

PUP6

21世纪全国高职高专

旅游系列

规划教材

酒店管理专业系列

酒店管理理论与实务

JIUDIAN GUANLI LILUN YU SHIWU

主 编 霍美芬 冯小叶

- 经典理论构建酒店七大管理板块
- 丰富阅读浏览酒店行业管理现状
- 立足现在展望酒店未来发展趋势



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪全国高职高专旅游系列规划教材

酒店管理理论与实务

主 编 霍美芬 冯小叶

参 编 倪 杰 韩雁雁 林 兵

常红旭 潘 虹



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

酒店管理理论与实务是一门研究酒店管理理论与方法技术的学科,是旅游酒店管理专业的核心课程。本书围绕高职教育的宗旨,以技能培养为核心,以应用为目的,以实用为原则,在内容上坚持理论与实践相结合。具体内容包括酒店发展概述、酒店管理理论及核心理念、酒店组织管理、酒店人力资源管理、酒店营销管理、酒店公共关系管理、酒店安全与卫生管理、酒店服务质量管理、酒店管理信息系统和酒店信息化建设、酒店集团化及未来发展趋势。

本书属于高等职业教育教材,适用于高等职业院校旅游酒店管理专业的教学与学习,也可供从事酒店管理工作的人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

酒店管理理论与实务/霍美芬,冯小叶主编. —北京:北京大学出版社,2012.8

(21世纪全国高职高专旅游系列规划教材)

ISBN 978-7-301-21042-0

I. 酒… II. ①霍…②冯… III. ①饭店—商业管理—高等职业教育—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 172343 号

书 名: 酒店管理理论与实务

著作责任者: 霍美芬 冯小叶 主编

策划编辑: 刘国明 李 辉

责任编辑: 刘国明

标准书号: ISBN 978-7-301-21042-0/F · 3275

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> <http://www.pup6.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

电子邮箱: pup_6@163.com

印 刷 者: 河北涞县鑫华书刊印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 15.5 印张 360 千字

2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 30.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有 侵权必究 举报电话: 010-62752024

电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

前 言

高等职业教育肩负着为国家经济发展培养生产、建设、管理、服务第一线需要的高素质技能型专门人才的重要使命。我国高等职业教育经过多年的改革与探索,有了较大发展,取得了巨大成就,从规模上看,已经占据了我国高等教育的半壁江山,是我国高等教育体系的重要组成部分,为国家经济发展培养了大量技能型人才。随着我国产业结构调整、经济发展方式转变的加快,社会对高技能人才的需求更加迫切。从旅游酒店行业来看,进入 21 世纪,我国的旅游酒店行业实现了跨越式发展,国内旅游人数年平均增长率在 10%以上,国际酒店集团纷纷进驻我国市场,本土酒店集团迅速成长,在未来的十几年,我国将成为旅游大国、酒店强国。伴随着旅游酒店业的发展,市场竞争日益激烈。本土酒店企业在强手如林的市场竞争中取胜的关键是提高服务质量。酒店服务质量取决于酒店管理水平、从业人员素质。快速发展的旅游酒店行业迫切需要既掌握酒店管理基础知识,又具有高水平酒店服务和酒店管理技能的各层次专业人才。面对机遇与挑战,高等职业教育开始了以提高职业教育质量为核心的新一轮改革与发展。

提高高等职业教育质量是一项系统工程,深化人才培养模式改革、优化专业结构和课程结构、改革教学内容和教学方法是提高高等职业教育质量的重要方面。高等职业教育的使命宗旨决定了其专业结构必须适应社会经济和区域经济发展的需要,从而决定了其以就业为导向、工学结合、校企合作、订单培养的新型人才培养模式。根据社会需要,旅游酒店专业建设必须改革课程结构,科学合理的课程结构是优化专业结构的基础,改革课程结构必须改革教材以及教学内容、教学方法。

教材改革是为课程改革服务的,教材是课程建设的最主要的教学资源。教材改革必须围绕高等职业教育宗旨,明确专业培养目标、知识结构和能力结构,适应社会需要,突出职业教育特点,重实践,强训练,以培养学生的专业技能为核心,加强学生的基本实践能力、专业技术应用能力、综合实践能力的培养。教材内容要厚基础、重能力,优化整合课程内容,以实用、够用为原则;同时,要力求创新,反映时代和专业的发展,让学生掌握前沿知识。在教学方法上,要灵活多样,调动学生学习的积极性,实施案例教学、情景模拟、社会调查、小组讨论等培养学生的职业意识和专业能力。

