



当今饭店业(第六版)

HOSPITALITY TODAY AN INTRODUCTION

HOSPITALITY TODAY AN INTRODUCTION

Rocco M. Angelo 著
Andrew N. Vladimир

李 昕 主译

HOSPITALITY TODAY

An Introduction

Sixth Edition

Rocco M. Angelo Andrew N. Vladimир

中国旅游出版社

HOSPITALITY TODAY AN INTRODUCTION

当今饭店业 (第六版)

AH&L

作者/Rocco M. Angelo
Andrew N. Vladimir

主译/李 昕



中国旅游出版社

责任编辑:郭毓洁 付 蓉

整体设计:缪 惟

责任印制:冯冬青

图书在版编目(CIP)数据

当今饭店业/(美)安吉洛(Angelo, R. M.), (美)弗拉迪米尔(Vladimir, A. N.)著;
李昕译. —2版. —北京:中国旅游出版社, 2011. 1

书名原文: Hospitality Today: An Introduction

ISBN 978 - 7 - 5032 - 4095 - 9

I. ①当… II. ①安… ②弗… ③李… III. ①饭店 - 企业管理
IV. ①F719. 2

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第252185号

著作权合同登记号:图字01 - 2001 - 4369

书 名: 当今饭店业

作 者: (美)安吉洛(Angelo, R. M.), (美)弗拉迪米尔(Vladimir, A. N.)

主 译: 李 昕

出版发行: 中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲9号 邮编: 100005)

http: //www. cttp. net. cn E-mail: cttp@cata. gov. cn

发行部电话: 010 - 85166507 85166517

排 版: 北京中文天地文化艺术有限公司

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次: 2011年1月第2版 2011年1月第1次印刷

开 本: 787毫米×1092毫米 1/16

印 张: 38. 5

印 数: 1 - 3000册

字 数: 650千

定 价: 70. 00元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 4095 - 9

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与发行部联系调换

作者简介

Rocco M. Angelo (罗科·M·安吉洛) 佛罗里达国际大学饭店管理学院副院长、注册饭店管理师(CHA)。安吉洛先生有6年时间在纽约的莱文索尔和霍华茨管理咨询服务公司任经理,负责管理和指导经济方面的可行性研究、饭店和餐馆经营和控制分析以及美国、加拿大和加勒比地区的旅游研究。安吉洛先生在福特汉姆大学和康奈尔大学饭店管理学院获得理学学士学位,在迈阿密大学获得工商管理硕士学位。他曾在康奈尔大学、纽约大学、瑞士格里恩国际中心讲授课程。

Andrew N. Vladimir (安德鲁·N·弗拉迪米尔) 弗拉迪米尔先生在耶鲁大学获文学学士学位,在佛罗里达国际大学饭店管理学院获理学硕士学位,是哈佛大学商学院高级管理课程的毕业生和注册饭店培训师(CHE)。现在是佛罗里达国际大学饭店管理学院的副教授,讲授服务管理、邮轮公司管理、营销沟通和促销策略等课程。

主译简介

李昕 教授,1982年毕业于大连理工大学科技英语专业。后留学美国和加拿大,分别攻读硕士和博士学位,获得美国得克萨斯理工大学(Texas Tech University)教育学硕士学位和加拿大萨斯卡彻温大学(University of Saskatchewan)哲学博士学位。归国后在大连大学旅游学院任教11年,担任该院教授、院长;现任澳门科技大学国际旅游学院教授、博士生导师。曾经主编两部“普通高等教育‘十五’国家级规划教材”和一部“普通高等教育‘十一五’国家级规划教材”,主编和主译10余部著作、译作和教材,参与并主持辽宁省及大连市的多项旅游规划与开发项目。

