

现代饭店管理丛书

现代

饭店筹备手册

许慕韩 陈江
王晖 张进福

暨南大学出版社

·现代饭店管理丛书·

现代饭店筹备手册

许慕韩 陈 江
王 晖 张进福

暨南大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代饭店筹备手册/许慕韩、陈江、王晖、张进福. —广州:
暨南大学出版社, 1998.11

(现代饭店管理丛书)

ISBN 7-81029-618-3

I. 现…

II. ①许…②陈…③王…④张…

III. 行业管理与组织

IV. F402.3

出版: 暨南大学出版社 (广州·石牌 510632)

排版: 暨南大学出版社照排中心

印刷: 广东嘉显彩色印务有限公司印刷

发行: 新华书店

开本: 850 × 1168 1/32

印张: 7

字数: 17.5 万

版次: 1998 年 11 月第 1 版

印次: 1998 年 11 月第 1 次印刷

印数: 1—5000 册

定价: 16.00 元

内容简介

《现代饭店筹备手册》是根据现代饭店实际运作需要而编写的一本工具书。在强调系统、科学的理论阐述的同时，本书结合大量饭店筹备期间的经验和案例，对现代饭店在经营筹备期间所涉及到的承接经营关系、饭店章程、报批程序、组织机构设置、人员招聘与定岗定编、资金管理运作、设备用品配备与采购、运作程序与建立、营销计划与开业典礼等方面进行了详细的论述。

本书知识性、适用性强，既可作为饭店管理人员和从业人员的工具书，也可作为旅游院校饭店管理专业的参考教材。

《现代饭店管理丛书》总序

在旅游学科理论研究的深入和管理操作实务全面细化的同时,理论界与社会对旅游学科建设,学科理论的建立与完善,旅游企业宏、微观管理与理论应用等层面提出了更高的要求。为适应学科理论建设与管理实务的要求,我们结合理论教学和社会实践活动中的理性认识和感性认识,结合理论研究和经验总结,在宏观与微观、理论与应用等层面上编写了这套丛书。

这套丛书,内容既涉及到理论研究中的宏观管理问题,也涉及到实践应用中的微观管理层面,研究的范畴既涉及到基础理论的应用,也涉及到操作性极强的管理实务。丛书中的《现代饭店无形资源管理》大胆地触及了基础理论研究中的宏观管理的新范畴,有所创新,有所突破;《现代饭店筹备手册》首次总结了现代饭店管理中的新、老问题,为经营管理者提供了一个模式;《现代旅游(饭店)专业英语》突破了传统专业英语以情景对话的编写模式,采用较为宽广、更为专业化的编写方式,以满足高层次旅游(饭店)专业英语教学与自学的需要;《现代饭店康乐经营管理》从更微观、更细化的角度系统地论述和分析了现代饭店康乐管理的理论与实务……

旅游学科的建设是在理论研究和实践应用中积累、发展和完善。旅游学科中的理论研究需要现代工作者不懈的探索、大胆创新、不断突破;实践应用需要管理者长期积累、系统总结、勇于

挖掘。基于此目的，我们编写了这套丛书，奉献给读者，期望得到读者和同仁的批评与指正。

郑向敏

1998.5 于华侨大学

前 言

饭店筹备是现代饭店经营管理的第一步。只有充分准备和运筹谋划才能使饭店在开业后迅速进入正常营运状态,并使饭店迅速占领尽可能大的目标市场。因此,饭店开业前的筹备工作在现代饭店经营管理中有着极为特殊和重要的地位,这一点,已被越来越多的饭店经营管理者所认识。

饭店筹备工作既是一个老话题,又是一个新领域。前者之说是因为众多饭店管理者在从事饭店经营管理中或多或少都会涉及到筹备的问题;后者之言是因为到目前为止,尚未见到一本立足于饭店经营管理角度、对开业筹备期间所涉及到的方方面面工作进行理论性、系统性阐述的专著。作为填补此领域空白的首部专著,作者根据多年来从事过多家星级饭店开业筹备工作的经验,结合专业理论的研究,对现代饭店在开业前的承接经营关系、章程内容架构、组织机构设置、定岗定编、开业前的资金运作管理、营销计划等方面进行了深入而详细的理论阐述和探讨;对开业筹备过程中的报批证件、责任合同、保险、人员招聘、运作规程、开业典礼等方面进行了详细的描述和浅显的解释,并附录了大量的饭店实际筹备过程中的案例和文件。这样,既突出了理论阐述的科学性、系统性,又充分考虑了操作应用的实践性和可用性,力求使本书成为一本在理论上能对开业前经营管理筹备进行指导、又能符合和满足饭店开业筹备期间各实践工作需要的、有价值的工具书。

