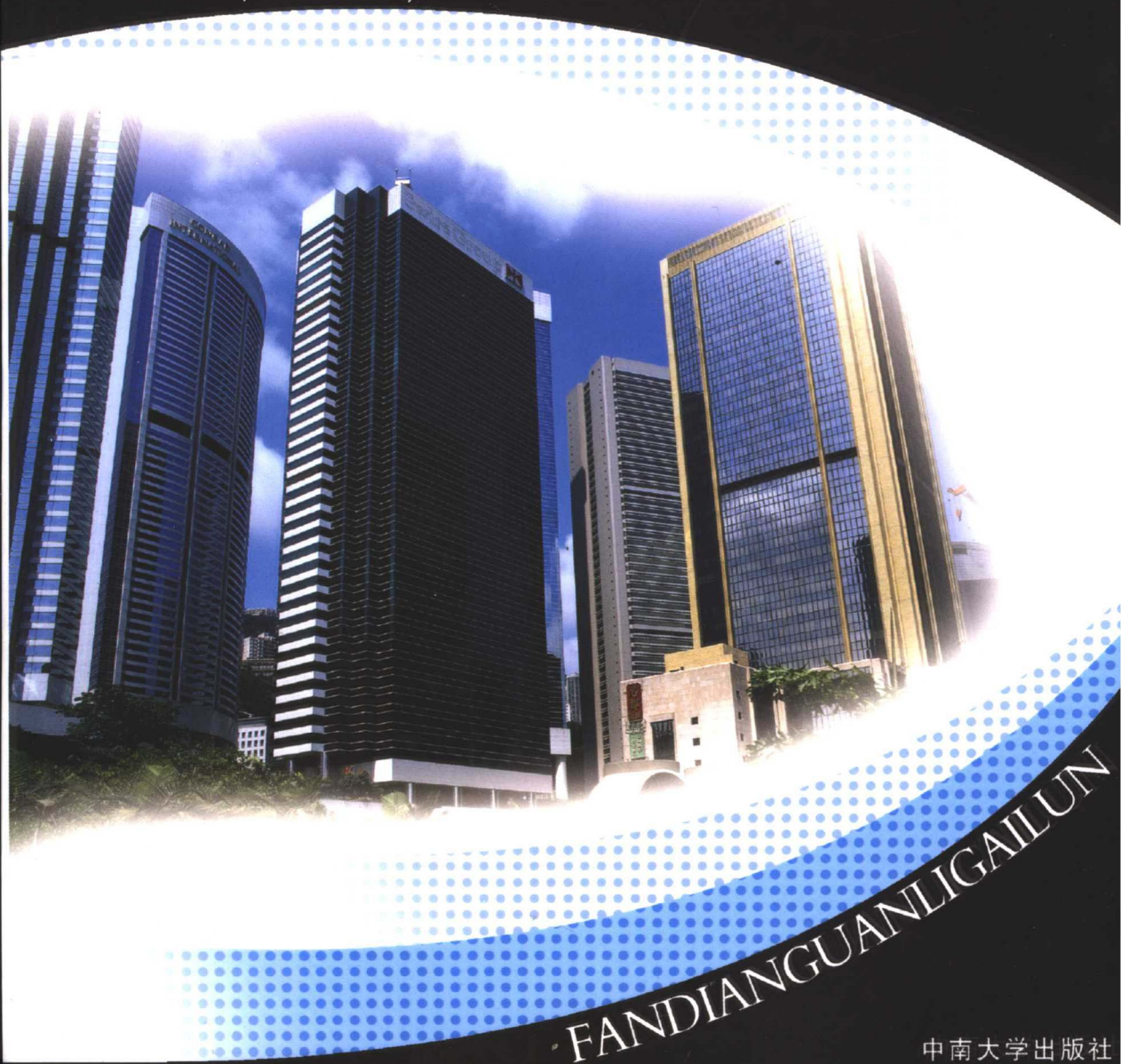


21世纪高职高专旅游与饭店管理专业规划教材



饭店管理概论

主编 周丽洁



FANDIANGUANLIGAILUN

中南大学出版社

21世纪高职高专旅游与饭店管理专业规划教材

饭店管理概论

主 编/周丽洁
副主编/王明景 李 平



FANDIANGUANLIGAILUN

中南大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

饭店管理概论/周丽洁主编. —长沙:中南大学出版社,2005.7
ISBN 7-81105-076-5

I. 饭... II. 周... III. 饭店—企业管理
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 067967 号

饭店管理概论

主 编 周丽洁

☐责任编辑 周兴武

☐责任印制 汤庶平

☐出版发行 中南大学出版社

社址:长沙市麓山南路

邮编:410083

发行科电话:0731-8876770

传真:0731-8710482

☐印 装 湖南省地质测绘印刷厂

☐开 本 730×960 1/16 ☐印张 15.75 ☐字数 298 千字

☐版 次 2005 年 7 月第 1 版 ☐2005 年 7 月第 1 次印刷

☐书 号 ISBN 7-81105-076-5/G·005

☐定 价 22.00 元

图书出现印装问题,请与经销商调换



总序

随着我国加入 WTO, 旅游业作为服务贸易的一个重要组成部分, 迎来了空前的发展机遇。目前, 旅游业已成为我国经济三个新的增长点之一, 共有二十多个省、市、自治区将旅游业作为支柱产业或先导产业。但与此同时, 我国的旅游业也面临着许多严峻的挑战, 外国资本正大量进入, 市场竞争与人才竞争越演越烈。为了应对这种挑战, 我国旅游业急需充实一大批高素质的应用型、外向型人才, 以提高参与国际竞争的能力。与之相适应, 近年来, 我国旅游高职高专教育发展迅猛, 2004 年全国高职高专院校旅游专业招生人数、在校生规模、毕业学生人数等指标都达到了历史最高水平。但在旅游高职高专教育迅速发展的同时, 既具有前瞻性、时代性, 又体现应用性、技能性等职业教育特点的教材却非常缺乏, 因此出版一套适合现代旅游高职高专教育的专业教材势在必行。

