

怎樣
管好
飯店

中國人

何言榮

文匯出版社

把飯店办成面
向世界的窗口

陳丕顯



一九八六年
四月

责任编辑 高富良(特约) 崔正海

中国人怎样管好饭店

任百尊著

文 匯出版社出版发行

(上海市圆明园路 149 号)

新华书店上海发行所经销 上海市印刷三厂印刷

开本 890×1194 1/32 印张 6.5 字数 154,000

1989 年 6 月第一版 1989 年 6 月第一次印刷

印数 1—10,000

ISBN7—80531—071—8/F·2

书号 7455·71 定价: 5.50 元

丁月錦江集團有過盛少閑
係的人，看到今天錦江的工
業興盛，想到明天更偉大。
祝同志們成功，克服一切困
難，取得更大的勝利！

賈濤

一九八二年五月

中国政府近年来积极推广旅游事业，为了配合是项发展，全国的名城重镇，正纷纷兴建新型的宾馆和饭店，为旅游者提供舒适的居住环境。面对这项深具挑战性的措施，当前最主要的任务就是教育、培训专业化的现代饭店管理人材。

从1985年开始，我在协助上海旅馆管理培训班学员来香港进行酒店实习的工作中，很荣幸地认识了任老。任老是中国饭店业开拓的老前辈，为了配合发展中国的饭店业务，培训管理人材，他悉心总结自己几十年的经验，写成了《中国人怎样管好饭店》这本书。他最大的希望就是通过这本书去启发和激励有志于饭店业管理工作的青年，继续探讨、追求专业管理的真谛。相信，在不久的将来，中国人一定可以管理好他们自己所建的新型的酒店。