本书的编写坚持培养生产、建设、管理、服务第一线需要的高素质技能型专门人才的高等职业教育宗旨,以提高学生的专业能力、方法能力为目的,以技术应用能力的培养为主线设计本书的结构,以应用为主旨构建课程体系和教学内容,通过课程学习,为学生奠定职业技能基础,为专业其他课程学习奠定基础。

本书的特色是围绕高职教育宗旨,以能力培养为核心,确立教材体例。每章有学习目标、知识结构、导入案例开始理论与实务的介绍,每章之后还有本章小结、练习与思考、课后阅读。在内容上加大技能训练,增加案例分析,不仅用案例导入,而且有案例练习思考,通过案例学习、案例分析提升学生的专业能力。在内容上还增加知



识链接,增强教材趣味性,避免教材过分强调理论性,吸引学生学习兴趣。

本书的任务是通过课程学习,让学生掌握酒店管理的基础知识、基本理论、基本方法与基本技术,培养学生酒店管理的基本专业能力和综合能力,包括分析问题能力、解决问题能力、综合概括能力、逻辑思维能力、严密推理能力、各个岗位的综合管理能力,为社会培养高素质的酒店服务管理的专业人才。

本书编写工作的分工如下:霍美芬、冯小叶、倪杰、林兵、韩雁雁负责第1章的编写,潘虹负责第2章的编写,霍美芬负责第3章、第10章第1节的编写,倪杰负责第4章、第7章第2节的编写,林兵负责第5章、第7章第1节的编写,韩雁雁负责第6章、第10章第2节的编写,常红旭负责第8章的编写,冯小叶负责第9章的编写。

本书在编写过程中参阅了众多专家、学者的著作、文章,在此我们表示由衷的感谢!

