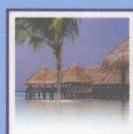




普通高等教育“十一五”国家级规划教材



现代饭店经营管理

清华版·高等院校
旅游与饭店管理专业规划教材

郑向敏 主编



清华大学出版社

Hotel





THE JOURNAL OF THE
ROYAL ANTHROPOLOGICAL INSTITUTE



THE JOURNAL OF THE ROYAL ANTHROPOLOGICAL INSTITUTE

VOLUME 134
PART 1
2004

CONTENTS
PAGES
1-1000

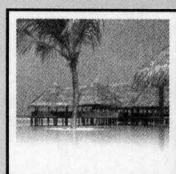


清华版·高等院校
旅游与饭店管理专业规划教材

现代饭店

经营管理

郑向敏 主编



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

《现代饭店经营管理》是根据旅游院校旅游管理本科专业教学需要而编写的一本专业教材,是“十一五”国家级规划教材。为满足饭店经营管理实践的需要和学生专业学习与知识拓展的需要,本书在逻辑框架、内容编排上采用上下篇形式,对饭店的经营策略与运作、饭店管理理论与实践进行了系统的分析与阐述。上篇——现代饭店经营策略与运作,包括现代饭店投资筹划与筹备管理、现代饭店经营策略、现代饭店经营预测与决策、饭店产品经营与服务运作、行政楼层经营与服务等五章内容;下篇——现代饭店管理理论与实践,包括现代饭店管理理论与方法、饭店系统管理、资源管理、质量管理和安全管理等五章内容。

本书知识性、适用性较强,内容系统、全面、新颖,可作为旅游院校教学用书,也可作为饭店经营管理人员和从业人员的参考书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店经营管理/郑向敏主编. —北京:清华大学出版社, 2007.6
(清华版·高等院校旅游与饭店管理专业规划教材)
(“十一五”国家级规划教材)
ISBN 978-7-302-15181-4

I. 现… II. 郑… 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(2007)第 067700 号

责任编辑:温 洁

封面设计:常雪影

版式设计:北京东方人华科技有限公司 房书萍

责任印制:孟凡玉

出版发行:清华大学出版社 地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn> 邮 编:100084

c-service@tup.tsinghua.edu.cn

社 总 机:010-62770175 邮购热线:010-62786544

投稿咨询:010-62772015 客户服务:010-62776969

印 装 者:清华大学印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印张:27 字数:614 千字

版 次:2007 年 6 月第 1 版 印 次:2007 年 6 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:38.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:(010)62770177 转 3103 产品编号:020188-01



教育部面向21世纪

旅游管理专业教育教学改革工程项目配套教材
清华版·高等院校旅游与饭店管理专业规划教材

编 委 会

总 主 编 马 勇 田 里

副总主编 郑向敏 罗兹柏 高 峻

主编委员 (按姓氏笔画排序)

马 波 马 勇 王 琳 王远水
王远坤 田 里 叶 红 叶晓辉
龙京红 吕宛青 刘 纯 刘大可
刘爱服 牟 红 冯冬明 朱承强
肖 星 李 丽 李 昕 李 晴
李亚利 李肇荣 杜文才 陈福义
陈绍友 张文建 张德成 杨 敏
杨振之 郑向敏 郑耀星 赵 丽
赵 毅 罗兹柏 罗有贤 修月楦
高 峻 徐启明 曹华盛 韩玉灵
魏 卫

EDITORS

丛书序

进入21世纪以来,随着中国社会经济的飞跃发展,综合国力的不断增强,国民生活水平的显著提高,中国旅游业迅速发展起来,并且保持着持续发展的活力。根据世界旅游组织的预测,2020年中国将成为世界第一大旅游目的地国,并成为世界主要旅游客源国之一。在21世纪的起始阶段,中国旅游业的发展将本着“大力发展入境游,积极发展国内游,规范发展出境游”的方针,逐步发展成为出入境旅游并举的旅游客源输出大国和旅游目的地大国。

