

“十一五”国家重点图书出版规划项目



旅游管理精品教材译丛

(美) 丹尼·G. 拉瑟福德
苏宝仁、张延、张迅
唐代剑

编著
译
审校



Hotel Management and Operations

Hotel Management
and Operations

饭店管理与经营

第三版 (Third Edition)

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

WILEY
wiley.com

“十一五”国家重点图书出版规划项目



旅游管理精品教材译丛

(美) 丹尼·G. 拉瑟福德
苏宝仁、张延、张迅
唐代剑

编著
译
审校

Hotel Management and Operations

Hotel Management
and Operations

饭店管理与经营

第三版 (Third Edition)

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

· 大 连 ·

WILEY
wiley.com

© 东北财经大学出版社 2006

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店管理与经营 (第三版) / (美) 丹尼·G. 拉瑟福德 (Rutherford, D. G.) 编著;
苏宝仁等译. —大连: 东北财经大学出版社, 2006. 11

(“十一五”国家重点图书出版规划项目·旅游管理精品教材译丛)

书名原文: Hotel Management and Operations (3e)

ISBN 7-81084-448-2

I. 饭… II. ①拉… ②苏… III. 饭店-商业管理-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 073842 号

辽宁省版权局著作权合同登记号: 图字 06-2003-241 号

Denney G. Rutherford: Hotel Management and Operations, Third Edition

Copyright © 2002 by John Wiley & Sons, Inc., New York.

All rights reserved. Authorized translation from the English language edition published by John Wiley & Sons, Inc. Original ISBN0-471-37052-5.

No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, scanning or otherwise, except as permitted under Sections 107 or 108 of the 1976 United States Copyright Act, without either the prior written permission of the Publisher, or authorization through payment of the appropriate per-copy fee to the Copyright Clearance Center, 222 Rosewood Drive, Danvers, MA 01923, (978) 750-8400, fax (978) 750-4744. Requests to the Publisher for permission should be addressed to the Permissions Department, John Wiley & Sons, Inc., 605 Third Avenue, New York, NY 10158-0012, (212) 850-6011, fax (212) 850-6008, E-Mail: PERMREQ@WILEY.COM.

本书简体中文翻译版由约翰·威利父子出版集团授权东北财经大学出版社独家出版发行。未经出版者预先书面许可, 不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

版权所有, 侵权必究。

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室: (0411) 84710523

营销部: (0411) 84710711

网址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连金华光彩色印刷有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 200mm×270mm 字数: 754 千字 印张: 33 3/4 插页: 1
2006 年 11 月第 1 版 2006 年 11 月第 1 次印刷

责任编辑: 刘士平 孟鑫 吴迅捷

责任校对: 美眉

封面设计: 张亮

版式设计: 钟福建

定价: 52.00 元

编审委员会

(以姓氏笔画为序)

- 马 波** 青岛大学旅游学院院长, 教授, 博士生导师, 中国区域旅游开发专业委员会副会长
- 马 勇** 湖北大学旅游发展研究院院长, 教授, 教育部工商管理教学指导委员会委员, 湖北省旅游学会理事长
- 马耀峰** 陕西师范大学旅游与环境学院副院长、旅游系主任, 教授, 博士生导师, 中国地理学会旅游地理专业委员会副主任, 陕西省旅游协会理事, 陕西省省委省政府决策咨询委员会委员
- 王 民** 哈尔滨工业大学管理学院旅游管理教研室主任, 副教授
- 王 健** 南开大学国际商学院旅游学系主任, 教授, 天津旅游学会常务理事, 中国国际经济贸易仲裁委员会仲裁员
- 王德刚** 山东大学管理学院旅游管理系教授, 山东省旅游专家委员会委员, 山东省森林资源评价委员会委员, 济南市城市规划专家委员会委员
- 田 里** 云南大学工商管理与旅游管理学院院长, 教授, 博士生导师, 教育部工商管理教学指导委员会委员
- 冯学钢** 华东师范大学商学院旅游系主任, 副教授
- 李 红** 河北经贸大学工商管理学院旅游管理系主任, 教授, 河北省策划学会副秘书长, 北方大学城兼职教授
- 刘 菲** 北京工商大学商学院教授, 中国商业联合会专家委员, 中国饭店协会客座教授
- 吴必虎** 北京大学旅游研究与规划中心主任, 教授, 世界旅游组织(WTO)咨询专家, 国家旅游局《中国最佳旅游城市标准》中方专家组组长, 中国地理学会旅游地理专业委员会副主任
- 辛建荣** 中国地质大学(武汉)旅游系主任, 教授, 中国地质大学旅游发展研究院院长, 湖北省旅游学会副理事长
- 肖 星** 海南大学旅游学院副院长, 教授, 海南大学旅游开发与规划研究中心主任
- 余炳炎** 上海旅游高等专科学校教授, 国家级饭店星级评定员
- 张俐俐** 华南理工大学旅游与酒店管理学院院长, 教授, 亚太旅游协会理事, 海南省现代化管理学会副会长, 海南省经济联合会副会长, 海南省旅游协会常务理事, 天津市旅游学会理事
- 邹益民** 浙江大学旅游学院常务副院长, 教授
- 武邦涛** 上海交通大学安泰管理学院旅游发展研究中心主任, 教授, 上海市旅游协会教育分会常务理事

