



# 饭店经营管理实务

——筹建规划与电脑系统

[台湾] 杨长辉 / 著

*Practical Hotel Management  
Planning & Computerization*



Hunan Science & Technology Press



湖南科学技术出版社



# 饭店经营管理实务

——筹建规划与电脑系统

[台湾] 杨长辉 / 著

*Practical Hotel Management  
Planning & Computerization*

Hunan Science & Technology Press 湖南科学技术出版社

《饭店经营管理实务——筹建规划与电脑系统》版权声明：

© 1996 扬智文化事业股份有限公司

本书经由扬智文化事业股份有限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。

著作权登记号：18-2001-05

版权所有 侵权必究

## 饭店经营管理实务

——筹建规划与电脑系统

编 著：杨长辉

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：湖南省新华印刷三厂

(印装质量问题请直接与本厂联系)

厂 址：长沙市韶山路 158 号

邮 编：410004

经 销：湖南省新华书店

出版日期：2001 年 11 月第 1 版第 1 次

开 本：787mm×1092mm 1/18

印 张：28

字 数：532000

书 号：ISBN 7-5357-3131-7/F·347

定 价：45.00 元

(版权所有·翻印必究)

# 自序

笔者于1973年自中国台湾省文化大学观光事业系毕业。大四那年，因参加首次在中国台北举办的1972年“国际青商世界大会”，而结识坐落于台北市中山北路榕榕园餐厅的老板吴岱勋先生，且在机缘下，以本校日夜间部学生共同经营的方式，使该餐厅重新开业。笔者担任经理，并邀请台湾语言学家吴炳钟教授为顾问。当时大学生均以从事家教为兼职工作，我们的打工方式成为观光科系学生校外实习的先例。

毕业后先后从事国际贸易、超级市场经营及三普大饭店的筹建工作，并以门外汉的立场被国祥冷冻公司陈董事长聘为高雄分公司经理，而且有机会于35岁赴美留学，荣获佛罗里达国际州立大学(FIU)饭店及餐饮管理硕士学位。回台湾后也先后担任两家分离式冷气制造厂的总经理，最后获聘为惠来国际观光事业公司总经理，与国际凯悦公司在高雄共同筹建高雄凯悦大饭店(Grand Hyatt Kaohsiung)。今北返自行创业，开设国际贸易及酒店管理顾问公司。

在这段人生之中，笔者先后兼任了文化、铭传、实践、高雄工专等学校的饭店管理、餐饮管理、成本控制、饭店会计、观光心理等课程。

笔者叙述自己的这段经历，并非自我标榜，而是提供观光科系毕业学生们一个参考，建立另一个崭新的生涯规划——经营饭店。依笔者统计，历年来观光相关科系毕业学生中，从事旅行业人数最多，改行任其他工作的也不少，唯独饭店业从业量一直无法提升。究其原因不外乎：

1. 饭店业投资庞大，除非“望父成龙”有长上福荫，否则很难创业。而旅游业一方面领队出游，心旷神怡，而且三五年后只要表现良好，老板会鼓励分红入股。退一万步，跳槽也容易（旅行社数量多）。

2. 饭店业升迁慢。由于台湾饭店数量有限，人事空缺本来就少，加以投资者的亲朋关系又多，若非来自有钱的家庭或婚姻关系，要想升上高级主管，花上15年、20年是常有的事。许多岛内具规模的老字号饭店，15年工作经验只能担任一位总台主任，上面没有职缺，下位者无法往上爬。许多人在这种情况下，年仅40多岁已萌生不求上进、只求再熬数年退休的消极观念。

3. 在中国台湾省，观光事业被列为职业教育的一环，自高职教育开始，即以实务为重——如何在餐厅端盘子，如何在客房部做床，如何做一杯圣代。

11/18/80

学了3年后,有幸考上大学观光系,再从头来一次,而学习方面在深度上与高职略有不同,可是范围仍然相差不大。当然要毕业并不难,可是毕业以后,从事饭店业的实际就业人口就缩水了。一方面饭店业缺乏的是基层员工,洗碗盘可以,但是要做多久?总台方面要的是貌美的外语人才,外文系的高材生可能比较适合。主任、经理的空缺不多,加以身为科班学生,与那些在这行业的行伍出生同仁素无渊源……许多同事做了数年,还是一位资浅员工,等着升迁的人还很多,加上其他在旅行社的同学告知他们公司正缺领队人才,干脆一走了之。