中国能够快速发展成为全球最主要的旅游市场之一,首先需要大量优秀的专业人才做支撑。旅游产业的发展运行需要管理、策划、营销、服务等多方面和多层次的专业人才体系来支撑,涉及面包括了从旅游资源的规划与开发到旅游产品的策划与设计,从旅游活动的组织创意到旅游线路的营销推介,从旅游企业的管理运营到旅游项目的筹划运作以及到各种旅游服务的实际提供与操作等等;同时,随着现代旅游产业发展呈现出的多元化、国际化趋势,旅游节庆、旅游会展、旅游地产、旅游电子商务等新型旅游产业迅速发展起来,对现代旅游从业人员提出了新的要求,也是对当前旅游管理专业的高等教育提出了新的挑战。

当前,我国旅游管理专业教学建设已有了一定的发展基础,在中国步入“十一五”新的发展时期,中国旅游专业人才的培养需要一套具有新理念、新思维、高水平的精品教材,以培养出一批符合未来中国旅游产业发展需求的合格人才。为此,清华大学出版社策划组织了国内一流旅游院校中的部分院系著名专家教授和学科带头人参与编写了这套能够适应中国旅游业发展需要的高等院校系列教材。本套教材是教育部面向21世纪旅游管理专业教育教学改革工程项目的系列配套教材,由清华大学出版社组织出版。本套教材的宗旨是进一步完善全国旅游管理专业的高等教学体系,总结中国旅游产业发展的理论成果和实践经验,推进中国旅游管理专业的理论发展和学科建设,并希望有助于提高中国现代旅游从业人员的专业素养和理论功底。

在编制本套教材的过程中,我们力求系统地、完整地 and 准确地介绍旅游管理专业的基本理论和知识,并体现资料全、观点新和体系完整的特色,尽可能地将当前

国内外旅游产业发展的前沿理论和热点、焦点问题收纳进来。本套教材既可作为全国高等院校旅游管理专业教育教学的专业教材，也可作为旅游企业专业人才培养的参考用书。本套教材由教育部工商管理教学委员会委员马勇教授和田里教授担任总主编，由华侨大学郑向敏教授、重庆师范大学罗兹柏教授和上海师范大学高峻教授担任副总主编。

本套系列教材将于2006年秋季陆续出版发行，其中刘纯教授的《现代饭店督导管理》、郑向敏教授的《现代饭店经营管理》已评为教育部国家级“十一五”规划教材。在教材的编制过程中，清华大学出版社特别邀请了全国旅游教育界和企业界的知名教授和专家学者进行了严格的审定，借此机会对支持和参与本套教材编、审工作的专家、学者表示衷心的感谢。

欢迎全国旅游高等院校师生和旅游专业人士的选用，并提出宝贵意见，以利于今后本套系列教材的修订与完善。

编委会

2006年7月



前言

现代饭店经营管理是一门涉及内容广泛、理论性与实践性均较强的专业课程。在课堂教学中既要强调学科的理论性和科学性,又要注重实践应用中的实用性和可操作性,使学生既能学到本门课程系统的理论知识,又能在技术和方法上适应现代饭店经营管理实践运作的需要。在教学内容上,既要注重管理理论与方法,以满足现代饭店管理的需要,又要重视饭店功能性和实务性的管理与操作,以满足现代饭店实际营运的需要;既要对饭店系统的产、供、销运作进行宏、微观管理,又要对饭店各种资源进行有效的开发、利用和管理。这些都应该成为“饭店管理”课程教学用书编写的指导思想。

