



高职高专“十一五”规划教材

★★★★★ 旅游管理系列

现代饭店管理

张素娟 宋雪莉 主编



化学工业出版社

高职高专“十一五”规划教材
——旅游管理系列

现代饭店管理

张素娟 宋雪莉 主编
武瑞营 王 晶 马 磊 副主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

本教材注重吸收中外饭店管理的最新研究成果,注意贴近饭店经营管理的实际,力求体现系统性、创新性和实用性三大特色,系统地阐述现代饭店管理的基本理论、基本方法和基本内容。突出案例教学法,每一章都配备了相关案例或图片,便于理解和接受。

全书共分为十一章,包括饭店概述、饭店管理概述、饭店人力资源管理、饭店公共关系与企业形象、饭店营销管理、饭店的前厅与客房管理、饭店餐饮管理、饭店康乐服务与管理、饭店工程设备管理、饭店装饰材料及物品的维护与保养、饭店安全与卫生管理及有关法规等,基本涵盖了饭店管理的各个方面,尤其是饭店公共关系与企业形象、饭店工程设备管理、饭店装饰材料及物品的维护与保养弥补了目前许多饭店管理教材的空白。

本书可作为高等职业院校旅游相关专业的教学用书,也可作为相关人员培训的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店管理/张素娟,宋雪莉主编. —北京:化学工业出版社,2007.7

高职高专“十一五”规划教材——旅游管理系列

ISBN 978-7-5025-9632-3

I. 现… II. ①张…②宋… III. 饭店-企业管理-高等学校:技术学院-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第081711号

责任编辑:于 卉 蔡洪伟 张双进
责任校对:凌亚男

文字编辑:李 玥
装帧设计:于 兵

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 刷:北京云浩印刷有限责任公司

装 订:三河市延风装订厂

720mm×1000mm 1/16 印张18¼ 字数382千字 2007年7月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:28.00元

版权所有 违者必究

前言

20 世纪 70 年代末以来,中国旅游业快速发展,在 20 多年的时间里,我国已实现了从旅游资源大国向世界旅游大国和亚洲旅游强国的历史性跨越,现在正向世界旅游强国的目标迈进。近几年,中国旅游业发展的内部、外部条件发生了根本性的变化,作为旅游业三大支柱之一的饭店业发展迅速。2001 年我国加入世界贸易组织,为了进一步与国际接轨,规范旅游饭店管理制定了《中国旅游饭店行业规范》,修订了《旅游饭店星级的划分与评定》。

在旅游业快速发展的同时,我国旅游教育和旅游科研也蓬勃开展。各种形式和各种层次(研究生、本科、大专、中专等)的旅游教育方兴未艾,为旅游业输送着大批专门人才。尤其是高等职业技术学院,目前它的招生数量占每年高等学校招生总数的 70% 左右。

本书在编写体例和编排形式的设计上,从有利于素质教育和能力培养的角度出发,做了一些尝试。例如,在各章标题之下,列出本章导读和本章学习要点,便于学员掌握学习的主动权;每章、每节内容都列举了大量相关案例或图片,这些资料来自中外饭店经营管理实例,便于组织学员进行讨论与分析,加深学员对本书内容的理解。章后附思考与练习题,目的是启发学员复习、思考、理解和运用本章所要求掌握的基本内容。

本书由张素娟、宋雪莉担任主编;武瑞营、王晶、马磊担任副主编。具体写作分工为:宋雪莉、武瑞营编写第一、二章,马磊、盖艳秋、刘巍编写第三章,宋雪莉编写第四、九、十章,马磊、魏群编写第五章,王晶编写第六、七章,张素娟、王菇编写第八、十一章和附录部分,彭中枢、卢爽、常向鹏、王建菇也参与了本书的编写工作,全书最后由张素娟和宋雪莉共同统稿和定稿。

本书在编写过程中参考了国内外的一些相关文献和资料,在此,谨向这些文献的作者表示诚挚的谢意。由于作者能力所限,本书中的疏漏在所难免,欢迎各位读者批评和指正。

高职高专“十一五”规划教材——旅游管理系列 编审委员会

主任委员 邸卫民

副主任委员 曹克广 陈中汉 丁志平 黄盛兰 乔子荣
屈守芳 周立雪

委员 (按姓氏汉语拼音排列)