- 郑向敏** 华侨大学经济管理学院副院长, 教授, 博士生导师, 华侨大学旅游科学研究所所长, 福建省旅游学会副会长, 天津大学管理学院校外博士生导师
- 陆林** 安徽师范大学旅游发展与规划研究中心主任, 教授, 博士生导师, 中国地理学会旅游地理专业委员会副主任
- 郑焱** 湖南师范大学旅游学院学位委员会主任, 教授, 博士生导师, 湖南省旅游学会副会长, 中国民建中央委员会委员
- 林增学** 桂林旅游高等专科学校旅游管理系主任, 副教授, 桂林旅游规划设计研究院常务副院长
- 段开成** 暨南大学深圳旅游学院院长助理, 副教授
- 夏林根** 复旦大学旅游系旅游管理教研室主任, 教授, 中国旅游报上海记者站站长, 中国管理科学院高级研究员, 中国《发现》杂志副理事长
- 郝索** 西北大学经济管理学院院长助理, 教授, 博士生导师, 中国旅游协会理事, 中国旅游学术论坛委员
- 保继刚** 中山大学地理科学与规划学院院长, 教授, 博士生导师, 中山大学旅游发展与规划研究中心主任, International Academy for Tourism Studies 会员
- 唐代剑** 浙江工商大学旅游学院院长, 教授, 博士生导师, 浙江省旅游科学研究所所长, 亚太旅游协会 (PATA) 专家, 杭州旅游协会副会长
- 敖利玲** 广东商学院旅游与环境学院副院长, 副教授, 广东省旅游协会常务理事, 广东省商业经济协会理事, 广东省烹饪协会常务理事
- 党金学** 西安外国语学院旅游学院院长, 教授, 陕西省旅游协会理事, 陕西省翻译工作者协会理事
- 梁明珠** 暨南大学旅游研究所副所长, 副教授
- 黄福才** 厦门大学管理学院旅游系主任, 教授, 博士生导师
- 喻学才** 东南大学旅游研究所所长, 教授, 博士生导师, 中国水学会水文化开发委员会副主任, 扬州大学等高校兼职教授, 江苏、山东等省旅游发展咨询专家
- 谢彦君** 东北财经大学旅游与酒店管理学院院长, 教授, 中国旅游学术论坛 (CTA) 执行委员, 中国地理学会区域旅游开发专业委员会理事, 辽宁省旅游协会旅游教育分会副会长, 国际旅游教育家学会 (ISTTE) 会员, 《旅游教育学报》(Journal of Teaching in Travel & Tourism) 中国编委, 《旅游科学》编委
- 熊元斌** 武汉大学商学院旅游管理系副主任, 教授, 博士生导师, 武汉大学旅游规划设计研究院副院长
- 黎洁** 西安交通大学管理学院旅游管理系主任, 副教授



总序

在中国,规模比较大的学术翻译工作至今差不多已经有150年的历史了,尤其自晚清曾国藩创立翻译馆译介西学之后,翻译事业在中国近代发展史上的意义更是为众多有识之士所普遍认可。然而新中国成立之后的一段时期,中国与国外学术界的交流曾经一度中断。直到20世纪70年代末,随着改革开放国策的实行,中国再次敞开了面向世界的大门,学子们也纷纷踏出国门接触西方世界,于是东西方文化和科学技术的交流得到了进一步的发展。在这种氛围中,很多学术领域的专家都吃惊地发现,自己的研究水平和研究方向与国际同行存在着巨大的差距。这样,不少学科的学者都开始了带有补课性质的翻译和传播西方学术研究成果的基础性工作。

中国的旅游学术研究,还不像其他学科那样,存在一个中断的历史过程。相反,它是在改革开放的时代背景下从空白起步的。所以,在早期阶段,中国的旅游教育、旅游研究和旅游产业发展,都明显地表现出一边在实践中摸索、一边干脆奉行“拿来主义”的特点。这样,中国的旅游学术研究比较早地形成了某种“路径依赖”,梅特利克、麦金托什、朱卓任等少数比较著名的旅游学者的著作,成了长期影响中国旅游研究基本走向的有限模板。