作者自 1989 年为旅游管理专业本科生讲授“饭店管理”的课程以来,在十几年的课程教学、教材编写和选用上,总感到现行的教科书要么注重课程内容的系统性、全面性,或受篇幅的限制而仅能概而述之,无法由表及里进行详细分析与讨论;要么从某一个角度和某些侧重点入手,对饭店管理的一些基本内容做详细分析与阐述,虽然在这些内容上能由表及里,但却不能概全,总有“只见树木,不见森林”之感。如何在有限的课程学时(一般为 36~54 学时)内给学生一个既全面又系统的饭店管理知识,同时还能对某些基本问题做深入细致的阐述?如何在讲授饭店管理传统内容的同时,又能结合现代饭店经营管理实际运作中的需要,给学生介绍一些新的知识内容?这些问题不仅是授课教师要考虑的,也是教科书编写时所应重视的。在上述思想指导下,作者结合专业理论教学的研究和饭店经营管理实际运作的具体情况,参考与借鉴了诸多业界专家的研究成果和经验,编写了本书。

本书采用上下篇结构,上篇为饭店经营策略与运作篇,共有五章,分别为:现代饭店投资筹划与筹备管理、现代饭店经营策略、现代饭店经营预测与决策、现代饭店产品经营与服务运作、现代饭店行政楼层经营与服务;下篇为饭店管理理论与实践篇,也有五章,分别为:现代饭店管理理论与方法、现代饭店系统管理、现代饭店资源管理、现代饭店质量管理 and 现代饭店安全管理。

另外,本书配有电子课件,以适应多媒体教学的需要。课件下载地址:

www.tup.com.cn

在本书的逻辑框架、内容编排上作者做了以下尝试:

1. 增加了饭店经营管理实际运作中饭店管理人员普遍关注的饭店投资筹划与筹备管理(第一章)、现代饭店经营策略(第二章)、现代饭店经营预测与决策(第三章)、饭店产品经营与服务运作(第四章)和现代饭店营运中日趋重要的行政楼层经营与服务管理(第五章)以及在饭店管理中日益凸显的饭店安全管理(第十章),以满足饭店经营管理实践的需要和学生专业学习与知识拓展的需要。

2. 根据系统管理学派的思想,采用系统管理方法,把饭店管理中的计划管理、组织管理等内容构建成相应的管理系统,并对其进行系统分析、评价与控制(第七章)。

3. 根据饭店资源类型和饭店实际运作中对资源开发、利用和管理的需要,以资源管理的专章形式(第八章),对现代饭店管理中所涉及的人力资源、财务资源、物力资源、信息资源、时间资源、形象口碑资源进行了系统、全面的阐述与分析。力求能以新的研究视角对饭店的资源管理进行讨论与研究,利用饭店各种资源管理间的逻辑关系,把饭店管理中涉及的方方面面内容有机地结合起来进行阐述,使学生“既见树木,又见森林”。

4. 采用定性定量相结合的方法,对现代饭店管理中日趋重要的质量管理的理性问题和实际运作方法进行了讨论和阐述(第九章)。论述的内容既包括了质量管理的概念、衡量标准、质量管理方法和全面质量管理;又涵盖了服务管理、服务承诺和交互服务质量管理;同时也涉及顾客满意与顾客价值、质量评价体系与保证体系等内容。

由于编者水平有限,时间仓促,挂一漏万在所难免,敬请读者不吝赐教。

郑向敏

2007年3月28日于华侨大学新南区寓所



目 录

上篇 现代饭店经营策略与运作

第一章 现代饭店投资筹划

与筹备管理.....3

第一节 现代饭店策划与

可行性论证概述.....4

一、饭店策划概述.....4

二、饭店投资可行性研究概述.....5

三、饭店策划与可行性论证

的类型与内容.....6

第二节 饭店投资策划.....7

一、项目概况及用地情况说明.....7

二、区位分析.....8

三、市场分析.....9

四、饭店规模与档次的

分析与论证.....12

五、投资回报分析.....14

第三节 饭店筹建策划.....15

一、空间规划(设计)要求说明.....15

二、功能项目规划(设计)

要求说明.....18

三、动力、水电系统规划(设计)

