 号 100007

新华书店经销

机械工业出版社印刷厂印刷

787×1092 毫米 16 开本 141.25 印张 3450 千字

1995 年 5 月第 1 版 1995 年 5 月北京第 1 次印刷

定价: 366.00 元

版权所有 盗版必究

花園酒店

THE GARDEN HOTEL



地址：廣東省廣州市環市東路 386 號

郵政編碼：510064

電話：020 3338989

傳真：020 3350467

No. 368 Huanshi Dong Lu Guang Zhou
510064.China

TEL：020 3338989

Fax：020 3350467

總服務臺
Reception

花園酒店
The Garden Hotel



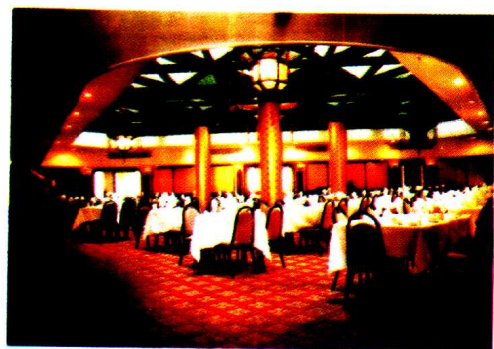
中國星 CHINA STAR—

地址：山東省威海市
海港路 82 號
郵政編碼：246200
電話：0896—5232546
傳真：0896—5232281

No. 82 Haigang Road, Wei Hai,
Shandong 264200, China
Tel: 0896—5232546
Fax: 0896—5232281



威海衛大廈
Wei Hai Wei Mansions



餐廳
Dining Hall

地址：廣東省從化市
新城東路 78 號
郵政編碼：510900
電話：020—7926248
傳真：020—2922807

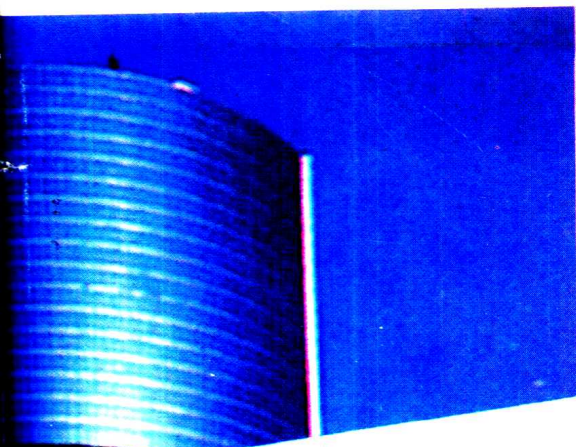
No. 78 Xin Cheng
East Road, Cong
Ha Guang
510900, China
Tel: 020—792
Fax: 020—29



華僑大廈
Hua Qiao Mansions



級飯店 RATED HOTEL



客房

Guest Room



環球大酒店
Huan Qiu Regent Hotel

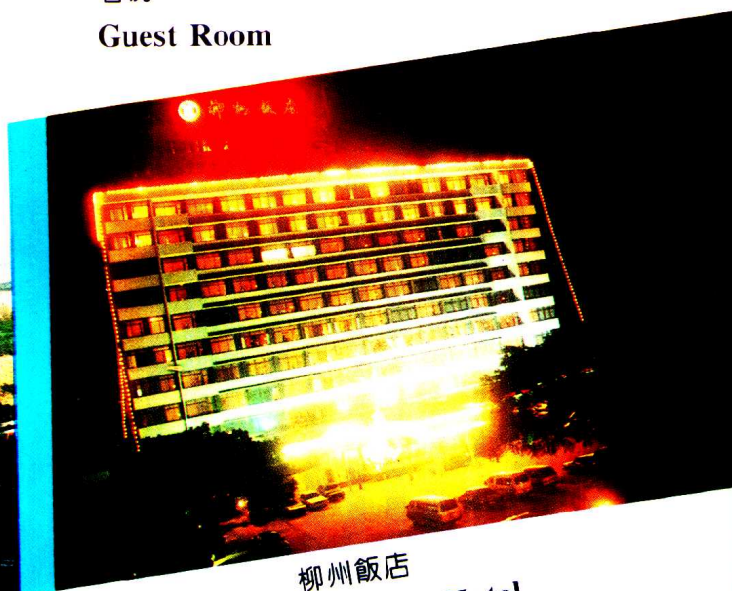
地址：新疆烏魯木齊市
北京南路2號
郵政編碼：830000
電話：0991—3836360
傳真：0991—3836399