其实,在西方旅游学术界,在上述一些学者之外和之后,还有一大批重要的学者。他们站在前人的肩膀上,从事的是更加深入和广泛的旅游学研究,并在几十年中形成了丰厚的积累。在这个过程中,旅游学作为一门带有跨学科性质的学科,以其特有的魅力吸引了大批优秀研究人员的目光和热情,从而逐渐培育起了一个规模相当可观的学术队伍,也形成了视角非常丰富的研究领域。人们不仅领教了旅游所具有的巨大的经济推动力量,同时也体会到了旅游对于人类社会精神层面的多重意义,更目睹了旅游在传播文化、沟通思想、建构价值观、引发或抚慰冲突、制造或消除歧视、挑战可持续性以及缓解贫困等方面的作用。面对旅游的这些复杂的、现象层面的问题,人们已经能够比较自觉地动用不同的范式来加以审视,从而构筑了旅游研究当中丰富多彩的理论潮流。比如,在戴恩(Dann)看来,旅游实际上是一种有意义的活动或动机,而这样一种视角,显然具有韦伯的意义;沿着涂尔干的轨迹,旅游被格莱本(Graburn)、麦肯乃尔(MacCannell)等人看成了一种仪式或神话;当人们注意到旅游在社会生活领域所具有的宏观意义乃至微观意义的时候,它既可能成为一种社会疗法(Krippendorf),也可能成为引发社会冲突的渊藪(Turner and Ash),从而成了结构功能范式、结构冲突范式乃至女性主义范式共同的审视对象;当人们窥视到旅游的本质并注意到它与社会经济发展形态的对应关系时,则不会否认旅游其实就是一种体验(Cohen; Ryan),一种昭示着新的经济形态即将来到的典型的个人生活方式;而当人们被旅游交往过程中的程式化要素所迷惑时,则很容易为符号互动理论(Brown)、后结构主义(Culler; Dann; Urry)寻找到一片施展的空间。由此可见,面对旅游这种复杂的现象,不管是哪个传统领域的学者,他们都可以很容易地找到自

己的研究对象,施展自己的才华,并形成自己富有特色的研究成果。西方的旅游学术界在经过了半个世纪的旅游学术努力之后,确实已经有了相当可观的成果积累。尽管有效的、有机的综合还远没有实现,但利用各种范式审视旅游现象的努力已经卓有成效。这在国外每年出版的大量专著和刊行的大量学术论文中都有所体现。

然而,这些已经陆续反映到大学教科书中的前沿性学术成果,在中国的旅游学术界还鲜为人知。从这个意义上来说,我国出版界自20世纪80年代之后组织翻译的西方旅游学术著作以及大学教科书,规模实际上十分有限,选题也比较零散,难以从中了解西方旅游研究的全貌。这个事实早在20世纪90年代中期,国内旅游学术界的一些有识之士就曾经向出版界呼吁过,但由于当时旅游教育规模还不够大,旅游学术研究的地位还不够突出,人们对西方旅游学术成果的需求也还不够迫切,所以,出版界并没有对这些建议做出积极的反应。然而时至今日,甚至几乎是在一夜之间,我们突然发现,全国有诸多出版社,都在成系列地翻译出版国外的旅游学术著作,真正有了一种百花齐放的势头。

对中国的旅游学术界来说,这无疑是一件幸事,一件喜事。这迎合了国内旅游学术研究在当今这个学术转型期的迫切需要。就中国旅游学术研究的终极目的而言,直追西方学术研究的前沿并构建有自己特色的学术平台以便能切实地解决中国的旅游实际问题,自然是学界同仁的共同目标。不过,似乎可以说,直到今天,在国内从事旅游学术研究的队伍当中,真正全面了解国外研究状况的学者为数还相当有限。也有一些优秀的学者,虽然对西方旅游学术研究比较熟悉,但由于种种原因,已经很少有精力将自己的西学心得系统地介绍给国内学术界,他们所能做的仅仅是一些零星的转述,这样也就会大大影响其价值和效果。所以,对于很多研究人员来说,他们还是希望直接阅读原著或译文。更何况,对于一个学科的发展和成熟而言,必须有足够的群众基础,不可能仅仅靠几个人的努力。虽然今天我们已经营造了一个全民学外语的环境,但真正能够将外语用于学术研究的人也还是很有限。其中的原因,不仅受外语的实际水平所限,还在于接触外文文献的机会非常有限。另外,就我国目前的旅游高等教育的现状而言,如果能快速地将西方学术成果转化为我国旅游高等教育的滋养品,对于解决目前存在的大学旅游教学内容20年一贯制的问题,恐怕是再迫切不过的了。所以,系统地翻译国外一些优秀的旅游学术著作,对于中国旅游学科的发展确实是一件十分有意义的事情。

