

WILEY  
Publishers Since 1807

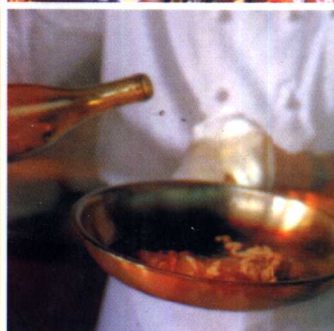
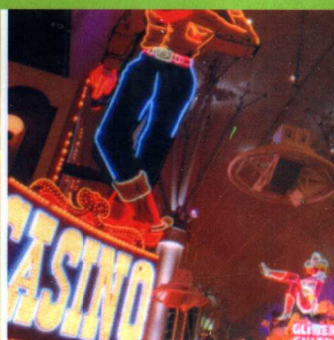
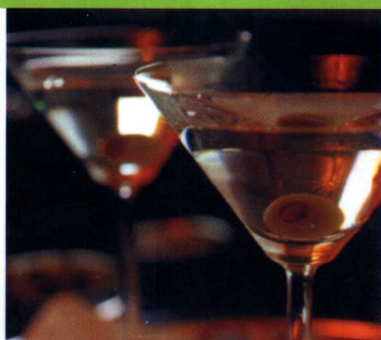
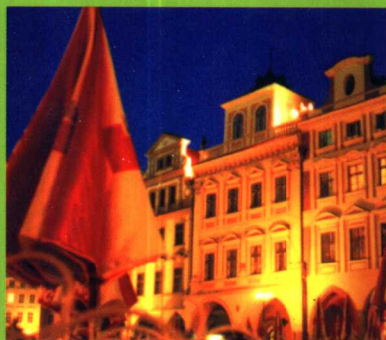
中威图文  
Zhongwei Information

# 酒店业经营全书

第三版 保尔·R. 迪特默 著

DIMENSIONS of the  
HOSPITALITY INDUSTRY

Paul R. Dittmer



third edition



大连理工大学出版社

---

# 酒店业经营全书 第三版

---

保尔·R. 迪特默 著 吴 卫 王小兰/译

## DIMENSIONS of the HOSPITALITY INDUSTRY

---

Paul R. Dittmer

third edition

大连理工大学出版社

## 《酒店业经营全书》版权公告:

©All Rights Reserved. Authorized translation from the English language edition published by John Wiley & Sons, Inc.

©本书中文简体字版权由大连理工大学出版社独家所有,在全世界出版发行,未经所有者预先书面同意,本书的任何部分不得以任何方式复制或翻印。

著作权合同登记号:06-2002 年第 011 号

版权所有,侵权必究

## 图书在版编目(CIP)数据

酒店业经营全书/(美)保尔·R.迪特默著;吴卫,王小兰译.—3 版.—大连:大连理工大学出版社,2002.9

书名原文:Dimensions of the Hospitality Industry

ISBN 7-5611-2071-0

I. 酒… II. ①保… ②吴… ③王… III. 饭店-经济管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 037035 号

大连理工大学出版社出版发行

大连市凌水河 邮政编码:116024

电话:0411-4708842 传真:0411-4701466

E-mail: dulp@mail.dlptt.ln.cn

URL: <http://www.dulp.com.cn>

沈阳新华印刷厂印刷

开本:787 毫米×1092 毫米 1/18

字数:430 千字 印张:29.5

印数:1—4000 册

2002 年 9 月第 1 版

2002 年 9 月第 1 次印刷

出版人:王海山

责任编辑:柳战辉 袁 斌

责任校对:许 彤

封面设计:王复冈

定价:59.00 元

**最新引进**  
**美国John Wiley & Sons 公司**  
**酒店与旅游业管理畅销书**

《专业烹饪》

《专业烘焙》

《酒店业经营全书》

《酒店和旅馆管理》

《酒店督导》

《专业管家》

《酒店业人力资源管理》

《专业酒水》

《特色餐饮服务：餐厅业主、经理和服务人员指南》

《宴会设计实务》

《旅游业教程》

《度假村管理与运营》

《酒店管理案例：典型案例研究》

《酒店市场营销和管理案例》



"From those who know" & Serves  
those who what to "know better"