No. 2 Beijing Nan Lu,
Urumqi, Xinjiang

830000

Tel: 09

Fax: 09



柳州飯店
Liu Zhou Hotel

地址：廣西壯族自治區
柳州市友誼路1號
郵政編碼：545001
電話：0772—224921
傳真：0772—221443

No. Youyi Road, Liuzhou,
Guangxi
545001, China
Tel: 0772—224921
Fax: 0772—221443



地址:遼寧省大連市

中山區虎灘街 12 號

郵政編碼:116013

電話:0411 2682811

傳真:0411 2682210

No. 12 Hutan Street,

Dalian, Liaoning

116013, China

Tel: 0411—2682811

Fax: 0411—2682210

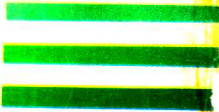
總經理:張軍濤

Director: Zhang Juntao



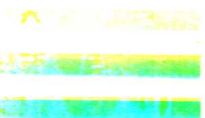
麗景大酒店

Li Jing Regent Hotel



歌舞廳

Dance and
Music Hau



现代生活服务实务丛书

之一:《现代饭店实务全书》

饭店完美的服务必须有两方面的支持:一是服务硬件,包括服务设备设施、环境美化、装饰和气氛等;一是服务软件,包括仪容、操作规程、迎言送语、礼节礼貌、清洁卫生、安全保卫等,而不采用现代化的管理方法、手段,不设计和推行现代化管理组织体制,完美的服务就无从谈起。

饭店现代化是社会经济发展和国际交往加强的必然趋势,因此,编辑出版这本现代饭店实务全书,是从旅游业人士的迫切需要来考虑的。

全书编委会由中国经济界、旅游界、实业界等各方面的著名专家、学者、业务骨干组成,由国家旅游局局长刘毅担任顾问。

全书 450 万字,16 开,豪华精装,护封带彩插,1995 年 5 月出版,定价 366 元。

之二:《现代商场实务全书》

当今商场已成为直接为顾客提供全方位商业服务的场所。商场现代化是商品经济迅速发展的客观要求,如何才能加强商场现代化管理,建立起完美的商场服务体制,如何使商场在激烈的商业竞争中立于不败之地,如何使在中国开设的商场更符合中国国情,本书正是从解答此类问题的角度编写的。

国务院主管商业的部委领导,全国数百家著名商场经理、北京数十所高等院校营销、贸易及管理专业的专家学者共几百人组成本书编委会。全书对商场的采购、售货、库存业务及其管理、商品的陈列、摆设和鉴别、商场的建筑规划及形象展望、公共关系、财会管理等方面都进行了实务性指导,是商界及管理人士难得的巨著。

全书共 450 万字,16 开,精装护封,豪华带彩插,1995 年 7 月出版,定价 366 元。

之三:《现代医院实务全书》

在当今生活节奏日益加快的形势下,国民更加重视自身医疗保健,医院已成为人们生活中不可缺少的内容,并随着全民医疗要求的不断提高而走向现代化。

为了给医院的管理和服务人员提供一本大容量、多层次、实用性强和高水平的实务操作技巧全书,给现代人提供求医问药的指导材料,我们历经几

年艰辛,才得以完成此本巨著。

该书编委会由医疗卫生部门各级领导以及著名医院管理专家的医疗专家等组成,由陈敏章、朱杰等任顾问,全书分为医院管理、医疗职能部门的职责、医疗的范围和诊治、附录四大部分。第一部分着重介绍医院管理十四个方面,包括组织、人才、质量、标准化、信息经营、设备、物资、科研、财务、建筑等内容。为医院建设和现代化提供指导,是管理人员必读之书。第二部分主要介绍医院众多医疗部门不同的职能的医疗服务范畴,为群众医院就诊提供指导,为热爱健康者必读。第三部分是医院医疗科室专业内容要点,重点介绍了现代国内外兴起的医疗、保健学科,如康复、美容、老年病、整形、心理疗法等,涉及各科医学知识,为医院医务工作者必备,亦是普及医学知识的重要工具书。

