

觀光叢書

李銘輝博士／主編

旅館管理

—理論與實務

吳勉勤／著

Hotel Management—Theory and Practice



旅館管理
—理論與實務

Hotel Management—Theory and Practice

吳勉勤／著

旅館管理—理論與實務

觀光叢書 11

著 者／吳勉勤
出 版 者／揚智文化事業股份有限公司
發 行 人／葉忠賢
總 編 輯／孟樊
責任編輯／晏華璞
登 記 證／局版北市業字第 1117 號
地 址／台北市新生南路三段 88 號 5 樓之 6
電 話／(02)2366-0309 2366-0313
傳 真／(02)2366-0310
E-mail: ufx0309@ms13.hinet.net
印 刷／偉勵彩色印刷股份有限公司
法律顧問／北辰著作權事務所 蕭雄淋律師
初版一刷／1998 年 9 月
定 價／新台幣 500 元
ISBN 957-8446-90-X

南區總經銷／昱泓圖書有限公司
地 址／嘉義市通化四街 45 號
電 話／(05)231-1949 231-1572
傳 真／(05)231-1002

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換。

版權所有 翻印必究

張 序

觀光事業的發展是一個國家國際化與現代化的指標，開發中國家仰賴它賺取需要的外匯，創造就業機會，現代化的先進國家以這個服務業為主流，帶動其他產業發展，美化提升國家的形象。

觀光活動自第二次世界大戰以來，由於國際政治局勢的穩定、交通運輸工具的進步、休閒時間的增長、可支配所得的提高、人類壽命的延長，及觀光事業機構的大力推廣等因素，使觀光事業進入了「大眾觀光」（mass tourism）的時代，無論是國際間或國內的觀光客人數正不斷地成長之中，觀光事業亦成為本世紀成長最快速的世界貿易項目之一。

目前國內觀光事業的發展，隨著國民所得的提高、休閒時間的增長，以及商務旅遊的增加，旅遊事業亦跟著蓬勃發展，並朝向多元化的目標邁進，無論是出國觀光或吸引外籍旅客來華觀光，皆有長足的成長。惟觀光事業之永續經營，除應有完善的硬體建設外，應賴良好的人力資源之訓練與培育，方可竟其全功。

觀光事業從業人員是發展觀光事業的橋樑，它擔負增進國人與世界各國人民相互瞭解與建立友誼的任務，是國民外交的

重要途徑之一，對整個國家的形象影響至鉅，是故，發展觀光事業應先培養高素質的服務人才。

揆諸國內觀光之學術研究仍方興未艾，但觀光專業書籍相當缺乏，因此出版一套高水準的觀光叢書，以供培養和造就具有國際水準的觀光事業管理人員和旅遊服務人員實刻不容緩。

今欣聞揚智出版公司所見相同，敦請本校觀光事業研究所李銘輝博士擔任主編，歷經兩年時間的統籌擘劃，網羅國內觀光科系知名的教授以及實際從事實務工作的學者、專家共同參與，研擬出版國內第一套完整系列的「觀光叢書」，相信此叢書之推出將對我國觀光事業管理和服務，具有莫大的提昇與貢獻。值此叢書付梓之際，特綴數言予以推薦，是以為序。

中國文化大學董事長
張 鏡 湖

嚴 序

旅館管理乃一門專業的學問，要成為一個成功的經營管理者，必須體認飯店為一服務性事業，如何將旅館管理變化成為一個「人性化管理」的公司，有其獨特的企業文化，值得大家深思研究。

一個全方位的管理者，除了能預先洞見危機之外，更要是一個敏銳的情緒管理者，懂得如何放鬆部屬的心情。在管理哲學中，最好的危機處理就是在危機可能發生之前，就能事先防範，這才是最高明的解決方式；其次，從事旅館行業首重應變與判斷能力，不畏懼做決定，並擁有體貼包容的胸懷，善用領悟和分析能力，耐心堅持到底，如此通過考驗與試煉，才是真實的自我。

當管理者不只是靠常識經驗，尤其人事管理、財務編列、市場行銷及專業知識等四者，缺一不可。大體言之，旅館管理分為客房與餐飲兩大部門，對管理人來說，均須較深入的專業知識，才能遊刃有餘。一個旅館不能只有富麗堂皇的屋宇，而應該營造出一種獨特的「人」的味道，亦即去思考如何包裝這個旅館，從瞭解自己的缺點著手，經過自我評估，創造出自己獨特的風格，並研究可能的弱點，充分發揮旅館的各項功能，