出版说明

2011年，中国旅游出版社对美国饭店协会教育学院系列教材进行全新的中文改版。面对饭店行业发展的需要和旅游市场的需求，中国旅游出版社在比较了国际上著名饭店职业教育教材体系和职业培训体系的基础上，于2002年选择了美国饭店协会教育学院的职业教育课程体系，精心挑选并引进了适合中国国内饭店业使用的19本教材的版权，组织国内旅游教育界、旅游研究机构和饭店业专家进行翻译。9年来，这套丛书在饭店实业界和教育培训领域都树立了良好的口碑，产生了极大的影响力，培养了一批新时期的具有国际管理理念的饭店从业人员。

随着全球旅游业的飞速发展和各种新业态的涌现，第一版中文译本的部分内容已略显陈旧，而“三十而立”的中国旅游业也对企业经营管理人员的素质提出了更高要求。因此，在首批引进的美国饭店协会教育学院系列教材的基础上，中国旅游出版社对第一版中文译本进行了陆续改版，在更新内容的同时，也对第一版中文译本的疏漏之处进行修订，每一本改版教材都经过了译者的精心翻译和编辑的精心加工。

美国饭店协会（American Hotel & Lodging Association，简称AH & LA）是美国饭店业权威的管理和协调机构。美国饭店协会教育学院（Educational Institute，简称EI）隶属于美国饭店协会，从事酒店管理教育培训已经有50余年的历史，是世界上最优秀的酒店业教育及培训机构之一，其教材和教学辅导材料集合了美国著名酒店、管理集团及大学等研究机构的权威人士多年的实践经验和研究成果，有许多是作者的实际体验和经历，使读者从中能够见识到饭店工作的真正挑战，并帮助读者训练思考技巧，学会解决在成为管理人员后遇到的类似问题。截至目前，全球已有13,000多家酒店集团采用AH&LA-EI的职业资格标准，并参加其职业资格认证；此外，AH&LA-EI的教材还被全球2,300多所大学与学院广泛使用，



且学分互认互换。

我们期望这套教材的引进能够更好地为中国饭店业的发展服务，也希望能满足饭店从业者提高职业技能和素质的迫切需求，为其成为国际化的管理人员贡献一份后援之力。

如果我们的目的能够达到，我们将以此为自豪。我们为实现中国从世界旅游大国向世界旅游强国的迈进而做出了努力。

中国旅游出版社

2011 年 1 月

前 言

在《当今饭店业》第六版中，我们继续致力于构筑行业通往教室的桥梁。与前五版相比，新版本汲取了更多业界专家的经验。由于《当今饭店业》一书描述的是饭店业的真实世界，因此我们还概括介绍了一些行业改革者，他们改革了饭店业的基础结构。我们修改和更新了课程的内容，补充了一些新照片、插图和网址，力求跟上业界技术发展的步伐。然而，本书的宗旨并未改变，即让学生们做好从事饭店职业的准备，并展示和介绍饭店管理层的机会。这些机会包括各种旅行和旅游行业中的职业，而这些行业包括：饭店、餐馆、院校、私人俱乐部、赌场和博彩饭店、咨询公司及邮轮。

“序言”展示了当代饭店世界的发展过程。由于饭店业是一个服务行业，并且当今的竞争市场十分强调服务的重要性，因此“服务产生差别”是本书的第1章。第2章概述了旅行和旅游业，饭店业只是其中的一部分，这一章还展示了饭店业中不同行业之间的相互关系。同时还讨论旅游的激励因素及旅游发展的趋势，以及人们目前关注的旅游业对社会的影响。第3章论述饭店业的职业，向学生们介绍饭店业中的诸多工作职位及到哪里去寻觅这些职位。这一章还讨论书写简历的技巧和如何准备面试及在面试过程中的行为举止。第3章是本书导言部分的最后一章。

第二部分“饭店的组织”中的章节详细介绍了饭店业中的主要部门。第4章和第5章描述了餐饮服务组织和其中的职业机会。第6章分别介绍了各类饭店并概述了连锁饭店和独立经营饭店的区别。在第7章，我们解释饭店是如何被组织起来的，并讨论饭店经理们在其企业中，如何运用财务控制和质量控制手段吸引客人并为投资者赢利。