创立于1807年的美国 John Wiley & Sons 公司是美国一家有近200年辉煌历史的著名出版公司，公司年市值超过10亿美元。该公司在酒店和旅游管理类图书的开发上声誉卓著。秉承“倾听专家的声音”的宗旨，多年来 John Wiley & Sons 公司在与美国烹饪学院(THE CULINARY INSTITUTE OF AMERICA)和蓝绶勋章机构(LE CORDON BLEU)，以及与Wayne Gisslen, Robert W. McIntosh和Madelin Schneider等著名大师的合作中，诞生了无数经典之作。如我们在本系列中即将见到的《专业烹饪》、《旅游业教程》和《专业管家》。该公司出版的图书品种齐全，从酒店管理到食品加工，从宴会设计到旅游规划，从专业管家到酒水管理，涵盖了这一行业几乎所有的重要方面。无论您是经营四星级酒店，还是连锁餐厅，或是经营一家咖啡厅或承办宴会，您都会在这里找到您的所需，并且它们将帮助您走向成功。

谨把本书献给第一版与第二版的合作者杰拉尔德·格里芬先生,他于第三版修订工作开始前不久去世。格里芬先生对教育事业的一生的挚爱和他为促进酒店业发展所付出的全部时间与心血并不会为世人所忘记。

# 前 言

本书专为学生设计,通过一系列课程的设置,把包罗万象的酒店业、旅游业和相关管理知识介绍给学生。本次修订版包括 7 个部分,14 章,每部分涵盖一般介绍课程中常见的主题。如下:

| 部分 | 主题    | 章节数 |
|----|-------|-----|
| 1  | 简介    | 1   |
| 2  | 历史起源  | 2   |
| 3  | 餐饮业概论 | 3   |
| 4  | 住宿业概论 | 3   |
| 5  | 酒店业管理 | 1   |
| 6  | 旅游业概论 | 3   |
| 7  | 未来展望  | 1   |

本书章节的设置可满足一个学期教学的要求。本书第一、第二版的优点均被保留,相关资料根据需要均已更新。通篇保留的优点包括:新闻简报、技术入门和传记式总结。新闻简报由目前的杂志期刊上剪辑而成,为每一章提供了行业真实的资料插图。技术入门展示了书中涉及的重大技术应用。传记式总结,它只在论及历史的章节中有,对给我们这一行业带来巨大而持久的影响的行业巨头做出了概括。

另外,修订版在每一章的结尾均设有案例教学。这些案例我们称之为“事实”,可供学生在课堂上在教师的指导下进行相关讨论。每一章的末尾还设有互联网练习,以利于学生通过众多的酒店业和旅游业网站进行学习。

第三版有很强的灵活性。比如:抽离这七部分的任何一章都不会影响其他几章的教学效果。这样,在教学计划中没有安排餐饮业教学的教师可以将第三部分完全忽略;没有安排住宿业课程的教师可以将第四章删掉;同理,也可以删掉第六部分来安排相应的教学。

有的教师选择讲解本书的相关章节来覆盖主要主题,也有的教师选择将本书的某一章节作为课堂教材的补充材料。另外,每一章的末尾有大量的习题可供教师有选择性的课内讨论。

以下是全书各章节的内容概括:

第一部分对酒店业及其包括的范围做了概括的介绍。同时引出了大学课程里的主要研究课题:餐饮业、住宿业和旅游业,以及两个主要概念:实例和服务流程。最后,重点讨论了学生关心的就业机会、教育及获取这些机会所需的经验,以及在酒店业及其相关行业从业的优缺点。

第二部分记录了西方酒店业的历史与发展。第二部分第一章勾画出酒店业和旅游业从最早到希腊和罗马帝国时期,中东直到英国工业革命时代。第二章追溯了美国从殖民时代到20世纪酒店业的发展。第三章重点介绍了20世纪美国的酒店业现状。

第三部分广泛介绍了餐饮业的知识。第四章概括了餐饮行业的范围与规模。描述了餐饮经营的特征,并分析了餐饮行业的分类。第五章论述餐饮业设施并定义了产品和服务两个术语的准确概念。第六章研究了餐饮业经营从采购到服务的整个过程。

