

旅 游 管 理 译 丛

现代饭店管理技巧

——从 人 住 到 结 账

CHECK-IN CHECK-OUT

(美) GARY K. VALLEN JEROME J. VALLEN 著

潘惠霞 等译

(第六版)



旅游教育出版社

TOURISM EDUCATION PRESS



培生教育出版集团

PEARSON EDUCATION

旅游管理译丛

现代饭店管理技巧 —— 从入住到结账

(美) GARY K VALLEN JEROME J VALLEN 著

(第六版)

潘惠霞 等译



旅游教育出版社
TRAVEL EDUCATION PRESS



培生教育出版集团
PEARSON EDUCATION

北京市版权局著作权合同登记图字：01-2002-0491 号

责任编辑：李 宏 余伯川

图书在版编目 (C I P) 数据

现代饭店管理技巧：从入住到结账：第六版 / (美) 瓦伦 (Vallen, G. k.), (美) 瓦伦 (Vallen, J. J.) 著；潘惠霞等译. —北京：旅游教育出版社，2002.3 (旅游管理译丛)
ISBN 7-5637-0999-1

I . 现... II . ①瓦... ②瓦...③潘... III . 饭店—企业管理—教材 IV .F719.2

中国版本图书馆 C I P 数据核字 (2002) 第 011125 号

Simplified Chinese edition copyright©(2002 by Tourism Education Press)by PEARSON EDUCATION NORTH ASIA LIMITED and TOURISM EDUCATION PRESS) (Original English language title from Proprietor's edition of the work).

Check-in Check-out, 6th. by Gary K. Vallen , Jerome J.Vallen. copyright©2000, All Rights Reserved.

Published by arrangement with the original publisher , Prentice Hall ,Inc.,a Pearson Education Company.

This edition is authorized for sale only in People's Republic of China(excluding the Special Administrative Region of Hong Kong and Macau).

未经出版者书面许可，不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。本书封面贴有 Pearson Education 培生教育集团激光防伪标签，无标签者不得销售。

现代饭店管理技巧

(美) Gary K. Vallen Jerome J. Vallen 著 潘惠霞 等译

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010) 65778403 65728372 65767462 (传真)
E-mail	tepfx@fm365.com
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787 × 1092 1/18
印 张	36 2/3
字 数	536 千字
版 次	2002 年 3 月第 1 版
印 次	2002 年 3 月第 1 次印刷
印 数	5000 册
定 价	65.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)



前言

变化，是美国所有商业的能动力量，也是酒店业的本质。正因如此，25年来我们对本书作了频繁彻底的修订，这已成为本书的特色之一。新的所有制结构、新的销售方式、新的计算机应用、新的电信媒体、甚至新的人力资源管理方法，使酒店业在上一版问世后的短短四年里发生了变化。本书在前台及客房部的范畴内论述了这些重要问题。

尽管酒店业的步伐加快了，其发展方向却是蜿蜒曲折的。在我们这次从修订到印刷的短时期内，就发生了许多意想不到的变化。公司兼并者有之，普罗姆斯接管了达博特雷（Doubletree）；分立者也有之，希尔顿一分为二；还有公司增加了产品种类，马里奥特增加了医疗保健住宿项目（health care housing）。有的酒店类别——赌场酒店（casino hotels）萧条了，而有的类别——全套房酒店（all suites）却繁荣起来。一年前曾非常发达的（美国）房地产投资信托公司已一落千丈，股价下跌已难以控制。酒店业这个古老的产业通过不断调整以保持其活力和刺激性。

基于对变化的认识和预见，我们推出了第六版。



同前几次一样,我们这次修订根据其时代的相关性、准确性及重要性重新权衡了每个论题。我们偶然会再次引用前几版的材料,如收入平均数 (RevPar), 因为酒店业会修正和改进旧观念并将其作为最佳经验重新提出来。在我们修订旧版本时,科技进步和观念更新的速度加快了。最新的统计资料、数字及图表表明酒店业在过去几年中的发展同样是惊人的。

本书的每个版本都是新旧融合的结晶。我们在展望最新科技的同时,仍然将产生这种变革的历史和逻辑性作为我们的理论基础。这种策略仍然是我们的工作重点。当我们向新千年的变革迈进时,回顾我们曾经做过的事情及其缘由,不失为一种好的教学方法。

