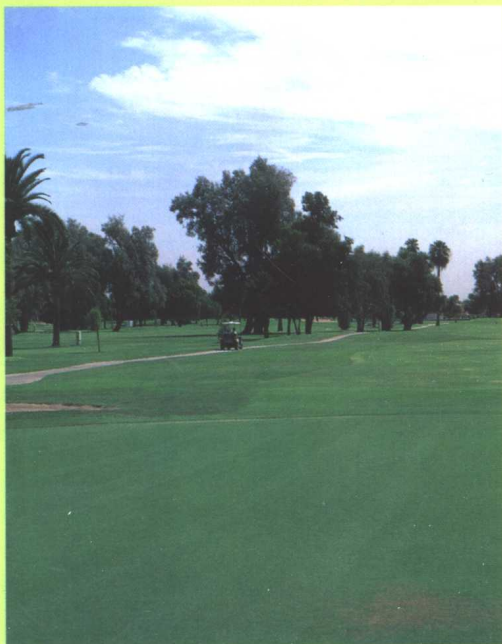




XIANDAI FANDIAN GUANLI

高等教育旅游管理专业统编教材



现代饭店管理

主编 海萌辉 郭琰

郑州大学出版社

高等教育旅游管理专业统编教材

现代饭店管理

XIANDAI FANDIAN GUANLI

主 编 海萌辉 郭 琰

郑州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代饭店管理/海萌辉,郭琰主编. —郑州:郑州大学出版社,2003.4

ISBN 7-81048-703-5

I. 现… II. ①海…②郭… III. 饭店-企业管理-高等学校-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 023292 号

郑州大学出版社出版发行

(郑州市大学路 40 号)

邮政编码:450052)

出版人:谷振清

发行部电话:0371-6966070

全国新华书店经销

郑州文华印刷厂印制

开本:787 mm × 1 092 mm

1/18

印张:17.375

总字数:347 千字

版次:2003 年 4 月第 1 版

印次:2003 年 4 月第 1 次印刷

书号:ISBN 7-81048-703-5/F·20 定价:31.50 元

本书如有印装质量问题,由承印厂负责调换。

高等教育旅游管理专业统编教材 编写委员会

-----▶ 主 任

孙光华 贾修国

-----▶ 副主任

海萌辉	龙京红	程遂营	袁绍斌
郭 琰	魏新生	周 旗	张吉献
吴泽成	谢玉峰		

-----▶ 委 员(按姓氏笔画排序)

王昌伟	王易敏	王彩琴	方相林
田孝蓉	刘志全	孙子文	李 峰
李 瑞	李瑞玲	何 惠	苟自钧
赵建峡	贾 静	高照明	郭书兰
湛贵成	游明谦	甄尽忠	薛建红

-----▶ 编写委员会办公室主任

杨秦予

《现代饭店管理》作者名单

-----▶ **主 编**
海萌辉 郭 琰

-----▶ **副主编**
孙艳红 魏新生 高伟洁

-----▶ **编委(按姓氏笔画排序)**
孙艳红 高伟洁 郭 琰
海萌辉 魏新生

内 容 提 要

本书是高等教育旅游管理专业统编教材之一。全书共十章,分别就饭店概述、饭店管理概述、饭店计划管理、饭店组织管理、饭店营销管理、饭店服务管理、饭店服务质量管理、饭店业务管理、饭店人力资源管理和饭店安全管理等方面的内容进行了全面、深入、系统的阐述。本书体系科学、层次分明、内容丰富,并且体现了理论与实践有机结合的特点。为方便读者学习、理解和掌握,每章前面列有学习目标、重点和难点;各章后均列有案例分析、本章小结、重点概念、练习题和学习参考书目。

本书除了作为高等教育旅游管理专业教科书外,还可作为旅游职业教育、旅游行业培训和自学的教材,以及旅游从业人员的参考用书。

总 序

近年来,我国旅游事业的迅速发展,对旅游管理人才队伍的建设和培养工作提出了更新的要求。加快旅游管理学科建设,为旅游企业、事业单位输送更多的优秀管理人才,已经成为旅游高等教育发展的紧迫任务。旅游管理专业教材建设是旅游管理学科发展和旅游高等教育发展的极为重要的环节,它关系到旅游管理人才队伍的质量,反映着我国旅游管理工作的最新理论研究成果和高校旅游管理专业教学水平的高低,更关系到我国旅游事业未来的发展。因此,如何编写出高质量、高水平、反映旅游业发展最新成果、适合我国目前旅游管理专业教学工作所急需的教材,是目前旅游管理学科建设和旅游教育工作中亟待解决的问题。

