



高等院校应用型人才培养系列教材

GAODENG YUANXIAO YINGYONGXING RENCAI PEIYANG XILIE JIAOCAI

现代饭店管理原理

XIANDAI FANDIAN GUANLI YUANLI

◎ 廖卫华 / 主编



经济科学出版社
Economic Science Press



高等院校应用型人才培养系列教材

GAODENG YUANXIAO YINGYONGXING RENCAI PEIYANG XILIE JIAOCAI

● 高等院校应用型人才培养系列教材

参考文献

62. 杨云：《中国饭店扩张与我国饭店集团化发展策略》，载于《湖北大学学报

2003 年第一期

附录 (IC) 目录附录注国

63. 中国旅游协会：《中国饭店集团化发展白皮书》，中国旅游出版社，2004 年

出学样符登：京北——藏主半生惠《重湖数普告(更刊精)》，载于《湖南城市学院学

2004 年。

2.7005. 14 册

(林峰原系养部卡人姓用应封等高)

ISBN 978-7-3028-6522-4

现代饭店管理原理

XIANDAI FANDIAN GUANLI YUANLI

◎ 廖卫华 / 主编



经济科学出版社
Economic Science Press



图书在版编目 (CIP) 数据

现代饭店管理原理/廖卫华主编. —北京: 经济科学出版社, 2007. 5

(高等院校应用型人才培养系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5058 - 6252 - 4

I. 现... II. 廖... 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 045563 号

主 编 \ 廖 卫 华



责任编辑：纪晓津

责任校对：杨晓莹

技术编辑：董永亭

现代饭店管理原理

廖卫华 主编

王雪芳 黄诗玉 副主编

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编：100036

总编室电话：88191217 发行部电话：88191540

网址：[www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件：[esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

北京欣舒印务有限公司印刷

永明装订厂装订

787×1092 16 开 19.75 印张 330000 字

2007 年 5 月第一版 2007 年 5 月第一次印刷

ISBN 978 - 7 - 5058 - 6252 - 4/F · 5513 定价：29.00 元

(图书出现印装问题，本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

。靠办味既资区学的本入坚管坚用立成如五真，斗
管院系，静管院市，社会系课，暨管业企了讲院林建院系套本
手二，一育理，暨南103的院院业专保本学大个2等暨管理计，暨
暨南院业专的士学大暨南四，三育又，林建院系并院基的士学大暨
院南院院制大國中成）本入坚管坚用立科本学大于用暨院科。林建

总 序

林建院系培养本入坚用立科管学大南暨

从当年声贯金陵的暨南学堂，到今日誉满五洲的“华侨学府”，整整一个世纪，肩负着“宏教泽而系侨情”办学使命的暨南大学，披荆斩棘，筚路蓝缕，高歌猛进，为中国华侨高等教育启山林、开先河，为人类文明和祖国建设育人材、献伟力，其教其义，可书可赞。而今の中华民族，侨居海外者最多，其子孙后代最多，求学需教者最多。作为华侨第一学府的世纪学堂，向海内外学人弘扬中华文化、培养高级人才，具有义不容辞的职责。

“始有暨南，便有商科”。暨南大学的管理学科也经历了百年的传承与发展，为海内外的中华民族培养了数以万计的商界、业界、学界的高级管理人才。如今的暨南大学管理学院，秉承“侨校加名校”的发展战略，坚持“面向海外，面向港澳台”的办学方针，形成了涵盖工商管理和管理科学与工程两个一级学科博士点，跨越工商管理和行政管理两大平台共十余个专业的学科群，每年不仅培养数以千计的研究生，也培养数以千计的本科生，同时还要培养数以千计的专业学位的高级在职人员。深长厚重的教学沉淀，广博踏实的人才培养，使我们形成了“厚基础，重应用”的高级人才培养模式和教学风格，更积累了丰富而宝贵的应用型管理人才的培养经验和教学研究资料。基于此，我们动员全院相关学科的师资力量，编著一套适合21世纪经济管理需要的管理学科专业系列教材，并力求做到体系完整，格式规范，内容科学，方法实用，观点成熟，条理清晰，图文并茂，形式活泼，范例翔实，习题丰富，既便于教，又易于学，教学相

长,真正成为应用型管理人才的学习资源和依靠。

本套系列教材包括了企业管理、财务会计、市场营销、旅游管理、行政管理等5个大学本科专业领域的30门课程,既有一、二年级大学生的基础性课程教材,又有三、四年级大学生的专业性课程教材。特别适用于大学本科应用型管理人才(如中国大陆招收的海外生、成人教育学生等)的培养,也可作为大学经管类学生以及社会上自学、培训人员的学习参考书。

暨南大学管理学科应用型人才培养系列教材

编委会

2006年11月于暨南大学

3. 编写体例和形式生动活泼, 尽量做到通俗易懂;