由于编写人员水平有限,编写时间仓促,书中不足之处在所难免,恳请广大读者批评指正。

编 者

目 录

1 酒店发展概述.....1

1.1 酒店的概念及发展历程.....3

1.1.1 酒店的概念.....3

1.1.2 国内外酒店发展历程.....4

1.2 酒店的类型、产品及业务特点.....9

1.2.1 酒店的类型.....9

1.2.2 酒店产品及业务特点.....16

1.3 酒店行业管理.....18

1.3.1 “大旅游”的行业管理 思路 and 模式18

1.3.2 行业管理主体的管理模式 及其发展19

1.3.3 我国酒店行业管理的手段 和方式逐步信息化、数字化 和网络化20

1.3.4 我国酒店业法律法规和 行业标准日趋完善, 以适应 酒店业发展的需要20

本章小结.....21

练习与思考.....21

课后阅读.....23

2 酒店管理理论及核心理念.....24

2.1 酒店管理概述.....26

2.1.1 酒店管理的内涵.....26

2.1.2 酒店管理的特征.....28

2.1.3 酒店管理的基本职能.....30

2.2 酒店管理理论.....32

2.2.1 古典管理理论.....32

2.2.2 行为科学管理理论.....34

2.2.3 现代管理理论.....36

2.3 酒店管理的核心理念.....39

2.3.1 竞争理念.....39

2.3.2 市场营销理念.....41

2.3.3 经济效益理念.....42

2.3.4 发展理念.....42

2.3.5 服务质量理念.....43

2.3.6 以人为本理念.....44

本章小结.....46

练习与思考.....46

课后阅读.....48

3 酒店组织管理.....49

3.1 酒店组织.....51

3.1.1 组织与酒店组织.....51

3.1.2 酒店组织原则及影响 因素.....52

3.1.3 酒店组织结构类型.....56

3.2 酒店组织管理概述.....60

3.2.1 酒店组织管理的内涵.....60

3.2.2 酒店组织管理的内容.....61

3.2.3 酒店组织制度.....67

本章小结.....71

练习与思考.....72

课后阅读.....73

4 酒店人力资源管理.....74

4.1 酒店人力资源管理概述.....76

4.1.1 酒店人力资源及其管理的 概念.....76

4.1.2 酒店人力资源管理的目标 和内容.....78

4.1.3 酒店人力资源规划.....80

4.2 酒店员工的招聘.....81

4.2.1 酒店员工招聘的程序.....82

4.2.2 酒店员工招聘的类型·····	82	6.2.2 咨询建议·····	128
4.3 酒店员工的培训·····	84	6.2.3 沟通协调·····	130
4.3.1 酒店员工培训的重要意义·····	84	6.2.4 教育引导·····	132
4.3.2 酒店员工培训的基本原则·····	85	6.3 酒店形象工程——CIS·····	132
4.3.3 酒店员工培训的类型·····	86	6.3.1 CIS 的含义及构成要素·····	132
4.3.4 酒店员工培训的实施步骤·····	87	6.3.2 CIS 与酒店整体形象的 确定·····	135
4.4 酒店员工的激励·····	89	6.3.3 酒店 CIS 的构建需注意的 问题·····	135
4.4.1 激励的概念·····	89	本章小结·····	138
4.4.2 激励的功能·····	89	练习与思考·····	138
4.4.3 激励的方式·····	90	课后阅读·····	141
本章小结·····	93	7 酒店安全与卫生管理·····	142
练习与思考·····	93	7.1 酒店安全管理·····	144
课后阅读·····	95	7.1.1 酒店安全管理概述·····	144
5 酒店营销管理·····	96	7.1.2 酒店安全组织与职责·····	146
5.1 酒店营销管理概述·····	98	7.1.3 酒店安全管理的计划、 制度与措施·····	147
5.1.1 酒店营销的概念·····	98	7.2 酒店卫生管理·····	154
5.1.2 酒店营销的特点·····	99	7.2.1 酒店公共区域卫生管理·····	154
5.1.3 酒店营销的内容·····	100	7.2.2 酒店餐饮卫生管理·····	156
5.2 酒店营销策略组合·····	104	7.2.3 酒店客房卫生管理·····	158
5.2.1 营销策略理论·····	104	本章小结·····	160
5.2.2 酒店 4P 营销策略组合·····	106	练习与思考·····	160
5.3 酒店营销新理念·····	114	课后阅读·····	161
5.3.1 绿色营销理念·····	116	8 酒店服务质量管理·····	162
5.3.2 网络营销理念·····	117	8.1 酒店服务质量管理概论·····	164
5.3.3 文化营销理念·····	117	8.1.1 酒店服务质量管理的 概念·····	164
本章小结·····	118	8.1.2 酒店服务质量的内容·····	167
练习与思考·····	118	8.1.3 酒店服务质量的特点·····	170
课后阅读·····	119	8.2 酒店服务质量管理体系·····	172
6 酒店公共关系管理·····	120	8.2.1 酒店服务质量管理的八大 原则·····	172
6.1 酒店公共关系概述·····	122	8.2.2 酒店服务质量管理的组织 保障·····	174
6.1.1 酒店公共关系的基本 内涵·····	123		
6.1.2 酒店公共关系的要素 分析·····	125		
6.2 酒店公共关系活动分析·····	126		
6.2.1 收集信息·····	126		

8.2.3 酒店服务质量管理的检查 体系	177	本章小结	207
8.2.4 酒店服务质量管理的分析 方法	179	练习与思考	208
8.2.5 酒店服务质量管理的 方法	181	课后阅读	209
本章小结	184	10 酒店集团化及未来发展趋势	210
练习与思考	184	10.1 酒店集团化及国际著名酒店 集团	213
课后阅读	185	10.1.1 酒店集团化	213
9 酒店管理信息系统和酒店信息 化建设	186	10.1.2 国际著名酒店集团	224
9.1 酒店管理信息系统概述	188	10.2 酒店未来发展趋势	230
9.1.1 酒店管理信息系统概念、 作用与构成	188	10.2.1 酒店管理理念更加 人性化	230
9.1.2 酒店管理信息系统的主要 类型介绍	193	10.2.2 多样化、多元化、个性化 愈发明显	231
9.1.3 酒店管理信息系统发展 概况及未来趋势	196	10.2.3 管理手段向信息化、智能化、 现代化发展	232
9.2 酒店信息化建设	198	10.2.4 品牌化和规模化特征 明显	233
9.2.1 酒店信息化建设概述	198	10.2.5 低碳化得到重视，绿色 酒店成为潮流	234
9.2.2 酒店电子商务概述	205	本章小结	235
		练习与思考	235
		课后阅读	237
		参考文献	238