以上情况绝非危言耸听,笔者自观光系毕业,也是许多学生的老师,多年来以业界人士的眼光,观察结果认为要提高饭店从业人员的数量,必须强化下列观念:

1. 应摆脱学饭店最终目的是在饭店“就业”的消极理念,将层次提升到“经营”饭店的地位。就业的立场是服从饭店从业准则,而经营则是从研究作业准则中,比较分析出本饭店与其他同业之间的差异性、优缺点,了解我们的饭店的管理制度,各种报表的功能为何,总经理、经理、主任等各级主管每天、每周、每月如何将各部门的经营情况了解整理,如何向董事会报告经营结果,如何提出营业预算。

2. 饭店管理是一门应用科学,饭店所在位置(location)无法变动,其管理方式应该根据自身条件加以调整,饭店经营模式也因此相互差异。一位积极的从业人员在加入饭店工作后,除了自己的工作岗位之外,要多结识同僚,并多方面与之讨论,像求学问一般,而且要找机会利用工作之便学看场面。虽然是咖啡厅的员工,但也可以在下班后到宴会厅实地了解席开一百桌时的准备及现场作业;一位总台员工也可以在下班后,向业务部请教推广业务的方法,或去了解如何与旅行社签订年度合约、洗衣房人员作业情况以及各单位人员编制情形等。渐渐地,你会发现,自己的智慧越来越高,胆识也不同了,明日的饭店经营者的条件也慢慢成熟了。

3. 对一位从业人员而言,除了工作经验、实务操作之外,还需要有两本书。第一本是基本作业方法与准则,目前在中国台湾可以买到的书以此类最多,以詹益政教授所著《旅馆经营实务》为代表著作。第二本是如何筹建饭店与经营管理的书。在台湾盖饭店的投资者,以土地所有者居多,他们或因土地位置的适当性,或因盖了大楼滞销的原因,找来建筑师规划成饭店,找来会计师撰写投资计划书。到了饭店盖好开业前半年,才登报物色经理人才,加上前述诸多原因,使饭店专业人才在台湾这个“有土斯有财”的天地里,成为饭店事业的长工,一切听从公司指令。毕业以后,发现学校学的东西用处不大,而且一下子就泄底了,根本没有专长,你能做的,别人都可以做,成了一个号称

观光专家的“小绵羊”。天啊！学了许多年，我究竟学些什么？究其原因，最主要问题是出在学校教育重点在于适应就业市场，而非真正的经营管理观光饭店。应该从参与兴建饭店的经验中去了解如何建立日后经营该饭店的制度，更重要的是，在筹建阶段即参与工作较有机会担任高级职位。可是你对这些学校很少教到的课程了解吗？

在本书之中，你看到的是一座雄伟饭店诞生的过程，从申请、规划、市场调查、可行性研究一直到饭店筹建中各种设备的添购、连锁饭店管理合约的签订、饭店开业前电脑系统的建立、开业后如何从经营数字中得到经营管理的具体结论，从分析中了解下一年度努力的目标。本书告诉你学了饭店经营之后，当别人花费20年才成为经理，你只要花1/4的时间便可以有更好的未来——切记，“学经营看整体，学操作看细节”，只有两者并重，才可以达到“见树又见林”的最高境界。

更有甚者，祖国大陆服务业发展一日千里，加上双休制度的实施，使在台湾不受投资业主重视的饭店人才到祖国大陆成为最抢手的经营顾问。从笔者在东莞筹建饭店的经验中，即可得到深切的体会，希望读者们从另外一个角度规划自己的未来。你可能学二个月就将端盘子、折床单、做圣代的工作学会了，下一步是什么？如果你希望不久的将来能成为一位饭店的经营管理专家，本书所提供的观念与内容，或许可以让你得偿心愿吧！