东北财经大学出版社策划出版的这套《旅游管理精品教材译丛》,也是在这样的时代背景之下问世的。这套丛书,经过了长时间的酝酿和筛选。在这个过程中,编选人员本着“立足管理、教材为主;注重名家、品质优先”的选题原则,既充分考虑了目前我国旅游学术研究的现状,也考虑了我国旅游高等教育所具有的学科特点和需求指向。因此,希望最终奉献给读者的,是可以适应目前我国大学旅游教育要求的成系列的精品教材。

目前,国家教育部将旅游学这个学科以“旅游管理”这个二级学科的名义列于“工商管理”一级学科之下,从而框定了旅游管理专业大学本科教育的管理学性质。在这个框架之下,至少在目前阶段,旅游研究的主体会很自然地被引导到企业和产业管理领域,人才的专业和层次定位相应地也应当遵循这样一个框架来加以确定。从这一点来说,目前国内对“旅游管理”的相关外文教材的介绍就显得很不充分了。基

于这种理解,本套丛书主要是围绕“旅游管理”的领域进行选题。这样,不仅可以满足目前大学旅游教育对国外教材的迫切需要,而且在一定程度上,也能引导国内高等旅游教育人才的培养方向,规范人才的培养目标,使各个学校早日摆脱各自的原始专业胎记,还给学生一个名实相符的专业身份。

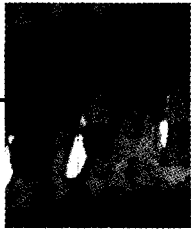
在出版事业日益繁荣的今天,我们也不难发现,流行于市面的书籍,鱼目混珠者有之,金玉其外者有之,满纸荒唐言者有之,抄袭拼凑者也有之。这种情况虽然中国为甚,但国外也不乏其例。所以,本套教材的遴选,经过了非常谨慎和精细的反复征求意见的过程。在这个精品教材系列当中,很多教材出自名家之手,如菲利普·科特勒的《旅游市场营销》(第四版)、克莱尔·A.冈恩的《旅游规划:理论与案例》(第四版)、罗伯特·C.刘易斯的《饭店业营销领导:原理与实践》(第三版)等,这些作者在西方旅游学术界都是非常叫得响的,而他们的这些著作,也确实富有特色,框架宏大,体系完整,阐述充分,案例丰富,足可以让国内师生耳目一新。即使是一些名气不大的作者,他们的人选著作也经过了国外学术界和教育界的检验,得到了充分的认可,已经形成了很好的学术影响,如《旅游经济学》(第二版)、《饭店业人力资源管理》(第二版)、《饭店管理与经营》(第三版)等,都属于这样的作品。还有一些教材,编者出于填补空白的初衷将其纳入到丛书当中,意在推进相关教材的建设。比如,《旅游吸引物管理》、《旅游消费者行为研究》、《职业导游员:导游职业发展动态》等图书就是按照这个思路被选中的。这些著作也多为精品之作,原创性很强,对国内的旅游教学与研究很有借鉴意义。

当然,译介西学向来都是为了给本土研究注入一些新鲜的养分,推开一扇窗扉,打开一个门户,以便使中国的学术研究快速地发展起来并与世界接轨。因其是教材译丛,我们不应当期望从中得到我们所需要的全部知识和方法。要完全了解西方旅游学术前沿,理解西方旅游学者的学术精神,仅靠翻译几本教材是难以达到的,必须靠全面介绍西方旅游学者的经典著作才得窥全貌。所以,从这个意义上说,这套丛书依然带有普及的性质,它的花果主要会落在大学教育园地当中。当然,如果能达到这个目标,也算教材的编辑策划和翻译人员对中国旅游学科和高等旅游教育的发展尽了一份职责。

是为序。

谢彦君

于东北财经大学书音楼



作者名单

Je'anna Abbott, University of Houston

Robert O. Balmer, General Manager, Doubletree Hotel, Bakersfield, California

James A. Bardi, Penn State Berks-Lehigh Valley College

Cherylynn Becker, Associate Professor, Washington State University, Swiss Center
Campus

Rich Benninger, CMP, Executive Director of Catering Sales, MGM Grand Hotel and
Casino, Las Vegas, Nevada

Matt Berge, Director of Operations, The Westin Galleria, Starwood Hotels and Resorts,
Dallas, Texas