全书 450 万字,豪华精装护封,带彩色插图,1995 年 6 月出版,定价 366 元。

之四:《现代保养实务全书》

现代人离不开健康。随着人们物质文生活水平的提高,医院已远远不能包括保证健康的全部内容,未病先防这一古老西药科学的保健思想,日益现代化而被现代人所认识和接受。

既病早治只能尽量减少疾病对人体的损害,而未病先防,既可避免疾病对身体的损害,又能保养精神,强壮身体,以便有更多的精力和体力投入到快节奏的现代生活中。未病先防更能益寿延年,使老当益壮,为社会多作贡献,使我们成就更多。

然而,保健颐养,必须在正确理解指导下,依据正确方法进行,才能达到目的,否则,只能适得其反。因此,我们特向社会各界现代人隆重推出《现代保养实务全书》,为现代人的健康提供一部不可多得的好书。

本书包括几千年来传统保健方法,尤其是历代民间、宫廷保健要点,集中外保养精华之大成,从诸多方面介绍了保养方法,如精神调养、保健艺术、运动养生、环境调养、睡眠调养、沐浴调养、体育调养、四季养生、时差调养、按摩导引、美容驻颜减肥等,内容丰富,方便实用,是现代社会的健康之宝。

全书 480 万字,精装护封,带彩插,1995 年 6 月北京燕山出版社出版,定价 366 元。

丛书总策划:舒仲秋

顾问

刘毅	国家旅游局局长
何光晔	国家旅游局副局长
李泽儒	中国旅游出版社主编
关家声	中国旅游年鉴常务主编
蔡万坤	北京市旅游学院副教授
王东	北京振华旅游学校校长
马大为	北京振华旅游学校高级讲师
刘德谦	北京市旅游书刊杂志社主任
王忠俭	北京市旅游书刊服务部主任
杨天义	邮电部北京疗养院院长

主编

肖潜辉	国家旅游局人事劳动教育司副司长
魏小安	国家旅游局饭店旅行社管理司司长
袁宗堂	中国旅游饭店协会副会长
潘超	《中国旅游饭店》杂志总编辑

编委会

肖潜辉	舒仲秋	张瑞奇	李泽儒	关家声	唐钊
金辉	杜波	张卫星	陈勇勤	王泉生	吕海岩
陈中伟	陈军	李伟	石明路	张贤德	刘建平
蔡支炯	宋成傲	刘思敏	杜颖	李玉都	黄书馨
李宏	孙明	王束生	柳杰斌	华金如	吕毅华
傀德奎	胡熙仁	谈周钧	姚海平	孙镜明	郭金德
李树明	韩宝清	博俊杰	张军涛	谭铭桥	李树田
孙学军	刘铁汉	刘国新	杨柏荣	尹万忠	王英烈
欧锦辉	容志博	李嘉敬	杨泰荣	陈红军	陶配泰
徐祖荣	许玉祥	王荣贵	华庆建	李尧培	王宏德
洗浩祥	李瑞生	束长禄	朱根堂	陆峰	李乾森
袁代福	林泰国	阮家富	张洪枢	邱木法	郭庆华
雷选平	许德才	降湘榆	朱少榆	万向林	林汉超
田自强	潘兴连	张锦成	苏树忠	陈冠	郭庆

前 言

现代饭店所具备的全部特征,是现时社会经济发展的一个缩影。随着我国经济的腾飞,日益繁荣的旅游业,更加需要现代化饭店相配套。特别是现代饭店市场营销研究表明,现代饭店经营者并非简单地经销有形产品。具有市场营销意识的饭店经营者认为,他们主要从事为客人提供优质服务这样一种相对无形的服务业务。现实提醒人们,饭店完美的服务,必须有两方面的支持:一是服务硬件,包括服务设备设施、环境美化、装饰和氛围等;一是服务软件,包括仪容、操作规范、语言美、重礼节、清洁卫生和安全保卫等,如果不采用现代化的管理方法和手段,不设计和推行现代化管理组织体制,完美的服务就根本无从谈起。如何创建现代饭店,以及有关饭店的重要问题,如星级评定、组织机构、科学管理、公共关系、人力资源、劳保与培训、财务核算、全方位服务、安全保卫等,正是现代饭店的经营者急需了解和掌握的。为此,我们邀请了饭店旅游部门中的部分专家、学者和经营颇有成效的经理,共同编写了《现代饭店实务大全》这本书。我国饭店旅游部门德高望重的领导干部,担任了本书的顾问。