1

酒店发展概述

学习目标

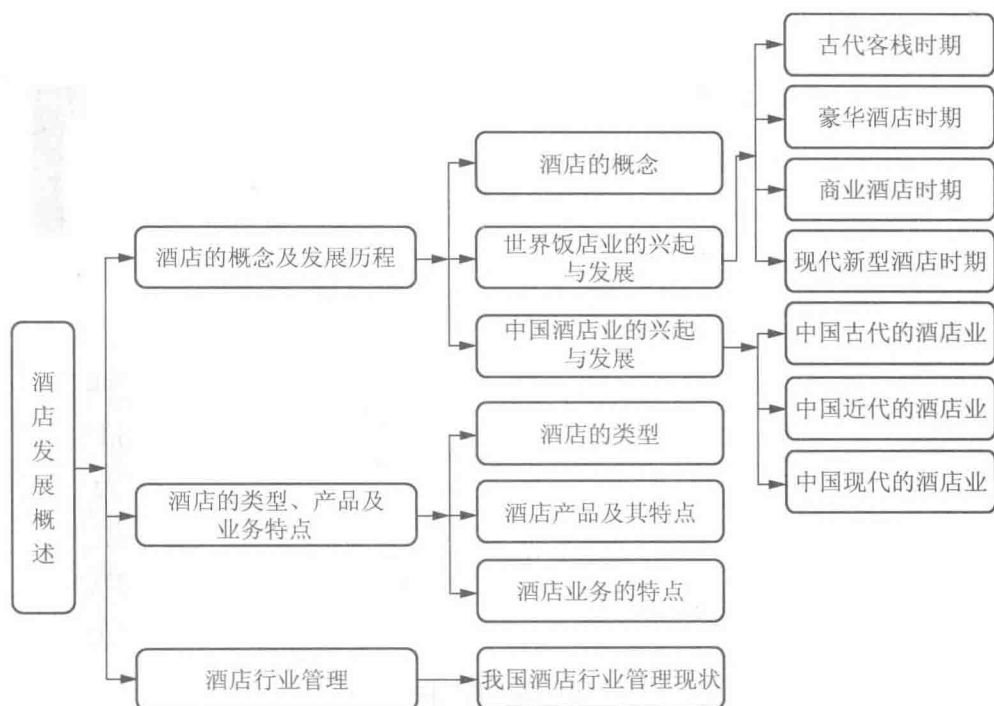
知识目标

1. 熟悉国内外酒店行业的发展历程，重点掌握国内外酒店发展的异同点
2. 了解酒店的类型，理解各类型酒店的特点
3. 理解酒店产品及其特点
4. 熟悉我国对酒店行业进行管理的主要政策法规、行政管理体系
5. 全面认识我国酒店行业的现状

能力目标

1. 能够分析当今国内外酒店行业的特点
2. 根据不同类型酒店，能够正确确立经营思路和市场定位
3. 能够正确运用酒店行业政策法规，指导酒店经营
4. 能够全面分析我国酒店行业管理存在的问题并提出应对措施

知识结构



导入案例

某市是我国东部沿海城市，经济发达，在过去的十几年间，先后建起了 10 座五星级酒店，20 多座四星级酒店，中低档次、各种类型的酒店不计其数。据有关部门统计，该市 90% 以上的高星级酒店是“外资”或“外管”的身份，有些酒店的中高层管理人员均来自国外。该市的许多酒店在市场竞争中明显处于劣势。另外，该市的市酒店协会由于隶属于市旅游局，官方色彩的活动比较多，因而难当行业发展的领头羊。该市的酒店业发展面临着诸多挑战。

思考：

1. 从案例中可以看到该市酒店业发展面临的问题有哪些？
2. 该市酒店业所面临的问题是否在全国范围内具有一定的代表性？
3. 请你提供解决这些问题的合理化建议。

1.1 酒店的概念及发展历程

酒店和酒店行业是人类经济发展的结果。无论是在世界范围内还是在中国，酒店和酒店业的产生与发展都是由社会经济发展决定的。货币的产生、商品的交易及商人的商业活动是酒店产生的必备条件。商品活动的扩大，导致人类活动的范围扩大，从而产生更多的居住等需求，也就使酒店的基本功能日益增加。当今世界经济的发展进一步推动了酒店行业的繁荣。

1.1.1 酒店的概念

酒店的发展历史极为久远，如今已经发展为比较成熟的行业。但要对酒店进行定义却并不容易。

酒店(hotel)一词，最早源于法国，原意是贵族们在乡下招待来访客人的住所。后来，随着社会和经济的发展，酒店的含义也不断丰富与完善。

国际上对“酒店”含义的论述比较有代表性的有以下 4 种。

(1) 1800 年《国际词典》：“酒店是为大众准备住宿、饮食与服务的一种建筑或场所。”

(2) 《大不列颠百科全书》：“酒店是在商业性基础上，向旅游大众提供住宿、膳食的建筑物。”