第四部分对住宿业做一概括介绍。第七章分析了行业的范围与规模,描述了住宿业的特点,并探讨了住宿企业的各种分类与分级标准。第八章论述了住宿业设施并对住宿企业产品和服务两个术语做出了准确定义。第九章研究了住宿业经营的基本知识及若干住宿企业的经营服务特点。

第五部分介绍了酒店业经营管理知识。第十章通过世界餐饮业和住宿业经营的实例介绍了在管理、市场营销、人力资源管理、会计和计算机方面的管理知识。

第六部分介绍了旅游业。第十一章探讨了旅游的诱发因素、政府在旅游业中的角色和作用以及旅游业的几个构成部分及其范围与规模。第十二章集中介绍了旅游业的从业人员,对“包价”一词做出了定义,并介绍了几种旅游包价。第十三章定义了“休闲”与“娱乐”两个术语,并对多种旅游诱因做出了描绘。

第七部分中有一章专门研究了近年来越来越被酒店业和旅游业管理人员所关注的典型案例。

鸣 谢

在撰写本书的过程中,我们荣幸地得到了许多人的帮助。这其中有些人谦虚地认为这些帮助无关紧要,但对于这一点我们却有深刻的体会:即使是最简短的评价和不经意的谈话都对本书的写作产生了深刻的影响。有鉴于此,我谨在此真诚地感谢;同时也感谢本书较早本的读者,是他们的不吝赐教使本书得到了进一步完善。

目 录

前 言

|                   |            |
|-------------------|------------|
| <b>第一部分:简介</b>    | <b>1</b>   |
| 第一章 酒店业行业概览       | 3          |
| <b>第二部分:历史起源</b>  | <b>27</b>  |
| 第二章 酒店业的建立        | 29         |
| 第三章 20 世纪美国的酒店业   | 67         |
| <b>第三部分:餐饮业概论</b> | <b>109</b> |
| 第四章 餐饮业空间         | 111        |
| 第五章 餐饮业设施         | 143        |
| 第六章 餐饮业经营         | 173        |
| <b>第四部分 住宿业概论</b> | <b>201</b> |
| 第七章 住宿业空间         | 203        |
| 第八章 住宿业设施         | 231        |
| 第九章 住宿业经营         | 259        |

第五部分:酒店业管理

289

|             |     |
|-------------|-----|
| 第十章 酒店业经营管理 | 291 |
|-------------|-----|

第六部分:旅游业概论

333

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 第十一章 旅游业范围        | 335 |
| 第十二章 旅行服务         | 365 |
| 第十三章 休闲、娱乐和其他旅游项目 | 391 |

第七部分:未来展望

417

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第十四章 酒店业和旅游业的明天:问题回顾 | 419 |
| 词汇表                  | 441 |



# 第一部分

## 简介





## 第一章

# 酒店业行业概览

### ● 学习目标

---

通过本章学习,应该掌握以下内容:

1. 区别制造业、服务业和政府部门在一个国家经济中的不同含义。
2. 给酒店业下定义,并描述酒店业的范畴。
3. 叙述构成酒店业的两大主要行业,以及每个行业的主要类型。
4. 叙述酒店业与旅游业之间的关系。
5. 讨论历史上娱乐业对酒店业所起的作用。
6. 说出旅行代理和旅游经营商之间的区别。
7. 列举并解释构成酒店业与其他行业的不同因素。
8. 讨论酒店业和其他服务性行业与产品制造业之间的不同。
9. 定义下列术语:关键时刻、服务圈、员工授权,并叙述各自在酒店业的重要性。
10. “全面质量管理”的核心是什么?它在酒店业管理中有什么意义?
11. 讨论酒店业的就业机会及酒店业老板在聘用员工时会考虑哪些条件?
12. 叙述从事酒店业的职业优势和劣势。