白晓颖	曹克广	柴 雨	陈中汉	邸卫民
丁玉平	丁志平	樊莉莉	范黎光	冯永红
侯艳艳	黄昌霞	黄江亮	黄盛兰	姜明新
蒋 芸	李 佳	李 曼	李光宇	李小波
李学芝	李永臣	林占生	刘 勇	刘长凤
刘晓杰	刘雅婧	卢 爽	马 磊	聂 旺
彭海学	乔子荣	屈守芳	宋雪莉	苏 静
孙 静	孙 悦	孙静涛	孙庆群	汤丰林
田 莉	田 莹	田敏娜	王 晶	王 湜
王 铁	王 薇	王 玉	王建茹	王丽华
王学艺	王艳青	武瑞营	杨 红	杨 涌
于卫东	张 宏	张翠菊	张仁军	张素娟
张秀军	张祖群	郑宝新	周立雪	

目 录

第一章 饭店概述	1
第一节 饭店的概述	1
一、饭店的涵义	1
二、饭店的地位和作用	6
三、饭店的特点	6
第二节 饭店业的发展历史及趋势	7
一、世界饭店业的发展历史	7
二、中国饭店业的发展历史	8
三、饭店业的发展趋势	9
第三节 饭店的分类与评级	12
一、饭店的分类	12
二、饭店的评级	15
三、国际、国内著名的饭店管理集团	17
复习思考题	27
第二章 饭店管理概述	28
第一节 饭店管理概述	28
一、饭店管理的概念	29
二、饭店管理的内容	30
三、饭店管理的职能	32
第二节 饭店管理基础理论	40
一、管理思想的发展	40
二、饭店管理与消费心理	41
三、饭店管理的基本意识	42
第三节 饭店管理的科学方法	45
一、效益管理方法	45
二、任务管理方法	46
三、系统管理方法	47
四、人本管理方法	48
五、目标管理方法	49

复习思考题	51
第三章 饭店人力资源管理	52
第一节 饭店人力资源管理概述	53
一、饭店人力资源管理的概念	53
二、饭店人力资源管理是科学化管理	53
三、饭店人力资源管理是全员性管理	53
四、饭店人力资源管理是动态管理	53
第二节 饭店人力资源管理	54
一、确定所需员工的数量	55
二、招聘员工	56
三、挑选员工	59
第三节 饭店员工的激励	63
一、需求激励	64
二、目标激励	65
三、情感激励	65
四、信任激励	65
五、榜样激励	66
六、惩罚激励	66
第四节 饭店的沟通与协调	66
一、饭店的沟通管理	66
二、饭店的协调管理	69
复习思考题	71
第四章 饭店公关关系与企业形象	72
第一节 公共关系与企业形象	72
一、公共关系的概念	72
二、公共关系的本质和基本特征	74
三、公共关系与企业形象	75
第二节 饭店公共关系	78
一、饭店公共关系的基本涵义	78
二、饭店公共关系要素分析	78
三、饭店公共关系基本程序	81
第三节 饭店 CIS 设计	83
一、饭店进行 CIS 设计的必要性	83
二、CIS 的构成要素	85
三、CIS 的运作程序	90
四、饭店公关模式及案例	92
复习思考题	95

第五章 饭店营销管理	96
第一节 饭店市场营销概述	97
一、饭店市场营销的概念	97
二、饭店市场营销理念的发展	97
第二节 饭店营销策略	98
一、对负需求状态的管理	99
二、对无需求状态的管理	99
三、对潜在需求状态的管理	99
四、对下降需求状态的管理	100
五、对不规则需求状态的管理	100
六、对充足需求状态的管理	100
七、对过度需求状态的管理	100
八、对不健康需求状态的管理	100
第三节 饭店营销方法	101
一、饭店的内部营销方法	101
二、饭店外部营销的方法	104
三、与旅行社合作进行销售	108
四、饭店关系营销	108
五、绿色营销	109
六、网络营销	111
复习思考题	111
第六章 饭店的前厅与客房管理	112
第一节 前厅管理概述	112
一、前厅部的地位	113
二、前厅部的作用	113
三、前厅部的组织结构	114
第二节 前厅部业务管理	117
一、客房预订业务管理	117
二、接待业务管理	120
三、前厅日常服务管理	122
四、“金钥匙”服务	124
五、前厅客账管理	125
六、前厅信息管理	126
第三节 客房管理概述	128
一、客房部的地位和作用	128
二、客房部的业务特点	129
三、客房管理的基本环节	129