编写本系列教材的主旨在于:适应旅游事业发展和高校旅游专业教材建设发展的需要,克服高校旅游专业教材严重落后于旅游事业发展的形势、内容陈旧、体系结构不合理、理论脱离实际等长期困扰高校旅游教育发展的弊病;总结高校旅游专业教学实践经验,吸收现有教材及旅游理论研究中的最新成果;从旅游行业自身性质出发,突出应用性特点,充分运用各种数据、表格、图形等典型案例分析方法,增强说服力和吸引力;并力求精讲多练,增大练习课时内容,培养学生分析和应用能力以及实际操作的能力,达到提高学生综合素质的目的,为我国旅游事业更进一步的发展培养优秀的人才,促进我国高校旅游教材建设工作的发

展。本系列教材涵盖了旅游管理学科的基本课程,包括《旅游学概论》、《现代饭店管理》、《旅游会计学》、《旅游市场营销学》、《旅游心理学》、《旅游法规教程》、《旅游经济学》、《旅游资

源规划与开发》、《旅行社经营管理》、《导游实务》、《河南景区景点现场导游英语》、《旅游服务礼仪》、《中外民俗》、《中国旅游文化》、《旅游企业财务管理》等。既适用于高等教育旅游饭店管理、旅行社管理和旅游规划管理各专业方向的教学要求,也适宜于旅游行业各部门从事实际工作的同志自修学习。

参加本系列教材编写工作的单位有:郑州大学、河南大学、河南师范大学、河南财经学院、南阳师范学院、中州大学、开封大学、信阳师范学院、安阳师范学院、洛阳师范学院、河南职业技术学院、河南商业高等专科学校等高校旅游院系。各高校都派出了教学经验丰富的高水平教师参加了教材编写组,在总结多年来旅游专业教学经验和充分吸收现有教材理论研究成果的基础上,经认真研究讨论,结合目前各院校教学工作中的特点编写出了本系列教材。

河南省旅游局和河南省教育厅高教处对本系列教材的编写工作给予了大力的支持和具体的指导,在此表示深深的感谢。

由于旅游行业发展速度较快,再加上编写时间比较仓促,本系列教材的疏漏和不足之处在所难免,恳请各位专家、读者不吝赐教,以便使之更加完善。

高等教育旅游管理专业统编教材编写委员会

2002 年 3 月

前 言

旅游业是朝阳产业、绿色产业,是21世纪最具活力的产业之一。我国国民经济“十五”发展规划中,已将旅游业列为第三产业中优先发展的领头产业。按照世界旅游组织的预测,到2020年,中国将成为世界第一大旅游强国。党的“十六大”提出的全面建设小康社会的奋斗目标,将为旅游业带来更多的发展机遇。旅游业将成为未来社会最具有前途的产业之一。

旅游业由旅游饭店、旅行社和旅游交通三大部分组成。其中,旅游饭店是我国旅游业中最为重要的组成部分,旅游饭店的收入约占旅游业收入的50%左右。我国旅游饭店还是最早与国际接轨的部门之一。如何培养适应国际饭店业发展需要的饭店管理人才,不断提高旅游饭店管理人员的专业知识、能力和素质,是旅游饭店发展的重要任务。旅游饭店管理一课,是高等教育旅游管理专业必修的专业基础课之一。为此,我们在集体讨论和研究的基础上,分工编写了《现代饭店管理》一书。本书主要就饭店概述、饭店管理概述、饭店计划管理、饭店组织管理、饭店营销管理、饭店服务管理、饭店服务质量管理、饭店业务管理、饭店人力资源管理和饭店安全管理等内容进行了阐述。本书对饭店管理者在饭店管理过程中应掌握的专业知识、应具备的专业能力进行了全面深入的分析和介绍,并充分体现了饭店理论与饭店实际有机结合的特点,是一部较好的高等教育旅游管理专业的教材。同时,本书也可作为高等职业院校旅游管理专业、高等教育自学考试饭店管理专业的参考教材,对从事旅游饭店管理工作的人员及其他旅游从业人员学习专业理论、进行岗位培训具有一定的参考、指导价值。