(3) 《大美百科全书》：“经过装备的公共住宿设施，它一般都提供膳食、酒类以及其他服务。”

(4) 美国的《酒店法》：“酒店是为社会公众提供住宿的场所，它提供餐厅、客房、大厅、电话、洗衣等服务，以及家具和设备等的使用。”

综上所述，国际上尤其是酒店业发展成熟的西方国家，在对酒店含义的认识上是比较一致的，即普遍认为酒店是商业性机构或组织；其主要功能是向公众提供住宿、



餐饮及其他服务；将酒店与其他各类住宿设施相区别，酒店特指设施装备较全、服务项目较多且服务档次较高的一类住宿设施。

作为“舶来品”的“酒店”(我国最早冠以“hotel”的酒店，出现在鸦片战争之后，由西方人在通商口岸开设，详见“酒店业发展历程”)，最初似乎更像是国人乐于追逐的时髦词汇，而鲜有人士研究追溯其来历和身份。随着现代经济的大发展，“酒店”伴随着广泛而深入的实践已成为国人耳熟能详的“行话”。

国人对“酒店”的传统定义有两种：一是“为人们提供食宿的地方”，通常称为“宾馆”、“旅馆”、“招待所”等；二是“为人们提供饮食的地方”，遍布大街小巷，名称除了“酒店”，还有“酒楼”、“酒店”、“餐馆”等。显然，国人对“酒店”的使用比较随意，这种现象给行业管理和业内外交流带来了一定的困扰。我国《国民经济行业分类》的颁布和实行将有助于改变这种现状。



小阅读

今后，餐馆和餐厅将不能称“酒店”

日前从中国烹饪协会获悉，由于名称的不规范容易造成业态混淆，引发消费纠纷，协会已于近日致函国家工商总局烹饪协会，建议在工商营业执照中规范使用术语，以与国际接轨。

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、酒店等从事的活动；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。酒店应属于住宿业，餐厅、餐馆则属于餐饮业，两者不应混淆。中国烹饪协会副秘书长边疆介绍，目前，各地对酒店和餐厅、餐馆的界定有的还比较模糊，这既影响对外交流与合作，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，还曾出现过“餐厅以酒店名义加收服务费”等消费纠纷。

(资料来源：<http://finance.sina.com.cn/roll/20060703/0000775985.shtml>.)

另外，不同地区，即使指同类“酒店”，其称谓也有所不同。我国北方地区大多使用“酒店”，南方地区和东南亚国家大多使用“酒店”，当然这更多是由称呼的习惯不同造成的。

20世纪80年代以来，由于与国外著名酒店的交流与合作日益密切，我国酒店业的整体水平不断提高，表现出更加理性和成熟的态势。专家学者、酒店经营者、行政管理者等群体对“酒店”的理解和使用也逐渐专业化和规范化，并尽可能与国际接轨。

结合我国酒店行业的实践、理论研究以及参考国际专业性界定，得出如下概念：酒店是通过提供尽可能完善的设施设备和全面且优良的服务来满足公众住宿、餐饮、娱乐等多种需求并追求赢利的现代化商业机构。

1.1.2 国内外酒店发展历程

人类的旅游和商务活动自古有之，酒店餐馆就应运而生，由此被誉为人类第二古

老行业。历史的车轮颠簸起伏却始终不歇，酒店也犹如大地万物既显沧桑凝重却又生机勃勃。

1. 国外酒店发展历程

相传欧洲最初的食宿设施约始于古罗马时期，其发展进程经历了古代客栈时期、大酒店时期、商业酒店时期等阶段，其间几经波折起落。第二次世界大战以后，欧美各国随着经济形势和旅游业的不断发展，进入了新型酒店时期，并逐步形成了庞大独立的酒店行业。

1) 古代客栈时期

古代客栈时期是指 18 世纪中叶之前。由于社会的需要，为满足人们外出的吃、喝、睡等赖以生存的基本需要，千百年以前就出现了客栈和酒店。至中世纪后期，随着商业的发展，旅行和贸易兴起，外出的传教士、信徒、外交官吏、信使、商人等激增，对客栈的需求量大增。由于当时的交通方式主要是步行、骑马或乘坐驿车，因此，客栈大多设在古道边、车马道路边或是驿站附近。最早的客栈设施简陋，仅提供基本食宿。到了 15 世纪，有些客栈已拥有 20~30 间客房，有些比较好的客栈设有一个酒窖、一个食品室、一个厨房，为客人提供酒水和食品。还有一些客栈已开始注意周围的环境状况，房屋前后辟有花园草坪，客栈内有宴会厅和舞厅等，开始向多功能发展。总的来看，当时的客栈声誉差，被认为是赖以糊口谋生的低级行业。客人在客栈内缺乏安全感，诸如抢劫之类的不法事件时有发生。