四、客房部的组织结构示例·····	130
第四节 客房部业务管理·····	131
一、客房部的业务分工·····	131
二、客房清洁卫生管理·····	132
三、客房服务管理·····	134
四、客房安全管理·····	135
五、主题客房的开发与设计·····	137
复习思考题·····	140
第七章 饭店餐饮管理·····	141
第一节 餐饮管理概述·····	141
一、餐饮部概述·····	141
二、餐饮服务的意义和作用·····	142
三、餐饮服务的基本特点·····	143
第二节 餐饮服务组织形式和管理内容·····	146
一、餐饮服务组织形式·····	146
二、餐饮服务管理内容·····	148
第三节 菜单设计·····	153
一、菜单的作用·····	153
二、菜单设计的依据·····	156
三、科学合理的菜单·····	159
复习思考题·····	160
第八章 饭店康乐服务与管理·····	161
第一节 康乐部概述·····	161
一、康乐部在现代饭店中的地位·····	162
二、康乐部的作用·····	162
三、康乐部的组织机构·····	163
四、康乐部的基本任务·····	164
第二节 康乐部与其他部门的协调与沟通·····	165
一、康乐部与工程部的关系·····	165
二、康乐部与公关销售部的关系·····	166
三、康乐部与前厅部的关系·····	166
四、康乐部与客房部或餐饮部的关系·····	166
五、康乐部与采供部的关系·····	166
六、康乐部与保安部的关系·····	166
七、康乐部与人力资源部的关系·····	166
八、康乐部与财务部的关系·····	166
第三节 健身项目管理·····	166

一、健身房管理·····	167
二、游泳池管理·····	168
三、保龄球馆管理·····	170
四、网球场服务管理·····	171
第四节 娱乐、休闲项目管理·····	172
一、KTV 服务管理·····	172
二、专业茶室管理·····	174
三、舞厅管理·····	174
四、棋牌室管理·····	175
第五节 饭店美容美发、桑拿浴、按摩室服务管理·····	177
一、美容美发管理·····	177
二、桑拿浴室管理·····	180
复习思考题·····	182
第九章 饭店工程设备管理·····	183
第一节 饭店工程设备管理概述·····	183
一、饭店工程设备的含义及分类·····	184
二、饭店工程设备管理的特点·····	185
三、饭店工程设备管理的作用·····	186
第二节 饭店的主要工程设备系统·····	187
一、供配电系统·····	187
二、给排水系统·····	190
三、供热系统·····	194
四、中央空调系统·····	196
五、消防系统·····	198
六、运送系统·····	202
七、能源管理·····	206
复习思考题·····	211
第十章 饭店装饰材料及物品的维护与保养·····	212
第一节 饭店装饰材料及其保养·····	212
一、面层材料概述·····	212
二、面层材料的清洁保养·····	216
第二节 饭店日常物品的清洗保养·····	221
一、纺织纤维的鉴别·····	222
二、纺织品的清洁保养·····	224
三、饭店公共区域用品的清洁保养·····	228
第三节 饭店常用清洁剂的配置与管理·····	231
一、污垢的分类·····	231