第六版的变化

上一版有几处变动,其中最主要的是对论点的重新调查、重新组织、重新结构及组合,将原来的十七章缩减为十四章。这种变动受到了欢迎,并得到了教学人员的肯定,他们发现较少的章节更适合传统学期的长度。最新修订本仍保留了这个基本结构。为保持原出版物的高水准,我们再次对本书作了全面修改。经常使用本书的读者阅读时会发现这些变化。其中一些非常明显的改进有:

1. 提供了最新的业务变化信息,并探讨了未来的革新。
2. 校订、更换并增加了数字和照片。
3. 对章节的部分或全部重新组织,使内容更加清楚明



了。

4. 简化了结算 / 会计学部分, 便于非会计人员阅读。
5. 章节末增加了新问题。
6. 详尽的注释词表为教学人员提供了重要的辅助工具。
7. 修订了夜间核数的程序。
8. 运用新的句法和词汇, 增强可读性。
9. 增加或加强了各种论题, 包括:
 - * 酒店业的周期
 - * 平均收入
 - * 盈亏平衡点
 - * 房地产投资信托公司
 - * 资产租赁
 - * 1980 年以来的酒店业的金融史
 - * 矿泉疗养地
 - * 分时制
 - * 酒店安全
 - * 楼面设计及客房规模
 - * 全球销售系统
 - * 在线预订登记
 - * 客房总数及收益价确定
 - * 培训
 - * 酒店及公司客人档案数据库
 - * 会议及游客管理局
 - * 超额预订
 - * 美国残疾人法
 - * 授权
 - * 环境意识
 - * 提早入住政策

- * 自助入住登记处
- * 团体行李装卸
- * 通货膨胀与客房的弹性需求
- * 根据要求交纳床位税的影响
- * 1990 年火灾安全法案的撤消
- * 酒店因员工用信用卡收受小费而产生的费用
- * 自动售票机 / 银行自动柜员机
- * 欧洲货币
- * 美国新货币
- * (银行存款户持有的) 借方卡
- * (有集成电路存储记忆的) 智能卡
- * 联网电脑系统的标准化
- * 服务行业统一技术标准

内容与用途

虽然本书是为大学本科生编写的教材, 也可作为其他用途。这本书作为一系列酒店业问题的参考书, 常见于酒店业经理的案头书架。事实上, 本书一经采用, 一直作为两年或四年制教育机构 / 学院客房管理专业主要教材。它被作为前台教材、介绍性的教材、总的信息来源及酒店会计学课程的辅助教材。本书之所以有如此广泛的用途, 是因为它保持了时代性、准确性、系统性及专业基础性的特点。

补充材料

我们为使用本书的教学人员备有教师手册。手册为新老教师提供了一系列有用的材料。手册还包括各章小结、备课指南、间接费用、词汇、可供选择的日历和课堂讨论指导, 还附有本书各章及各单元的模拟考



试题。手册还包括期末考试题，其中有客观题、简答题、简要主观论述题，都附有答案。另外附有章末问题的答案。十四章每章后的问题都没有确定答案。它们可作为课堂讨论和家庭／课外作业，也有教师将其作为考试题的补充。

词汇表、参考书目及详细的相互参照的索引提供了额外帮助。虽然这三部分资料并非真正的补充材料（它们是装订书的一部分），却深受学生及教师的赏识。

最新版增加了一个令人兴奋的内容，莫利欧／萨蒙斯（Moreo/Sammons）夜间核数业务手册。他们设计了新版本作为本书新版本的辅助材料。业务手册为学生提供了一系列的书面练习，并用亲身实践的有关前台手续及记录的具体材料作为教材讨论的补充。用户化软件组合程序使用电脑化格式提供类似的学习课程，以配合本书的双重用途。

致谢辞

作者对为本书提供一些图表的专业团体表示感谢。

作者还要感谢下列一些审稿人，他们的帮助使本书锦上添花。他们是：南卡罗来纳州大学的查尔斯·鲍斯威尔；新墨西哥州大学的帕特·莫里奥；特拉奇－梅多斯社区大学的维克多·L. 巴干和威斯康辛州斯托特大学的勒兰德·尼科尔斯。

