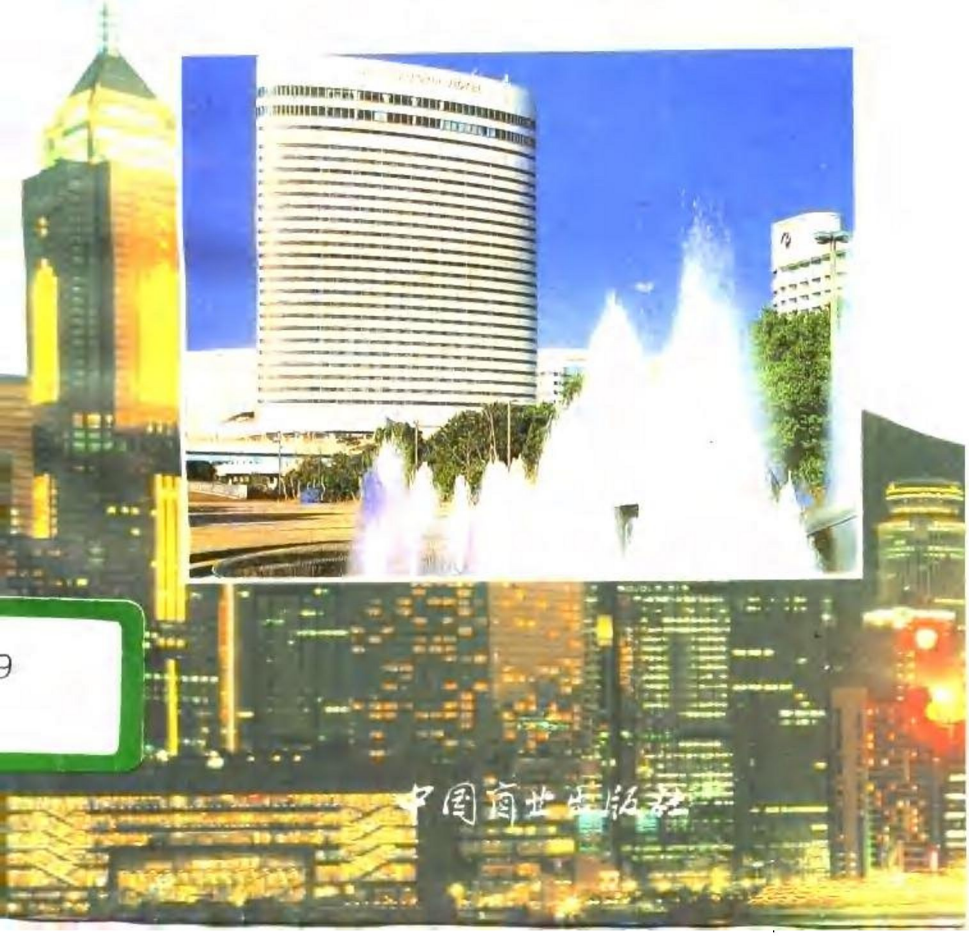
酒店经营与管理

Hotel Management and Administration

李绮霞　　主编



中国商业出版社

《酒店经营与管理》

李绮霞　主编

中国商业出版社

(京)新登字 073 号

图书在版编目(CIP)数据

酒店经营与管理/李绮霞编著

—北京:中国商业出版社,1994.6

(酒店管理专业)

ISBN 7—5044—2526—5

Ⅰ.酒… Ⅱ.李… Ⅲ.饭店—商业管理 Ⅳ.F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(94)第 05567 号

责任编辑:马世义 李 岿

责任校对:李 岿 陈云峰

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺 1 号)