二、清洁剂的特性及配制·····	232
三、清洁剂的管理·····	235
复习思考题·····	237
第十一章 饭店安全与卫生管理及有关法规 ·····	238
第一节 饭店安全管理概述·····	238
一、饭店安全管理的特点·····	239
二、饭店安全管理的基本要求·····	240
三、饭店安全管理的重要性·····	240
第二节 饭店安全管理的主要内容·····	241
一、建立健全安全组织·····	241
二、建立健全各种安全防范制度·····	243
三、开展安全工作培训·····	244
四、把握不安全因素·····	244
五、饭店安全事故的突发与处理·····	245
第三节 饭店卫生管理·····	249
一、饭店卫生管理的特点·····	250
二、饭店卫生管理的要求·····	250
三、饭店卫生管理的主要内容·····	251
四、饭店卫生管理方式·····	254
第四节 有关法规对饭店的要求·····	254
一、饭店的法律环境·····	255
二、饭店与消费者之间的权利和义务·····	257
复习思考题·····	261
附录 旅游饭店星级的划分与评定标准 ·····	262
参考文献 ·····	279

第一章 饭店概述

何为饭店，怎样对饭店进行管理，这是《现代饭店管理》首先要解决的问题。因为管理饭店是科学性、技术与艺术性共存的一项最具挑战性的工作，所以，就需要我们先要认识饭店，了解饭店的起源和发展史，了解饭店的性质、业务内容、业务特点、工作环境、内外部联系、运行方式、关键环节等，从而掌握饭店的运行规律，提出饭店管理的理念和方法。本章是全书的开篇，由此加深大家对饭店的认识，逐渐熟悉和掌握饭店各项业务的管理。

学习目标

1. 掌握饭店的基本概念、功能与特点；
2. 熟悉饭店的发展与趋势；
3. 熟悉饭店的分类方法。

第一节 饭店的概述

现代饭店业作为旅游业的三大支柱之一，在社会中的地位越来越重要。在日益激烈的竞争中，饭店服务与管理是饭店从业者必须掌握的知识。

饭店(hotel)一词源于法语，在18世纪末被英美国家普遍接受并沿用至今。在中文里，酒店、宾馆、饭店等档次较高的住宿业都可以用“hotel”来表述，而旅馆、旅社、招待所则是较低档次的住宿业的称呼。由于我国国家旅游局将现代宾馆、饭店、招待所等场馆统称为“饭店”，所以本书统一使用“饭店”一词作为住宿业的称谓。

一、饭店的涵义

现代饭店是在古代亭驿、客栈基础上发展起来的。饭店无论其设施设备的档次如何，它都必须具备提供住宿和餐饮的功能。根据饭店的基本特性，世界各国一些权威辞典对“饭店”有如下定义：

《美利坚百科全书》对饭店的定义是：饭店是指装备好的公共住宿设施，它一般提供膳食、酒类、饮料以及其他的服务。

《大不列颠百科全书》对饭店的定义是：饭店是指在商业性的基础上向公众提供住宿，也往往提供膳食的建筑物。

《韦伯斯特美国英语新世界辞典》对饭店的定义是：饭店是指提供住宿，也经常提供膳食与某些其他服务的设施，以接待外出旅游者和非永久性居住的人。

我国《旅游饭店星级的划分与评定》对饭店的定义是：旅游饭店（tourist hotel）是指能够以夜为时间单位向旅游客人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施。按不同习惯，它也被称为宾馆、酒店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。

由此可以看出，饭店是一个以提供服务为主的综合性服务企业，是利用土地、资金、劳动力等生产要素，运用现代化技术从事生产、销售活动的基本经济组织。所以，我们认为饭店是以有形的空间、设备、产品和无形的服务效用为凭借，投入到旅游消费服务领域中，具有一定独立性的资本或资金运动的经济实体。其特征是：①提供食宿等服务；②具有独立的法人地位；③自主经营；④服务对象广泛。

也就是说，一座符合国际化水准的现代饭店，应该有面积宽敞，气氛豪华，风格独特，装饰典雅的大厅（图 1-1）；有舒适、方便、卫生、安全的客房（图 1-2、图 1-3）；有布局合理、装饰豪华、格调高雅的各式餐厅，及配套科学、位置合理的厨房（图 1-4、图 1-5、图 1-6）；有供客人开会使用的专业会议室和大会议厅及现代化会议设备（图 1-7、图 1-8），有能满足商务客人办公需要的商务中心（图 1-9）；还有能满足各类客人需要的小商场（图 1-10）。同时，还有供消费者放松消遣的康乐中心，包括健身房、游泳池、桌球室、保龄球馆、棋牌室、歌舞厅、美容美发厅、桑拿浴干蒸房（图 1-11 至图 1-19），以及能向宾客提供优质服务、训练有素的服务人员和饭店管理人员。