本书可以作为高等院校旅游管理专业教材,也可以作为旅游饭店服务与管理人员的培训教材,以及旅游相关行业从业人员的参考书。本书由廖卫华主编,负责大纲的设计和编写、审稿及最后的统稿。文吉也参与了大纲设计。各章编写的执笔人员如下:第一章,杨婧、沈婷婷、廖卫华;第二章,沈婷婷;第三章,杨婧;第四章、第七章,黄诗玉;第五章、第六章,王雪芳;第八章,廖卫华;第九章,杨婧、廖卫华。

缩本基座工作工关联业古澄已事从备具，念溯本2007年3月于暨南园

目 录

第一章 饭店概述

第一节	饭店的定义	3
第二节	饭店演进史	10
第三节	饭店的主要类型	19
第四节	饭店的等级	27

第二章 饭店特征及饭店管理体系

第一节	旅游体系中的饭店业	32
第二节	饭店业及饭店产品特征	37
第三节	饭店管理模型和管理体系	42

第三章 现代饭店组织管理

第一节	现代饭店组织管理概述	57
第二节	现代饭店组织结构	69
第三节	饭店的组织制度	77

第四章 前厅与客房管理

第一节	饭店前厅部概述	88
第二节	前厅部服务工作流程及管理	95
第三节	客房部概述	104
第四节	客房部组织形式及客房服务管理	113
第五节	信息技术在前厅和客房管理中的应用	121

第五章 饭店餐饮管理

第一节	餐饮概述	129
第二节	餐饮部的组织结构	132
第三节	饭店餐厅种类及餐饮特征	139
第四节	餐饮服务类型	147

第六章 饭店督导管理

第一节	督导概述	166
第二节	饭店督导的领导方式	168
第三节	服务质量的督导管理	174
第四节	有效督导者的督导艺术	177
第五节	督导管理的沟通与激励	182

第七章 饭店物资与设备管理

第一节	饭店物资设备管理的概述	198
第二节	饭店物资管理	206
第三节	饭店设备管理	214

第八章 饭店人力资源开发与管理

第一节	饭店人力资源管理概述	227
第二节	饭店员工的招聘	229
第三节	饭店员工的培训	235
第四节	饭店人力资源的激励	244

第九章 现代饭店集团发展

第一节	饭店集团的历史发展轨迹	255
第二节	饭店集团扩张方式	263
第三节	饭店集团化优势	269
第四节	国际饭店集团在中国的发展	273
第五节	我国饭店集团的发展	279

附录		283
参考文献		305

要求，我国饭店业要。到2010年，我国饭店业要实现“三个转变”，即从数量扩张向质量提升转变，从粗放经营向集约经营转变，从单一经营向多元化经营转变。我国饭店业要实现“三个转变”，就必须坚持“三个原则”，即坚持“以人为本”的原则，坚持“市场导向”的原则，坚持“创新发展”的原则。我国饭店业要实现“三个转变”，就必须坚持“三个原则”，即坚持“以人为本”的原则，坚持“市场导向”的原则，坚持“创新发展”的原则。

第一章

饭店概述

【本章要点】

- 饭店的定义和内涵
- 住宿设施的类型
- 世界饭店和中国饭店发展史
- 饭店的类型及等级划分

饭店是在传统的饮食和住宿产业的基础上发展起来的服务性产业，是旅游供给的基本要素，在国民经济中发挥着重要的作用。如今，漫步街头，我们会发现越来越多的饭店品牌出现在眼前，构成城市一道亮丽的风景线。这对消费者而言是多了一份选择，对饭店管理者而言是不可避免的竞争。但竞争并不是市场的主旋律，合作

的态度、方式和能力将决定企业的另一半命运。要管理饭店，先要认识饭店。本章是全书内容的基础，了解了本章的知识，就会对饭店的全貌有个大概的了解，这是学习后面知识的基础。

饭店管理

【本章要点】

- 饭店的定义和分类
- 饭店的组成和类型
- 饭店的发展历史
- 饭店的经营管理

饭店的定义和分类是饭店管理的基础。饭店的定义是指为客人提供住宿、餐饮、娱乐等服务的企业。饭店的分类可以根据不同的标准进行，如按规模、按档次、按功能等。饭店的发展历史可以追溯到古代的客栈，随着社会的进步和旅游业的发展，饭店业逐渐壮大。饭店的经营管理涉及到多个方面，包括市场营销、人力资源管理、财务管理等。饭店业是一个竞争激烈的行业，只有不断提高管理水平和服务质量，才能在市场中立于不败之地。