## 导 言

假设你现在从事着这样一种职业：它可以给你提供机会让你在世界上任何一个地方工作，使你得以接触众多名流——影星、艺术家、政界领袖等等，它给你提供豪华舒适的工作环境，让你可以通过自己的努力攀上成功的阶梯，步步高升。不要以为这只是一种梦想，对于那些像你一样决心投身于酒店业的人们来说，这是一个不折不扣的事实。酒店业这一全球性的行业，正在以远远超过多数人想象的速度继续发展壮大，同时也为那些从事旅馆、餐厅等相关行业的人们提供着广阔的就业机会。大量的机会等待着那些肯于埋头苦干的人们。酒店业是现代世界经济中焕发着蓬勃生机的一个行业。

酒店业也是国家经济结构中一个十分重要的组成部分。我们通常把经济分成三个主要组成部分：第一部分是生产产品的公司和企业；第二部分是提供服务的各个行业 and 部门；第三部分是政府部门。

隶属第一部分的都是一些公司和个人生产的、人们能够看得到摸得着的有形物品，我们称其为产品。隶属第一部分的人中除了有生产玉米、小麦和其他农产品的农民以外，还有汽车制造商、家具商、电脑商、玩具商等等。第二部分是服务部门，主要由为人们提供服务的各个行业的公司和个人组成。这一部分的领域十分广泛，有法律、室内装修、医疗保健、会计、家政服务、汽车修理、饮食服务、理发等等各种类型的服务机构——你可以一直不断地例举下去，几乎无穷无尽。酒店业是这些服务部门中一个十分重要的组成部分。第三部分是政府部门——包括国家政府、州政府和地方政府。各个级别的政府也都从事着服务工作。他们管理国家公园，为人们办理护照和签证，向公众做健康宣传，对人口问题和经济问题进行调查，搜集资料并对外发布。事实上他们做着大量的服务工作，比如维护社会治安、清运垃圾等等。但政府部门是非商业性的机构，他们不以盈利为目的，这一点是与众多的其他服务行业不同的。因此，我们把政府部门单独列出来，作为国家经济中的一个独立组成部分。

过去，产品生产部门是国家经济的主要力量，在 19 世纪和 20 世纪上半叶是美国经济最主要的组成部分。然而，自 20 世纪 50 年代以来，美国经济中的服务部门的增长速度超过了产品生产部门——而酒店业的增长又比其他服务行业的增长速度快。在这一领域，几乎每天都有各种各样的新的就业机会，而且数目还在持续增长。

自 20 世纪 50 年代以来，酒店业已经成为许多国家主要的经济命脉，它为各年龄段、社会各阶层、各种族的人们以及来自社会各经济团体的人

们提供着最广泛的就业机会。众多经济学家们预测,在未来的数年内,酒店业仍然会在全球范围内持续增长。这就意味着选择酒店业并立志从事这一行业的人数将比以往更多!

第一章将主要介绍几个基本性问题:酒店业领域的范畴;酒店业与其他行业的比较;酒店业区别于其他行业的明显特点;最后,我们将具体指出欲立志于此行业的人们将具有什么样的机会。

## 酒店业的概念

酒店业的英文单词“hospitality”有几个古老的词根,这些词根源于早期罗马文化。首先它源于拉丁动词“hospitate”,意思就是“招待客人”,另外还有几个相关的英文单词也来自于同样的拉丁词根,比如“hospital”(医院)、“hospice”(救济院)以及“hostel”(招待所)等。这些单词的主要含义都集中在“host”(主人)上,意思是接待、欢迎并努力满足暂时离家人需要的人。“招待客人”意思是说主人力图尽量满足客人的基本需求,而客人的需求一般来说就是吃、喝、住。此外,许多主人还会为客人提供许多娱乐活动。说到娱乐活动,它如今已经发展成为一个庞大的行业,包括修建主题公园,开展大型音乐活动和体育运动,举办展览会和节日游行庆典活动。由于娱乐活动主要是跟旅行或旅游活动相关的,并不构成每一个出门旅行者必须得到满足的必要因素,因此,我们把它作为旅游业的一部分,而不是包括在酒店业的基本要素,即餐饮业、住宿业中。