2) 大酒店(豪华酒店)时期

大酒店时期是指 18 世纪末~19 世纪末。18 世纪后期，随着火车、轮船的兴起，工业化的进程加快和民众消费水平的提高，为方便贵族度假者、上层人物以及公务旅行者，酒店业有了较大的发展。1794 年在纽约建成的首都酒店内有 73 套客房，这在当时无疑是颇具规模的。而堪称世界第一座现代化酒店的特里蒙特酒店于 1829 年在波士顿落成，为整个新兴的酒店行业确立了标准。该酒店不仅客房多，而且设施设备较为齐全，服务人员亦经过培训，使客人有安全感。



小阅读

克罗拉多酒店

克罗拉多酒店建成于 1888 年，整座酒店皆以木制，是世界上最大的全木结构的维多利亚式酒店。其别具一格的白墙深红瓦建筑风格，更是令其成为圣地亚哥最为著名的地标性建筑之一。“发明大王”爱迪生曾在这里向世人展示他最伟大的发明——电灯，并让它成为全美最早全面装设电灯的酒店。

自 1901 年以来，数部好莱坞影片选择克罗拉多酒店作为外景地。1958 年，酒店迎来了 20 世纪最性感的女人——玛丽莲·梦露(Marilyn Monroe)以及曾与梦露谈过半年恋爱的影星托尼·柯蒂斯(Tony Curtis)，他们和 20 世纪最优秀的喜剧演员之一——杰克·莱蒙(Jack Lemmon)一起在这里演绎了经典喜剧片《热情如火》。克罗拉多酒店在成为好莱坞明星心头好的同时，也受到不少文化界名士的青睐，《绿野仙踪》的作者、



美国著名儿童文学作家莱曼·弗兰克·鲍姆(Lyman Frank Baum)就是该酒店的常客。据说,鲍姆从克罗拉多酒店“充满童话色彩”的建筑风格中获得不少灵感,由此创作了奥兹国系列童话。

克罗拉多酒店还被誉为“西部白宫”,曾先后有 10 位美国总统在此入住。特别令人津津乐道的是,“不爱江山爱美人”的爱德华八世(即温莎公爵)也是该酒店最为著名的客人之一。

(资料来源: <http://chufang.chinababy365.com/shoushen/356>;
http://ent.cqnews.net/ylove/201005/t20100520_4346525.htm.)

19 世纪末 20 世纪初,美国出现了一些豪华酒店,如著名的纽约广场酒店。这些酒店崇尚豪华和气派,布置高档的家具摆设,供应精美的食物。大酒店时期的酒店,具有规模大、设施豪华、服务正规、具有一定的接待仪式、讲究一定规格的礼貌礼仪等特点。

3) 商业酒店时期

商业酒店时期是指 20 世纪初~50 年代。20 世纪开始不久,当时世界上最大的酒店业主埃尔斯沃思·弥尔顿·斯塔特勒(Ellsworth Milton Statler)为适应旅行者的需要,在斯塔特勒酒店的每套客房中都设有浴室,并制定了统一的标准来管理他在各地开设的酒店,增加了不少方便客人的服务项目。

由于汽车、火车、飞机等交通技术的改进,极大地推动了人们的出行,酒店业也得到了迅速发展。美国的大中小城市纷纷通过各种途径集资兴建现代酒店,而且汽车酒店也在美国各地涌现。当然,这一时期发生的两次世界大战和 20 世纪 30 年代的经济大萧条曾给酒店业带来沉重打击,但仍然挡不住酒店业迈向现代化的脚步。

这一时期酒店业的主要特点如下:①商业酒店的服务对象是普通消费者,主要以接待商务客人为主,规模较大,设施设备完善,服务项目齐全,讲求舒适、清洁、安全和实用,不追求豪华与奢侈;②实行低价格政策,使顾客感到收费合理,物有所值;③酒店经营者与拥有者逐渐分离,酒店经营活动完全商品化,讲究经济效益,以赢利为目的;④酒店管理逐步科学化和效率化,注重市场调研和市场目标选择,注意训练员工和提高工作效率。