许多饭店专业的毕业生都在私人俱乐部中寻求发展机会。在第8章中我们论述俱乐部的类型及组织和经营模式。第9章论述最近几年已经成为一个独立职业轨道的一个行业部门：会议策划。我们阐述了各种类型的会议、会议举办人、会议地点及会议策划步骤。这一章的结尾审视了会展领域中的职业。

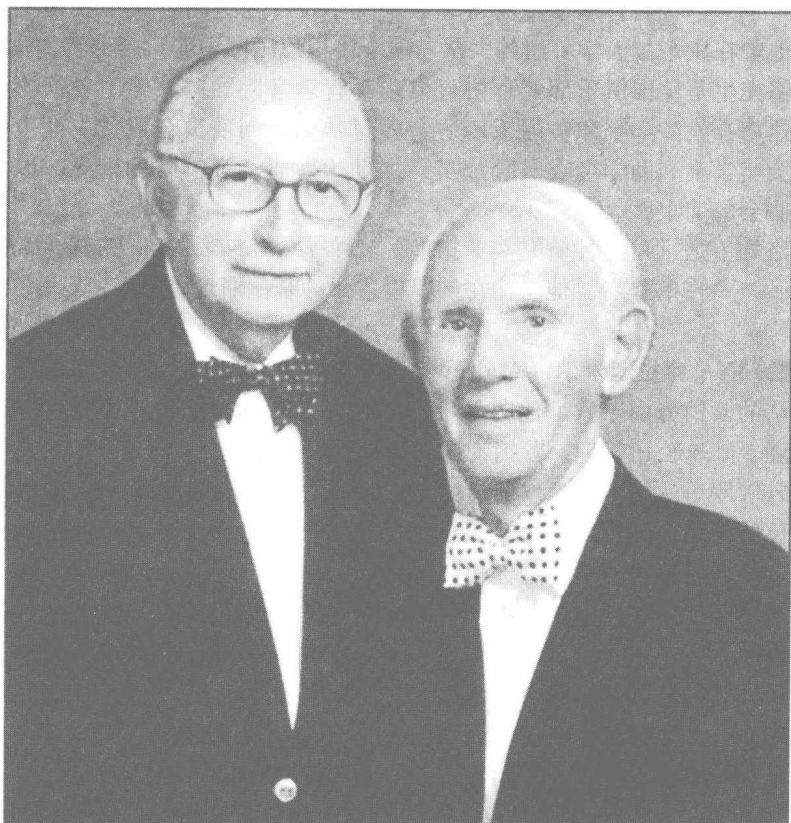
第10章“浮动的度假饭店：邮轮业”，介绍饭店业中发展最快的一个行业。邮轮公司不断加大在饭店学校招聘的力度，本章有助于学生更多地了解这一令人兴奋的职业选择。这同样也适用于第11章“博彩和博彩饭店”。博彩业已成就数十亿美元的生意，而且还在发展。随着越来越多的博彩饭店和博彩度假饭店开张营业，这也为饭店专业的毕业生创造了越来越多的就业机会。

第三部分“饭店的管理”，首先用一章的篇幅介绍了管理理论和实践。第12章讨论管理理论的发展过程，从弗雷德里克·泰勒和亨利·法约尔的古典理论到戴明、朱兰和克罗斯比的质量理论及汤姆·彼得斯和罗伯特·沃特曼的顾客中心理论。这一章还论述流程再造，采用这种方法，企业可以极大地提高生产率和服务质量。本章结尾部分论述经理如何成为领导者。

第13章论述人力资源计划、结构和运作方式。同时还讨论劳动力的发展趋势及人力资源开发计划在当今饭店业中的重要性。

第14章涉及饭店业营销的全部要素，包括产品、地点、价格和促销，还包括营销计划、销售管理和人员推销、广告、公共关系、公开信息和销售促进。第15章和第16章分析管理公司和特许经营，它们在近数十年内促进了饭店业和餐馆业史无前例的发展。