对任老近半个世纪来，为中国旅馆业所作出的巨大贡献，深表敬意！

香港酒店业协会主席

简礼能

一九八八年五月

在发展上海市旅游事业上，锦江集团和锦江饭店多年来作出了辉煌伟大的贡献。现在目睹锦江新馆快将完成，谨此预祝锦江未来取得更大的成就，业务兴隆。

香港酒店业协会

胡 民 胜

1988年5月17日



作者陪同李先念、江泽民、芮杏文同志视察新锦江建筑工地



作者向叶剑英同志敬酒



作者与香港中文
大学潘光迥博士

作者与香港中华
总商会副会长
张永珍女士



作者与香港菱电
工程公司董事长
胡法光先生

作者与香港侨民
有限公司董事长
刘浩清先生



作者与美国波特
曼先生在签约



1988 年
龙年旅游招待会
上作者与锦江饭
店职工在一起。



作者与美国设计
师戴尔·凯勒
(Dale Keller)
先生谈新锦江
设计思想



新锦江雄姿



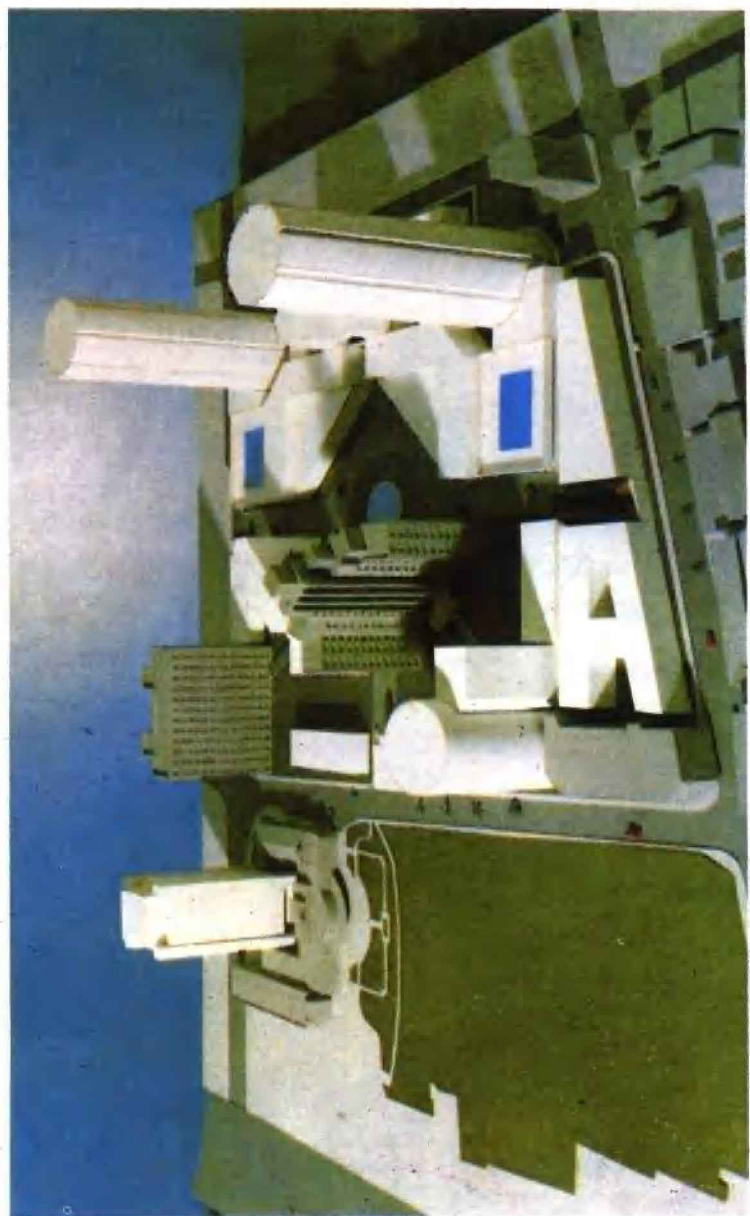


从空中俯瞰联谊大厦

锦江饭店巴蜀宴的天然阁餐厅



0172
22



锦江城市规划图

B501 | 13

序 一

任百尊同志，写就饭店管理的专著，是他多年从事旅业工作的一部分总结。任百尊同志，主持上海锦江饭店等企业，兢兢业业，几十年如一日，总结经验，也是我国旅店业的一份宝贵财富，然而，当我看了目录和披阅了部分篇章后，感到全书没有专门缕述过程，而是把经验融汇于当前改革开放的实践，谈饭店怎样搞商品经济，怎样实现现代化的经营管理，怎样联合与竞争，怎样进入国际循环，给人以强烈的时代气息。这部著作尤其充分显示了这位饭店经营管理的老专家壮心不已，进取不息的精神，我认为，这样来写饭店管理经验，寓理论于实践，更有实际意义。

书的题目称之为《中国人怎样管好饭店》，很能振奋饭店业同行开拓前进的思想。近年来，出版的关于饭店管理方面的书籍，“介绍”“引进”居多，当然，这也是有用的。但也有些教材或有“骨架”，缺少“血肉”，或“读之有理，用之不易”。任百尊同志在我国旅游事业大发展，接待国内外宾客的饭店大量兴起的形势下，提供这样一本有理论、有实践的适合我国情况的著作，实在是有其必要了。这本书虽然不是按教材体裁和理论形式来编写，但这是饭店管理者以及从业员工都值得一读的。书中那些精辟深刻的认识，实实在在的体会，现身说法的工作经验和长远发展的战略思想，也是这本著作的重要特点。



600284

饭店是属于第三产业的企业。随着经济的发展，第三产业也必然相适应的发展。随着新的科学技术与新的管理方法的发展，饭店的经营管理也必然要现代化。这是我们面临的新课题。国外，特别是工业化的国家里，不少饭店的经营管理比我们先进。我们的饭店业也正在积极吸取先进经验和大量培养人才。同时，对当前饭店管理的改革，也要从实际出发，采取有效措施和步骤。本书汲取世界饭店业的先进东西，结合中国情况，提出的我国饭店业现代化管理的见解，对我们的饭店管理者，特别是新的、年青的管理者们，是有启迪和借鉴的。

受本书进取意识的鼓舞，我在此祝愿锦江集团暨锦江饭店在我国沿海地区的外向经济发展中作出更多的努力，取得更大的成功，为我国的四化建设作出更卓著的贡献。

汪道涵

1988年6月

序 二

读《中国人怎样管好饭店》有感

中国有一句“宾至如归”的古话，过去也往往以“悦来店”作为客栈的招牌，《儿女英雄传》里的安公子和十三妹就是在“悦来店”结下金玉良缘的。现在我们常对外宾说：“请您象在自己的家里一样。”那就意味着随便、轻松、自在，而不必拘谨、客气。而要做到这一点，必须千方百计地创造物质条件和精神条件，前者是所谓“硬件”，后者则是“软件”。