为此, 湖南省旅游学会旅游教育专业委员会、湖南省旅游局培训中心与中南大学出版社共同策划开发了一套“旅游与饭店管理”专业系列教材, 教材的编委会由业内权威专家组成, 作者均为有着丰富教学经验及旅游企业管理经验的教授、学者和骨干教师, 编委会对每本书的大纲、内容进行了严格的审定, 确保了教材的权威性与专业性。

根据高职高专应用型人才培养目标, 这套教材既具有高等教育的知识内涵, 又具有职业教育的职业能力内涵, 主要体现了以下特点:

第一, 以综合素质为基础, 以能力为本位。

本套教材把提高学生的能力放在突出的位置, 符合教育部旅游高职高专教育的教学要求和人才培养目标。理论联系实际, 注重创新能力培养和综合素质培养, 力求把学生培养成为旅游企业一线迫切需要的高素质人才。突出了应用性、实践性等高等职业教育特色。

第二, 以社会需求为基本依据, 以就业为导向。

适应社会需求是职业教育生存和发展的前提, 也是职业教育课程设置的基本出发点。本套教材以旅游企业的工作需求为依据, 探索和建立根据企业用人“订

单”进行教育与培训的机制，既具有针对性，又兼顾适应性，既使学生具有较强的就业岗位实际能力，又有一定的相关岗位的适应能力和可持续发展职业基础。

第三，关注旅游专业的最新发展趋势，体现前瞻性、新颖性、时代性。

本套教材充分反映了旅游行业的最新发展和最新研究成果，反映了旅游业中的新知识、新方法、新理念，采用了最新的行业法规及最新的资料与数据。

第四，贯彻学历教育与职业资格证考试相结合的精神。

本套教材把职业资格证考证的知识点与教材内容相结合，将实践教学体系和行业职业资格鉴定标准实行捆绑，设计了与报考导游资格证、职业经理人资格证等基本相同的课程体系和标准版块，学生在获得学分的同时，也能获得职业资格证书考核的相关知识。