## 酒店业的基本内容

按照传统的观点,我们先来分析一下酒店业的中心内容。如果“hospitality”是指人们为旅行者提供餐饮服务的行为,那么“hospitality industry”则是指实施这一行为的各个企业组成的行业。这就使得酒店业与其他服务行业有两个明显的区别:

1. 酒店业为人们提供餐饮、住宿或是餐饮与住宿相结合的整体服务,而其他行业所提供的这方面的服务只是在偶然的基础上进行的。

2. 从广义上讲,酒店业主要为旅行者提供服务。相比之下,其他服务性行业主要是为当地居民提供服务,这些居民定居家里而不是出门旅行。因此,发廊和美容院主要是为迎合当地社区居民的要求,旅行者只是他们生意中很小的一部分。

我们的定义还把酒店业和经济结构中的另外两个部分——产品生产

和政府机构区分开来。制造产品的生产商通常并不出售服务,相反,他们只是把生产出来的产品通过批发商和零售商销售出去,或者通过因特网以直接送货上门的方式把产品销售到顾客手中。政府部门基本上都是非营利性机构,除非例外现象,否则,它的存在是满足不了旅行者的基本需求的。

聪明的读者可能很快会对上面的阐述提出一个问题:为旅行者提供的服务是不是也可以服务于当地居民?的确,能为旅行者提供上等的餐饮和住宿服务的酒店和餐厅同样也能为当地市民提供优质服务。而且,很多企业现在都为当地的上班族提供三餐。如果你特别关心在酒店的餐厅、当地的餐馆或者职工快餐店就餐的人究竟是不是当地居民的话,那你很快就会发现这种较真纯粹是在做无用功。因为无论顾客来自哪里,餐厅的服务员也好,酒店的服务员也好,都必须给顾客提供同样优质的服务。即使是一家公司的自助食堂,它的服务虽然只是着眼于自己的职工,而不是为了迎合旅行者,但是它的饭菜和服务质量也不会同着眼于旅行者的自助餐厅有太大差别。换句话说,无论你的顾客群是谁,最基本的服务性质是一样的。尽管现在酒店业已经发展成为为旅行者提供吃、喝、住为主要方式的服务接待业,但它同样也吸引着大批的当地居民,而且越来越多的人已经开始利用这一优势提高自己的生活质量。如今,已有许多企业专门把当地居民作为服务对象,很少考虑旅行者,自助食堂就属于这种类型。出于理论或实际的目的,有些组织为顾客提供餐饮或住宿,或者上述内容的综合服务,那么这些组织就被看作是酒店业的一部分,不管它们的服务对象是不是旅行者。

## 酒店业的范畴

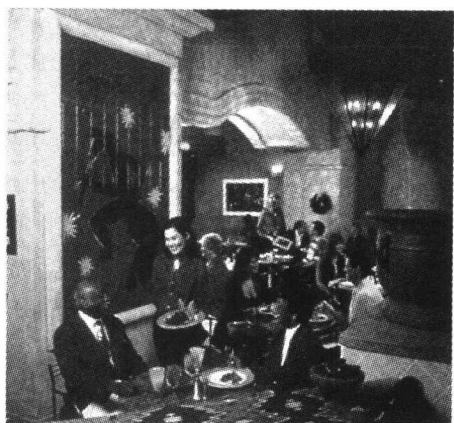
从上述讨论中不难看出,酒店业的范围十分广泛,但本书仅以构成酒店业的两大基本行业为主进行讨论:餐饮业和住宿业。

### 餐饮业

众所周知,餐饮业的形式和范围十分广泛,既有装饰明快的快餐店(通常以提供快捷服务为金字招牌),也有环境幽雅的大餐厅,为人们提供精致的、价格昂贵的欧陆风味餐或法式大餐。无论顾客喜欢何种格调的食物,餐饮服务都要适时地为他们提供早餐、中餐、晚餐、正餐、小吃等。而且人们希望在任何地方都能见到和享受到餐饮服务:酒店、汽车旅馆、工厂、宿舍、高速公路上、游艇上、城市街道上、火车上、办公室内、飞机上、国家