小阅读

埃尔斯沃思·弥尔顿·斯塔特勒

埃尔斯沃思·弥尔顿·斯塔特勒出身贫寒,从 13 岁做礼宾部服务员时起,就对酒店经营的各方面都产生了强烈好奇心,他向酒店各部门的员工——从管家到工程部员工和记账员——请教,尽可能地了解情况,这种好奇心和执著使他担负了更大的责任。从一开始,他就具有提高利润的创意,他说服为之工作的店主在酒店设置了美国第一个铁路订票柜台。

创新和方便顾客的做法确保了斯塔特勒的成功。1908年,他又推出领先的酒店标准,推动了酒店业的革命。在布法罗的斯塔特勒酒店,每间客房都设私人浴室、壁橱、24小时的冰水供应、电话和门旁电灯开关。对客房采取的新举措包括在每个床前设台灯和配有文具的写字桌。如今,用于走管线和其他设备的竖井在绝大多数高层建筑中已是司空见惯,这在当时却使他能够以有竞争力的价格出租客房。到1927年,他已拥有多家酒店。在纽约市,他建起了当时最大的、拥有2002间客房的宾夕法尼亚酒店。



斯塔特勒的经营哲学颇为独特——“人生即服务”。说到做到,他为同胞提供了尽可能多一点、好一点的服务;首次对酒店员工实行一周6个工作日,给他们带薪假期和免费医疗服务;又设计了利润共享计划,使每位员工都可自由持股。

斯塔特勒的天才既在于他的创造性和适应性,又在于他在增添酒店实用特色方面表现出来的精明。他身上既有理想家的特征,又有实干家的长处。

(资料来源:凯斯琳·贝尔德,埃尔斯沃思·斯塔特勒,酒店业名人堂,1997。)

4) 现代新型酒店时期(20世纪50年代至今)

第二次世界大战结束后,由于经济繁荣,人们生活富裕,交通工具十分便利,从而引起了对酒店需求的剧增,一度处于困境的酒店业又开始复苏。

20世纪50年代末60年代初,许多新型酒店大批出现,这些酒店主要面向大众旅游市场,许多酒店设在城市中心和旅游胜地,大型汽车酒店设在公路边和机场附近。这一时期酒店业的主要特点如下:①旅游市场结构的多元化促使酒店类型多样化(如度假酒店、观光酒店、商务酒店、会员制俱乐部酒店);②市场需求的多样化引起酒店设施的不断变化,经营方式更加灵活;③酒店产业的高利润加剧了市场竞争,使酒店与其他行业联合或走向连锁经营、集团化经营的道路,酒店集团占据着越来越大的市场;④现代科学技术革命和科学管理理论的发展,使现代酒店管理日益科学化和现代化。

2. 中国酒店业的发展历程

与国外酒店的发展轨迹有所不同,我国酒店业的发展经历了3个重要时期。

1) 中国古代的酒店业

(1) 古老的旅馆——驿站。驿站是一种官方住宿设施,专门接待信使、公务人员和民间的旅行者。从商代中期到清光绪二十二年(1896)止,驿站竟长存3000余年,这是中国最古老的旅店。

(2) 早期的迎宾馆。迎宾馆主要是用来接待古代中华各族的代表和外国使者,是古代民族交往和中外往来的窗口。

(3) 民间旅店和早期城市客店。中国古代民间旅店在隋唐时开始较多地在城市出现,但是真正开始兴旺发达是在北宋时期。

2) 中国近代的酒店业

(1) 西式酒店。鸦片战争以来,西方势力进入我国。最初为满足西方人食、住、娱



乐等需要并由西方人自己经营的酒店开始陆续在各通商口岸建立起来。截至 1939 年,在北平(今北京)、上海等城市中,已有外国资本建造和经营的西式酒店近 80 家。这其中有北平的六国酒店、北京酒店,天津的利顺德酒店和上海的理查德酒店等。“豪华”、“气派”、“服务高雅”、“神秘”是这些酒店带给国人的最初印象。

(2) 中西结合式酒店。在西式酒店的带动和影响下,国人开始尝试与西方合作经营酒店。中西式酒店不仅在建筑上趋于西化,而且在设备设施、服务项目、经营体制和经营方式上亦受到西式酒店的影响。当时酒店餐厅除中餐外,还以供应西餐为时尚。

3) 中国现代的酒店业

新中国成立后,百废俱兴。各地通过改建老酒店,建立了一批宾馆、招待所用于干部休养、接待公事访问,酒店的商业性质被忽视了。改革开放以来,以酒店业为龙头的国内接待业和旅游业借国家的利好政策和中外交流合作日益加强之机,加快了现代化进程。