要求说明.....22

四、环境氛围规划(设计)

要求说明.....24

第四节 饭店承运策划.....25

一、饭店承运的前期策划.....26

二、饭店承运的责任与

合同策划.....29

三、饭店承运的过程策划.....32

四、饭店承运的后期策划.....40

第五节 现代饭店筹备管理.....47

一、饭店筹备管理的基本原则.....47

二、饭店筹备管理的基本内容.....48

三、饭店筹备期的组织管理机构.....49

复习自测题.....50

学生参考书目.....50

第二章 现代饭店经营策略.....51

第一节 现代饭店的经营概念、

特点和内容.....52

一、现代饭店经营概念.....52

二、现代饭店经营特点.....52

三、现代饭店经营运作内容.....55

四、现代饭店的经营理念.....55

五、现代饭店经营目标.....58

第二节 产品经营策略.....59

一、保持产品固有特色策略.....59

二、扩大或缩小经营范围策略.....60

三、高档或低档产品策略.....60

四、产品开发策略.....60

五、组合产品策略.....61

六、拆零产品策略.....63

第三节 价格策略.....63

一、以需求为中心的价格策略.....64

二、以顾客满意程度为准则

的价格策略.....64

三、相对稳定性和相对灵活性

的价格策略.....65

四、针对顾客心理的价格策略.....67

五、按不同对象设置不同的

优惠价格策略.....68

六、饭店商品价格的形成与定价	68	三、客房服务运作	129
第四节 市场开发与竞争策略	70	四、主题客房与房型发展趋势	134
一、市场开发	70	第二节 饭店餐饮产品经营与	
二、市场竞争	71	服务运作	136
三、市场竞争对弈策略	72	一、饭店餐饮营运点的格局	
第五节 营销策略	74	设计与气氛控制	136
一、营销与饭店营销的概念	74	二、餐饮服务运作与管理	138
二、饭店营销策略	75	三、餐饮管理的发展趋势	148
第六节 顾客策略	83	四、餐饮经营方式与	
一、顾客与饭店顾客的概念	83	特许连锁经营	148
二、饭店顾客策略	85	第三节 康乐产品的经营与	
复习自测题	98	服务运作	150
学生参考书目	98	一、饭店康乐服务产品的	
第三章 现代饭店经营预测与决策	99	基本类型和特征	150
第一节 现代饭店经营预测	100	二、康乐服务产品经营的	
一、饭店市场调查	100	基本要求	151
二、现代饭店经营预测方法	103	三、康乐服务的运作程序	152
第二节 现代饭店经营决策	108	四、康乐服务运作中的控制	153
一、现代饭店经营决策的概念	108	第四节 购物产品的经营与服务运作 ...	154
二、现代饭店经营决策的内容	109	一、购物服务产品经营的	
三、现代饭店经营管理决策		基本要求	154
的类型	109	二、购物服务的内容、运作程序	
四、现代饭店经营决策的		与具体要求	155
准则与步骤	111	复习自测题	160
五、现代饭店经营决策方法	112	学生参考书目	160
六、敏感度分析	117	第五章 现代饭店行政楼层经营	
七、效用观念	117	与服务管理	161
复习自测题	119	第一节 行政楼层的特点与任务	162
学生参考书目	119	一、行政楼层的概念	162
第四章 饭店产品经营与服务运作	121	二、行政楼层的特征	162
第一节 饭店客房产品经营与		第二节 行政楼层规划与设计	165
服务运作	122	一、行政楼层的规划	166
一、客房营运点的气氛设计		二、行政楼层的设计	166
与控制	122	第三节 行政楼层经营与服务管理	168
二、房务运作管理	126	一、行政楼层的质量承诺	
		与质量保证	169