為每一位客人提供滿意的服務，達到「賓至如歸」之目標。

吳勉勤先生勤於鑽研旅館管理，擔任大專院校觀光科系兼任講座多年，學有專精；目前服務於交通部觀光局負責觀光旅館與一般旅館輔導業務，他能以好學不倦的精神與工作上的經驗，廣蒐資料，將理論與實務兼籌並顧，編著《旅館管理——理論與實務》一書，以饗讀者，誠屬難能可貴；尚盼本書的出版，能激起餐旅業人員相互砥礪與研究改進，故樂於為序。

台灣觀光協會會長

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized Chinese characters, likely the name of the association president mentioned in the text.

揚智觀光叢書序

觀光事業是一門新興的綜合性服務事業，隨著社會型態的改變，各國國民所得普遍提高，商務交往日益頻繁，以及交通工具快捷舒適，觀光旅行已蔚為風氣，觀光事業遂成為國際貿易中最大的產業之一。

觀光事業不僅可以增加一國的「無形輸出」，以平衡國際收支與繁榮社會經濟，更可促進國際文化交流，增進國民外交，促進國際間的瞭解與合作。是以觀光具有政治、經濟、文化教育與社會等各方面為目標的功能，從政治觀點可以開展國民外交，增進國際友誼；從經濟觀點可以爭取外匯收入，加速經濟繁榮；從社會觀點可以增加就業機會，促進均衡發展；從教育觀點可以增強國民健康，充實學識知能。

觀光事業既是一種服務業，也是一種感官享受的事業，因此觀光設施與人員服務是否能滿足需求，乃成為推展觀光成敗之重要關鍵。惟觀光事業既是以提供服務為主的企業，則有賴大量服務人力之投入。但良好的服務應具備良好的人力素質，良好的人力素質則需要良好的教育與訓練。因此觀光事業對於人力的需求非常殷切，對於人才的教育與訓練，尤應予以最大的重視。

觀光事業是一門涉及層面甚為寬廣的學科，在其廣泛的研究對象中，包括人（如旅客與從業人員）在空間（如自然、人文環境與設施）從事觀光旅遊行為（如活動類型）所衍生之各種情狀（如產業、交通工具使用與法令）等，其相互為用與相輔相成之關係（包含衣、食、住、行、育、樂）皆為本學科之範疇。因此，與觀光直接有關的行業可包括旅館、餐廳、旅行社、導遊、遊覽車業、遊樂業、手工藝品以及金融等相關產業等，因此，人才的需求是多方面的，其中除一般性的管理服務人才（如會計、出納等）可由一般性的教育機構供應外，其他需要具備專門知識與技能的專才，則有賴專業的教育和訓練。

然而，人才的訓練與培育非朝夕可蹴，必須根據需要，作長期而有計畫的培養，方能適應觀光事業的發展；展望國內外觀光事業，由於交通工具的改進，運輸能量的擴大，國際交往的頻繁，無論國際觀光或國民旅遊，都必然會更迅速地成長，因此今後觀光各行業對於人才的需求自然更為殷切，觀光人才之教育與訓練當愈形重要。

近年來，觀光學中文著作雖日增，但所涉及的範圍卻仍嫌不足，實難以滿足學界、業者及讀者的需要。個人從事觀光學研究與教育者，平常與產業界言及觀光學用書時，均有難以滿足之憾。基於此一體認，遂萌生編輯一套完整觀光叢書的理念。適得揚智文化事業有此共識，積極支持推行此一計畫，最後乃決定長期編輯一系列的觀光學書籍，並定名為「揚智觀光叢書」。依照編輯構想，這套叢書的編輯方針應走在觀光事業的尖端，作為觀光界前導的指標，並應能確實反應觀光事業的真正需求，以作為國人認識觀光事業的指引，同時要能綜合學術與實際操作的功能，滿足觀光科系學生的學習需要，並可提供