现代饭店开业前的筹备工作与饭店的筹建有相当大的关联。

在本书中，作者立足于经营管理角度而非工程建设角度对饭店开业前的筹备工作进行分析和阐述，主要是因为饭店的工程建筑属于建筑学范畴，而对于饭店经营管理者而言，注重的则是开业前与日后经营管理直接相关的工作，诸如承接关系、组织管理系统、合同、保险等问题。这一点，从书名可见一斑。

现代饭店是一个经济实体，包括了旅游者的食、宿、行、娱、购等方面的活动。饭店的复杂性和特殊性决定了饭店筹备工作的困难性。由于水平所限，本书挂一漏万和错误之处在所难免，敬请读者不吝赐教。

厦门京闽中心酒店人事培训部卢龙等同志为本书做了部分文字工作，在此表示感谢。

作 者

1998年3月10日

目 录

《现代饭店管理丛书》总序	(1)
前 言	(1)

第一章 现代旅游饭店的类型与条件

第一节 现代旅游饭店分类的原则与条件	(2)
第二节 现代旅游饭店的市场定位与经营目标	(7)

第二章 经营者承接饭店的原则与条件

第一节 承接经营饭店的原则	(12)
第二节 承接经营饭店的条件	(18)
第三节 承接经营的责任与合同	(21)
附录 I ××饭店与××饭店管理公司管理合同书 ..	(23)

第三章 饭店章程与报批证件

第一节 饭店章程	(28)
----------------	------

第二节	开业所需各类证件办理	(34)
第三节	保 险	(37)
附录 I	财产保险基本条款	(41)
附录 II	公众责任险保险单	(46)
附录 III	中国人民保险公司公众责任保险条款	(54)

第四章 饭店组织机构的设置

第一节	饭店组织机构设置的原则	(60)
第二节	饭店组织机构模型	(63)
第三节	饭店中高层管理人员的配备与选择	(71)

第五章 开业前的人员招聘与定岗定编

第一节	新饭店定岗定编原则	(82)
第二节	人员的招聘	(87)
第三节	岗前培训与开业准备	(97)
第四节	劳工制度	(116)

第六章 开业前资金管理与管理

第一节	预算编制与审查	(126)
第二节	启动资金的预算与分配	(128)
第三节	资金管理制度	(131)

第七章 开业前设备用品配备与采购

第一节	设备用品配备的原则	(136)
第二节	设备用品配备的要求	(138)

第三节	设备用品采购	(140)
第四节	设备用品管理	(146)

第八章 运作程序和制度建立

第一节	基本制度的建立	(152)
附录 I	××饭店会议制度	(154)
附录 II	××饭店高级值班经理制度	(157)
附录 III	××饭店工作日记制度	(158)
附录 IV	××饭店钥匙管理制度	(159)
附录 V	××饭店员工医疗制度	(161)
附录 VI	××饭店员工宿舍管理制度	(164)
附录 VII	××饭店饭店人员用房制度	(165)
附录 VIII	××饭店用款报销制度	(166)
第二节	运作程序和作业规程	(167)
附录 IX	××饭店中餐宴会摆台规范	(170)
附录 X	××饭店客人入住登记程序	(171)
第三节	各类表章配备	(175)
附录 XI	××饭店印章使用管理规定	(175)

第九章 开业前营销计划

第一节	开业前制订营销计划的必要性	(186)
第二节	营销计划及其制订	(188)
第三节	新饭店制订营销计划的几个问题	(198)

第十章 开业典礼

第一节	开业典礼的准备和策划	(202)
-----	------------	-------

第二节	开业典礼的现场运作.....	(205)
附录 I	××饭店落成庆典事宜的安排.....	(208)
附录 II	××饭店落成庆典程序.....	(211)

第一章

现代旅游饭店 的类型与条件

现代旅游饭店是指向各种旅游者提供食、住、行、娱、购等综合性服务的商业性场所，是旅游活动出现后饭店业日臻成熟的标志。作为所在地区不可或缺的组成部分，现代旅游饭店的发展必然带动相关产业的发展，从而促进当地社会经济的发展，促进旅游业的发展。同时，随着现代社会经济、科技的发展，作为旅游业三大支柱之一的饭店业也得到了长足的发展，出现了用途殊异、规模不等、经营方式及产权各异的各种类型的现代旅游饭店。旅游饭店的筹备应该充分考虑其类型及特点。因此，这里，我们仅就饭店的类型进行概述，并从饭店筹备的角度对其市场定位及经营目标作简单介绍。

