

现代美国饭店管理丛书



美国饭店安全防损管理

[美] 哈维·伯斯坦 / 著

赵丰跃 / 译



HOTEL & MOTEL LOSS PREVENTION

湖南科学技术出版社

L
G
S
F
Q
A
D
F
M



100

美国饭店安全防损管理

100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%

100



1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 2677, 2678, 2679, 2680, 26

100

现代美国饭店管理丛书

美国饭店安全防损管理

〔美〕哈维·伯斯坦 / 著

赵丰跃 / 译



湖南科学技术出版社

HOTEL & MOTEL LOSS PREVENTION

Authorized translation from the English language edition, entitled HOTEL AND MOTEL LOSS PREVENTION; A MANAGEMENT PERSPECTIVE, 1st Edition by BURSTEIN, HARVEY, published by Pearson Education, Inc. publishing as Prentice Hall, Copyright © 2001 Harvey Burstein.

All Rights Reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education, Inc.

CHINESE SIMPLIFIED language edition published by HUNAN SCIENCE & TECHNOLOGY PRESS. Copyright © 2004.

本书中文简体字版由培生教育出版集团 (Prentice Hall 公司) 授权湖南科学技术出版社在中国大陆地区独家出版发行。未经出版者书面许可, 任何人不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。

著作权登记号: 18-2002-010

版权所有, 侵权必究

现代美国饭店管理丛书

美国饭店安全防损管理

著 者: [美] 哈维·伯斯坦

译 者: 赵丰跃

责任编辑: 戴 涛

出版发行: 湖南科学技术出版社

社 址: 长沙市湘雅路 280 号

<http://www.hnstp.com>

邮购联系: 本社直销科 0731-4375808

印 刷: 长沙鸿发印务实业有限公司

(印装质量问题请直接与本厂联系)

厂 址: 长沙县高桥镇

邮 编: 410145

出版日期: 2004 年 6 月第 1 版第 1 次

开 本: 880mm × 1230mm 1/32

印 张: 11.625

字 数: 274000

书 号: ISBN 7-5357-3991-1/F·406

定 价: 28.00 元

(版权所有·翻印必究)

《现代美国饭店管理》丛书翻译人员（以姓氏笔画为序）：

王才美	边 毅	全 英	刘亚琴
邬易平	张 云	李 纯	李 颜
杨申艳	杨 艳	钟立松	赵丰跃
夏铁军	莫再树	袁秋萍	曹赛先
梁晓波			

谨将本书献给我从事饭店服务业的朋友们。多少年来和他们在一起,我获益匪浅,是他们为我的写作提供了第一手资料,并让我体验了人生最美好的时光。

——哈维·伯斯坦

序

饭店的安全问题可谓由来已久，经历了一个逐渐发展、演变的过程，前后大约有 150 年。当初的马车驿站并没有顾及过是否安全，有大门但从不上锁；后来，出现了由个人经营的路边客栈，再后来是带外走廊的汽车旅馆，这时安全问题才逐渐引起人们的关注。今天，饭店经营的理念和对安全的重视已非昔日可以想象。在高耸入云的城市饭店或豪华舒适的度假饭店里，往日的普通大门已经被复杂的电子门锁、自动火警系统、录像监视镜头、电脑化的库房管理所取代。于是，人们产生了这样的念头：在 21 世纪的今天，管理、经营一家饭店的复杂程度，甚至可以与管理一座城市相提并论，而饭店总经理与市长所面临的工作压力也几乎相差无几。然而，就一座城市而言，为了保障市民免遭侵害，政府大可以独断专行，采取行动时不会过多地顾虑个人的情感。在饭店方面，情况却复杂得多。一家经营完善的饭店必须拥有一种友好的、专业水准高的、安全的运营氛围，所涉及的领域包括多个方面，如客人、员工、实物资产（包括安装就绪的和业已购进的资产）等。