新华书店总店北京发行所经销

广东省农垦印刷厂排版

河南彩光印刷厂印刷

1994 年 8 月第 1 版 1994 年 8 月第 1 次印刷

787×1092 毫米 32 开 6.875 印张 136 千字

印数:1—10000 册 定价:5.50 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

推荐说明

随着我国社会主义市场经济体制的建立，改革开放政策的深化和人民生活水平的日益提高，必将极大推动我国旅游服务业的迅速发展。作为旅游服务业三大支柱之一的酒店业也会得到高速发展，为适应我国第三产业发展的新形势，提高我国酒店经营管理水平和服务质量。全国酒店管理系列教材编委会，根据培养中等（中级）酒店经营管理人才规格和要求，满足各地业务技术岗位培训的需要，组织有关专家、学者、教师编写了《酒店经营与管理》、《酒店前厅服务与管理》、《酒店餐饮服务与管理》、《酒店客房服务与管理》、《酒店公关关系学》、《酒店服务心理学》、《酒店财务会计》、《酒店微机应用》、《酒店实用英语》、《酒店烹饪技术》、《酒店实用美学》、《酒店实用法规》、《酒店设备管理》共十三本教材，这套教材总结了国内外著名酒店经营管理的先进经验。反映了最新酒店管理理论的研究成果，内容简明、实用，操作性、科学性强。体系较为完善，取材具有一定的代表性。经我司组织有关专家认定，特向各地大中院校和社会各界推荐，这套教材可作为大中专酒店管理、餐旅管理、饭店管理、旅游服务等专业的试用教材，也作为广大在职经营管理人员业务技术岗位培训教材，还作为广大在职员工自学读物。

《酒店经营与管理》是酒店管理系列教材之一，本书由李

绮霞主编，参加本书编写人员有：第一、二、三、四、五章，由李绮霞编写；第六、七章，由梁雪贤编写；第八、九章，由卢新华编写；第十章，由戴宗如编写；第十一章，由廖献恺编写；第十二、十三章，由吴扬编写。全书由廖献恺主审。

在编写过程中得到许多学校、单位领导和教师的大力支持，在此一并致谢。由于编写时间仓促、水平有限，缺点疏漏在所难免，请广大读者提出宝贵意见，以便进一步修改完善。

国内贸易部教育司

一九九四年八月

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

目　录

第一章　酒店概述 …… (1)
　第一节　酒店的产生与发展…… (1)
　第二节　现代酒店的类型和等级…… (6)
　第三节　酒店企业要素与素质…… (11)
第二章　酒店产品 …… (17)
　第一节　酒店产品的涵义 …… (17)
　第二节　酒店产品的特殊性 …… (19)
　第三节　酒店产品的质量 …… (21)
第三章　酒店顾客 …… (28)
　第一节　酒店顾客类型 …… (28)
　第二节　酒店顾客需求 …… (31)
第四章　酒店经营环境 …… (40)
　第一节　酒店经营环境的涵义 …… (40)
　第二节　酒店经营环境分析 …… (42)
第五章　酒店目标市场营销 …… (52)
　第一节　市场细分 …… (52)
　第二节　目标市场及其策略 …… (56)
　第三节　市场定位 …… (61)
第六章　酒店市场营销因素组合策略 …… (65)
　第一节　酒店的产品策略 …… (65)
　第二节　酒店的销售渠道策略 …… (71)
　第三节　酒店的订价策略 …… (76)

第四节　酒店的促销策略 …… (81)
第七章　酒店管理概述 …… (87)
第一节　酒店管理的概念及性质 …… (87)
第二节　酒店管理的内容及特点 …… (94)
第三节　酒店管理的基本任务 …… (98)
第八章　酒店管理人员 …… (101)
第一节　管理人员的概念 …… (101)
第二节　酒店管理人员的分类 …… (104)
第三节　酒店管理人员的素质 …… (109)
第四节　管理人员要掌握管理科学和艺术 …… (115)
第九章　酒店企业的组织结构 …… (119)
第一节　组织结构的概念 …… (119)
第二节　酒店企业的岗位架构 …… (121)
第三节　酒店管理的基本制度 …… (129)
第四节　组织结构原则 …… (138)
第十章　酒店管理意识与管理方法 …… (142)
第一节　酒店管理意识 …… (142)
第二节　酒店管理方法 …… (146)
第三节　酒店管理手段 …… (153)
第十一章　酒店管理活动 …… (160)
第一节　酒店管理活动的概念和作用 …… (160)
第二节　实施计划职能与组织职能的管理活动 ……
…… (161)
第三节　实施指挥、控制职能的管理活动 …… (168)
第四节　酒店管理活动的循环与实质 …… (174)
第十二章　酒店企业结构建设的理论基础——系统原理

…… (180)
第一节　系统与系统原理…… (180)
第二节　系统的特征…… (182)
第三节　系统原理的引伸…… (186)
第十三章　酒店人事管理的理论基础——人本原理 ……
…… (192)
第一节　人本原理的实质…… (192)
第二节　人本原理的主要理论…… (195)
第三节　以人为中心管理方式的基本特征…… (204)