第一节 现代旅游饭店分类的原则与条件

对现代旅游饭店的分类，有助于饭店筹备时进行市场定位，确定顾客类型，从而运用各种资料分析市场动向和制订相应的经营策略，为开业作好准备。然而，随着饭店业及其市场营销的迅速发展，为了满足不同旅游者的需求并达到饭店的盈利，出现了各种不同模式、类型的饭店，从而给饭店的分类带来一定的难度。目前，一般从用途、规模、特点、等级、经营方式及产权等方面对饭店进行分类。不同的饭店都有相应的设施、设备、服务方式及水平等条件的规定和限制。

一、按用途分类

1. 商务饭店

商务饭店，主要接待商务客人及各种短期停留的客人，多位

于市中心等商业区域,配备有各种会议室、宴会厅和商务中心,并设有商务套房及行政楼层,提供长途直拨电话、电报、电传、电子邮件等现代化通讯设施及其他特殊服务项目。此类型饭店适应性较强。

2. 旅游观光饭店

旅游观光饭店,主要接待观光旅游者。大多建在旅游景点附近。除食宿外,还需提供娱乐、保健、购物等服务设施。

3. 长住饭店

长住饭店,通常接待住宿期较长的在当地短期工作或度假的客人或家庭。以住宅、别墅或公寓等形式出现,客房一般采用家庭式结构,并提供厨房、办公等设备,服务讲究家庭气氛,以使住客充分享受“家外之家”的温馨。

4. 度假饭店

度假饭店,主要接待旅游度假者。多位于诸如海滨、温泉附近的风景名胜区。一般拥有沙滩、泳场、滑雪场、跑马场、冲浪、高尔夫球场等,宜于开展各类娱乐健身体育项目。但由于地理条件限制,受季节影响较大。

二、按特点分类

1. 机场饭店

机场饭店,一般设于机场附近,以方便乘机客人。此类型客人多由于某种原因诸如误机、气候或转机等造成滞留机场。因此,机场饭店的设施类似于商务饭店,以便向客人提供各种现代化服务。

2. 公路饭店或汽车饭店

公路饭店或汽车饭店，常见于欧美国家。主要位于公路干线旁或十字路口，向利用汽车旅行的过路客人提供食宿、停车场或汽车加油服务。

3. 选择性饭店

选择性饭店，对住店有特别的选择和规定，只针对某种类型的客人，如在中国某些地方新建立的伊斯兰饭店。

三、按经营方式及产权分类

产权及经营方式决定了饭店筹备资金的来源、承接经营方式以及随后的经营策略，并且对饭店的组织机构、各种制度以及员工的工资待遇、福利等有着不容忽视的影响。因此，就饭店的筹备而言，产权及经营方式有着特殊的意义。

1. 全民所有制饭店

全民所有制饭店，生产资料归国家所有。但随着社会主义市场经济的不断发展，经济体制的深化改革，全民所有制饭店已经实行所有权和经营权的分离。其所有权归国家所有，经营权归企业，使全民所有制饭店逐渐成为自主经营、自负盈亏的新型饭店。

2. 集体所有制饭店

此类饭店与全民所有制饭店同属公有制企业，但生产资料属相关劳动者集体所有。该种饭店在启动资金的筹集上，一般以多方集资为主。

3. 中外合资饭店

中外合资饭店,指外国公司、企业等经济组织或个人同中国的公司、企业或其他经济组织,依照中国现有法律在中国境内成立的饭店。合资双方共同出资、共同经营、共负盈亏。此类饭店可以享受国家的部分优惠政策,而且由于吸收外资、引进国外先进的技术和饭店业管理理论、方法,因此,在经营管理方面有诸多优势。又由于双方共同经营,在经营方式上有别于国内其他饭店。不过,该类饭店牵涉面较广,注册和申请登记也比较复杂,并有特殊规定。

4. 外商独资饭店

外商独资饭店,指依照中国法律在中国境内设立的、全部资本由外国投资者投资的饭店。该种饭店的财产权和经营管理权归外商所有,饭店的全部盈亏都由外国投资方承担。外资饭店基本为有限责任公司。值得注意的是,外商独资饭店有别于设在中国境内的外国旅游饭店和外国企业及其他经济组织设在中国境内的分公司和常驻代表机构。

5. 个体饭店

个体饭店,指由个人投资经营的饭店,诸如“夫妻店”等。在中国数量较少,且由于个人的经济能力所限,规模较小。

四、按规模大小分类

饭店的大小没有明确的规定。一般是以饭店的房间数、占地面积、饭店的销售额及利润为指标来衡量,其中,客房数是主要指标。目前国际上通行的划分标准是:

大型饭店:客房数多于 600 间。