Robert H. Bosselman, Dedman Chair of Hospitality Administration, Florida State
University, Dedman Department of Hospitality Administration

Rick Bruns, *Lodging Magazine*, Akron, Ohio

Peter Cass, President and Chief Executive Officer, Preferred Hotels, and Resorts
Worldwide, Inc., Chicago, Illinois

Paul Chappelle, Brand Revenue Manager, Red Lion Hotel and Inns, Vancouver,
Washington

Mark Conklin, Vice President, Market Management, Marriott Hotels, Resorts, and Suites,
San Antonio, Texas

Melissa Dallas, Florida Atlantic University, College of Business

Agnes Lee DeFranco, University of Houston, Conrad N. Hilton College

Chekitan S. Dev, Cornell University, School of Hotel Administration

John Dew, President, Inn Ventures, Inc., Bellevue, Washington

Garry Dickover, Director of Suites, Venetian Hotel and Resort, Las Vegas, Nevada

Michael J. Draeger, Controller, Cal-Neva Resort, Crystal Bay, Nevada

Tom Dupar, President and CEO, Dupar Associates, Bellevue, Washington

Kurt Englund, Director of Rooms, Regent Beverly Wilshire, Los Angeles

Cathy A. Enz, Cornell University

C. Lee Evans, Vice President Program Development, Level Source, Inc., Las Vegas,
Nevada

Emilio Fabico, General Manager, Rosen Centre Hotel, Orlando, Florida

William P. Fisher, President and CEO, American Hotel and Lodging Association,
Washington, D. C.

Gil Fried, University of Houston

Gene Fritz, Washington State University, Hotel and Restaurant Administration Program

Ajay Ghei, Cornell University School of Hotel Administration
Robert K. Griffin, University of Massachusetts, Amherst
Bianca Grohmann, Doctoral Candidate, Washington State University
Thomas Jones, University of Nevada, Las Vegas
John Lagazo, General Manager, Embassy Suites, Chicago, Illinois
Melenie J. Lankau, University of Georgia, Terry College of Business
Stephen M. Lebruto, University of Central Florida
John D. Lesure, Research Director, Smith Travel Research, Altamonte Springs, Florida
Valentino Luciani, Instructor, University of Nevada, Las Vegas
Jon P. McConnell, Washington State University
Rhonda J. Montgomery, University of Nevada, Las Vegas
Susan V. Morris, Vice President, HQ Global Workplaces, Dallas, Texas
Suzanne K. Murrmann, Virginia Polytechnic Institute and State University, Department of
Hospitality and Tourism Management
Eddystone C. Nebel, III, Purdue University
Michael D. Olsen, Virginia Polytechnic Institute and State University
Eric B. Orkin, Founder and President, Eric B. Orkin Associates
David V. Pavesic, Georgia State University
M. Chris Paxson, Washington State University, College of Business and Economics
Bob Peckenpau, Hotel Manager, Rancho Bernardo Inn, San Diego, California
Dominic Provenzano, Renaissance Madison Hotel, Seattle, Washington
William J. Quain, Florida International University, School of Hospitality Management
Clinton L. Rappole, University of Houston, Conrad N. Hilton College
Louis B. Richmond, President, Richmond Public Relations
Carl D. Riegel, Florida Atlantic University, Graduate School of Business
Denney G. Rutherford, Washington State University
Jeffrey D. Schaffer, University of New Orleans
Raymond S. Schmidgall, Michigan State University, School of Hospitality Business
Michael Sciarni, Michigan State University, School of Hospitality Business
Margaret Shaw, University of Guelph
Susan B. Sheridan, Owner, Taughannock Farms Inn, Trumansburg, New York
Patti J. Shock, University of Nevada, Las Vegas
Judy A. Siguaw, Cornell University, School of Hotel Administration
Randell A. Smith, CEO, Smith Travel Research, Hendersonville, Tennessee
Eric R. Spangenberg, Associate Professor, Washington State University
John M. Stefanelli, University of Nevada, Las Vegas
Robert W. Strate, National Aeronautics and Space Administration
Mancy Swanger, Washington State University
W. Terry Umbreit, Washington State University
Fletch Waller, Principal, FCW Consulting, Seattle, Washington

Glenn Withiam, Executive Editor, *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*