“百年大计，教育为本”，我曾经当过多年高校教师，深感教育事业的崇高与责任。当知识经济时代拂面而来，当 WTO 真实地走进了我们的生活，人才竞争已经成为一个国家、一个产业的关键。现在，我国旅游业面临着极好的发展机遇，而旅游从业人员的素质高低，关系到旅游产业的兴衰成败，编写好的教材，培养高素质人才比以往任何时候都显得更为重要。我诚恳地希望和期待旅游院校的老教师们和旅游业的全体同仁，奋发图强，再接再厉，努力培养高素质的旅游人才。同时，也恳切希望这套吸纳国内旅游学者最新研究成果、凝聚众多旅游专家心血的教材的出版，能为我国旅游教育事业的发展作出贡献。

刘绵松

2005 年 6 月于长沙

(序作者为湖南省旅游局副局长、湖南省旅游学会副会长)



前言

伴随着我国改革开放的步伐,从 20 世纪 70 年代末至今,我国饭店业一直以惊人的速度蓬勃发展,现已形成了庞大的产业规模。作为对外开放最早,国际化程度最高的产业之一,其管理水平和服务质量也有了显著的提升。迈入崭新的 21 世纪以来,由于饭店数量的增幅明显高于市场客源量的增幅,以及国内市场竞争国际化等因素的影响,我国饭店业正面临着愈来愈严峻的挑战,同时也面临着前所未有的发展机遇。

众所周知,饭店经营管理是一门精致的艺术,有着无与伦比的魅力。如何把握今天瞬息万变的经营形势,探寻能适应市场变化的饭店经营管理模式;如何满足个性化消费时代旅游者新的需求;如何促进饭店业可持续发展,等等,都是广大旅游院校师生和饭店从业人员必须深入探索的重要课题。

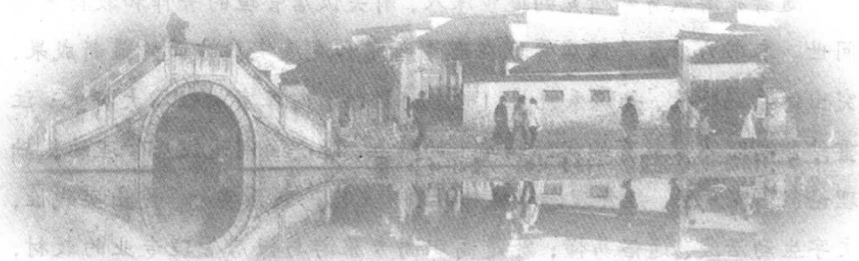
随着旅游教育和研究的逐步深入,有关饭店管理的著作和教材不断问世。本书力求反映饭店管理在理论研究和实践发展方面的最新成果,突出体系完整性、知识系统性、观念前沿性、内容实用性四大特色;注重结合高职高专教育的实际和学生的特点,既全面阐述饭店管理的基础理论、管理方法、经营理念和操作办法,又理论联系实际、突出实践性,文字生动活泼、通俗易懂;既是高职高专旅游与饭店管理专业的教材,又可作为自学考试及饭店管理人员的业务用书。

本书共分十章,由周丽洁主编,负责设计编写大纲和全书的修改与统稿工作。王明景、李平担任副主编。各章执笔人员如下:第一章,周丽洁(长沙学院);第二章,潘晓其(广州番禺职业技术学院);第三章,李玲(湖南涉外经济职业学院);第四章,伍孝勇(吉首大学);第五章,章海宏(湖南经济管理干部学院);第六章,刘恩波(广东惠州学院);第七章,王明景(广州番禺职业技术学院);第八章,李平(湖南对外经济贸易职业学院);第九章,钱学礼(张家界航空工业职业技术学院);第十章,龚敏(长沙学院)。湖南师范大学旅游学院博士生导师郑焱教授对本书给予了悉心指导,中南大学出版社周兴武副主任对本书的出版给予了极大的支持和帮助,湖南湘泉大酒店邓令如经理也为本书付出了辛勤的劳动,另外本书还参考了有关饭店管理的教材和研究成果,限于篇幅不能一一说明,在此一并致谢!