图 1-1 饭店大厅

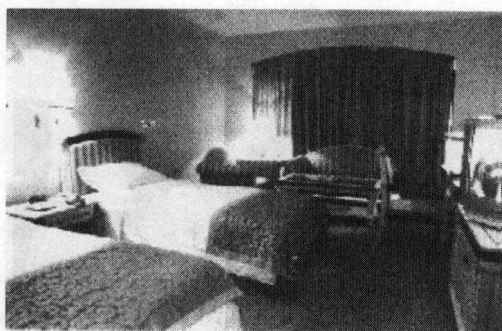


图 1-2 标准客房



图 1-3 商务客房

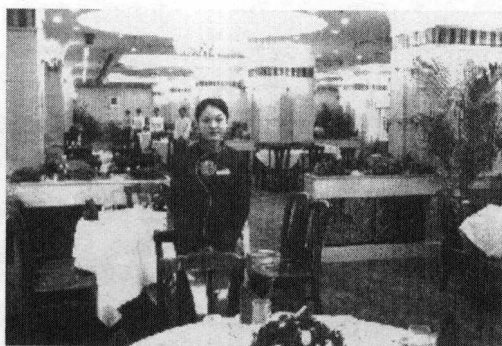


图 1-4 零点餐厅

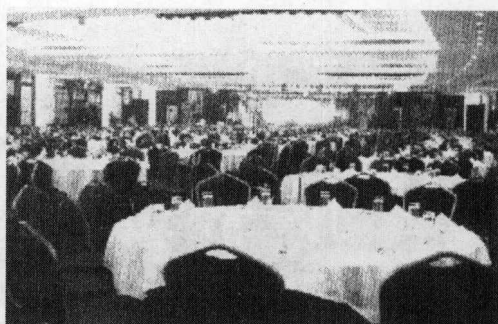


图 1-5 大宴会厅

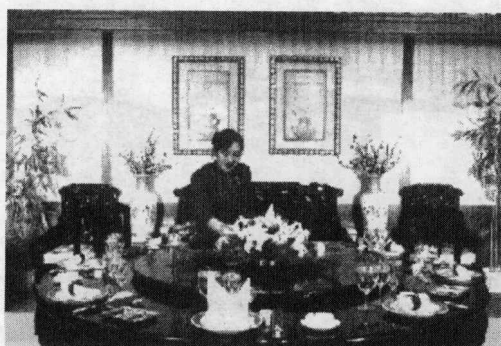


图 1-6 中式豪华雅间

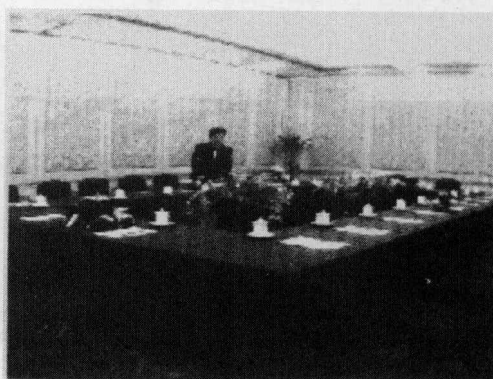


图 1-7 专业会议室

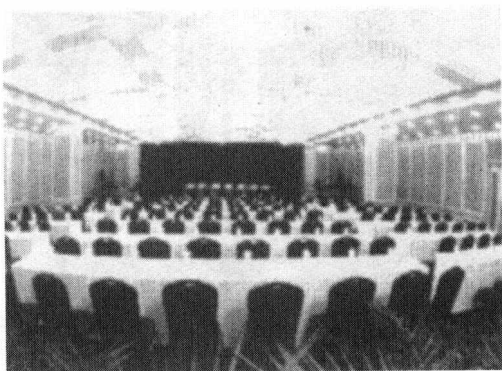


图 1-8 大会议厅



图 1-9 商务中心



图 1-10 小商场

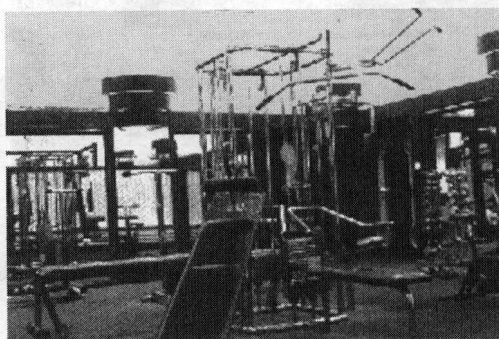


图 1-11 健身房

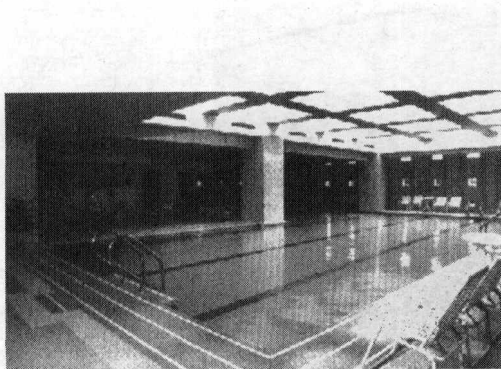


图 1-12 游泳池

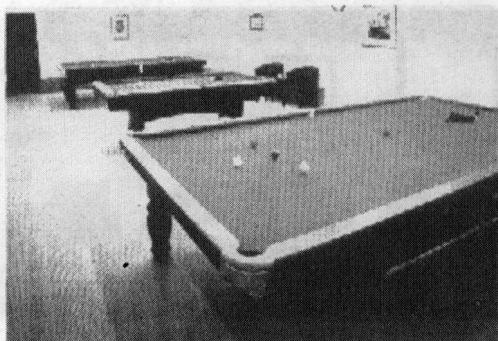


图 1-13 桌球室

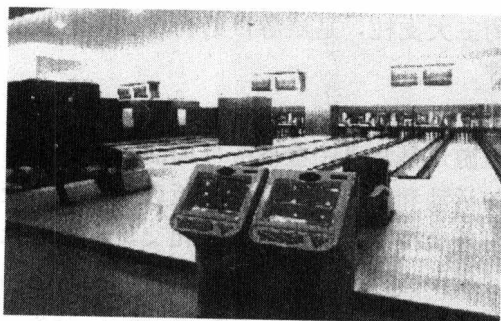


图 1-14 保龄球馆