第一章　酒店概述

第一节　酒店的产生与发展

一、酒店的概念

酒店与饭店实为一词，只是叫法不同，都是指投宿设施。“酒店”是从英语“HOTEL”（原为法语）翻译过来的，当时“HOTEL”的意思是法国达官贵人在乡间招待客人的别墅、公馆等，是法国富人、名流聚集的地方，后来，欧美一带酒店都沿用了这一名称。起初，酒店的内容基本上是饮食和居住两个方面，所以，酒店最基本的定义就是为顾客提供住宿和餐饮服务的场所。随着酒店业的不断发展，酒店业的活动内容也就越来越丰富。作为现代酒店的概念应该是：以设备完善的建筑物为凭借，通过客房、餐饮等向旅客提供服务，并经政府注册批准的以赢利为目的的社会经济组织。

二、酒店的基本功能及作用

（一）酒店的基本功能

从酒店的概念可以看到，酒店实际上是个食宿地，它的基本功能，从古至今都是为客人提供住宿和饮食。但是，随着社会的发展，人们的需求有了深刻的变化，酒店的基本功能也得到了延伸，从现代酒店来看，它是一个具有综合性功能的场所，即除了满足人们的食宿需求外，还提供娱乐、美容、健身、商务、交通、购物、邮电、会议等多项设施的服务项目，满足顾客物质上和精神上的需求。

（二）酒店的作用

酒店作为接待顾客、为顾客提供多种服务的场所，它的发展对一个国家的国民经济来说，有着重要的促进作用。具体表现为以下几个方面：

1. 酒店业的发展，有利于扩大国际间、地区间的交往与合作。对于一个国家、一个城市来说，酒店业是一个“窗口”，它可以反映当地的经济状况和文化水平等，人们通过这个“窗口”可以进一步了解一个国家或一个城市的基本状况，这有利于扩大国际间、地区间的交往与合作，促进各国经济的发展。从我国的情况看，自从改革开放以来，出入我国的外国企业家、商人等的人数迅速增加，国内的商务活动也大大增加，酒店业的发展，无疑给国内外贸易及其他交往活动创造了良好的条件，进而促进了我国经济的发展。

2. 酒店业的发展可增加国民经济的收入，特别是外汇收入。一个国家的外汇收入，有很大一部分来源于旅游业。发展旅游业历来被认为是吸引外国游客，争取外汇的一条有效的途径，而酒店业是发展旅游业的物质基础，也是旅游业的重要组成部分，所以，发展酒店业，可促使旅游业的兴旺发达，从而有利增加外汇收入。

3. 酒店业的发展，可以增加社会的就业机会。一个国家，如何安排好人员就业，历来都被视为建国、强国之大事。酒店业是劳动密集型的综合性服务行业，大多采用手工操作为顾客提供服务，因此，这一行业比其它任何行业都能更多地安排劳动者就业。

4. 酒店业是工农业产品的重要消费场所。酒店业的存在，需要消耗大量的物质设备，如大批量的使用家具、日用品等；

每天需要大量的食品、煤气、水电；每天用于接送顾客的交通工具等等，这些物品都是来自于社会各行业各部门。可见，酒店业的发展为这些部门提供了巨大的消费市场，从而为各行各业的发展创造了有利的条件。

三、酒店的产生与发展

（一）国外酒店的产生与发展

在欧洲，从公元前600年左右出现了设备简单的客栈到如今高级豪华酒店的大批出现，已有约2600年历史，这一过程大致经历了四个时期：

1. 早期客栈时期

食宿业的历史与旅行的历史是相辅相成的，人类开始旅行时，首先需要住宿和饮食。为适应这一需求，早在二千多年前，一种设备简单的客栈就出现了。这种古代客栈的特点是：规模小、价格低、设备简陋，只能给旅行者提供最基本的食宿服务，这种古代客栈是酒店最早的雏形。

2. 近代豪华酒店时期

为了满足富裕阶层的欲望，大约在19世纪中期，在欧洲出现了专为富有的、特权阶层服务的大酒店。这些酒店的特点是：建筑规模宏大，设备设施豪华，餐饮精美考究，服务周到、讲究礼节，能满足宾客各种需要，但是使用者仅限于贵族、资产阶级富有阶层。在此时期，西方许多国家都兴建了这种酒店。