業界實務操作及訓練之參考。因此本叢書將有以下幾項特點：

- (1)叢書所涉及的内容範圍儘量廣闊，舉凡觀光行政與法規、自然和人文觀光資源的開發與保育、旅館與餐飲經營管理實務、旅行業經營，以及導遊和領隊的訓練等各種與觀光事業相關課程，都在選輯之列。
- (2)各書所採取的理論觀點儘量多元化，不論其立論的學說派別，只要屬於觀光事業學的範疇，都將兼容並蓄。
- (3)各書所討論的内容，有偏重於理論者，有偏重於實用者，而以後者居多。
- (4)各書之寫作性質不一，有屬於創作者，有屬於實用者，也有屬於授權翻譯者。
- (5)各書之難度與深度不同，有的可用作大專院校觀光科系的教科書，有的可作為相關專業人員的參考書，也有的可供一般社會大眾閱讀。
- (6)這套叢書的編輯是長期性的，將隨社會上的實際需要，繼續加入新的書籍。

身為這套叢書的編者，謹在此感謝中國文化大學董事長張鏡湖博士賜序，產、官、學界所有前輩先進長期以來的支持與愛護，同時更要感謝本叢書中各書的著者，若非各位著者的奉獻與合作，本叢書當難以順利完成，內容也必非如此充實。同時，也要感謝揚智文化事業執事諸君的支持與工作人員的辛勞，才使本叢書能順利地問世。

李銘輝 謹識

八十五年十月於文化大學觀光事業研究所

自序

旅館業為觀光事業中之一環，亦為服務性事業，如何提升旅館整體服務水準，乃旅館經營管理者首應深思研究的重要課題。旅館管理之工作範圍甚為廣泛，舉凡硬體設備的維護、保養，至軟體的人員服務，雖互為獨立的專業工作，但對旅館整體經營而言，彼此之間卻是息息相關。

環顧國內有關旅館管理方面之專書，如徐亨宏先生的《旅館的服務與管理》，岳喜森先生的《旅館管理學》，謝黔、吳健祥的《旅館管理學》，潘朝達先生的《旅館管理基本作業》，詹益政先生的《現代旅館實務》，楊長輝先生的《旅館經營管理實務》等；另個人之專題論文亦不勝枚舉，其內容各具特色。由上述有關旅館管理之書籍觀之，無論在理論或實務上數量有限，仍有極大發展空間，因此，個人懷著拋磚引玉的心境，以介紹旅館業之相關管理機能，作為本書之架構，希望學習者能獲得旅館管理方面基本概念，瞭解旅館業到底是屬於何種事業，其特質又為何？並期為旅館管理之教學略盡棉薄之力，故本書以「旅館管理——理論與實務」為名。

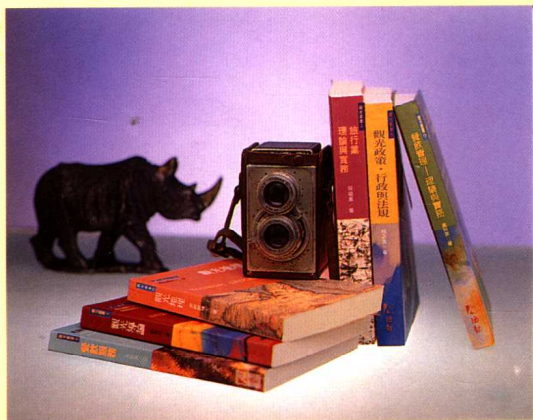
本書內容共分六篇，涵括旅館內部各項管理業務，計十四章。第一篇導論部分說明旅館的定義與特性，旅館的起源與功

能，旅館的組織，及住宿設施的分類等內容。第二篇探討客房管理，以旅館客務部組織與職責、櫃檯實務，及訂房作業為主。第三篇介紹房務管理，內容包括房務部組織與職責及房務作業。第四篇介紹餐飲服務之業務，包括餐飲組織與職責，及其準備作業。第五篇著重於行銷管理，說明旅館業行銷計畫擬定與運用、市場供需，及旅館行銷推廣與市場調查等內容。第六篇為行政管理，舉凡旅館之人事管理、服務管理、會計管理以及工務與安全管理等，均一一說明與介紹，並參酌各旅館界先進專家智慧結晶，期使旅館管理者得以充分運用，提升整體服務水準，並提供旅客及消費者「賓至如歸」、「家外之家」之住宿環境，俾滿足大眾需求，進而建立本身的企業形象。