全书共分十五篇,即现代饭店实务概论(第一编);总经理办公室实务(第二编);饭店公关实务(第三编);饭店人事管理实务(第四编);饭店财会实务(第五编);饭店前厅实务(第六编);饭店客房实务(第七编);饭店餐饮实务(第八编);饭店娱乐实务(第九编);饭店商场管理实务(第十编);饭店汽车交通实务(第十一编);饭店工程实务(第十二编);饭店安全管理实务(第十三编);饭店的规划与设计(第十四编);饭店服务英语(第十五编)。此外,本书的最后还编有附录,即“中国各地饭店集锦”,以便于读者了解目前我国的著名

现代化饭店。

本书的编委们围绕着“实务”这个核心，付出了大量的劳动，走访了许多在实践中拼搏的饭店经理。编委会成员被经理们的业绩所感动，同时也对经理们的全力协助深表谢意。尽可能将现有的一些实践经验融汇在本书里，是我们在编集工作中始终把握的基调。愿我们这本最新、最全的实务指南书，确实能够为中国现代饭店走向成熟，奉献出它的光和热。

当然，就本书的总体来说，难免会出现一些不足之处，这有待于今后进一步修改和完善。这里，我们真诚地希望读者能够不吝赐教。

目 录

第一编 现代饭店实务概论

第一章 重新认识旅游业	(3)
第一节 饭店是旅游业的三大体之一	(3)
一、旅游饭店	(3)
二、航空公司(包括地面交通)	(5)
三、旅行社	(6)
第二节 围绕“旅游”做文章	(8)
必须提供多样化的旅游服务	(8)
资源可资利用	(11)
第二章 回顾饭店业的发展历程	(14)
第一节 国外饭店业简史	(14)
一、客栈时期	(14)
二、大饭店时期	(15)
三、商业饭店时期	(16)
第二节 中国饭店业简史	(18)
第三章 饭店的分类、等级及设施	(20)
第一节 饭店的分类	(20)
一、按照传统分类法,饭店可分为四种类型	(20)
二、根据饭店的地理位置分类有以下几种	(24)
第二节 饭店的等级与设施	(26)
一、“星级”习惯用标准	(26)
二、确定最佳饭店的十条标准	(28)
三、我国饭店星级评定的规定与标准	(31)
四、国际星级饭店的一般要求	(41)
五、我国饭店星级评定规定与标准的国际比较	(42)
第四章 饭店的组织机构	(44)
第一节 饭店的组织机构与游客在饭店内的活动周期	(44)
一、饭店的组织机构	(44)

二、饭店的组织机构与客人在饭店内的活动周期	(44)
第二节 饭店的四级管理体制和垂直领导	(48)
一、四级管理体制	(48)
二、垂直领导	(50)
三、饭店总经理及其职责	(51)
第五章 科学的经营与管理	(56)
第一节 管理的基本理论与原理	(56)
一、什么叫饭店管理	(56)
二、饭店管理的四大功能系统	(56)
三、饭店管理者的四重角色	(57)
四、饭店管理者的主要工作	(58)
第二节 科学管理手段的运用	(63)
一、经营和管理包含的项目	(63)
二、科学管理在饭店酒店业的实际运用	(64)
三、提高服务人员的素质	(68)
第六章 饭店的经营管理数据和公式	(71)
第一节 国际旅游饭店的计价方式	(71)
一、饭店营业收入比率	(71)
二、饭店经营费用支出比例	(72)
三、国际饭店计价方式	(74)
第二节 国际饭店的利润、成本、费用标准	(74)
第三节 饭店经营管理的基本数据和公式	(79)
一、客房价格的制定	(79)
二、平均房间价格	(80)
三、客房出租率	(81)
四、双倍客房出租率	(82)
五、建造饭店与投资偿还期的计算公式	(83)
第七章 决策理论在管理中的实际运用	(87)
第一节 什么是决策?	(87)
第二节 决策理论与BG饭店的案例分析	(91)
第三节 “CVP”公式与决策理论	(94)
一、何谓“CVP”公式?	(94)
二、如何合理运用“CVP”公式,做出科学的决策?	(94)
第八章 运用恰当的激励手段	(99)
第一节 第一步从“人事管理工作”这一基点开始	(99)