我们在本书的最后一章讨论道德的重要性。这一章因其讨论饭店的道德问题而获得了国际服务和旅游业质量与道德协会奖。之后我们又对本章进行了修改并增加了关于饭店业中的道德行为的新内容。



作者简介

罗科·M·安吉洛 (Rocco M. Angelo) (左) 是佛罗里达国际大学饭店管理学院副院长, 自 1993 年以来, 他就是学院的埃尔斯沃斯·M·斯塔特勒荣誉教授。他还是注册饭店管理师 (CHA)。在加入佛罗里达国际大学以前, 安吉洛先生有 6 年时间在纽约的莱文索尔和霍华茨管理咨询服务公司任经理, 负责管理和指导经济方面的可行性研究、饭店与餐馆的经营和控制分析以及美国、加拿大和加勒比地区的旅游研究。他管理过一家私人俱乐部/饭店, 并在阿拉玛克和罗易斯饭店的许多管理岗位上工作过。他曾是潘耐尔·科尔·福斯特公司的咨询师。安吉洛先生在福特汉姆

大学和康奈尔大学饭店管理学院获得理学学士学位，在迈阿密大学获得工商管理硕士学位。他曾在康奈尔大学、纽约大学、瑞士格里恩国际中心讲授课程。

安吉洛先生是美国俱乐部经理协会俱乐部管理学院顾问、美国餐饮协会有限公司成员、达德县旅游学院和美国饭店协会教育学院顾问委员会成员。他也是美国饭店业基金会奖学金和助学金委员会成员、加勒比饭店培训学院的理事，以及康奈尔国际饭店协会的前主席。

安吉洛先生是《可行性研究实务指南》(*A Practical Guide to Understanding Feasibility Studies*)一书的作者。他居住在佛罗里达州的基比斯坎。

安德鲁·N·弗拉迪米尔 (Audrew N. Vladimir) 以其在旅游业卓越的贡献而成为国际公认的营销咨询专家。他曾是佛罗里达国际大学饭店管理学院的副教授，讲授服务管理、邮轮公司管理、营销沟通和促销策略等课程。

在加入佛罗里达国际大学以前，弗拉迪米尔先生在百慕大政府任旅游局长，他是任该职位的唯一一名非百慕大公民。他的部分职责是作为百慕大政府的首席旅游主管官员，管理政府的营销、广告和公共关系计划。

弗拉迪米尔先生在其职业生涯的大部分时间里从事营销和广告工作，其重点是饭店、旅行和旅游。他曾在美国最好的广告和公共关系公司担任高级管理职务，这些公司包括：扬和鲁比卡姆公司、诺曼克莱格和库麦尔公司、肯扬和艾克哈特公司、路德芬公司。另外，他还亲自管理自己在波多黎各的圣胡安、佛罗里达州的迈阿密以及华盛顿州的西雅图的广告和公关公司。他自己还拥有两家旅行社。

在其职业生涯中，弗拉迪米尔还曾供职于麦当劳、索恩斯塔饭店集团、露威斯饭店集团、国际度假饭店、美国三角航空公司、法国航空公司和阿拉斯加旅游公司等企业。他还3次在美国旅行商协会世界代表大会上讲演。

弗拉迪米尔先生是《21世纪旅行、旅游和饭店业完全营销手册》(*The Complete Twenty-First Travel, Tourism and Hospitality Marketing Handbook*) (Prentice-Hall, 2004)、《销售海洋：透视邮轮业》(*Selling the Sea: An Inside Look at the Cruise Industry*) (John Wiley & Sons, 1997) 和《广告基础》(*Fundamentals of Advertising*) (Crain Books, 1984) 三本书的作者或者合著者。他曾为杂志和报纸写过数百篇有关旅游的文章，并且作为专家证人参与过许多涉及饭店和邮轮行业的诉讼。