参加本书编写的教师长期从事饭店管理课程的教学工作,有较为扎实的专业功底和丰富的教学经验。但由于水平有限,时间仓促

书中可能有偏颇、疏漏之处,还望得到专家、读者的批评、指正。

编 者

2003 年 1 月

目 录

➤ 1 饭店概述	
➤ 1.1 现代饭店的概念	\3
➤ 1.2 现代饭店的特征	\3
1.2.1 饭店是装置型立地性产业	\3
1.2.2 饭店是装饰性气氛型产业	\4
1.2.3 饭店是劳动密集型感情密集型产业	\4
➤ 1.3 现代饭店的性质	\4
1.3.1 饭店的服务性	\4
1.3.2 饭店的企业性	\6
➤ 1.4 饭店业在国民经济中的地位和作用	\7
1.4.1 饭店业在国民经济中的地位	\7
1.4.2 饭店业在国民经济中的作用	\7
➤ 1.5 饭店的类型	\9
1.5.1 根据饭店市场及宾客特点分类	\9
1.5.2 根据饭店计价方式分类	\13
1.5.3 根据饭店规模大小分类	\13
1.5.4 根据饭店资金来源分类	\13
1.5.5 根据饭店所有权分类	\14
1.5.6 根据饭店建筑投资费用分类	\14
➤ 1.6 饭店的等级	\15
1.6.1 我国饭店星级的评定	\15
1.6.2 评定星级的内容与标准	\16

▶ 1.7 饭店的选址、商圈与功能布局	\18
----- 1.7.1 饭店店址的确定	\19
----- 1.7.2 饭店的商圈	\21
----- 1.7.3 饭店的功能与建筑布局	\22
▶ 2 饭店管理概述	
▶ 2.1 饭店管理概念和主要内容	\31
----- 2.1.1 饭店管理概念	\31
----- 2.1.2 饭店管理的主要内容	\33
----- 2.1.3 饭店管理任务	\35
▶ 2.2 饭店管理基础理论	\36
----- 2.2.1 科学管理理论	\36
----- 2.2.2 行为科学理论	\39
----- 2.2.3 现代管理理论	\42
▶ 2.3 饭店管理的基本理念	\44
----- 2.3.1 市场理念	\44
----- 2.3.2 创新理念	\45
----- 2.3.3 人本理念	\46
----- 2.3.4 服务理念	\46
----- 2.3.5 战略理念	\48
----- 2.3.6 竞争理念	\49
----- 2.3.7 法制理念	\49
▶ 2.4 饭店管理的基本职能	\50
----- 2.4.1 决策与计划职能	\50
----- 2.4.2 组织职能	\51
----- 2.4.3 指挥职能	\52
----- 2.4.4 协调职能	\53
----- 2.4.5 控制职能	\55
----- 2.4.6 激励职能	\56

➤ 3 饭店计划管理	
➤ 3.1 饭店计划管理的意义	\63
----- 3.1.1 饭店计划概念	\63
----- 3.1.2 饭店计划管理的概念	\64
----- 3.1.3 饭店计划管理的意义	\64
----- 3.1.4 饭店计划管理的任务	\65
➤ 3.2 饭店计划指标体系和饭店计划体系	\66
----- 3.2.1 饭店主要计划指标	\66
----- 3.2.2 饭店计划指标体系	\72
➤ 3.3 饭店计划编制与执行	\76
----- 3.3.1 影响饭店计划编制的因素	\76
----- 3.3.2 饭店计划的编制步骤	\78
----- 3.3.3 饭店计划的编制方法	\81
----- 3.3.4 饭店计划的执行与控制	\85
➤ 4 饭店组织管理	
➤ 4.1 饭店组织管理理论	\91
----- 4.1.1 饭店组织与饭店组织管理	\91
----- 4.1.2 饭店组织管理的内容	\91
----- 4.1.3 饭店组织管理的重要意义	\96
➤ 4.2 饭店组织原则和组织机构	\97
----- 4.2.1 饭店组织原则	\97
----- 4.2.2 饭店组织机构	\101
----- 4.2.3 饭店组织形式	\108
➤ 4.3 饭店组织管理制度	\112
----- 4.3.1 总经理负责制	\112
----- 4.3.2 饭店经济责任制	\114
----- 4.3.3 饭店岗位责任制	\117

4.3.4	员工手册	\117
4.3.5	饭店作业规程	\118
4.3.6	对饭店非正式组织的管理	\123
➤	5 饭店营销管理	
➤	5.1 饭店产品概述	\131
4.3.4	饭店产品的概念	\131
4.3.5	饭店产品的特点	\133
➤	5.2 饭店产品开发	\135
4.3.4	饭店产品的生命周期	\135
4.3.5	饭店新产品的开发	\137
➤	5.3 饭店营销概述	\139
4.3.4	饭店营销的概念	\139
4.3.5	饭店营销过程	\140
➤	5.4 饭店营销组合策略	\147
4.3.4	饭店营销组合概念及特点	\147
4.3.5	饭店营销组合策略	\147
➤	6 饭店服务管理	
➤	6.1 饭店服务	\161
4.3.4	饭店服务的概念	\161
4.3.5	饭店服务的特点	\161
➤	6.2 饭店服务中应树立的基本观念	\163
4.3.4	“宾客至上,服务第一”	\163
4.3.5	“客人永远是正确的”	\164