由于作者水平有限,书中难免有浅陋与不妥之处,敬请专家、读者不吝指正。

编 者

2005 年 6 月





目录

第一章 饭店概述	1
本章导读	1
第一节 饭店的含义与功能	1
第二节 饭店的类型与等级	4
第三节 饭店产品的概念与特点	8
第四节 饭店建筑与设备	11
第五节 饭店业的兴起与发展	18
第六节 中国饭店业目前面临的问题及对策	23
本章小结	27
案例精选	28
思考题	29
第二章 饭店管理概述	30
本章导读	30
第一节 饭店管理的概念	30
第二节 饭店管理的基本内容	33
第三节 饭店管理的基本职能	36
第四节 饭店管理的基础理论	38
第五节 饭店管理的基本方法	43
本章小结	45

案例精选	46
思考题	47
第三章 饭店组织管理	48
本章导读	48
第一节 饭店组织管理概述	48
第二节 饭店组织结构形式	54
第三节 饭店组织制度	57
第四节 饭店非正式组织的管理	60
本章小结	63
案例精选	64
思考题	64
第四章 饭店计划管理	65
本章导读	65
第一节 饭店计划管理概述	65
第二节 饭店计划的编制	68
第三节 饭店计划的执行与控制	74
第四节 饭店目标管理	75
本章小结	77
案例精选	78
思考题	79
第五章 饭店市场营销管理	80
本章导读	80
第一节 饭店市场营销管理概述	80
第二节 饭店市场营销环境分析	84
第三节 饭店市场营销策略的制定	90
第四节 饭店市场营销组合	93
本章小结	104
案例精选	105

思考题	106
第六章 饭店质量管理	107
本章导读	107
第一节 饭店质量管理概述	107
第二节 饭店质量管理的意识	112
第三节 全面质量管理	115
第四节 服务质量的控制与评价	119
本章小结	126
案例精选	127
思考题	128
第七章 饭店人力资源管理	130
本章导读	130
第一节 饭店人力资源管理概述	130
第二节 饭店人力资源规划	135
第三节 饭店员工的招聘与甄选	139
第四节 饭店员工培训	148
第五节 饭店员工心理需求与激励管理	157
本章小结	162
案例精选	163
思考题	164
第八章 饭店财务管理	165
本章导读	165
第一节 饭店财务管理概述	165
第二节 饭店成本费用的管理	172
第三节 饭店收入和利润的管理	178
第四节 饭店物资管理	182
本章小结	186
案例精选	186

思考题	187
第九章 饭店安全管理	188
本章导读	188
第一节 饭店安全管理概述	188
第二节 饭店安全管理的计划、制度	196
第三节 饭店安全工作的组织管理	203
第四节 饭店安全事故的应对与处理	209
本章小结	214
案例精选	215
思考题	216
第十章 21 世纪饭店管理新理念新趋势	217
本章导读	217
第一节 饭店业的计算机管理趋势	217
第二节 饭店管理的趋势——饭店集团	223
第三节 21 世纪饭店管理的新理念	230
本章小结	236
案例精选	237
思考题	240
参考文献	241



第一章 饭店概述



本章导读

1. 理解饭店的含义并描述其主要功能
2. 了解饭店的类型与等级划分
3. 掌握饭店产品的概念与特点
4. 熟悉饭店的建筑与设备概况
5. 概述饭店业的兴起与发展简史
6. 了解中国饭店业目前面临的问题及对策

第一节 饭店的含义与功能

一、饭店的含义

饭店(Hotel)一词源于法语,原意是指法国贵族在乡间招待贵宾的别墅。后来,欧美国家沿用这一名称来指所有商业性的住宿设施。在英语里,饭店的名称有 Hotel, Inn, Guesthouse, Tourist, Resort, Tavern, Lodge, House 等。虽然饭店的称谓很多,但就其功能要素来分析,作为饭店应该具备以下几个条件:

(1) 饭店必须以设备设施完善的高级建筑物为依托。

(2) 饭店必须具备提供住宿的能力,否则就不能称之为饭店。

(3) 随着社会的发展,现代饭店不仅要提供住宿服务,还必须提供餐饮及其他服务。

饭店管理概论

(4) 饭店的服务对象是公众,主要是外地旅游者,同时也包括本地居民。

根据以上几点,我们可以给饭店下这样一个定义:饭店是指功能要素达到规定标准,能够接待旅居宾客和其他宾客,并为他们提供食宿及其他服务的商业性的服务企业。

近年来,许多旅游学家在给饭店下定义时,更注重饭店提供给客人的服务及客人的感受。如瑞士旅游学家若译·塞伊杜(Jos's Sey-oloux)对现代饭店的定义作了更新颖的表述:现代饭店应充分利用现代先进的科技成果,给客人提供一种生活环境,创造一种生活方式,使客人下榻到饭店后能够感到轻松和愉快,感到幸福,从而有助于身心健康和事业成功。

在我国,曾出现旅游涉外饭店这一特有的概念。所谓的旅游涉外饭店是指经有关部门批准,允许接待外国人、华侨以及港澳台同胞的饭店。随着我国旅游业的蓬勃发展,我国的饭店无论是硬件还是软件,其整体水准均得到普遍提高,尤其是国内旅游的迅速崛起,国内旅游者已成为大多数饭店的消费主体,因而我国国家旅游局在 GB/T14308—2003《旅游饭店星级的划分与评定》中,用“旅游饭店”正式取代了“旅游涉外饭店”,并按国际惯例明确了旅游饭店的定义:旅游饭店(Tourist Hotel)是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。这一权威的解释,使我们更加明确了饭店的概念。根据我们的调查,我国北方人习惯称现代宾馆为饭店,南方人习惯称现代宾馆为酒店。由于我国国家旅游局将现代宾馆统称为旅游饭店,所以本书就选用了饭店一词。

二、饭店的功能

饭店最基本、最传统的功能是向宾客提供住宿和餐饮。由于客源及其需求的变化,现代饭店的功能较之传统的饭店时期有了更多的发展。饭店的主要功能有:

(一) 住宿功能

饭店为宾客提供多种客房(标准双人间、单人间和套间等)和其他生活设施,以安全、清洁、舒适的环境和热情、周到、关怀备至的服务,使宾客获得“家外之家”的感受。

(二) 餐饮功能

饭店一般设有中餐厅、西餐厅、风味餐厅等餐饮场所,向宾客提供风味餐、自助餐、零点、饮料以及酒席、宴会等多种形式的餐饮服务。饭店餐饮以精美的菜式、优雅的环境、热情的服务满足宾客的多样化需要。

(三) 商务功能

商务功能主要是指饭店具有的为宾客的商务活动提供各种设施和服务的功能。它包括为客人的商务活动提供写字间、展览厅等场所；为客人提供国际国内直拨电话、传真、上网工具等现代化的通讯设施设备。21 世纪饭店出现了客房商务化的趋势，客房配置传真机、两条以上的电话线、与电话连接的打印机、电脑互联网 Internet 的接口等。有的饭店还在发展电子会议设备，设有为各种联络所需要的终端。先进的饭店通过高科技手段而更加智能化、信息化，从而满足商务客人更高的需求。

(四) 文化娱乐功能

文化娱乐功能是现代饭店具有的通过文化活动的举办、康体设施的提供，以服务于客人的休闲和健体为目的的饭店功能。随着生活水平的提高，人们对文化、娱乐、康体、休闲的要求越来越高，而现代饭店作为人们文化交流、社交活动的高级场所，通过多种多样的文化娱乐活动的展开，既可以满足客人的需要，又可以拓宽饭店的经营范围。

(五) 度假功能

随着经济的发展，度假旅游市场日趋兴旺。度假客人对度假型饭店的需求越来越高，希望度假型饭店能够带给他们心理的愉悦感和放松的心态。度假饭店一般位于交通便利的海滨、山区、温泉、海岛、森林等地，世界上著名的综合性度假型饭店有位于火努鲁鲁的夏威夷希尔顿之村，位于加利福尼亚州棕榈温泉附近的斯巴、马里奥特（又称万豪）沙漠泉酒店等。近年来，度假型饭店在我国发展很快。深圳的香蜜湖度假村、海南三亚的香水湾度假酒店等均为敞开式、生态化设计，体现低密度、重休闲和以人为本的主导思想，理念上注重人性与自然的关系，手段上注重突出自然环境，是人们休闲度假的理想乐园。