公园内、飞机场、公交车站、购物中心,等等。总之,在任何有人购物、驾车、工作或娱乐的场所,人们都希望有餐饮服务。实际上,各种各样、五花八门的商业性饭店和餐馆为人们提供着各式各样的服务:如快餐店为人们提供快餐美食:有汉堡、炸鸡、面食,还有三明治;民族风味餐厅则为人们提供各国的风味佳肴:有中餐、墨西哥餐、意大利餐、拉丁美洲风味餐、德国餐、印度尼西亚风味餐、印度餐等;各式特色餐厅也为人们提供特色饮食:海鲜馆、牛排馆、面食馆、炸鸡店、烤鸭店、素食店等。此外还有各种琳琅满目的主题餐馆:列车车厢餐馆、英格兰酒吧、火车站餐馆、中世纪大餐厅、歌剧院餐厅、马戏场餐厅等等不一而足;更有那些装饰风格、气氛、价格各不相同的餐馆——价格或高昂或低廉;气氛或喧闹或安静;环境或幽雅或脏乱;灯光或明亮或幽暗;提供的食物或丰盛可口,或难以下咽;只要你想得到,就能找得到。

无论你需要什么类型的饮食服务——快餐、风味餐,还是高档豪华餐——饭店业能为您提供



所有这些餐饮服务的内容在餐饮业以外的地方都可以找到:如迪斯尼世界及其他各类主题公园、大中小学校园、医院和敬老院、监狱和戒毒所、难民收留所、等等。街道上随处可见流动售货车和自动售货机为您提供饮食服务,一些超市和食品店也为您提供了店内饮食服务场所。

熟悉酒店业历史的人们会记得,小酒馆曾为人们提供过饮食服务和其他一些娱乐服务,有的还能为旅行者提供住宿。17世纪时,英格兰曾颁布法律,要求每个社区中至少要有一个小酒馆为旅行者提供服务。

小酒馆、酒吧、小旅馆、啤酒屋或客栈都属公众场所,是社交中心——无论是旅行者还是当地居民,都要聚集到这里进行娱乐活动。在现代的唱片、电影、收音机、电视机、录像机、录音机、CD机没发明之前,这些地方在18世纪和19世纪曾盛极一时。人们聚集在这里,当地人与旅行者混杂在一起,相互交流各自了解的信息,如战乱、瘟疫、饥荒或其他自然灾害等,讨论时事政治,当然也包括闲聊。有时人们去酒馆这类地方,只是为了要安安静静地在火炉边寻找一片温暖,但通常情况下,人们是为了喝杯啤酒或葡萄酒。

到了20世纪,随着小酒馆作用的不断扩大和改进,其地位和功能也在不断地发生着变化,不再仅仅是卖点酒和饮料什么的。到了21世纪,小酒馆又面临着新的需求和挑战,这是现代科技的发展与创新所带来的。如今的小酒馆已改头换面,成为酒吧、俱乐部和鸡尾酒馆等。

旅馆和饭店除出售食品外,还出售饮料,其原因各异。有的是为了满足顾客的需要,有的则是出于赢利的目的。总之,食物与饮品比以前更加紧密地联系在一起,而一些旅馆和饭店也开始使用术语来表明二者之间的联系。比如,人们开始使用“餐饮部”以及“餐饮部经理”这样的名词,而且一直使用至今。现代酒店业通常把食物和饮品作为一个整体来看待,本书亦沿用此方法。

## 住宿业

住宿业既包括人们熟悉的宾馆和汽车旅馆,也包括人们不熟悉的各式旅馆。前者随处可见:街道边、高速公路旁、海滨、机场附近、滑雪场、主题公园、湖边、国家公园附近等;后者有客栈(inns)、汽车酒店(motor hotels)、招待所(lodges)或汽车客栈(motor inns)等,其实这些都是宾馆和汽车旅馆的别称。但是也有些旅馆与传统的宾馆和汽车旅馆有着明显的差异,这一点不但表现在名称上,其经营理念也不同。例如,早餐加床位(B&B)家庭式的旅馆、度假旅馆、旅游胜地公寓、会议中心、长住型旅馆、分时制旅馆和全套房旅馆等。另外,还有一些旅馆以其提供的某种娱乐