



高等职业教育酒店管理专业「十一五」规划教材

酒店管理

JIUDIAN GUANLI

郭琰 主编



郑州大学出版社



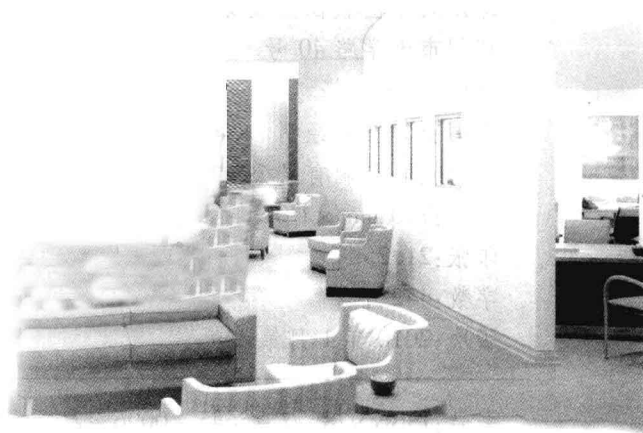
高等职业教育酒店管理专业「十五」规划教材

酒店管理

JIUDIAN GUANLI

郭琰 主编

常州大学图书馆
藏书章



 常州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

酒店管理/郭琰主编. —郑州:郑州大学出版社,
2010. 1
(高等职业教育酒店管理专业“十一五”规划教材)
ISBN 978 - 7 - 5645 - 0096 - 2

I. 酒… II. 郭… III. 饭店 - 企业管理 - 高等学校:
技术学校 - 教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 001901 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人:王 锋

全国新华书店经销

河南新丰印刷有限公司印制

开本:710 mm × 1 010 mm

印张:21.25

字数:442 千字

版次:2010 年 1 月第 1 版

邮政编码:450052

发行部电话:0371 - 66966070

1/16

印次:2010 年 1 月第 1 次印刷

书号:ISBN 978 - 7 - 5645 - 0096 - 2 定价:29.00 元

本书如有印装质量问题,由本社负责调换



编委会名单

- 顾问** 杜书云 郑州大学旅游学院
朱永强 上海师范大学旅游学院
湛贵成 洛阳师范学院历史文化学院
- 主任** 徐永清 郑州旅游职业学院
龙京红 浙江国际海运学院海洋旅游学院
- 副主任** (排名不分先后)
戴桂宝 浙江旅游职业学院酒店管理学院
马彦纯 南京旅游职业学院酒店管理系
端木庆一 河南师范大学外语学院
刘志全 河南职业技术学院旅游烹饪系
柏 杨 安徽工商职业学院旅游系
王君华 河南经贸职业学院外语旅游系
张东明 秦皇岛职业技术学院旅游系
李晓东 郑州旅游职业学院酒店管理系
田秀群 河南商业高等专科学校旅游管理系
郭 琰 中州大学管理学院
- 委员** (排名不分先后)
丁文意 河北旅游职业学院
朱彩云 黑龙江旅游职业学院
杨奇美 浙江国际海运学院海洋旅游学院
刘长运 南阳师范学院旅游与环境学院
袁 平 开封大学管理科学学院
宁 双 日照职业技术学院
尹 昊 郑州大学体育学院体育旅游系
刘秀梅 郑州航院信息统计职业学院旅游系
孙德营 济源职业技术学院经贸系
方相林 安阳师范学院资源环境与旅游学院

陈 丹	合肥学院旅游管理系
袁绍斌	河南财经学院旅游系
许 然	郑州航空工业管理学院
许国林	许昌学院历史与文化学院
姚 红	郑州大学升达经贸管理学院
任华敏	郑州交通职业学院经贸系
马向青	鹤壁职业技术学院
王 潇	河南机电高等专科学校旅游管理系
王军华	华信职业学院管理系
李若凝	河南农业大学旅游系
张国兴	平顶山工学院
王浩乐	许昌职业技术学院
李久昌	三门峡职业技术学院
郭宝林	河南工程学院经贸系
阮跃东	郑州牧业工程高等专科学校旅游管理系
李裔辉	郑州科技学院工商管理系
陈春英	无锡商业职业技术学院旅游管理系
王福臣	中原福港大酒店有限公司
洪玉芝	郑州中都饭店管理有限公司