本书将为读者提供详尽的饭店经营第一手资料，内容包括饭店各个部门的职能以及它们在饭店整体安全运营中所发挥的作用。可以说，本书的重点是饭店经营的基础知识，因此，不论是目前负有管理责任的从业人员，还是未来的饭店经理，都将从本书中获得启迪。在饭店行业 50 年的职业生涯中，本人的经历可谓丰富，开始是饭店服务员，接着是酒吧招待，再接着是总经理和总裁，最后终于在波士顿、康涅狄格和佛罗里达拥有了属于我自己的特许经营饭店。在过去的多少年中，我总觉得自己的运气不错，有幸能和具备大师智慧同时又不乏热心的同事一道工作。我们接待的客人来自世界各地，当然也包括我们的同胞，他们真正能够理解和欣赏我们付出的努力。就机会本身而言，运气并不总是在我们这一边，的确有人妄图采用非法的、不道德的方式阻挠我们取得成功。

平心而论，当管理监督得当时，80% 以上的客人和员工能够循规蹈矩，但与此同时，大约有 10% 的人总想着钻安全运营的空子，而另外 10% 的人才是真正的正人君子，他们在任何情况下都能一如既往地保持诚实可信。因此，我认为阅读本书的关键应该是：在有效地保障员工的利益不遭受侵犯、股东的资产不遭受损失的同时，怎样制定出令人信服的规矩，从而为客人营造出舒适的休闲环境，让客人体验宾至如归的上乘服务。

就好像每一位员工都能够体现饭店的管理水平和服务标准一样，本书的目的在于说明这样一个事实：饭店的安全运营关系到每一位员工，不论他或者她在哪一个职能部门任职，一举一动都将对安全运营产生影响。

我们或许常常不以为然，饭店的安全运营怎么可能和所有的部门相关？然而事实的确如此。上文中曾提到饭店经营涵盖多个领域，包括前厅、管理、销售、预订服务、前台、电话、餐厅、餐饮、门房、保安、后台等，而后台部分又包括厨房、仓库、楼面、工程、会计、人事、勤杂、安全保卫本身等。本书的功

能就如同旅途中的路标，详细介绍各个职能部门在饭店整体安全经营中所发挥的作用。

全美饭店及汽车旅馆协会由1万多家服务企业组成，本人荣幸地担任该协会的主席。在此之前，本人还曾担任波士顿及马萨诸塞州饭店协会主席。由于职责所在，本人有幸与本书的作者哈维·伯斯坦相识，并对他在饭店经营各个方面表现出来的才识，知之甚深。可以这样说，哈维·伯斯坦个人在饭店、教育和全美协会等方面具有广泛的阅历，这一切使得他的这本关于饭店安全的书被同仁奉为圭臬。如果您希望成为饭店服务行业的佼佼者，以最出色的方式——安全地、专业地管理最出色的饭店，那么您就不能不仔细地阅读这部经典之作。衷心地祝福您工作顺利，不断地完善自己，并让自己的事业锦上添花！

罗杰·A·桑德斯

前 言

关于饭店安全这个主题，在我之前已经有人谈论过。但我要说的是，他们的谈论（包括部分我个人的观点）仅是针对某一个部门而言，关心的焦点多侧重于安全主管及其下属的职责，而不是着眼于所有饭店管理人员和全体员工。我个人多年的从业经验让我相信，以往关于饭店安全运营的讨论多少不够全面，重新对这个话题进行探讨，无非是希望后来的饭店管理人员及他们就职的饭店能够重新认识安全的必要性，并最有效地实施安全经营管理，确保万无一失。

就安全运营而言，问题的关键是饭店的业主和总经理们直到今天还没有理解饭店安全运营的真正含义，在更广阔的范围内，他们还没有意识到饭店安全与否将直接关系到饭店的赢利能力和名誉。即使是在那些自诩安全措施得当的地方，这个问题也没有得到真正的解决。人们仍然带有倾向性地认为，饭店安全问题涉及的领域十分有限和狭窄，其功能仅限于防止犯罪。这种错误的观念可谓根深蒂固，最终将可能对饭店行业造成伤害。我个人认为，饭店安全问题的重新认识和解决应该依靠青年学子们的努力，他们在学习饭店经营