二、行政楼层的全面质量管理	171
第四节 行政楼层环境控制与管理	172
一、行政楼层环境概述	172
二、行政楼层环境的控制	
与管理	175

二、行政楼层环境质量	
及其评价	178
三、行政楼层热环境	179
复习自测题	183
学生参考书目	183

下篇 现代饭店管理理论与实践

第六章 现代饭店管理理论与方法..... 187

第一节 现代饭店管理的特点	
与内容	188
一、现代饭店的管理特点	188
二、现代饭店管理的内容	189
第二节 现代饭店管理的基本原理	191
一、人本原理	191
二、专业化原理	192
三、效益原理	192
四、优化原理	193
五、环境作用原理	193
六、人员素质理念	193
七、动态的组织理念	193
第三节 现代饭店管理的基础理论	194
一、科学管理理论	194
二、行为科学理论	196
三、现代管理理论	197
四、微观服务管理理论	200
五、饭店服务战略管理理论	204
第四节 现代饭店管理方法	205
一、现代饭店管理的基本方法	205
二、饭店现代管理方法	207
复习自测题	222
学生参考书目	222

第七章 现代饭店系统管理..... 223

第一节 饭店系统管理的概念	224
一、饭店系统	224
二、现代饭店系统管理的内容	225

三、现代饭店系统管理	
的原则	226
四、饭店系统工程	227
第二节 饭店组织管理系统	228
一、组织管理理论概述	228
二、有效的饭店组织系统模式	230
三、组织管理系统的效能、	
组织气氛与授权	234
四、饭店组织管理系统的	
运作与整合	238
五、非正式组织	239
六、组织制度	240
第三节 饭店计划管理系统	243
一、饭店计划管理的概念	243
二、计划指标与计划体系	244
三、现代饭店计划编制	248
四、现代饭店计划管理	252
第四节 饭店管理控制系统	259
一、现代饭店管理信息系统	259
二、现代饭店管理控制系统	261
第五节 现代饭店系统分析与评价	264
一、现代饭店系统分析	264
二、现代饭店系统评价	266
三、现代饭店系统优化	268
复习自测题	269
学生参考书目	269

第八章 现代饭店资源管理..... 271

第一节 现代饭店人力资源管理	272
----------------------	-----



一、现代饭店人力资源计划		四、现代饭店时间资源管理	
管理	272	的基本方法	312
二、现代饭店人力资源开发	273	五、现代饭店劳动时间管理	316
三、现代饭店人力资源管理		六、现代饭店时间资源	
方法	276	管理评价	317
四、现代饭店人力资源激励		七、时间管理现代化	320
与管理	278	第六节 现代饭店形象与口碑塑造	321
第二节 现代饭店财力资源管理	281	一、现代饭店形象、口碑的	
一、现代饭店财力资源管理		概念和类型	321
的概念	281	二、现代饭店形象、口碑的	
二、现代饭店财力资源管理		资源性质	322
的内容与方法	281	三、现代饭店形象和口碑	
三、现代饭店财力资源开发	282	的构成	322
四、现代饭店财力资源		四、现代饭店形象、口碑塑造	
计划管理	282	的原则与方法	323
五、现代饭店营运资金管理	284	五、现代饭店形象、口碑塑造	325
六、现代饭店成本控制管理	285	六、现代饭店形象、口碑	
七、现代饭店营业收入		的评价	328
与利润管理	289	复习自测题	331
八、现代饭店财务分析	289	学生参考书目	331
第三节 现代饭店物力资源管理	290	第九章 现代饭店质量管理	333
一、现代饭店物资管理	290	第一节 饭店服务质量概述	334
二、现代饭店设备管理	297	一、饭店服务质量的观念	334
第四节 现代饭店信息管理	301	二、饭店服务质量的内涵	334
一、现代饭店的信息	301	三、饭店服务质量的特点	334
二、现代饭店的服务信息	302	四、饭店服务质量的构成要素	335
三、现代饭店信息资源的概念、		五、饭店服务质量的衡量	336
构成与特征	306	六、饭店质量构成内容	337
四、现代饭店信息资源管理	307	第二节 饭店质量管理方法	337
五、现代饭店信息管理	308	一、饭店质量分析方法	337
第五节 现代饭店时间资源管理	311	二、饭店质量管理方法	340
一、现代饭店时间资源管理		第三节 饭店服务管理	345
的概念	312	一、服务管理的涵义和本质	345
二、现代饭店时间资源管理		二、饭店服务管理的特征	345
的内容	312	三、饭店服务管理的内容	346
三、现代饭店时间资源管理		第四节 全面质量管理	347
的特征	312		