Xiandai fandianguanliyuanli

本书是高等院校应用型人才培养系列教材，可作为旅游管理专业及相关专业的教材。

第一节 饭店的定义

一、饭店的定义

饭店的发展历史悠久，源远流长，有关饭店的理论知识已形成一定的体系，但在饭店的具体概念上却众说纷纭，始终未形成一个统一的概念。

饭店 (Hotel) 一词源于法语，原意是指贵族在乡间招待贵宾的别墅。随着社会的发展，饭店的内涵与外延都发生了巨大的变化。

国外一些权威词典对“饭店”一词解释有如下定义：

- “饭店是在商业性的基础上，向公众提供住宿也往往提供膳食的建筑物。”——《大不列颠百科全书》；

- “饭店是装备完好的公共住宿设施，它一般都提供膳食、酒、咖啡及其他服务。”——《美利坚百科全书》；

- “饭店是提供住宿、膳食等而收费的住所。”——《牛津插图英语辞典》。

国内有关学者对饭店的概念界定也有很多，如：

- 饭店是指功能要素和企业要素达到规定标准的，能够接待旅居宾客及其他宾客，并为他们提供住宿、饮食、购物、娱乐以及其他服务的综合性服务性企业。(蒋丁新，2002)

- 饭店旅馆是以大厦或其他建筑物为凭借，通过出售服务——客房、饮食和综合性服务项目，使旅行者的旅居成为可能的一种住宿设施和综合性的经济组织。(蔡万坤，刘胜玉)

- 饭店实际上是以一定的建筑物及其相应设施为凭借，通过为顾客提供住宿、饮食和其他各种综合性服务而获取经济效益的企业组织。(杜建华，2003)

- 饭店是以接待型住宿设施为依托，为公众提供食宿及其他服务的商业性服务企业。(黄震方，2001)

结合国际性权威解释和中国具体国情，我们对现代饭店概念界

定为：

饭店是经政府批准的、服务设施完善的建筑与机构，为顾客提供吃、住、游、乐行、购、商务、文化、信息服务的综合性服

务系统,其服务宗旨是“顾客至上,服务第一,文明服务,讲究效益”。

通过如上定义,我们认为,现代饭店应具备以下几个基本条件:

- (1) 它是一座现代化的、设备完善的高级建筑物;
- (2) 它和一般旅店不同之处在于,除了提供舒适的住宿条件之外,还必须有各式餐厅,提供高级餐饮等设施;
- (3) 它必须比一般的旅馆在住宿、餐饮、娱乐等方面有更高的服务水准;
- (4) 它是营利的,要求取得合理的利润;
- (5) 它以满足社会需要为前提。

资料:

新出现的有关饭店的定义

随着大众旅游的兴起,产生了新的需求,为了更好的满足这部分大众旅游者对住宿的安全、舒适且实惠的要求,出现了经济型饭店这一新的住宿设施类型。目前经济型饭店尚没有一个统一确切的定义。

根据《WTO 现代酒店及餐饮业管理百科全书》中对经济型饭店的定义,可将其概括为:经济型饭店一般为廉价饭店,该饭店通常只经营客房,饭店本身没有餐饮服务,价格低廉。可以认为经济型饭店一般是指以大众可以支付的价格(affordable price)为顾客提供专业化服务的酒店,它定义于普通消费大众,价格适中(目前在200元左右)。

数年前环保意识就已在我国饭店业开始萌芽,这无疑加速了过去一向将包括饭店业在内的旅游业视为“无烟产业”的行业“绿色进程”,“绿色饭店”这一名词悄然兴起。绿色是一种比喻说法,可理解为与可持续发展类似的概念,即能为社会提供舒适、安全、有利于人体健康的产品,并且在整个经营过程中,以一种对社会和环境负责的态度,坚持合理的利用资源、保护生态环境的饭店。

二、饭店及有关住宿设施类型及称谓

饭店(Hotel)是目前最主要住宿设施类型之一。除了饭店之外,还有大量的旅游住宿设施,例如汽车旅馆、青年旅社等也是住宿设施的主要构成部分。随着旅游业发展,住宿设施类型多样化,

这体现了旅游需求的多元化。

(一) 关于“Hotel”的称谓

1. 国外有关“Hotel”的称谓

Hotel, 一般指为旅游者提供饮食和住宿设施的建筑物。Hotel 一词的来源有两种说法, 一种说法是其源于法语, 意思为“贵族的别墅”, 即贵族门第和官宦之家的主人用来招待亲朋好友并为之炫耀的地方; 一说源自拉丁文, 即主人接待客人的地方。目前 Hotel 一词一般指那些开设在现代城市中, 设施豪华、设备齐全、服务优质, 并能向客人提供一系列综合服务的住宿设施。Hotel 一词最早源自法语, 欧美的酒店业一直沿用这一名词, 而中文则一般翻译为“酒店”或“饭店”。目前对饭店及住宿设施的称谓众多。