作者名单

■ 主 编

郭 琰

■ 副主编

孙 靳 李裔辉 丁 蕾

■ 编委(以姓氏笔画为序)

方 敏 朱斐然 刘 冰

江东芳 宋莎莎



内容提要

本书结合我国酒店业相关的研究理论、酒店管理实务和酒店发展的最新动态,全面论述了现代酒店管理的专业基础理论、原理、方法和实务。全书共十章,包括酒店概述、酒店管理概述、酒店战略管理、酒店计划与组织管理、酒店营销管理、酒店服务与服务质量管理、酒店人力资源管理、酒店业务管理、酒店安全管理和酒店信息管理。

本书把酒店管理的理论与实际有机结合在一起,突出了科学性、系统性、先进性和实用性的特点。本书既可作为高等职业院校酒店管理专业、旅游管理专业的专业教材,也可作为酒店业的培训用书,还可作为酒店管理专业和旅游管理专业教师和学生的参考书目。



近年来我国经济的快速发展,对各类职业教育层次人才表现出强烈的需求,作为高等教育的重要组成部分,高等职业教育可以说与经济建设、劳动就业联系最紧密、最直接。它承担着为高新技术转化、传统产业升级提供智力支持的重任,承担着提高劳动者的职业素质和创业能力、促进劳动就业的责任。当前我国职业教育取得很大发展,为生产、管理、服务一线培养了一大批技术型、应用型的专业人才,对我国经济发展和社会进步起到了重要的推动作用。但勿庸讳言,高职教育在快速发展中也存在诸多问题,为此,许多高职院校提出了教学改革。

教学改革,教材先行。而我国的高等职业教育起步较晚,高职教材建设与高职教育快速发展的要求存在很大的差距,旅游类高职教材尤其如此。当前我国旅游业发展较快,作为旅游学科重要组成部分的酒店管理专业的学科建设也取得了较大发展,但酒店管理是实务性较强的专业,经济生活中生动丰富的酒店管理实践为酒店管理教材源源不断地提供素材的同时,也不断对相关的教材建设提出新问题和新要求。造成的一种直接现象是:尽管目前市场上酒店管理高职教材种类不少,但普遍乏善可陈,存在着缺乏高职特色、与实务操作衔接得不够、实用性实践性不强、体系不清、内容陈旧等问题。

经过近一年的调研和准备,郑州大学出版社联系全国相关专业的30余所高职院校近70位较有影响的专业教师于2008年7月召开旅游管理专业创新人才培养模式研讨会暨高等职业教育“十一五”规划教材编写会议。会议研究了旅游管理学科创新人才培养模式、专业建设和教材建设等问题,并讨论了组织编写高等职业教育酒店管理及餐饮管理专业“十一五”规划教材的有关事宜,推荐作者并成立编写委员会。

针对当前高职教材的现状,编委会认真分析高职教材建设中存在的问题,在广泛听取一线教师和高职学生意见建议的基础上,确立

了本套教材编写的基本原则和教材体系,力争编写出适合高职层次教育特色的适用性教材。

本套教材分酒店管理和餐饮管理两个系列,其中不少课程还专配了实训类教材。与以往同类教材相比,本套教材具备以下几点鲜明特色:

1. 强调“高职”特色,突出教材的实用性。高职教育主要培养应用型人才,而酒店管理、餐饮管理专业又是极具实践性的专业门类,因而教材的编写一定要注重培养学生的实践能力与操作技能,对于基础理论则贯彻“必需和够用为度”的原则,基本知识采用广而不深、点到为止的写作手法,基本技能如一条主线贯穿教材内容的始终。在教材的编写中,文字叙述力求简明扼要,通俗易懂,饶有趣味。