Robert H. Woods, University of Nevada, Las Vegas

Cheri A. Young, University of Nevada, Las Vegas

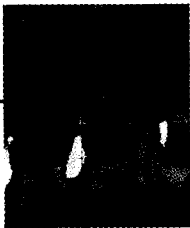


译者简介

苏宝仁，男，1982年毕业于浙江大学外语系英语专业，获文学学士学位。1982—1990年在浙江省旅游局从事英语翻译与外事导游工作。1990—1993年赴美国约翰逊·威尔斯大学（Johnson & Wales University）攻读酒店管理专业硕士课程，获理学硕士学位。1993—1996年任美国一家超市公司餐饮部经理。1996—2002年入加拿大国籍。2002年回国定居工作，受聘于浙江工商大学旅游学院，从事旅游专业英语、饭店管理和企业管理的教学与研究工作，并先后在 SSCI 收录的美国期刊 *Journal of Leisure Research* 以及其他美国期刊发表英文学术论文多篇。

张延，女，2000年毕业于浙江大学外语系英语专业，随后获瑞士酒店旅游管理学院硕士学位，现任浙江工商大学旅游学院教师，主讲酒店管理、旅游专业英语、城市规划与开发、导游业务等课程，并从事中西方旅游、酒店经营管理比较的研究。先后承接并完成杭州市构建“现代休闲都市”的战略研究项目、饭店咨询与管理、饭店培训等几十个项目，出版《酒店 VIP 服务与管理》等多部专著，现主要从事中西方饭店管理比较、饭店市场营销的研究工作。

张迅，女，1996年毕业于杭州师范学院外语系英语教育专业，2002年7月获浙江大学文学硕士学位，现任浙江财经学院外国语学院讲师。2000年编写高校本科教材《科技论文写作入门》（该书于2005年再版），2003年编著全英文著作《Beyond Competence 超越完美——国际导游理论与实务》。主持并完成“大学英语与双语教学的比较和研究”等多项课题，另发表论文多篇。



中文版序

饭店是为旅游者和当地居民提供食宿、娱乐、休闲、购物等服务的场所，是旅游活动的载体之一。饭店业是旅游经济的支柱产业，是服务业的重要组成部分。饭店业有序发展、健康繁荣，标志着人们生活水平的提高和社会文明程度的进步。

西方饭店业由客栈到新型饭店已经经历了九个世纪的发展，形成了商务饭店、度假饭店、长住饭店、汽车旅馆等多种类型，出现了各种类型及档次的饭店相协调，普遍连锁经营，综合功能强化和产品多样化、服务大众化和标准化的发展趋势，为世界饭店业的发展积累了丰富的管理与经营经验，也为中国饭店业集团化经营、增强核心竞争力、寻求发展机遇、迎接挑战提供了可贵的借鉴。

丹尼·拉瑟福德先生是美国华盛顿州立大学的教授，长期从事饭店经营管理实践、教学与研究，先后兼任过数家高级饭店的总经理或总监，出版过12部关于饭店管理的学术研究著作和经验介绍书籍，有丰富的实践经验和敏锐的经营思路，尤其擅长于市场营销与人力资源管理，这方面的著作被世界多家饭店集团和大多数高校饭店管理专业指定为必读书籍和教材。

《饭店管理与经营》是丹尼·拉瑟福德又一部力作，被世界饭店业界誉为“现代饭店高层管理的经典著作”，连续出版三版仍供不应求。全书共分9章，以交谈、对话的方式，全面地介绍饭店发展趋势、饭店组织结构、总经理的责任与义务、客房和餐饮经营与管理、饭店市场营销手段、财务信息管理、人力资源开发策略等内容。该书视野广阔、视角独特，例如，在发展趋势一章中通过希尔顿饭店的更名阐述了饭店品牌的重要价值；在总经理一章根据自身的经历探讨了饭店总经理的核心事务；在餐饮管理一章专门论述了菜单的市场化问题；尤其是人力资源开发策略一章，针对饭店高层管理人员流动性大、人才竞争激烈的问题，娓娓道来，提出了不少值得借鉴的策略与方法。总之，该书以“以人为本”为指导思想，以“饭店业要提供世界级的服务标准来满足客人的需求”为服务目标，理念先进，重点突出，资料翔实，具有很强的操作性，不愧为当今饭店管理类书籍中的精品。

外文原版书籍的翻译最容易出现的毛病是生翻硬译、辞不达意，其主要原因是翻译者不懂专业，无法准确理解作者的思想。本书的翻译者苏宝仁、张延老师，分别毕业于美国约翰斯·威尔斯大学和瑞士国家饭店旅游管理学院，是饭店管理专业的硕士研究生，张迅老师毕业于浙江大学，获硕士学位，他们都长期从事饭店管理实践与教学科研工作，有扎实的英文基础和专业知识积累。苏宝仁老师翻译了本书的第1—6章，张延老师翻译了第7章和第8章，张迅老师翻译了第9章。在本书的翻译过程中，他们查找了大量的国内外资料，耗