2. 国内有关“Hotel”的称谓

目前对 Hotel 的中文翻译和称谓不一, 包括酒店、饭店、宾馆、旅馆等。特别是在不同地区, 其称谓和使用习惯不同。在中国南方及港澳和东南亚地区, 一般习惯将高级饭店称作“酒店”。而随着国外知名品牌的涌入, 国内也开始把那些新建的高级饭店叫做“酒店”; 而中国北方地区则大多称为“饭店”; 而在新中国成立以来到改革开放以前, 也有部分是政府作招待用, 是一种非赢利的机构, 称为“宾馆”。1988 年, 我国制定并开始执行《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定和标准》, 由于该《标准》使用的是“饭店”这一名词, 所以目前饭店这一名称也极为常用。而中国教育部也做出规定, 将课程名称统一为“饭店管理”, 也是沿用了“饭店”这一称谓。

而在中文里, 其他表示“住宿设施”的名词很多, 如旅社、旅馆、旅店、招待所、客棧、别墅、宾馆、饭店、酒店等。由此可以看出, 目前对饭店业及住宿设施的名称五花八门, 有时会带来一些困扰和不便。

资料:

中国烹饪协会：餐馆和餐厅不能称“饭店”

目前，国内对饭店和餐厅、餐馆的概念界定较为模糊，这既影响对外交流与国际合作，也不利于工商部门及国家统计局部门进行管理及统计。由于名称的不规范，容易造成业态混淆。餐饮业和住宿业的经营者与消费者之间对以上两个专用名词的理解不同，曾出现过“餐厅以饭店名义加收服务费”等消费纠纷。因此，中国烹饪协会建议在工商营业执照中规范使用术语，与国际接轨。

根据国家《国民经济行业分类》新标准：住宿业指有偿为顾客提供临时住宿的服务活动，包括宾馆、饭店等从事的活动；餐饮业指在一定场所对食物进行现场烹饪、调制并出售给顾客的服务活动。饭店应属于住宿业，餐厅、餐馆则属于餐饮业，两者不应混淆。

对于饭店的称谓之争，应如何解决和对待？我们在此引用张士泽先生的意见和看法，以作参考。他认为，为了更好地与国际接轨，参与国际市场竞争，高级饭店称为“酒店”或“宾馆”较为适宜。由于在国外，习惯将设施豪华、功能齐全的住宿设施称为酒店（Hotel），所以采用这个名词能更好地融入国际潮流之中；而称为宾馆，是因为“宾馆”这一名称本身就含有视客人为至高无上的宾客、对他们更加关心和热情接待的含义。实际上，针对国内客人而言，叫哪个名称并不是非常重要，但是将其翻译为英文时要充分考虑到外国游客的语言习惯，如不能把“宾馆”译为“Guest Hotel”，而应该译为“Hotel”。如广州的白天鹅宾馆，应翻译为“White Swan Hotel”就较为合适，而不是将中文直译为“White Swan Guest Hotel”，因为外国游客多将其视为低级或一般的客栈。

资料:

广州白天鹅宾馆

广州白天鹅宾馆坐落在广州闹市中的“世外桃源”——历史悠久、榕荫如盖的沙面岛南边，濒临三江汇聚的白鹅潭。白天鹅宾馆由霍英东先生投资建设。1983年，白天鹅宾馆在国内率先开五星级酒店“亲民”先河，普通市民可随时进入五星级酒店闲逛、饮早茶，打破了酒店宾馆的一般管理，体现了平民化。

宾馆独特的庭园式设计与周围幽雅的环境融为一体，一条专用引桥把宾馆与市中心连接起来，实为商旅人士下榻的最佳之处。白天鹅宾馆是中国第一间中外合作的五星级宾馆，也是我国第一家由中国人自行设计、施工、管理的大型现代化酒店。我国改革开放的总设计师邓小平更是三次莅临“白天鹅”，并亲笔题字，这在国内中外合作的高星级宾馆中是绝无仅有的。

为了评白金五星，目前白天鹅宾馆在筹备全面改造，而据了解，广州“老五星”的改造，很多是强化了商务方面的功能，这是否意味着会改变白天鹅宾馆的“亲民”传统？改造以后价格会不会上升？

对此，有酒店业人士表示，目前物价局对酒店价格是“限高不限低”，即使是升级成为“白金五星”酒店，定价一样要根据市场需求，白天鹅宾馆的改造未必会带动服务价格的上升。目前市民在酒店消费主要是餐饮，其价格更加市场化，相信将来仍可自在消费。

也有业内人士提出，“四门大开”确实是白天鹅宾馆的传统，但随着高级酒店的改造和功能分布的调整，一家以住客为中心的酒店，一定会适当限制访客的活动，从这个角度说，酒店可能没以前那么“亲民”并不奇怪。



图 1-1 广州白天鹅宾馆