管理的同时接受全新的饭店安全运营理念，真正懂得如何在各种环境中处理可能出现的安全问题。

正是这样的一些念头让我长期难以释怀，并最终促使我完成这本书，本意还是为了未来的饭店管理者们，希望能给他们提供一些有益的借鉴。本人也希望通过本书向青年学子们表明，警察维护治安和饭店安全运营有着本质的不同，杜绝犯罪和饭店的防患未然完全属于不同的概念。

事实上，一个人在任何时候都不能忽视杜绝犯罪的重要性。然而，当犯罪行为出现在饭店时，其所产生的影响就不可能单单局限于如何填写保险单进行索赔诉讼，同时有可能影响到饭店的声誉和客人的入住。在实际经营过程中，饭店的赢利能力如何，无不与饭店的安全管理相关，不可低估防患措施的作用。从这个意义上说，管理的关键在于饭店能否有效地避免损失，或是在损失发生时把它们限制在最小的范围之内。如果安排得当，许多安全防患措施并不见得必须由特别的安全防损部门负责，而且费用也不会过于昂贵。对于有志从事饭店管理的青年学子们来说，我希望告诉他们的就正是这样一种认识，一种全新的认识，本书的目的自然也就包含其中。

感谢洲际饭店的安全主管兼法律顾问艾伯特·J·帕特莱利先生以及桑德斯饭店的杰弗里·桑德斯先生，后者为本书提供了宝贵的照片资料；感谢全美饭店及汽车旅馆协会的前任主席罗杰·A·桑德斯先生不辞辛劳地为本书作序。最后，我还要感谢埃尔帕索城区学院的M·J·林尼先生，是他最初的评论和见解让我感到颇有收获；与此同时，与尼尔·马夸特先生以及那些在Prentice Hall出版公司工作的同事们愉快的工作经历也让我难以忘怀。尽管作者本人和编辑们付出了辛勤的努力，错误还是在所难免。我希望说明的是，所有的遗漏和偏差都是因为本人学识浅薄造成的，在此希望大家批评指正。

哈维·伯斯坦

作者简介

哈维·伯斯坦先生，美国东北大学刑事司法学院安全专业的教授，毕业于克来顿大学法律专业，曾是美国联邦调查局的探员，后就任于美国国务院，负责国际、国内的调查、鉴定及具体的安全事务。离任后，伯斯坦先生投身法律行业，为500余家不同的企业提供安全管理咨询，并在企业担任安全主管。

作为法律顾问，伯斯坦先生一直受雇于多家企业和机构，如全美饭店与汽车旅馆协会、洲际饭店、芝加哥的里兹·卡尔顿大饭店、马库斯饭店、桑德斯联合饭店公司、塞几饭店及联合餐饮等。同时，他还是全美饭店及汽车旅馆协会所属的安全、保卫、消防委员会的成员。作为安全主管，伯斯坦先生服务于喜来登饭店，同时还是康奈尔大学饭店管理学院客座教授。除此之外，伯斯坦先生曾多次在全美饭店及汽车旅馆协会、高质酒家、威斯汀饭店、加勒比海饭店及汽车旅馆协会、全美经理俱乐部和全美餐厅协会发表演讲。

本书的作者对涉及饭店安全管理和调查的多个方面都有系统的研究，已经出版了9本专著。由G·H·拉廷编写的

《现代饭店及汽车旅馆管理》在发行第3版时，曾请求伯斯坦先生负责编写有关安全管理的章节。目前，伯斯坦先生还是《饭店、汽车旅馆安全及保卫管理》一书的编辑委员会成员。

出版说明

众所周知，饭店业的竞争是非常激烈的。虽然我国旅游业的快速发展使我国的饭店业取得了长足的进步，但是，我们又不难发现饭店业正面临着许多挑战和困难：重复建设、供大于求、税费过重、利润率下降、直接成本上升……那么饭店经营者们应该如何面对这些挑战，在激烈的市场中占有一席之地呢？