时一年，三易其稿，基本准确、专业地体现了丹尼·拉瑟福德先生原著的思想和风格，为借鉴国外先进经验、进一步深化中国饭店的经营与管理提供了有益的信息资源。

唐代剑

2006年1月于西子湖畔

(序作者系浙江省旅游科学研究所所长、浙江工商大学旅游学院院长、教授、博士生导师)



前言：给读者、教师和学生的说明

本书的第一版是在重重困惑中诞生的。当时有许多饭店部门管理方面的优秀教科书，特别是关于客房部、前厅部和餐饮部的比比皆是，却很少有哪本书试图以协调的、深入的方式研究饭店中的各个部门。困惑之一就是某些书在研究这些部门时过多地集中于饭店经营的一个方面——通常不是客房部、餐饮部，就是市场营销部。其他部门都或多或少地变成了无关紧要的小角色。结果，使用这些书的学生和读者们对这些“小”部门在整个饭店组织中的本质、管理、人员和互动功能只有一个粗浅的了解。

我遇到的另一个困惑是使用目前可以获得的材料来促进饭店管理专业学生的批判性思考。所谓的批判性思考，我指的是让学生们看到在一个假设的组织机构中的不同观点。通过对这些观点的分析，学生们更能够综合分析关于饭店经营的各种观点，从而培养他们解决自己在“真实世界”中遇到的各种问题的能力。

有一种传统的说法，“某些东西在理论上可能行得通，但是在实践中就不是那么回事了”。像经济学家米尔顿·弗里德曼（Milton Friedman）一样，我反对这种论调。如果理论在实践中行不通，那么它就是谬论。教授们需要教给学生的就是理论的解释、寓意和用途（弗里德曼），以及这种理论在不同的组织中有什么变通。这是以前那些版本的图书所要进一步研究的另外一个问题或者说困惑。

通过帮助读者了解各种各样的观察者、思考者、研究者和评论者对某一个主题——在本书中，指的是一个饭店部门——的看法，学生或饭店业人士能够更好地在实践情境中应用自己的知识。

在我策划和设计这本《饭店管理与经营》的第三版（以下简称 HMO III）的过程中，我发现需要提醒自己继续关注上面提到的困惑。幸运的是我记住了在一次接待业教育工作者会议（International Council on Hotel, Restaurant, and Institutional Education, CHRIE）上发生的事情。

Bob Woods, Ray Schmidgall, Mike Olsen（均为本书的参与者）和我在加利福尼亚的 Souffer Esmerelda 度假饭店的电梯上，中间电梯停住，有人上来。一位年轻的教授上了电梯并看了一眼我们的名签，说：“天啊，我感觉好像在看我的参考书目。”意思是说她在她的著作中大量引用了我们几个的东西。从那个时候我们开始在某种程度上成了“资深创始会员”，或者诸如此类的角色，这很神奇。我记得当我还是一名年轻的助理教授的时候，在几次参加 CHRIE 会议时，在面对我所敬畏的前辈们时也有同样的反应。我意识到，我们当中没有哪一个人精通关于所有领域的所有问题，我们都需要一个思想库来让自己不断超越。

这件趣事成为促成这本 HMO III 出版的原因就是它再次强化了我的想法：永远不要以为自己（或者这本书的参编者）知道所有的事情。所以，我致力于把资深的研究者和行业人士（他们成形的观点）融合在一起。不仅如此，你还会发现你可以在“他们生命中的一天”和“如他们所见”中分享一大批年轻的管理者的观察和经

验。这将有助于我集中精力于向读者们——无论是学生还是从业人士——提供充满趣味的、视角广阔的阅读资源。最后，是否最有效地利用了这本书取决于你自己，因为如我前面所说的，我们当中没有哪一个人知道所有的方面。祝你好运。如果这本书对你有所帮助，我深感欣慰。

本书的组织

本书分为九章，每一章论述饭店组织活动中的一个具体领域。在这九章之前有一个介绍和概览及编辑评论，然后是基本的组织理论，接下来就是关于饭店总经理的一章。用一个相对独立的部分来介绍总经理，旨在使学生对这个作为饭店组织的最顶点的职业有一个综合性的印象。

接下来的每一章都致力于论述饭店中的一个具体部门或者组织活动中的一项分工。比如说，关于财务控制和信息管理的一章包括财务管理和采购，并且对饭店财务总监的工作作了几点阐释。这一章还加入了关于管理和信息储存的阅读材料——这一主题变化的速度跟你翻书页的速度一样快。