本書得以出版，承中國文化大學觀光研究所李銘輝教授大力推薦，納入揚智文化出版公司觀光叢書之列，並親自主編賜予許多寶貴意見，不勝感激。此外，要感謝台灣觀光協會嚴會長長壽百忙之中撥冗賜序，唐學斌教授、吳政和先生的關懷與鼓勵，以及力霸大飯店沈其正總經理、永豐棧麗緻酒店蘇國珪總經理、亞都大飯店嚴心怡經理等專業人士，提供甚多必要的協助與賜教，在此一併至上最誠摯的謝意。

本書寫作過程雖力求正確，惟作者才疏學淺，錯誤疏漏深恐難免，尚祈博雅專家不吝匡正。

吳 勉 勤 謹識



觀光叢書

◎觀光導論

劉修祥／著 定價400元

◎旅行業理論與實務〔第三版〕

容繼業／著 定價650元

◎旅館產業的開發與規劃

姚德雄／著 定價550元（精裝）

◎觀光地理

李銘輝／著 定價300元

◎觀光行政與法規〔精華版〕

楊正寬／著 定價400元

◎餐飲服務

高秋英／著 定價380元

◎觀光政策、行政與法規〔第二版〕

楊正寬／著 定價600元（精裝）

◎餐飲管理—理論與實務

高秋英／著 定價400元（精裝）

◎旅館人力資源管理

劉桂芬／著 定價400元（平裝）

◎旅館管理—理論與實務

吳勉勤／著 定價500元（平裝）

◎旅館經營管理實務

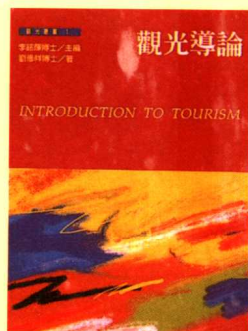
楊長輝／著 定價650元（精裝）

◎領隊實務

黃榮鵬／著 定價400元（平裝）

◎旅館客房管理實務

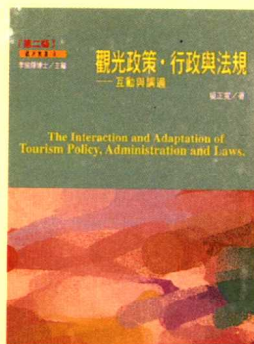
李欽明／著 定價550元（平裝）



觀光導論

劉修祥／著 定價400元

「觀光」已是一普遍的社會現象和經濟活動，本書就經濟上、實質環境上及社會文化上，分析了所可能帶來之正、負面影響及其衝擊……



觀光政策、行政與法規〔第二版〕

楊正寬／著 定價：600元

爲因應第一版所帶來之熱烈反應，特修訂本書內容以應市場之所需，內容著重於各項增修條款的補正，各觀光數據之翻新，旅行業、風景特定區、導遊人員及觀光旅館業等管理規則之修訂……

目 錄

張 序	i
嚴 序	iii
揚智觀光叢書序	v
自 序	ix

第一篇 導 論

第一章 旅館的定義與特性	3
第一節 旅館的定義	4
第二節 旅館商品與特性	10
第二章 旅館的起源與功能	23
第一節 旅館的起源	24
第二節 旅館的功能	33

第三章 旅館的組織與分類 39

第一節 旅館的組織 41

第二節 住宿設施的分類與分級 47

第二篇 客房管理

第四章 客務部組織與職責 77

第一節 客務部的組織 78

第二節 客務部的職責 82

第三節 客務部與其他單位的關係 87

第五章 櫃檯實務 93

第一節 旅客遷入與遷出作業 94

第二節 櫃檯接待作業 135

第三節 客房住宿條件之變化與處理 173

第六章 訂房作業 177

第一節 訂房來源 178

第二節 訂房程序 183

第三節 訂房控制與預測 195

第三篇 房務管理

第七章 房務部組織與職責 211

- 第一節 房務部的組織 212
- 第二節 客房的類型 215
- 第三節 房務部的職責 219
- 第四節 房務部與前檯的聯繫 232
- 第五節 房務部與其他部門的關係 235

第八章 房務作業 241

- 第一節 服務生與旅客之關係 242
- 第二節 房務作業程序 244

第四篇 餐飲管理

第九章 餐飲服務 289

- 第一節 餐廳的概念 290
- 第二節 餐飲的組織與職責 294
- 第三節 餐飲準備作業 306

第五篇 行銷管理

第十章 行銷作業 335

- 第一節 旅館行銷計畫擬定與運用 337
- 第二節 旅館業市場供需 349
- 第三節 旅館行銷推廣與市場調查 358