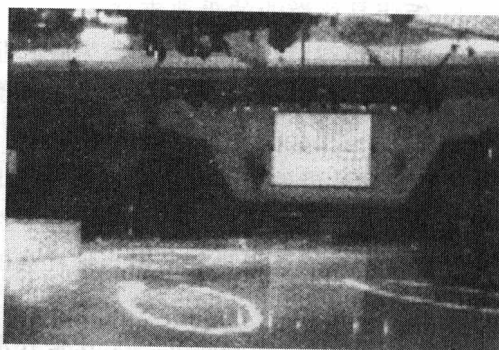


图 1-15 歌舞厅

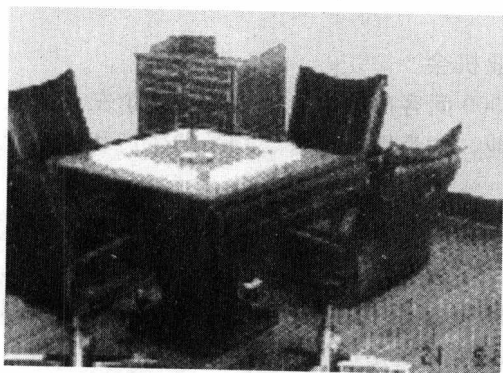


图 1-16 棋牌室



图 1-17 美容室

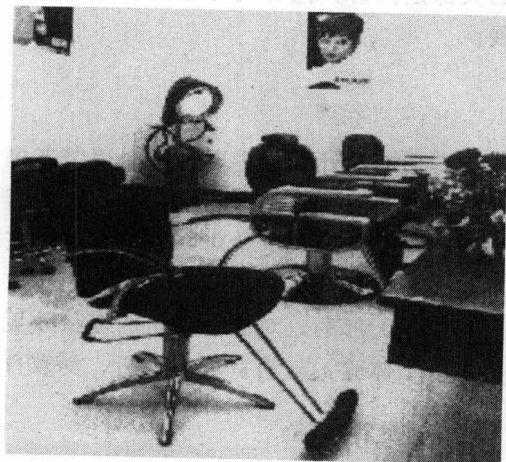


图 1-18 美发室

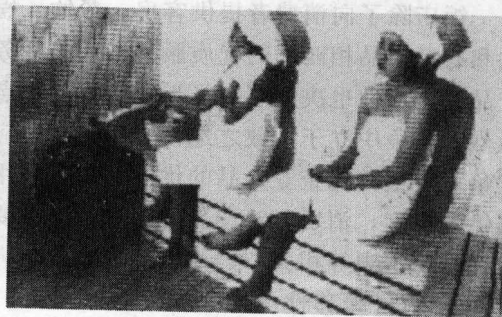


图 1-19 桑拿蒸房

二、饭店的地位和作用

1. 饭店是旅游业的重要支柱

饭店、旅行社和旅游交通被称为旅游业的三大支柱，是旅游供给构成必不可少的要素，是为旅游经营活动开展的基础物质条件。

2. 饭店是社会交际活动的中心

饭店是旅游者的家外之家，不管是外出旅游还是从事一些商务性的活动或是参加会议，他们都会住在饭店，而且一些商务性的活动和会议也会安排在饭店来举行。饭店业的发展会刺激、促进和活络当地社会的对外交往、经济发展和文化交流，提高社会的文明程度。

3. 饭店是创造旅游收入，尤其是外汇收入的重要部门

2005 年我国旅游收入达到 7680 亿元，其中外汇收入达到 293 亿美元，在旅游收入之中有近一半来自于饭店业的收入，可见我国饭店业在国民经济发展中占有重要的地位。

4. 饭店能为社会创造直接和间接的就业机会

按目前我国饭店的人员配备状况，一座 300 间客房的饭店能创造 500 个左右的直接就业机会。饭店又能为与饭店业相关的行业，如为饭店设备、物品的生产和供应行业提供大量的间接就业机会。