3. 商业酒店时期

进入20世纪以后，商业旅行与日俱增，为了适应商业发展的需要，一大批商业酒店在各国相继出现，其特点是：为商务旅客提供完善的设备、优质的服务，且使用方便，清洁

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

卫生，价格合理。

4. 现代新型酒店时期

二次大战后，随着世界经济的发展和科学技术的应用，加快了酒店业的发展，也促进了旅游人数的增加，在经济发达国家除了达官贵族、商务人员外，大批工人、农民、学生、家庭妇女、退休人员等也成了旅游者。于是，建筑新颖、设备先进的现代新型酒店也就随之兴起。现代新型酒店时期有一显著的特点：就是出现众多的酒店联号。所谓酒店联号，就是几十、几百家酒店使用同一名称，酒店的设备设施、服务水平和经营管理等方面都有统一的标准。世界上的酒店联号公司大部分是自己不直接投资，而只负责经营管理。目前，国际上已有近三百家大型酒店管理公司，最为著名的有“希尔顿”酒店联号、“喜来登”酒店联号，“假日酒店”联号等。美国是世界上酒店业最发达的国家，据世界旅游组织估计，美国的酒店数占全世界酒店数的45%左右。

（二）我国酒店业的产生和发展

在我国，酒店业的产生和发展经历了一个更长的过程，迄今已有三千多年的历史，大致可分为三个时期：

1. 古代客栈时期

我国的旅馆酒店早在3000多年以前的商代就出现了，当时为了适应传递公文来往的官员住宿以及少量的商业贸易需要，设置了许多驿站、客栈。西周时，就有“凡国野之道，十里有庐、庐有饮食；三十里有宿、宿有路室；五十里有市，市有侯馆。”的记载，当时的馆舍都有专人负责管理，发展到元朝时，一些客栈和旅店的管理已有了一套比较完整的制度，如“将寄宿客人的姓名登记在一个薄子上，注明他来去的日期”

等等，发展到明清时代，旅店已具有一定的规模。

2. 近代大型酒店时期

鸦片战争后，外国人在我国沿海一带的城市建立了许多大型酒店，如北京的六国饭店，上海的锦江饭店、广州的万国酒店等，这些酒店规模大，设备豪华，有些还附有酒吧间，专为贵族人服务。后来一些大城市又兴办起了“中国旅行社招待所”分布在各风景名胜地，专门招待国外旅游者，到了20世纪30年代左右，这样的招待所大约有20多家。30年代后，我国的一些大城市又建立了一批高层现代化酒店，如上海的国际饭店，广州的爱群大厦等，具有相当大的规模。

3. 现代新型酒店时期

解放后，随着国民经济恢复和发展，我国对一些旧的酒店进行了改造和扩建，曾一度促使了酒店业的发展；但到了十年动乱时期，由于各行各业都受到干扰和破坏，旅游业几乎处于停滞状态，酒店业也难免遭劫，吃饭难，住店难的现象到处可见。党的十一届三中全会以来，随着改革开放和商品经济的发展，我国的旅游业取得了突破性的进展，与之相适应的酒店业也进入了一个迅速发展的新型酒店时期。

据1991年《中国旅游年鉴》记载，我国旅游酒店到1990年底共有1987家，拥有客房293827间，近几年来，为了适应旅游业发展的要求，更好地满足社会需要，各大中城市都兴建了一批具有现代气息的新型大酒店。如：北京饭店、广州的白天鹅宾馆、中国大酒店、花园酒店等，这些现代化酒店环境优雅、设备先进，综合服务设施齐全、管理水平高，很受人们的欢迎。

四、现代酒店的基本特征

作为现代酒店，它具备如下一些特征：

第一，现代酒店是一座生活设施完善，且经政府批准的经营性企业；

第二，现代酒店拥有一定数量的客房，这些客房是由各种规格的房间按合理的比例组成的，而且具有相应的服务配套设施；

第三，现代酒店具有能提供富有特色的美味佳肴的各类餐厅；

第四，现代酒店除了向顾客提供住宿和餐饮外，还提供购物、健身、娱乐、邮电、通讯、银行、交通等综合服务项目，且这些服务项目和措施具有日益向多功能发展的趋势。

综上所述，可见酒店业的产生与发展是顺应社会经济的发展的，而且反过来又促进着社会、经济的发展。学习酒店产生与发展的历史，其意义在于，一是帮助我们了解现代酒店的过去，了解酒店的基本功能是为旅客提供住宿、用餐的服务，所有现代酒店的多功能服务，都是在这一基本功能的基础上延伸、发展而来的；二是帮助我们认识到酒店的发展过程是与社会经济的发展有着密切的关系，随着社会经济的不断发展，酒店业的前景一定会更加发展、更加灿烂辉煌；三是帮助我们学会用发展的，动态的眼光去看待事物，酒店业的成功发展就在于不断的发现旅行者的新需求和适应、满足旅行者这些新需求。