2. 案例教学,实操演练,以“融理于例、以例释理”的编写风格,彰显教材的可读性。教材内容中穿插大量案例,点评融于叙述中,这是本套教材鲜明的编写风格。对复杂难懂的知识,分解开来,一步一步地讲述,循序渐进,将复杂问题简单化,以便学生理解。通过举例阐明概念,将基础理论融入大量的案例中,使学生学习理论知识感到轻松。

3. 与实训教材配套编写,体现教材的实用性与目的性。本套教材对于不少专业课程采取基础理论教材和实训教材配套编写的原则,比如餐饮管理、前厅管理和客房管理教材即是如此。本套教材中的实训教材力争站在专业的最前沿,紧密结合本地本岗位的技能要求,强调与工作实际紧密相连,与相关专业的就业市场接轨,同时突出专业特色,渗透职业素质的培养;在内容上注意与专业理论课的衔接和照应,把握两者之间的内在联系,又突出各自的侧重点。使学生学完基础理论课后,通过实习实训,训练实践技能,提高自己的职业能力,为就业做准备。

4. 本套教材具有先进性,本书反映了酒店管理、餐饮管理专业实践和研究的新成果,在编写体例上加入了便于教和学的内容,如教学目标、课前导读、典型案例、复习思考题以及实训题等。

诚然,由于一些条件的限制,本套教材还不可能做到尽善尽美,但我们希冀本套教材的出版能为目前我国经济发展现状下的高职教材改革做出自身的贡献,为高职高专酒店管理与餐饮管理专业的学科建设尽一些心力。



前言

随着我国社会经济的不断发展和人民生活水平的不断提高,旅游业已成为社会经济发展的支柱产业之一,成为现代人生活的重要组成部分。作为旅游业组成部分之一的酒店业,改革开放 30 年来,得到了突飞猛进的发展。据国家旅游局统计,2008 年底,全国共有星级酒店 14099 家,比 2007 年底增加 516 家,增长 3.8%;有客房 159.14 万间,比 2007 年底增加 1.76 万间,增长 1.1%;全国星级酒店共拥有固定资产原值 4353.25 亿元,比上年末增长 1.3%;全国星级酒店营业收入总额 1762.01 亿元,比上年增长 7.0%。在酒店业快速发展的同时,我们也看到,国外酒店集团大举进入中国市场,对中国酒店业带来了强烈的冲击和影响;看到了我国酒店业与国际酒店业在经营理念、管理水平、营销水平和服务质量之间的差距,认识到我国酒店业在发展的同时面临的问题、挑战和机遇。

提高我国酒店业的国际竞争力,人才是关键。本着不断提高酒店管理专业和旅游管理专业的教育教学水平,不断提高酒店从业人员的素质和专业水平的指导思想,在新时代和新环境下,参考国内外学者的相关研究成果和相关资料,我们新编了《酒店管理》一书,期望能对酒店管理专业和旅游管理专业的学生和酒店从业人员提供科学、系统的酒店管理理论、酒店管理实务和最新的酒店业发展信息。

《酒店管理》是高等职业院校酒店管理专业和旅游管理专业学生必修的一门专业课。本书从酒店概述、酒店管理概述、酒店战略管理、酒店计划与组织管理、酒店营销管理、酒店服务与服务质量管理、酒店人力资源管理、酒店业务管理、酒店安全管理和酒店信息管理等

方面进行了论述。对我国酒店管理的基础理论、酒店业务内容和酒店发展动态等方面进行了全面、深入、细致的阐述。

本书具有以下三个方面的特点:

第一,较强的实用性。本书以酒店管理的理论为基础,充分结合我国酒店业发展的实际,做到了酒店理论与实际的有机结合。结合讲授的内容,每章配有案例和相关链接,便于学生对专业知识、能力和技能的学习和掌握。课堂讨论和课后练习重点考察对本章知识点和能力与技能的掌握情况,体现了实用性强、操作性强和应用性强的特点。