从 1978 年至今,我国酒店业大体经历了 4 个发展阶段。

第一阶段(1978~1983 年),由行政单位招待所开始向企业转型。在我国经济体制改革的要求和推动下,很多酒店开始尝试着由行政单位向企业转型。但由于财政上实行统收统支、实报实销的制度,基本不用上缴利润,没有经营目标和任何风险,提供的服务也有限,所以这一时期酒店的转型还很稚嫩。

第二阶段(1984~1987 年),企业由经验型管理走向科学管理。1984 年,在中外合作背景下,北京建国酒店的管理日趋成熟,其科学管理方法也因此受到国家行业管理部门的肯定,继而在全行业推广开来,更重要的是走上了与国际接轨的科学管理的轨道。

第三阶段(1988~1994 年),吸纳国际上通行的做法,推行星级评定制度,使我国酒店业进入到国际现代化管理的新阶段。1988 年 9 月,经国务院批准,国家旅游局颁布了酒店星级标准,并开始对旅游涉外酒店进行星级评定。

第四阶段(1994 年至今),我国酒店业逐步向专业化、集团化、集约化经营管理迈进。20 世纪 90 年代以后,国际上许多知名酒店管理集团纷纷进入中国酒店市场,引领了我国酒店业向专业化、集团化管理发展的趋势。与此同时,1994 年我国成立了第一批自己的酒店管理公司,如锦江酒店、金陵酒店、白天鹅宾馆等,这为迅速崛起的中国酒店业注入了新的活力。



小阅读

锦江酒店的创始人——董竹君



饮誉海内外的锦江酒店,曾经接待过 134 个国家的 500 多位首脑人物,其中不乏丹麦首相、德国总理、美国总统、泰国王储、英国女王等世界级政要。其首任董事长,是被誉为“中国的阿信”的奇女子——董竹君。

董竹君(1900—1997),出生在上海一个贫寒家庭,14 岁因家境所迫沦为歌女,后结识革命党人夏之时,跳出火坑。婚后因不堪夫权肆

唐,毅然摒弃荣华富贵,独立在上海创业,先后创办锦江川菜馆、锦江茶室等一系列实业。抗战时与周恩来、邓颖超、郭沫若等交往甚多。1951年创建锦江酒店,后又将自己的酒店捐给了国家,并任首席董事长兼总经理,连任7届全国政协委员,她的一生曾被拍成了31集电视连续剧《世纪人生》,自传著有《我的一个世纪》和日文版《大河奔流》。

(资料来源: <http://baike.baidu.com/view/253468.htm>.)

1.2 酒店的类型、产品及业务特点

酒店的类型复杂多样,依据划分的标准不同,区分出不同类型的酒店。酒店的类型影响酒店产品和业务,酒店类型不同,从而决定了酒店的产品和业务特点的不同。

1.2.1 酒店的类型

随着现今酒店业的迅速发展,酒店的类型也更加多样化,并且划分标准不一。划分标准只是手段,其主要目的是通过对它的认识来更有针对性地对酒店进行经营和管理。目前世界各地的酒店有以下几种基本类型。

1. 按照酒店的目标市场及宾客特点分类

1) 商务型酒店

商务型酒店多位于人口流动较大的大中城市的中心地区和交通发达地带,以接待商务客人为主。此类酒店的服务设施完备,特别是商务活动所需设施齐全,服务项目多样,且对服务规范和服务标准的要求非常高。

2) 度假型酒店

度假型酒店多位于自然风光优美或具有人文特色的旅游区,以接待休闲度假、疗养的客人为主。此类酒店对区域内环境设计的要求高,致力于营造一种轻松舒适的度假休闲环境。除提供一般的食宿设施外,还提供丰富的娱乐及体育服务,如滑雪、垂钓、划船、冲浪、潜水、骑马、狩猎、高尔夫球、网球、棋牌等活动项目。近年来,不少旅游地也出现了分时度假酒店。



小阅读

分时度假酒店的兴起

分时度假酒店又称定时分享式住宅,就是把酒店或度假村的一间客房或一套旅游公寓,将其使用权分成若干个周次,按10~40年甚至更长的期限,以会员制的方式一次性出售给客户,会员获得每年到酒店或度假村住宿7天的一种休闲度假方式。通过交换服务系统,会员把自己的客房使用权与其他会员异地客房使用权进行交换,以此实现低成本地到各地旅游度假的目的。

分时度假酒店的性质与第二住宅相似,但它不是由一家所独有,而是由许多家庭