笔者的事业生涯中，有许多贵人的扶持，他们能够因为对我的肯定而让我进入陌生的行业中，也因此培养了我筹建一座观光饭店重要的工程历练。非常感谢三普大饭店段青山董事长伉俪、许木副董事长夫妇让我进入饭店业；感谢国祥冷冻机械陈和贵董事长的抬爱，让我进入空调业；感谢元利企业机构余台生董事长的支持，让我进入水电工程业；感谢沈祖海事务所谢立元总经理的推荐，惠来集团沈正宗董事长及副董事长敏雄昆仲提携，让我步入国际化饭店连锁企业的境界。多位当年大学同窗好友、现已为人师表的傅屏华（醒吾商专观光科主任）、蔡荣聪（景文专校讲师）、杨泓江（世新、静宜、醒吾、铭传讲师）、黄永祥（合家欢俱乐部副总经理、前精钟商专观光科主任）、刘永隆（大鹏旅游国际领队部经理兼世新讲师）及高雄餐旅学校吴武忠博士等给予莫大的精神鼓励；高雄工商专校观光科主任刘修祥博士多次鼓励出书；可敬的詹益政教授及文化大学观光研究所李铭辉教授对我进行多方面指导；卓艺设计冯国成兄提供许多建筑及设计资料；三群工程蔡清泉兄为我提供了无私指导；君安资讯公司萧君安总经理则提供了完整的饭店电脑系统资料。另在内人杨陈伯园女士与岳翰、佳颖两位子女的帮助，以及扬智文化公司叶忠贤副总编的极力支持下，才使本书顺利出版。同时阮仲仁先生所著《观光饭店计划》一书提供了

本书重要架构，特予申谢。

在出书之际，内心惟一最感遗憾的是饭店业前辈，曾任力霸、霖园大饭店总经理的庄勋愷先生的过世。他与笔者最初一起进入三普大饭店筹备处，后来曾主持多家大规模国际观光饭店的筹备与经营，是我在业者中最尊敬的师长之一，他的逝世也少了一位为我写序的前辈。

由于事业关系，每月必须数次出岛接洽业务，来去匆匆的行程中，对本书的撰写工作难免尚有疏漏之处，敬祈各界先进惠予指正为盼。

杨长辉 谨识

# Florida International University



On recommendation of the Faculty and by virtue of the authority vested in it by the  
Florida Board of Regents hereby confers upon

**Chang-Hui George Wang**

the degree of

**Master of Science in Hotel and Food Service Management**

School of Hospitality Management

In Testimony Whereof, the signatures of the University's officers are hereto affixed in Miami, Florida.

April 22, 1988

*J. David Lassman*  
Chairman, Board of Regents

*Charles A. Lee*  
Chairman, State Board of Regents

*Bob Martin*  
Governor

*Robert F. Rife*  
President of the University

*Anthony C. Marshall*  
Dean



## FIU 教授推荐信

February 2, 1988

TO WHOM IT MAY CONCERN

This letter will serve as a recommendation for Mr. George Chang - Hui Yang. Mr. Yang participated in my graduate - level seminar on Feasibility Analysis for the Lodging Industry at Florida International University.

I found Mr. Yang to be a persuasive and knowledgeable analyst. He was active in our class and prepared for the somewhat complex lecture and testing material. Our relationship has broadened subsequent to the class, and I have been impressed with Mr. Yang's general business acumen and personal philosophy.

Sincerely yours,  
M. Chase Burritt  
Senior Principal

March 7, 1988

Chang - Hui Yang  
10750 SW 12th st. Apt #B204  
Miami, FL 33174  
Dear Chang - Hui:

In view of your overall outstanding academic record, it gives me a great deal of pleasure to invite you personally to join the membership of Delta Delta Phi, and honorary scholastic society for hospitality students.

Please see Dr. Ringstrom for more details concerning the Society and upcoming events. An early response to this invitation will be appreciated.

Sincerely,  
Anthony G. Marshall  
Dean

AGM: bn

# 出版说明

旅游业的发展是一个国家国际化和现代化的标志，发展中国家依靠它赚取外汇，创造就业机会，现代化的发达国家以这个服务业为主流，带动其他产业的发展。

随着人们休闲时间的增加、可自由支配收入的提高、交通工具的进步和回归自然意识的增强，我国的旅游业也取得了长足的进步。通过丰富的自然人文景观，我国大力发展旅游业这一“无烟工业”，不仅促进了经济的发展，而且还进一步提升了我国的国际形象，提高了国际知名度。

饭店餐饮业是旅游业的重要组成部分，在当今也面临着许多机遇和挑战。进一步提高服务管理水平、提高获利能力是我国饭店餐饮业的当务之急。

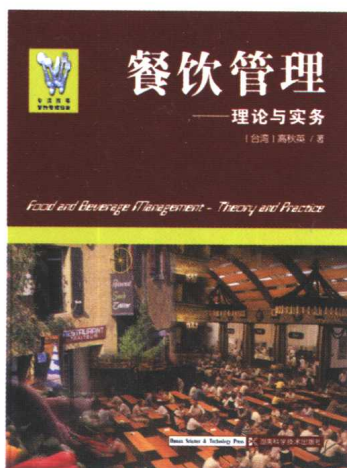
随着旅游观光业的发展，我国台湾省的饭店餐饮业也取得了长足的进步，特别是由于众多国际知名饭店公司、餐饮公司落户台湾，使中式餐饮与国际的先进管理模式融为一体，大大提高了台湾的饭店餐饮管理水平，而扬智文化事业有限公司精心组织出版的《扬智观光丛书》则以其全面、新颖、操作性强的特点，反映了台湾饭店餐饮界的最高水平。