一、全面质量管理的涵义	347
二、全面质量管理的内容	347
三、饭店全面质量管理的 基础工作	349
第五节 饭店交互服务质量管理	353
一、饭店交互服务质量管理 的内涵	353
二、饭店交互服务质量管理 的基本内容	354
第六节 饭店服务质量评价体系	357
一、饭店服务质量评价的 内容与范围	357
二、饭店服务质量评价 的准则	358
三、饭店服务质量的评价 主体	359
四、饭店服务质量评价体系 的构建	368
第七节 服务质量承诺与质量保证	371
一、服务质量承诺	371
二、服务质量保证	372
三、服务质量保证体系	373
四、服务质量认证	375
第八节 顾客满意与顾客价值	376
一、顾客满意	376
二、顾客价值	379
三、客人投诉与处理	380
复习自测题	383
学生参考书目	383

第十章 现代饭店安全管理	385
第一节 现代饭店安全管理概述	386
一、饭店安全概念	386
二、饭店安全的类型	386
三、饭店安全管理的内涵	388
四、饭店安全管理的内容 与特点	389
第二节 现代饭店安全网络与 安全组织	391
一、安全网络	391
二、安全组织与安全职责	392
第三节 饭店安全管理的计划、 制度与措施	394
一、犯罪与盗窃的防范计划、 控制与管理	395
二、防火安全计划与消防管理	400
三、其他常见安全事故的 防范计划与管理措施	405
第四节 紧急情况的应对与管理	406
一、国内客人违法的处理	406
二、涉外案件处理	407
三、客人伤病与死亡的处理	407
四、食物中毒事故处理	407
五、停电事故的处理	408
六、防爆	409
七、重大事故处理	410
复习自测题	410
学生参考书目	410
参考文献	411



上篇

现代饭店经营策略与运作

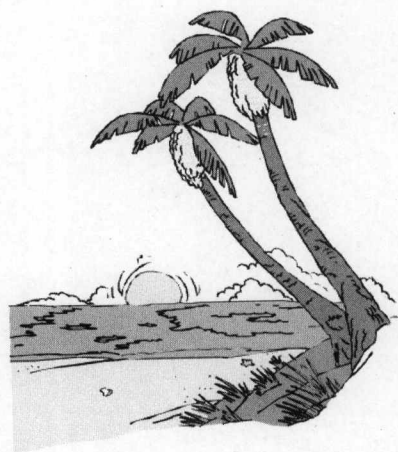
☞ 现代饭店投资筹划与筹备管理

☞ 现代饭店经营策略

☞ 现代饭店经营预测与决策

☞ 饭店产品经营与服务运作

☞ 现代饭店行政楼层经营与服务



第一章 现代饭店投资筹划 与筹备管理

【本章导读】

现代饭店投资筹划是饭店系统工程中的第一个工程，这项工程进行得好坏直接影响到饭店开业后的经营与运作。尽管饭店投资筹划在饭店经营管理中有着极为特殊和重要的地位，并已被众多饭店经营管理者所认识，但目前对饭店投资筹划进行理论性、系统性分析与阐述的教材甚少。本章对饭店投资可行性论证与策划、饭店筹建策划、饭店承运策划等现代饭店的投资筹划和饭店筹备期的管理进行了系统的、详尽的描述和概略的解释。

【关键词】

饭店投资
投资筹划
可行性论证
策划
筹备管理