作者简介

合著专业课本并不鲜见，而父子合著却很罕见。



父亲杰罗姆·瓦伦于1974年开始编写本书。儿子盖利·瓦伦在获得几个学位，并从事十几年酒店管理工作后成为本书第四版的合著者，是第五版和第六版的主要作者。

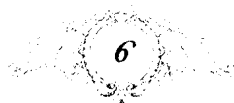
1. 盖利.K.瓦伦博士 盖利·瓦伦是北亚利桑那大学酒店及饭店管理专业副教授。1988年，这门课程刚刚设立时，从事了十几年酒店管理工作的盖利·瓦伦加入了这支队伍，成为最早的教学人员之一。他曾担任各种职务，包括副院长、内华达州里诺市一家酒店卡仙奴赌场经营副总经理、销售经理、金融分析师和卡仙奴的发牌者。他还是一家滑雪杂志的领域形象代言人及各种私人俱乐部的副经理。

瓦伦博士在内华达州拉斯维加斯大学获得酒店管理的学士学位。瓦伦博士在从事长时间的酒店管理工作的同时还在内华达州里诺大学攻读了工商管理硕士学位。后来进入教育界后又被北亚利桑那大学授予酒店管理专业教育博士学位。

该作者还从事着几种特殊行业的咨询业务，包括为节日、展览会、牛仔竞技表演和滑雪场做顾客分析。他发明了一些标准，并为酒店及饭店作了大量保密的顾客估计。瓦伦博士住在西南部，这使他有会同许多美国土著族群进行交流，包括霍皮人和纳瓦霍人。他还以其在乡村旅游业和卡仙奴教育方面做出的努力而闻名。

2. 杰罗姆.J.瓦伦博士

杰罗姆.J.瓦伦是内华达州拉斯维加斯大学酒店管理学院的创始院长，任职长达22年。他现在是内华达州拉斯维加斯大学(UNLV)荣誉退休教授及荣誉退休院长。离职退休后，他在澳大利亚的两所大学采过几个学期，并成为澳大利亚堪培拉国际酒店学院的创始院长。这个学院附属于康奈尔大学酒店管理学院。



杰罗姆·瓦伦在康奈尔大学取得学士学位后，带着从家族的四个连锁餐馆学到的烹饪经验进入了酒店业。此后几年中，瓦伦在酒店业边教学边工作。瓦伦博士曾获得教育管理硕士学位（圣·劳伦斯大学）和康奈尔酒店学院的博士学位。

瓦伦博士曾编写过几本教材，包括一本酒店管理教材和一本关于在内华达州取得合法赌博许可证的著作。他曾担任教材出版商的顾问编辑、美国商业部顾问、西印度群岛大学的校外考官、一家咨询公司的总裁和几家公开招股公司及私人公司的董事。

瓦伦博士曾受到各种团体的嘉奖，如大学校友会、美国全国餐馆协会和美国旅馆及汽车旅馆协会的教育学会等。瓦伦院长还担任过酒店餐馆与社团教育理事会会长兼主席，并获得该组织享有盛名的H.B.米克奖。他还被列入美国传记《西方名人录》(Who's Who in the West) 和《国会记录》(Congressional Record)。

目 录

CONTENTS

第一部分 酒店业	1
第一章 传统酒店业	3
第一节 酒店业的范围	3
一、回顾	4
二、什么是酒店业?	6
第二节 传统的分类	14
一、规模	15
二、等级	17
三、种类	26
四、收费方案	29
总结	35
问题与提问	35
注释	36
第二章 现代酒店业	37
第一节 新的产品模式	38
产品种类的划分	38
第二节 新的市场模式	48
一、向散客销售	49
二、向团体客销售	58
第三节 新的所有制模式	65
一、酒店业的状况	65
二、所有权和融资选择	71
第四节 新的管理模式	77
一、连锁公司	77
二、管理公司和管理合同	82
三、特许经营权	84
总结	86
问题与提问	87
注释	88



第三章 酒店业的结构	89
第一节 组织机构	90
一、总经理	90
二、酒店经理	94
第二节 前厅的结构	102
一、什么是前厅?	102
二、前厅的设计	110
三、前厅的工时	114
第三节 建筑结构	116
一、新旧建筑结构	117
二、编号以便识别	122
三、客房形状及面积	124
四、床和浴室	127
总结	132
问题与提问	134
注释	134