旅游在我国还是门新兴事业，近年来已有很大发展。各国旅游者万里迢迢地来到中国，首先需要住、食、行都感到方便，然后才能感到游兴勃勃。这样，开设涉外性的现代化宾馆，使客人感到有满意的住处，便成为首要的任务了。上海锦江饭店正是其中的佼佼者。全国解放以来，它已从封闭型招待所转化为以涉外为主的现代化宾馆，深受外宾欢迎。这是精心经营、认真管理、发愤图强的结果；所有成就莫不浸润着全体职工的心血和汗水。他们的经验需要传播，成为其他宾馆经营、管理的共同财富，从而使我国旅游事业向现代化、高标准发展。

锦江饭店的总经理任百尊先生是有心人，在他经营、管理锦江饭店四十年当中，紧紧伴随祖国前进的脚步，适应新形势、新情况的需要，不断改革、创新，积累了丰富的经验，写出了《中国人怎样管好饭店》这样一部理论与实践相结合的论著。

据我所知，这是我国第一部全面而有系统地阐述宾馆经营、管理的专著，也不妨称之为宾馆经济学概论。

全书10多万字，内容分“认识篇”、“经营管理篇”、“探索篇”、“展望篇”四大部分，各篇之下又列若干篇文章，所有篇章都集中到如何改进经营管理这个焦点上，而尤其着重对“中国特色”的探索。我以为这正是我国宾馆业所迫切需要的，也是任百尊先生这部专著的“画龙点睛”之笔：他填补了宾馆经济学这个空白，是开创性劳动的成果。

围绕“中国特色”这个中心展开论述，既有理论见解，又有亲身体验，既立足于我国现实，又借鉴外国的经验，因而内容丰富、实在、新颖。我仔细阅读之后，以为有两个要点是应当强调的：

第一，“中国特色”也有个去芜取精、由表及里的过程，并非“顺手牵羊”、随便拿来就行。“特色”不是浮在水面上的油，而是蕴藏在事物中心的璞玉，急需发掘和雕琢。优良的民族传统和刚健清新的民族风情，必须深入研究，刻意加工，发扬光大，才能产生国际竞争能力。“中国特色”不是“土里土气”，更不是封建落后，为别人“猎奇”提供方便。锦江饭店12楼的巴蜀餐厅，在地方风光、名胜古迹的衬托下，充分显示出与四川有关的中国伟大政治家诸葛亮和伟大诗人杜甫、苏东坡等的生活风貌，客人身临其境，抚今见昔，诗情画意，油然而生，不愧为一种难得的精神享受。整个餐厅的设计，确是具有“中国特色”的一大杰作。

第二，讲究“中国特色”，也需要开拓精神，不能因循守旧，抱残守缺，沦为所谓“国粹主义者”；而应当及时吸收国外先进

的经营管理和科学技术，经过咀嚼消化，做到洋为中用。学习、吸收外国的东西也决不是轻而易举的，需要从实际出发、扬长避短，变成自己的血肉，并运用自如，得心应手。锦江饭店成为宾馆企业中的先进单位，严格制度，优质服务，恪守信誉，为中外旅客所称道。任百尊先生积四十年之经验，总结概括出餐饮工作的十字诀，即：色、香、味、形、器、洁、量、质、境、情，可以说是放之四海而皆佳的。

任百尊先生是我国涉外宾馆业的创业者之一，由他写《中国人怎样管好饭店》最合适，因为他具有丰富的实践经验，同时孜孜好学，不断借鉴，吸取外国的新营养，做到外为中用，中外结合，这样上升到理论高度，必然不断推陈出新，从而诱发出许多新的经验。由于见多识广，写出了这部专著，也充分证明了实践出真知的至理名言。

人们不禁要问：中国经营宾馆的人并不算少，为什么独有任百尊先生能够做出卓越的贡献来呢？据锦江饭店的领导同志告诉我：任总是个多面手，他懂外贸，懂科技，学过管理科学，对建筑相当内行，日语水平不错，英语也来得……。于是给我一种新的启发，知识广博，根基雄厚，杂中求专，便可高人一等，任百尊先生正是以多学科作“铺垫”，专心钻研宾馆业务，才成为这个行当第一流专家的。如果反转来，思想不开扩，视野狭小，知识贫乏，是难以取得“拔尖”成就的。

这本书可以作为宾馆、旅游事业工作人员的教科书，大家认真读一读，必定对提高自己的业务水平大有好处；同时，对这一方面感兴趣的人读了，也会增加多方面的生活乐趣，“过屠门而大嚼”，又有什么坏处呢！我愿意向广大读者介绍推荐，并