弗拉迪米尔先生在耶鲁大学获文学学士学位，在佛罗里达国际大学饭店管理学院获得理学硕士学位，还是哈佛大学商学院高级管理课程的毕业生和注册饭店教师(CHE)。他是饭店业荣誉协会德尔塔·德尔塔·菲(Delta Delta Phi)成员，曾两次荣获佛罗里达国际大学杰出教育奖。他居住在佛罗里达州的科科纳特格罗夫。

学习教育学院课程的提示

和许多其他活动一样，学习是一种技能。也许你已经很熟悉下列的学习诀窍，但我们想再次强调其重要性。

态度引起差异

如果你想学，你就会觉得这个很简单。你的态度对于课程的学习有重要作用。我们希望可以助你成功。

计划与组织学习

- 安排一个固定的时间和场所来学习，保证不被干扰或分心。
- 在每一个学习阶段之前，提前决定打算完成多少任务。切记学习内容要简明，不要试图一次就完成很多任务。

课程的学习

- 在每一章学习之前，请注意章节的概述和内容提要，还有章节末尾的小结，可以帮助你对本章有一个大概的了解。
- 然后再回到章节开头，认真研读，关注包括内容提要在内的各种内容，向自己提出以下问题：
 - 我是否理解了这些内容？
 - 我现在和未来该如何运用这些信息？
- 在页边的空白处，最重要内容旁做笔记，或在重要部分下划线，来帮助学习，先通读一遍，再复读一遍，画出重点。
- 手边放一本字典，遇到不熟悉的词，而在章节关键术语中又没有提到的，查一下字典。
- 尽量多研读几遍，读得越多，学得越好。

测试你所学的知识

- 由教育学院为这门课程所开发的测试题，可以用来衡量你的学习程度。
- 章节末尾的复习小测验将帮助你了解对课程的掌握程度，会指示哪些地方

还需要进一步学习，复习小测验对于其他的学习也很有帮助。

- 复习，准备考试。

- 内容提要

- 笔记

- 要点

- 每次作业后的问题

- 在开始测试之前，认真阅读考试说明，浏览一下问题。

我们希望通过这次课程的学习，可以促使你进一步参加各种安排周详、具有长期职业计划的培训和教育活动，以得到专业的提升和发展。

致 谢

本书仅靠两名作者的工作是不可能完成的。在本书6个版本的出版过程中，许多人花费了大量心血和时间参与了本书的编辑和整理工作。

我们在书中广泛地采用了我们在业界的一些朋友的观点和提供的一些案例。我们特别要感谢下述人员的贡献（排名不分先后）：皇家加勒比国际邮轮公司（Royal Caribbean International）主席和首席执行官理查德·费恩（Richard Fain）；州际饭店集团（Interstate Hotels & Resorts）首席执行官汤姆·休伊特（Tom Hewitt）；美国的法国洗衣房餐厅（The French Laundry）主厨和拥有者汤姆·凯勒（Tom Keller）；研究和品牌策略公司（Research & Brand Strategy）执行副总裁丹尼斯·马泽勒（Dennis Marzella）及研究伙伴耶萨威克、佩珀戴恩、布朗和拉塞尔；西拉斯韦加斯赌场和住宅公司（W Las Vegas Casino and Residences）开发副总裁马克·伯萨（Mark Birtha）；里兹-卡尔顿基比斯坎酒店（Ritz-Carlton Key Biscayne）总经理马可·塞尔瓦（Marco Selva）；迈阿密海滩洛伊斯酒店（Loews Miami Beach Hotel）人力资源部前总监萨比纳·托纳雷利-弗雷（Sabina Tonarelli-Frey）；中佛罗里达大学罗森酒店管理学院副教授德博拉·布赖特博士（Deborah Breiter）。

最后，我们还要感谢我们在美国饭店业协会教育学院的团队对我们的支持和鼓励：教育学院院长和首席运营官罗伊·肯宁顿（Roy Kennington）；高级副院长乔治·格拉泽（George Glazer）。特别要感谢杰出的编辑吉米·珀维斯（Jim Purvis），他提出了大量的有见地的分析和建议，为本书作出了很大的贡献。几乎书中的每一页都能反映出他极高的水准。谢谢吉米！