为此，我们对《扬智观光丛书》进行精心挑选，形成了现在这套《台湾饭店餐饮管理经典》丛书。该套丛书的特点是：

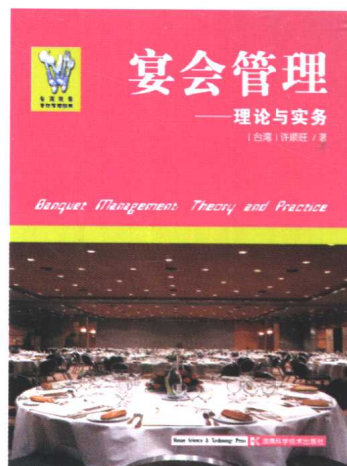
1. 新颖。本丛书所有的品种都是近两年最新出版的，反映了台湾饭店餐饮管理方面的最新成果和最新潮流。
2. 实用。在选取书目的过程中，我们非常注重实用原则，保证每本书都能使读者现看现用。
3. 图表说明。为了增强实际操作性，本套书配有大量的图片和表格，以管理过程和实际操作过程进行具体形象的说明和展示。

我们衷心希望这套书能对广大饭店餐饮从业人员和在校师生有所帮助，并希望能对提高饭店餐饮业的管理水平略尽绵薄之力。

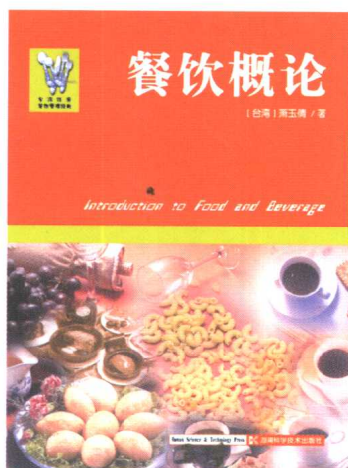
湖南科学技术出版社



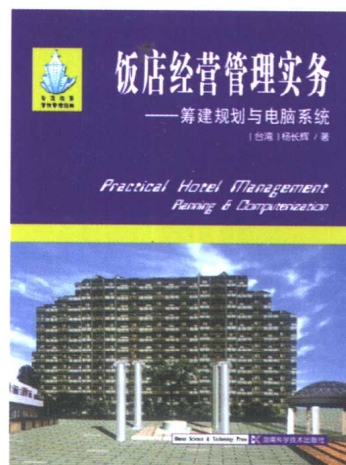
〔台湾〕高秋英 / 著  
定价：28.00 元



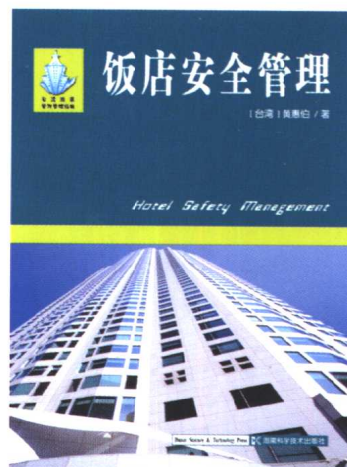
〔台湾〕许顺旺 / 著  
定价：39.80 元



〔台湾〕萧玉倩 / 著  
定价：19.00 元



〔台湾〕杨长辉 / 著  
定价：45.00 元



〔台湾〕黄惠伯 / 著  
定价：19.50 元

# 目 录

---

## 第一篇 导 论 1

---

### 第一章 饭店概论 2

- 第一节 旅游饭店的定义 3
- 第二节 饭店的特性 3
- 第三节 饭店的造型 5
- 第四节 饭店的分类 10
- 第五节 饭店的组织 13
- 第六节 中国台湾近年来国际旅游饭店营运分析 28

---

## 第二篇 可行性分析 43

---

### 第二章 旅游饭店投资计划 44

- 第一节 饭店投资的特性 45
- 第二节 市场调查的内容 46
  - 案例：台中某大型购物中心计划的市场分析 50
- 第三节 资金预估 62
- 第四节 经营形态规划 63