第二部分 预订程序 136

第四章 不断变化的预订方法 137

第一节 全球分布	137
一、航空公司预订系统	138
二、无缝连接技术	141
三、接受预订	144
四、其他电子预订趋势	153
第二节 自动化收益管理系统	156
一、收益管理革命	157
二、自动化收益管理系统	164
总结	170
问题与提问	171
注释	172

第五章 个人和团体预订 173

第一节 预订的组成部分	173
--------------------	-----

一、预订所包含的信息	174
二、预订的确认	179
三、电子预订	181
四、预订代码	188
第二节 会议和旅游团体业务	192
一、团体客房的贡献	194
二、团体业务的分类	199
三、会议预订	201
四、会务房价的协商	207
五、旅游团队预订的操作	211
总结	212
问题与提问	212
注释	213
第六章 可供客房的预测及超额预订	214
第一节 可供客房的预测	214
一、初步的、未经调整的客房总数	215
二、经调整的客房总数	221
第二节 超额预订	232
一、预订是具有法律效力的合同	232
二、最大限度地解决超额预订问题	241
总结	245
问题与提问	246
注释	247
 第三部分 对客人的服务和房价结构	248
 第七章 客人服务的管理	250
第一节 质量管理简史	251
一、生产中的质量管理	251
二、旅馆的质量管理	252
第二节 何谓质量管理	255
一、基础产品	255
二、明确定义的质量管理	258



三、被否定的质量管理	267
第三节 对客服务的实施	268
一、对客人服务的衡量	269
二、质量保证	273
三、投诉	280
总结	293
问题与提问	294
注释	295
第八章 客人住店程序	296
第一节 客人的抵达	296
一、关键时刻	297
二、客人登记	300
第二节 完成住店登记手续	316
一、挑房程序	317
二、建立客人信用	326
第三节 入住客房	328
一、礼宾服务	328
二、礼宾服务人员	331
总结	339
问题与提问	340
注释	342
第九章 制定房价	343
第一节 影响房价制定的因素	343
一、酒店客房的需求	344
二、标准房价的折扣率	351
三、附加费用变动	364
四、时间就是金钱	368
第二节 确定合理的房价	373
一、传统房价计算方法	375
二、推销高价客房和打折的影响	385
总结	393
问题与提问	393
注释	395



第四部分 酒店收益周期 397

第十章 客人账卡过账 399

第一节 应收款账户 400

一、应收款账户类型 400

二、账卡：个人应收款账户 402

三、了解借方和贷方 409

第二节 过账记入应收款账户 414

一、概述开账单过程 414

二、将借记额（或应收款）记入应收款账户 419

三、将信贷额（或付款）记入应收款账户 425

总结 439

问题与提问 440

注释 441

第十一章 现金交易 442

第一节 管理现金交易 442

一、现金支出 443

二、现金收入 453

三、酒店的收入与支出 456

第二节 收银员日报表 458

一、编制日报表 458

二、收入审计 469

第三节 现金及现金等价物 476

一、假币 476

二、支票兑现保护措施 479

总结 487

问题与提问 488

注释 489

第十二章 信用卡和应收款分类账 490

第一节 应收款分类账 491

一、信用卡 492

二、其他类型卡 502

三、其他应收款分类账 505

第二节 信用管理	516
一、成本效益决策	516
二、管理职能	518
三、管理的三个具体目的	522
第三节 记账的方法	531
一、从客人账页上转账	531
二、转账到客人账页上	537
三、没有转账的应收款分类账的记账	538
总结	541
问题与提问	542
注释	543
 第五部分 客房管理技术	544
 第十三章 夜间审计	546
第一节 审计员和审计	546
一、夜间审计员	547
二、夜间审计	548
第二节 酒店管理系统	565
一、酒店管理系统报告单	566
二、夜间审计员的报告	571
总结	587
问题与提问	588
注释	590
 第十四章 酒店管理系统联网	591
第一节 综合电话自动计费系统	591
一、通讯结构	592
二、酒店电话服务的历史	595
三、取消限制之后酒店的选择	597
四、最近的发展	602
第二节 客房门锁系统	611
一、客房钥匙的革新	612
二、门锁系统的种类	620

第三节 其他常见的联网	626
一、联网之前	626
二、其他酒店管理系统联网	627
三、由客人操作的酒店管理系统联网	630
总结	637
问题与提问	638
注释	639

译后记