第二,广泛的适用性。本书既可作为高等职业院校酒店管理专业、旅游管理专业的教学用书,还可作为酒店业的培训用书,作为其他旅游院校酒店管理专业和旅游管理专业教师和学生的参考书目。尤其对酒店从业人员系统学习专业理论、进行岗位职业培训具有一定的参考价值。

第三,新颖的编写体例。本书内容全面、深入,信息量大,体例新。为便于读者学习、理解应掌握、熟悉和了解的专业知识,每章前面的学习目标明确了本章的知识点、能力点和技能点;每章前面的导入案例,提出了问题,有助于调动学生学习的积极性;每章后面还附有典型案例、本章小结、类型多样的练习题,供读者学习、练习和实践。

本书由郭琰教授总策划,编写组集体讨论了编写大纲。具体分工如下:

- 郭琰(中州大学)编写第一章、第六章;
- 李裔辉(郑州科技学院)编写第二章;
- 丁蕾(商丘职业技术学院)编写第三章;
- 刘冰(许昌职业技术学院)编写第四章;
- 孙靳(郑州航院信息统计学院)编写第五章;
- 朱斐然(厦门大学经济学院)编写第七章;
- 方敏(浙江旅游职业学院)编写第八章;

宋莎莎(黄河水利职业技术学院)编写第九章;

江东芳(郑州华信学院)编写第十章。

全书最后由郭琰教授通稿、定稿。

本书在编写过程中参考和引用了一些专家的研究成果和相关资料,在此,谨向他们致以最诚挚的谢意。参加本书编写的老师虽从事酒店管理课程的教学,有一定的专业功底和丰富的教学经验,但由于一些作者缺少在酒店业工作的实践经验,书中可能有一些疏漏、欠缺之处。真诚希望能得到各位专家、同行和读者的批评、指正,便于今后予以完善。

编者

2009 年 11 月



1 酒店概述	1
1.1 酒店业的产生与发展	2
1.1.1 酒店概述	2
1.1.2 酒店业的产生与发展	4
1.1.3 酒店业在旅游业和我国国民经济发展中的 地位和作用	10
1.2 酒店产品的概念与特点	11
1.2.1 酒店产品的概念	11
1.2.2 酒店产品的特点	13
1.3 酒店的类型与等级	14
1.3.1 酒店的类型	14
1.3.2 酒店的等级	20
1.4 现代酒店的发展趋势	21
1.4.1 酒店集团	21
1.4.2 绿色酒店	30
1.4.3 经济型酒店	34
1.4.4 酒店信息化	37
2 酒店管理概述	44
2.1 酒店管理的概念和主要内容	46
2.1.1 酒店管理的概念	46
2.1.2 酒店管理的要素	47
2.1.3 酒店管理的主要内容	48
2.2 酒店管理的基本职能	50
2.2.1 决策与计划职能	50
2.2.2 组织职能	50
2.2.3 指挥职能	51
2.2.4 协调职能	51
2.2.5 控制职能	51
2.2.6 激励职能	52



目录

Contents

2.3	酒店管理的基本理念	52
2.3.1	战略理念	53
2.3.2	市场理念	53
2.3.3	人本理念	56
2.3.4	服务理念	56
2.3.5	竞争理念	57
2.3.6	创新理念	58
2.3.7	品牌理念	58
2.3.8	风险理念	59
2.3.9	法制理念	60
2.3.10	环保理念	60
3	酒店战略管理	64
3.1	酒店战略管理概述	65
3.1.1	酒店战略管理的特点与发展	65
3.1.2	酒店战略管理的意义	66
3.2	酒店经营战略的内容	67
3.2.1	战略方向	67
3.2.2	战略目标	67
3.2.3	战略方针	68
3.2.4	战略措施	68
3.3	酒店形象战略	68
3.3.1	酒店形象的概念	68
3.3.2	战略方向	69
3.4	酒店竞争战略模式	71
3.4.1	酒店经营战略的基本模式	72
3.4.2	影响酒店战略选择的环境因素	72
3.4.3	酒店竞争战略的选择与运用	74
3.4.4	增强酒店竞争力的途径	78