罗科·M·安吉洛
于佛罗里达州基比斯坎

安德鲁·N·弗拉迪米尔
于佛罗里达州科科纳特格罗夫

目 录

前 言	(I)
作者简介	(III)
学习教育学院课程的提示	(V)
序言：旅游简史	(1)

第一部分 导 言

1. 服务产生差别	(23)
什么是服务	(26)
服务行业中的管理与营销面临的挑战	(28)
产品的性质 • 顾客在生产中的作用 • 人是产品的一部分 • 保持	
质量控制 • 没有库存 • 时间的重要性 • 不同的销售渠道	
在不尽如人意的条件下提供最佳服务	(32)
战略计划 • 生产能力受约束的行业中应对挑战的计划	
服务的战略眼光	(36)
瞄准一个细分的市场 • 重视服务战略	
兑现服务承诺	(40)
提供优质服务的关键 • 迪士尼风格的服务	
小结	(45)
注释	(46)

主要术语	(46)
复习题	(47)
网址	(47)
2. 旅行和旅游业	(51)
变化中的世界	(52)
旅行和旅游业的性质	(54)
旅行和旅游行业中的各种相互关系	(57)
人们为什么要旅行	(58)
心理分析研究	
旅游的社会影响	(65)
旅游开发计划	
小结	(68)
注释	(69)
主要术语	(69)
复习题	(70)
网址	(70)
3. 探索饭店业的职业	(73)
今天的饭店业	(74)
住宿业 • 餐饮服务业	
饭店业的职业	(76)
选择一个行业部门	
职业选择	(81)
住宿业 • 餐饮服务 • 俱乐部 • 邮轮公司	
寻找工作	(92)
你首先需要做的工作	
小结	(97)
注释	(98)
主要术语	(98)
复习题	(99)
网址	(99)
附录 A 主要的饭店管理岗位	(102)

附录 B 主要的餐饮服务管理岗位	(103)
附录 C 个人简历实例	(104)

第二部分 饭店的组织

4. 了解餐馆业	(107)
当代餐馆业	(108)
餐馆业的行业细分	
新建一个餐馆	(123)
餐馆为什么会倒闭 • 建立一个成功的餐馆	
小结	(131)
注释	(131)
主要术语	(132)
复习题	(133)
网址	(133)
5. 餐馆的组织与管理	(137)
成功地组织餐馆	(138)
客人 • 环境氛围 • 菜单	
餐馆的控制	(151)
财务控制 • 经营控制	
小结	(167)
注释	(168)
主要术语	(169)
复习题	(170)
网址	(171)
6. 了解饭店世界	(173)
饭店：一个充满活力的产业	(174)
产业趋势	
饭店的客人	(176)
饭店分类	(181)
位置 • 所有权 • 价格 • 其他饭店类别	

开发和计划新饭店	(207)
选址 • 可行性研究 • 筹措资金	
小结	(215)
注释	(216)
主要术语	(217)
复习题	(219)
网址	(220)
 7. 饭店组织与管理	(225)
饭店是如何组织的	(226)
收入中心与成本中心	
收入中心	(228)
客务部 • 餐饮部 • 其他收入中心	
成本中心	(252)
营销部 • 工程部 • 财务部 • 人力资源部 • 安全部	
遵守美国残疾人法案	(257)
控制系统	(258)
财务控制 • 质量控制	
小结	(265)
注释	(266)
主要术语	(268)
复习题	(270)
网址	(270)
 8. 俱乐部管理	(273)
俱乐部产生的背景	(274)
俱乐部的类型	(276)
城市俱乐部 • 乡村俱乐部 • 其他俱乐部	
俱乐部的所有权	(282)
股权俱乐部 • 团体或者开发商俱乐部	
俱乐部的组织	(284)
俱乐部经理	