第二节　现代酒店的类型和等级

一、酒店的类型

（一）按照酒店规模大小来划分

酒店规模大小没有一个统一的划分标准，目前较通行的方法是根据酒店房间数量多少来划分，可分为三种类型。

1. 小型酒店

客房在300间以下，通常只提供一般性服务，档次较低。这类酒店适合于大众化的消费需求。

2. 中型酒店

客房在300—600间之间，提供的服务项目较为齐全。这类酒店是一般旅游者理想的休息、娱乐场所。

3. 大型酒店

客房在600间以上，设备和服务项目十分齐全，也称豪华高级酒店。这类酒店适合于消费水平较高的游客。

（二）按照酒店经营性质来划分

1. 商务性酒店

商务性酒店是以来往经商的宾客为主要服务对象的酒店。这类酒店大多数设在大城市的商业中心或交通要道上。酒店内的食宿条件较好，有较齐全的商务服务设施，一般设有宴会厅、会议厅、银行和现代化的通讯设备，客人在酒店内不仅能食宿、娱乐，而且还能从事贸易洽谈、展销会、订货会、招待会等商务活动。

2. 度假性酒店

度假性酒店是专为前来度假的游客提供食宿、疗养和其他服务的酒店。这类酒店大部分设在海滨、温泉、和风景区附近，主要是为了满足游客离开嘈杂的繁华城市，直接接触大自然和新鲜空气的需要。酒店内除了设有较完善的生活设施外，还有文化娱乐和疗养健身设备。度假性酒店具有季节

性较强的特点。

3. 长住性酒店

长住性酒店的主要服务对象是一些长住性商务办事机构的工作人员及其家属。这类酒店租给顾客的是房间而不是床位，酒店既提供一般服务，也提供家庭生活服务，这些房间大多采用家庭式结构套房来布置，设有家庭生活的家具和各类电气设备，一些大的房间可供一个家庭使用，小房间也可供一个人长期使用。

4. 公务性酒店

公务性酒店是为进行各种公务旅行、参加会议、访问等的宾客提供住宿、饮食和其它服务的一种特殊酒店。这类酒店一般设在政治、经济、文化或商业中心所在的大城市，酒店内的设施不仅要舒适、方便，而且要有大小规格不一的会议厅、谈判厅、演讲厅、展览厅等，以满足宾客在酒店内从事各种公务活动的需要。

5. 机场酒店

机场酒店是为一些大型航空公司的机组人员和乘客所使用。这类酒店设在机场附近，因为客人为了赶乘第二天的飞机，往往提前住进附近的酒店，所以酒店内所住的大多数是只住一、二天就匆匆而走的过境 客。

(三)就我国而言，还可以按照酒店建筑投资的来源划分。

1. 国家投资酒店

这类酒店是由国家投资兴建的，其生产资料属国家所有，由政府有关部门管辖。

2. 各种集资酒店

这类酒店是由国家、地方、部门、企业、集体等以各种

集资形式合作兴建的，属两个或两个以上的单位所有。

3. 集体投资酒店

这类酒店是由城市街道、乡镇企业投资兴建的，属集体单位所有。

4. 私营酒店

这类酒店是由私人出资兴建的。

5. 中外合资酒店

这类酒店是由国家和外商共同投资兴建的，中外双方按出资的比例分配利润或亏损，共同经营、共同承担风险。

6. 中外合作酒店

这类酒店是由我方提供土地、劳动力等，外方提供资金、设备、技术、材料等，双方合作兴建的酒店，双方按协议进行利润分配和承担风险。

目前，我国高级酒店多为国家投资和中外合资形式。

二、现代酒店的等级

划分酒店等级，主要是便于掌握客源市场，并根据酒店的等级，明确服务标准。

（一）酒店等级的概念

酒店等级是对酒店设施条件和服务质量等综合体现的总体评价。通常是由政府有关部门来制定各个等级的标准，原则上是既考虑“硬件”即物质设施，也考虑“软件”即服务质量等。世界上各个国家酒店等级的划分标准和方法不尽相同，但基本上是分为五个等级。目前，世界通行的确定酒店等级的标准是采用星级制标准体系。

（二）星级制的内容及基本要求

采用星级制标准体系来确定酒店等级，就是将酒店划分

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com