(六) 会议功能

饭店可为因参加各种会议而暂住的客人提供会议、住宿、膳食和其他相关的设施与服务。饭店内设有大小规格不等的会议室、谈判室、演讲厅、展览厅。会议室、谈判室都有良好的隔板装置和隔音装置，并能提供多国语言的同声翻译，有的饭店还可以举行电视会议。近年来，会议市场发展迅猛，接待会议可以产生较高的综合经济效益和社会效益。

(七) 购物服务功能

购物服务功能也是现代饭店的一个常见功能，饭店商场出售时装、化妆品、旅游纪念品、食物等以方便客人。近几年来，许多国际品牌时装在各大饭店开设专卖店或连锁店，形成了新的消费热点。

饭店管理概论

(八) 交通服务功能

现代饭店通常能够为旅客提供市内交通工具,能够为旅客提供火车票、飞机票等交通客票的预订服务,以免除客人的后顾之忧。许多高星级的饭店还拥有自己的礼宾车队。

可见,现代饭店已不仅仅是住宿产业,而且是为旅游者提供多种服务,具备多种功能的“生活产业”。随着经济的发展,社会的进步,客人需求的变化,现代饭店的功能也会不断地延伸。

第二节 饭店的类型与等级

一、饭店的类型

(一) 根据饭店市场和宾客特点分类

1. 商务型饭店

商务型饭店(Commercial Hotels)是主要满足从事商务活动的客人对住宿、餐饮、娱乐等方面需求的饭店。此类饭店多位于城市的中心地区,交通便利、装修华丽、设施设备先进。饭店通常设有商务中心、各类会议厅室、宴会厅等,还设有商务套房及行政楼层。世界上著名的国际饭店集团所属的饭店绝大多数都属于商务型饭店。我国北京的王府饭店、长城饭店,上海的华亭宾馆、锦江饭店,广州的中国大酒店、花园酒店、白天鹅宾馆等都属于商务型饭店。

2. 长住型饭店

长住型饭店(Resident Hotels)是为长住客人提供住宿服务的饭店。其主要市场是住宿期较长的,在当地短期工作或度假的客人或者家庭。长住型饭店与宾客之间有着一种不同于其他类型饭店与宾客间的法律关系,这类饭店与宾客通常需要签订一个租约。长住型饭店的建筑布局与公寓相似但又有区别,客房多采用家庭式布局,以套房为主,配备适合宾客长住的家具和电器设备,通常提供厨房设备供宾客自理饮食。这类饭店的组织、设施、管理较其他类型简单,特点是亲切、周到、富有家庭气氛。我国比较典型的长住型饭店是上海的龙柏宾馆,其内有32栋小楼(公寓),每一栋小公寓都有一个商社或商社的家属居住。

3. 度假型饭店

度假型饭店(Resort Hotels)传统上以接待游乐、度假的宾客为主。此类饭店的客源主要为度假客人。饭店往往提供滑雪、骑马、狩猎、垂钓、划船、潜水、冲浪、温泉浴、高尔夫球、网球等项目及相应设施。度假地区的环境及活动的吸引

力是一个度假型饭店成功的关键。近年来,在许多饭店业发达的国家,已出现度假型与商务型相结合的饭店,在度假型饭店里增设商务会议设施,被认为是21世纪新的发展趋势。

4. 会议型饭店

会议型饭店(Convention Hotels)的主要接待对象是各种会议团体。饭店配备工作人员,帮助会议组织者协调会议各项事务,提供专业的会议接待服务。会议型饭店通常位于大都市和政治、经济中心,或交通方便的游览胜地。会议饭店除必须具备现代化的会议设备设施外,还应具备相应的食宿和餐饮设施以及训练有素的会议服务专业人员。这类饭店的特点是服务周到、专业性强、效率高。