----- 6.2.3 “饭店服务无小事”	\166
----- 6.2.4 “100 - 1 = 0”	\167
▶ 6.3 饭店服务管理	\167
----- 6.3.1 饭店服务观念	\167
----- 6.3.2 饭店服务内容	\169
▶ 6.4 饭店服务艺术	\171
----- 6.4.1 角色艺术	\171
----- 6.4.2 换位艺术	\172
----- 6.4.3 沟通艺术	\173
----- 6.4.4 语言艺术	\173
▶ 6.5 “金钥匙”服务	\175
----- 6.5.1 “金钥匙”服务概念	\175
----- 6.5.2 国际饭店“金钥匙”组织	\175
----- 6.5.3 “金钥匙”服务特点	\176
----- 6.5.4 “金钥匙”服务理念	\177
----- 6.5.5 “金钥匙”的价值观	\177
----- 6.5.6 “金钥匙”的工作准则	\177
----- 6.5.7 中国饭店“金钥匙”的行为准则	\177
▶ 7 饭店服务质量管理	
▶ 7.1 饭店服务质量概述	\183
----- 7.1.1 饭店服务质量概念	\183
----- 7.1.2 饭店服务质量特点	\183
----- 7.1.3 饭店服务质量标准	\185
----- 7.1.4 饭店服务质量评价	\188
▶ 7.2 饭店全面服务质量管理	\189
----- 7.2.1 饭店全面服务质量管理概念	\189
----- 7.2.2 饭店全面服务质量管理内容	\189
----- 7.2.3 饭店全面服务质量管理意识与任务	\190
----- 7.2.4 服务过程质量管理	\193

7.2.5	饭店服务质量的标准化 管理 (ISO 质量管理体系)	\194
7.2.6	全面质量管理的基本方法	\200
▶	8 饭店业务管理	
▶	8.1 饭店前厅管理	\211
-----	8.1.1 饭店前厅管理概述	\211
-----	8.1.2 饭店前厅业务管理	\214
▶	8.2 饭店客房管理	\218
-----	8.2.1 饭店客房管理概述	\219
-----	8.2.2 饭店客房业务管理	\224
▶	8.3 饭店餐饮管理	\225
-----	8.3.1 饭店餐饮管理概述	\225
-----	8.3.2 饭店餐饮的组织结构	\227
-----	8.3.3 餐饮产品的生产管理	\228
-----	8.3.4 餐饮产品的推销管理	\234
-----	8.3.5 餐饮产品的成本控制	\235
▶	8.4 饭店康乐管理	\237
-----	8.4.1 饭店康乐管理概述	\237
-----	8.4.2 饭店康乐项目经营设计	\239
▶	9 饭店人力资源管理	
▶	9.1 饭店人力资源管理概述	\249
-----	9.1.1 饭店人力资源管理概念	\249
-----	9.1.2 饭店对从业人员的要求	\250
-----	9.1.3 饭店人力资源管理的要求	\251
-----	9.1.4 饭店科学用人的原则	\251
▶	9.2 饭店员工的组织	\252

-----	9.2.1 饭店员工的招聘	\252
-----	9.2.2 饭店编制定员	\254
-----	9.2.3 饭店员工的业绩考评	\256
▶-----	9.3 饭店员工培训	\257
-----	9.3.1 饭店员工培训的指导思想	\257
-----	9.3.2 饭店员工培训需求的确定	\257
-----	9.3.3 饭店员工培训方案的制订	\258
-----	9.3.4 饭店员工的培训方式	\258
-----	9.3.5 饭店员工培训效果的评估	\259
▶-----	9.4 饭店员工的激励	\260
-----	9.4.1 饭店员工的需求	\260
-----	9.4.2 饭店激励员工的基本措施	\261
▶-----	10 饭店安全管理	
▶-----	10.1 饭店安全管理的基本要求	\269
-----	10.1.1 饭店安全管理的基本含义	\269
-----	10.1.2 饭店安全标准的制定与内容	\269
-----	10.1.3 影响饭店安全的因素	\270
-----	10.1.4 饭店安全管理的手段	\272
-----	10.1.5 饭店安全管理的作用	\273
▶-----	10.2 饭店消防系统的管理	\274
-----	10.2.1 饭店火灾的特点	\274
-----	10.2.2 引起饭店火灾的原因	\275
-----	10.2.3 饭店消防工作管理	\276
-----	10.2.4 饭店消防配置的基本要求	\278
-----	10.2.5 消防基本知识	\279
▶-----	10.3 饭店前厅安全管理	\280
-----	10.3.1 建立重点安全管理区域	\280
-----	10.3.2 电视监控系统	\281
▶-----	10.4 饭店客房安全管理	\282