没人能否认美国是饭店业管理水平比较高的国家。我们可以毫不费劲地数出一大堆声名显赫的饭店：假日饭店、希尔顿饭店、马里奥特饭店、喜来登饭店、凯悦饭店、威斯汀饭店……这些饭店在其发展壮大的过程中都经历了风风雨雨，都曾面对无数次的严峻挑战，但这些却同时又是一笔宝贵的财富，帮助这些饭店摸索出了管理方法，逐渐形成了自己的经营理念。这正是美国饭店的核心竞争力，也正是真正值得我们学习的地方。

基于以上原因，我们萌发了引进一套原汁原味的美国饭店管理丛书的想法。为了揭示美国顶级饭店管理的真谛，真实再现实际操作的全过程，使丛书对广大读者的实际工作真

正起到帮助作用,我们从美国众多的饭店管理书籍中挑选出一批精华集结出版,奉献给广大读者。

在挑选书目的过程中,我们注意把握以下原则:

一、新颖。既然是引进,当然要引进最新的或国内暂时没有的东西。《更有效地管理饭店——杰出总经理的成功经验》一书就是从饭店总经理的角度来探讨饭店管理的问题,提供了许多可行的管理方法,令人耳目一新;《现代美国饭店经营与管理》一书则综合了美国饭店业专家的最新研究成果,我们可以从中看到美国同行们的研究方向和研究方法;《美国饭店安全防损管理》详细介绍了饭店安全防损管理的方方面面,为饭店经营中的这一新问题提供了解决之道;而《现代美国饭店服务管理》则是第一次对饭店服务进行专业性的探讨。

二、实用。饭店管理的实践性非常强,各种细节问题的处理都具有很强的科学性。《现代美国饭店前厅管理》、《现代美国饭店客房管理》、《现代美国饭店销售管理》、《美国餐厅管理——顾客、运营与员工》以及《美国饭店经营与营销案例》以翔实的案例、丰富的图表、科学的编排方法展示了饭店两个重要部门的管理过程和管理方法。书中提供了美国饭店在实际工作中采用的标准操作程序和工作表格,实用性很强。

由于原书使用的是英美制单位,所以我们在出版过程中进行了换算,但一些具有重要意义或参考价值的数据都保留了下来(注明了换算关系),希望读者们注意。

此外,我们还要感谢译者们的辛勤劳动。没有他(她)们,我们是不可能看到这套《现代美国饭店管理》丛书的。《美国饭店安全防损管理》一书的译者是赵丰跃先生。

湖南科学技术出版社

目 录

第 1 章 绪论：饭店管理与安全防损	(1)
住宿业属于服务行业范畴.....	(2)
信誉属于饭店资产的一部分.....	(4)
安全防范在管理中的作用.....	(7)
本章内容提要.....	(13)
思考题.....	(13)
尾注.....	(14)
第 2 章 安全设施的作用	(15)
可行性研究.....	(17)
安全产品的选择.....	(19)
新建饭店或大规模装修.....	(22)
设计与布局.....	(26)
技术因素.....	(32)
什么需要被保护.....	(33)
什么是安全保障的主要内容.....	(34)
具有成本效益的防范途径.....	(36)
其他防范措施.....	(44)
本章内容提要.....	(46)

思考题·····	(47)
第3章 安全防损与饭店经营 ·····	(51)
人力资源部门的作用·····	(55)
采购、进货、储存和财产的内部转送·····	(77)
资产责任·····	(87)
营销、信贷和公关·····	(116)
前台管理·····	(129)
电脑化经营·····	(145)
本章内容提要·····	(150)
思考题·····	(153)
尾注·····	(154)
第4章 客人与安全防损 ·····	(155)
客人的安全·····	(157)
大型会议和旅游团体的安全·····	(165)
饭店资产的安全·····	(167)
本章内容提要·····	(170)
思考题·····	(171)
第5章 风险管理与如何应对紧急事件和灾难 ·····	(173)
风险管理和安全防损·····	(175)
防范紧急事件和灾难·····	(178)
疏散及相关责任·····	(181)
炸弹恐吓·····	(184)
火灾·····	(187)
自然灾害·····	(190)
骚乱·····	(194)
恐怖主义·····	(201)
本章内容提要·····	(204)
思考题·····	(206)