5. 饭店业的发展促进了社会消费方式和消费结构的变化

饭店向当地的居民提供活动场所，如餐厅、康乐等设施会吸引当地居民来消费。随着经济的发展，人民生活水平的提高，利用饭店为消费者提供的服务将会越来越多，这就必然促进人们的消费方式和消费结构发生变化，也有利于社会经济的发展。

6. 饭店业的发展带动了其他行业的发展，为所在地区带来巨大的经济收益

据有关资料统计表明，一位住店客人在饭店所在地的开支的近 60% 花费在饭店以外的其他行业，而且住客在饭店消费的物品大都是社会其他有关行业提供的，因此饭店在经营的同时也就刺激了其他行业的发展。

三、饭店的特点

1. 无形性

饭店除了向消费者提供客房、餐饮、娱乐等有形产品外，更主要的是向消费者提供和无形产品相匹配的优质服务。优质服务作为无形产品所表现的随机性很大，饭店产品的无形性也决定了产品无专利权的特点，使新产品极易被竞争对手模仿。为了在激烈的竞争中立于不败之地，饭店经营者应不断进行产品的革新，同时也要善于吸取竞争对手或其他企业产品的优点，为我所用。服务是无形的，对服务质量的衡量并无具体的尺度，消费者对产品的满意程度主要是来自于体验，与消费者的经历、受教育程度、价值观等相关，因而带有较大的个人主观性。

2. 不可转移性

美国饭店业大王埃尔斯沃思·斯塔特勒（Ellsworth Statler）曾经提到饭店经营