5. 汽车饭店

汽车饭店(Motor Hotels 或 Motels)常见于欧美国家公路干线上。早期此类饭店设施简单,规模较小,有相当一部分仅有客房而无餐厅、酒吧,以接待驾车旅行者投宿为主。现在,有的汽车饭店不仅设施方面大为改善,且趋向豪华,多数可提供现代化的综合服务。

美国的假日饭店集团、华美达饭店集团、霍华德约翰逊集团等均拥有大量的汽车饭店。

(二) 根据饭店计价方式分类

1. 欧式计价饭店

欧式计价饭店(European Plan)的客房价格仅包括房租,不含食品、饮料等其他费用。世界各地绝大多数饭店均属此类。

2. 欧陆式计价饭店

欧陆式计价饭店(Continental Plan)的房价包括房租及一份简装的欧陆式早餐即咖啡、面包和果汁。此类饭店一般不设餐厅。

3. 美式计价饭店

美式计价饭店(American Plan)的客房价格包括房租以及一日三餐的费用。目前尚有一些地处偏远的度假型饭店仍属此类。

4. 修正美式计价饭店

修正美式计价饭店(Revised American Plan)的客房价格包括房租和早餐以及一顿正餐(午餐或晚餐)的费用。以便宾客有较大的自由安排白天活动。

(三) 根据设施规模分类

1. 小型饭店(Small Hotels)

客房数在300间以下的,为小型饭店。

2. 中型饭店(Medium Hotels)

客房数在300~600间的,为中型饭店。

饭店管理概论

3. 大型饭店(Large Hotels)

客房数在 600 间以上的,为大型饭店。

(四) 按饭店的建筑投资费用分类

1. 中低档饭店

根据国际饭店建筑投资标准,中低档饭店一般每个标准间的建筑投资费为 2~4 万美元,其中包括建筑材料,室内装饰,各种设备、用具、陈设的费用,另外也包括建造中所需的各种技术和人员训练费用。此类饭店每个标准间的建筑面积为 12 英尺×22 英尺,即 265 平方英尺(25m^2)。

2. 中档或中档偏上等级的饭店

一般每个标准间的建筑投资在 4~6 万美元的饭店,大多为中档或中档偏上等级的饭店。客房有舒适的卫生间、彩电、音响系统、中央空调系统、写字台、沙发、壁画等。此类饭店每个标准间的建筑面积为 14 英尺×28 英尺,即 392 平方英尺(36m^2)。

3. 豪华级饭店

一般每个标准间的建筑投资在 8 万美元以上的饭店为豪华饭店。客房内除了中高档饭店所具有的设施外,还应有国际直拨电话、名人字画、豪华卫生间、室内按摩浴池、豪华(包金)灯具、“付费点播”电影电视节目及呼唤安全电话等。此类饭店每个标准间的建筑面积为 16 英尺×32 英尺,即 512 平方英尺(47m^2)。除客房面积外,走廊楼梯、电梯占客房建筑面积的 25%。

(五) 按饭店的所有制形式分类

按饭店的所有制形式划分,有全民(国有)饭店、集体所有制饭店、合资饭店、外资饭店、饭店联合体、个体饭店(私有饭店)。

二、饭店的等级

饭店等级系指一家饭店的豪华程度、设施设备水平、服务范围、服务质量而言。如果饭店没有等级,客人到一个陌生的地方,往往无法作出合适的选择。因此,许多国家的政府部门和饭店协会通过制定统一标准来对饭店进行严格分级。分级的目的有五点:一是有利于消费者的目标选择;二是有利于保护一个国家或地区饭店行业的整体利益;三是便于行业的管理与监督;四是可以提高顾客的信任度;五是饭店通过分级定级,促使全体员工参与,从而激发员工的工作热情 and 责任感、自豪感,达到增强饭店的凝聚力和竞争力的目的。

世界上有 80 多种饭店等级制,有的是各地饭店协会制定,有的是各国政府部门制定。由于各地区、国家间饭店业发达程度和出发点不同,各种等级制度所采用的标准也不尽相同,目前国际上采用的饭店等级制度与表示方法大致有以下