与饭店部门有关的阅读材料的选择旨在描述部门的使命、部门的人事安排、部门管理问题，以及部门之间的关系和问题。

每一章都用引言把我作为编者所撰写的内容与作者的内容连接起来。这个部分亦可单独阅读，代表着我对饭店组织的观察、研究和调查的综合和概述。在某些案例中，读者将会不太同意某些地方。这也是我的本意。这是一个日新月异的行业。在很多方面，饭店组织都要不断适应市场和经营实践的新变化。为了更有效地实现这一点，饭店正在实验各种各样的新想法。我在引言中的这些评论，除了提供概览之外，还意在为潜在的新思想放出一些“实验气球”，或者坦率地说，告诉读者我想“捕获”什么。

教学法：如果你是一位教授，怎样使用这本书

教师应该采用那些能够与其课程计划相匹配的材料。在大多数情形下，并不是所有的材料对每一位教师都是有价值的或对课程都是适用的。而且，在每一章的结尾处都有建议阅读材料，能增加阅读深度和广度；在某些情况下还可以增加学生对课文的认识和理解。例如，我会给学生安排一些阅读任务，目的是为了让学生进到图书馆里，查阅行业相关研究资料、专业资料和图书。

在这点上还有另外一项具体的技术就是教授要增加自己的阅读量，特别是要多阅读有主题的、正在流行的材料和商业文献。通过这些，可以对比“理论”在现实中是如何起作用的。这样教师还可以获得为自己的具体需要“定制”材料的机会。

案例

读者会发现很多章都包括一个简短的、相对直白的案例。这样的安排有几个原因。首先，一般的学生还不太精通“案例方法”，而这本书并不是专门为那些深度案例研究和那些使用多页案例的研究生课程而设计的。另外一个原因是，一个饭店组织中的任何一个部门所面对的大多数问题都与其他部门高度相关，为了使本课程中所教授的内容有用，案例的设计是适于较短的时限内使用的。

这里所展现的案例的设计目的是从多个角度成功地应对现实问题。最出色地完成案例分析的学生将是最能抓住问题要害的学生。这不仅需要知道问题与案例中的哪些重要角色相关，还要知道中心人物必须利用饭店中其他资源和其他部门来帮助解决问题。

有一种简单的案例分析框架，以下是简要的思路模型：

- 问题是什么？
- 事实是什么？
- 潜在的解决方案是什么？
- 基于以上分析，站在其中的一个解决方案的立场上为它辩护。

利用这一模型，得出的并不是唯一“正确”的答案。教师可以从不同角度自由评论学生的表现，比如分析能力、资料选用、对部门角色和管理角色的理解等。

客座教授

每个学期，我通常请来两到三位客座教授到我的课堂上来演讲。我已经有几个经过试用的可靠的候选人，他们总是有求必应。我从经验中知道，他们是非常出色的演说者，他们那激动人心的充满感情的演讲确实深深地鼓舞了学生们。后来我还随机挑选了一些人来讲那些具体限定的角色，这样可以让大家了解新兴问题和话题。

这里需要提醒的是，不要在课堂上安排过多的讲座内容，因为在最后的分析阶段，这些客座教授中的大多数都没有经过专门的教学方面的训练。结果，他们可能发现自己难以令听众理解自己所讲的内容。不管怎样，我还得说，在我的课堂上还没有出现某个客座教授所讲的内容与我要学生学习的东西有明显抵触的现象。这从来就不是一个问题。一家饭店的前厅部可能跟另一家的有些许的不同，但是从“理论结构”的角度来看，这根本不是什么问题。

我所成功使用的另外一个技巧是鼓励学生组成管理者小组，他们需要在全班同学面前就某一个具体问题发表观点。首先，这给了学生一些与管理者沟通的经验；其次，培养了他们在具体事件中的协调、说明和组织能力；最后，使他们学会了引导讨论最终达成共识。在我的课程中这成了非常受欢迎的一部分，每一年，我们都盼望着这样的活动，在活动中学生们自己有效地主宰课堂并积极参与到学习进程当中。

课堂教学建议

为适应课堂教学需要，本书围绕着简洁的大纲营造了课堂环境，在涵盖以下问题的基础上，运用了“半苏格拉底”式的框架：

- 本章目标：本章在饭店组织的蓝图中处于什么样的地位？它的角色是什么？
- 人：人员有哪些？他们的工作是什么？这些工作对完成部门目标有什么作用？有什么样的机会？在这个部门中工作有什么好处和坏处？本部门的实践情况是什么样的？
- 互动：这个部门与其他部门有什么样的联系？它与哪个部门关系最为密切？它与哪个部门在日常工作中经常打交道？
- 管理：这个部门的领导是谁？这些人的职业轨迹是什么样的？他们离开这里之后会去哪里？在管理这个部门时他们所面对的主要问题是什么？