目录

Contents

4 酒店计划与组织管理	83
4.1 酒店计划管理	85
4.1.1 酒店计划管理概述	85
4.1.2 酒店计划的编制与执行	87
4.2 酒店组织管理	92
4.2.1 酒店组织管理概述	92
4.2.2 酒店组织设计的原则和组织机构	93
4.2.3 酒店组织管理制度	99
5 酒店营销管理	114
5.1 酒店营销概述	115
5.1.1 酒店营销的概念	115
5.1.2 酒店营销组织	116
5.2 酒店营销环境分析	118
5.2.1 酒店营销的内部环境分析	118
5.2.2 酒店营销的外部环境分析	119
5.3 酒店市场细分与市场定位	120
5.3.1 酒店市场细分	120
5.3.2 酒店目标市场的选择	125
5.3.3 酒店市场定位	126
5.4 酒店营销组合策略	129
5.4.1 产品策略	129
5.4.2 价格策略	132
5.4.3 营销渠道策略	135
5.4.4 促销策略	136
5.5 酒店营销创新	137
5.5.1 酒店绿色营销	137
5.5.2 酒店品牌营销	139
5.5.3 酒店主题营销	141
5.5.4 酒店网络营销	143



目录 Contents

6 酒店服务与服务质量管理	154
6.1 酒店服务概述	155
6.1.1 酒店服务的概念与特点	155
6.1.2 酒店服务中应树立的基本观念	157
6.1.3 酒店服务的内容	161
6.1.4 酒店服务的艺术	174
6.2 酒店服务质量管理	179
6.2.1 酒店服务质量的概念	179
6.2.2 酒店服务质量的组成	180
6.2.3 酒店服务质量的特点	184
6.2.4 酒店服务质量的评价	185
6.2.5 酒店服务质量管理的内容	185
7 酒店人力资源管理	201
7.1 酒店人力资源管理概述	203
7.1.1 酒店人力资源管理的概念与特点	203
7.1.2 饭店人力资源管理的目标	204
7.1.3 酒店人力资源管理的主要内容	205
7.2 酒店人力资源管理体系	206
7.2.1 酒店人力资源规划	206
7.2.2 工作分析	210
7.2.3 员工招聘	211
7.2.4 员工培训	216
7.2.5 员工使用	219
7.2.6 绩效考评	221
7.2.7 薪酬管理	224
7.2.8 劳动关系	226
7.3 酒店员工的激励	229
7.3.1 激励概述	229
7.3.2 酒店激励员工的主要方式	230
7.3.3 酒店的员工队伍建设	231



目录

Contents

8 酒店业务管理	242
8.1 酒店前厅管理	243
8.1.1 酒店前厅管理概述	243
8.1.2 酒店前厅业务管理	246
8.2 酒店客房管理	248
8.2.1 酒店客房管理概述	248
8.2.2 酒店客房业务管理	253
8.3 酒店餐饮管理	257
8.3.1 酒店餐饮管理概述	257
8.3.2 餐饮原料管理	259
8.3.3 餐饮产品生产管理	262
8.3.4 餐饮产品销售管理	263
8.3.5 餐饮产品成本控制	265
8.4 酒店康乐管理	269
8.4.1 酒店康乐管理概述	269
8.4.2 酒店康乐业务管理	271
9 酒店安全管理	280
9.1 酒店安全管理概述	281
9.1.1 酒店安全管理的含义	281
9.1.2 影响酒店安全的因素	282
9.1.3 酒店安全管理的特点	283
9.1.4 酒店安全管理的手段	284
9.2 酒店安全管理体系	285
9.2.1 酒店安全管理制度	285
9.2.2 酒店设备安全管理	286
9.2.3 酒店消防管理	287
9.3 酒店部门安全管理	290
9.3.1 前厅安全管理	290
9.3.2 客房安全管理	293
9.3.3 餐饮、康乐与工程部门安全管理	298