### 第三章 旅游饭店投资方案研拟 78

- 第一节 规模之设定 79
- 第二节 经营结构比例与面积使用计划 82
- 第三节 饭店开业前的营销活动计划 88
- 第四节 设计条件规划与专业顾问的确立 91

---

## 第三篇 国际旅游饭店建筑规划 105

---

### 第四章 旅游饭店建筑及设备标准 106

- 第一节 一般旅游饭店建筑及设备标准（二、五星级） 107
- 第二节 国际旅游饭店建筑及设备标准（四、五星级） 110

### 第五章 旅游饭店基本设计理念 116

- 第一节 饭店设计美学 117
- 第二节 旅游饭店照明设计 120
- 第三节 室内活动空间关系 127

### 第六章 客房设计理念 137

- 第一节 客房基本设计 138
- 第二节 客房专用配备 155
- 第三节 客房设计与房务管理的关系 169

### 第七章 餐饮场所设计 177

- 第一节 餐饮场所配置 178
- 第二节 餐饮用品 198
- 第三节 厨房设计 210
- 案例：厨房平面配置 217

### 第八章 其他附属设施的设计 225

- 第一节 洗衣设备及用量评估 226
- 案例：洗衣房设备用量评估 231
- 第二节 停车场及运动设施基本设计 233

### 第九章 案例分析 256

- 第一节 投资环境评估 258
- 第二节 克来美大饭店介绍 276
- 第三节 财务规划 288

第四节 新建工程计划进度表 299

---

第四篇 饭店电脑化作业管理 311

---

第十章 饭店电脑化管理趋势 312

第一节 从电脑计划谈饭店管理 313

第二节 饭店电脑硬件设备系统架构 317

第十一章 前台电脑流程 319

第一节 HCS 前台系统功能 320

第二节 房务管理系统 329

第三节 商务系统 333

第十二章 后台电脑流程 362

第一节 HCS 后台系统功能 363

第二节 各式分类账 369

第三节 HCS 系统部分中文报表 389

第十三章 库存管理案例分析 426

第一节 食品类 429

第二节 物品类 438

第三节 餐具类 447

第四节 棉织品类 455

---

附录 管理契约范例 460

---

# 第一篇 导 论

---

# 第一章

---

## 饭店概论

### 旅游饭店的定义

### 饭店的特性

一般特性

经济特性

### 饭店的造型

### 饭店的分类

按住客停留时间分类

按饭店所在地分类

按地理条件分类

按目的分类

按房租计价方式分类

按住宿设施分类

### 饭店的组织

按住部员工的工作要点

房务部和其他部门的关系

客房管理部的组织结构

餐饮部的组织结构

餐饮部工作人员的主要职责与任职条件

### 中国台湾近年来国际旅游饭店营运分析

国际旅游饭店营运状况分析

财务分析

客房出租率及平均实收房价

各旅游饭店提高客房出租率的推广个案

营业收入结构分析

营业支出结构分析



---

## 第一节 旅游饭店的定义

---

旅游事业指有关旅游资源开发、建设与维护,旅游设施的兴建、改善及为观光旅客旅游、食宿提供服务与便利的事业。

旅游饭店业指经营旅游饭店、接待观光旅客住宿及提供服务的事业。旅游饭店业务范围包括:

1. 客房出租。
2. 附设餐厅、咖啡、酒吧间。
3. 国际会议厅。
4. 其他与旅游饭店有关的业务,如夜总会的经营。

根据各旅游饭店建筑及设备标准的高低,我国台湾省的旅游饭店分为国际旅游饭店(International Tourist Hotel)——四朵、五朵梅花,及旅游饭店(Tourist Hotel)——三朵梅花。

台湾省以梅花数量分级,在大陆及其他一些国家则以星(☆)分级:

|         |                 |
|---------|-----------------|
| 五星☆☆☆☆☆ | Deluxe          |
| 四星☆☆☆☆  | High Comfort    |
| 三星☆☆☆   | Average Comfort |
| 二星☆☆    | Some Comfort    |
| 一星☆     | Economy         |

在欧洲,有许多五星级饭店的价值在它的历史性。如某位名人曾下榻,或年代久远的关系。因此一座五星级饭店可能走起路来地板会“喀喀”作响,不要抱怨,因为你住的饭店可能是拿破仑曾住过的饭店。

---

## 第二节 饭店的特性

---

饭店的特性可区分为一般特性、经济特性两种。

### 一、一般特性

#### (一) 服务性

饭店业属于第三产业的服务业。人员的服务,使您感到“宾至如归”;商品