一、充分调动职工的积极性	(99)
二、调动职工积极性的理论基础	(101)
第二节 运用激励手段的前提是落实岗位责任制	(103)
第三节 福利待遇和奖惩办法	(104)
一、福利待遇	(104)
二、奖惩办法	(105)
第九章 成本控制	(109)
第一节 食品成本控制	(109)
一、饭店餐厅食品成本控制	(109)
二、决定食品成品	(110)
三、掌握菜式量标准和食品配方标准	(113)
四、酒水、饮料成本控制	(114)
第二节 劳务成本控制	(115)
第三节 销售成本控制	(120)
第十章 服务质量管理措施	(123)
第一节 饭店对宾客与旅行社的质量保证设计	(123)
一、什么是饭店产品的质量	(123)
二、宾客质量保证卡与旅行社质量保证承诺设计的目的与指针	(124)
三、宾客质量保证卡的内容设计	(125)
四、对旅行社质量保证的内容设计	(126)
第二节 饭店全面质量管理	(127)
一、什么是饭店全面质量管理的方法	(127)
二、现代饭店质量管理的意识	(128)
三、全面质量管理的任务与机构	(129)
四、实施全面质量管理的方法	(131)
第三节 提高服务质量	(133)

第二编 总经理办公室实务

第一章 概论	(141)
第一节 总经理办公室在饭店中的地位、作用与功能	(141)
一、总经理办公室的地位	(141)
二、总经理办公室的作用	(142)
三、总经理办公室的功能	(143)
第二节 总经理办公室工作的基本特性、准则与内容	(144)
一、总经理办公室工作的基本特性	(144)

二、总经理办公室工作的准则·····	(144)
三、总经理办公室工作的内容·····	(145)
第三节 总经理办公室构成人员、职责与素质要求·····	(146)
一、总经理·····	(146)
二、总经理办公室主任·····	(159)
三、秘书·····	(161)
四、其他人员·····	(163)
第二章 文书管理 ·····	(165)
第一节 饭店应用文的特点与作用·····	(165)
一、饭店应用文的特点·····	(165)
二、饭店应用文的作用·····	(166)
第二节 饭店应用文常见种类及撰写规范·····	(167)
一、公文·····	(167)
二、其他应用文·····	(171)
第三节 饭店应用文撰写要求·····	(177)
一、饭店应用文撰写的基本要求·····	(177)
二、总经理办公室应用文撰写程序·····	(178)
第四节 文件处理程序·····	(180)
一、文件处理工作的基本原则·····	(180)
二、文件处理程序·····	(181)
第五节 文书立卷·····	(184)
一、文书立卷的基本原则·····	(184)
二、文书立卷的范围·····	(184)
三、文书立卷的基本方法·····	(185)
第六节 文书档案管理·····	(186)
一、做好平时归卷工作·····	(186)
二、正式立卷与归档·····	(187)
第七节 文书档案的利用服务·····	(188)
一、文书档案利用服务概述·····	(188)
二、文书档案利用服务方式及管理·····	(189)
第三章 会议管理 ·····	(191)
第一节 会议类别·····	(191)
一、总经理办公会议·····	(191)
二、业务会议·····	(192)
三、早餐例会·····	(193)
四、经理例会·····	(194)
五、部门经理会议·····	(194)

六、座谈会	(195)
第二节 会议的组织工作	(195)
一、会议组织工作的原则	(195)
二、会务工作的六个环节	(196)
第三节 会议的文字工作	(197)
一、会议记录	(197)
二、会议纪要	(198)
第四章 行政事务管理	(200)
第一节 信访接待	(200)
一、处理信访工作的意义、原则要求和制度	(200)
二、信访接待工作的处理程序	(202)
第二节 客人投诉处理	(203)
第三节 公务接待	(203)
一、接待工作的意义与作用	(203)
二、接待工作的内容	(204)
三、接待工作的程序	(205)
第四节 印章、证件管理	(206)
一、印章的刻制、颁发、启用和停用	(206)
二、印章的保管和使用	(206)
三、介绍信和其他凭证的管理	(207)
第五节 资料收集与统计	(208)
一、资料的收集	(208)
二、饭店综合报表统计	(209)
第六节 办公手段现代化	(209)
一、总经理办公室办公手段自动化的内容及优化组合	(210)
二、常用办公自动化的设备使用及管理	(210)
第七节 值班工作	(212)
一、值班工作纪律	(212)
二、值班工作安排	(212)
三、值班工作内容	(213)
第五章 协调管理	(215)
第一节 什么叫饭店的协调管理	(215)
第二节 饭店建设性冲突的处理方法	(215)
一、对员工问题的处理方法	(216)
二、对宾客问题的处理方法	(217)
第三节 饭店破坏性冲突的处理方法	(219)
第四节 协调的类型与原则	(219)