



TWENTY-FIRST CENTURY HOTEL MANAGEMENT SERIES



复旦卓越·21世纪酒店管理系列

现代 酒店管理

(第二版)

都大明 著



复旦大学出版社

www.fudanpress.com.cn

“十二五”职业教育国家规划教材



复旦卓越·21世纪酒店管理系列

现代酒店管理 (第二版)

都大明 著

TWENTY-FIRST CENTURY
HOTEL MANAGEMENT SERIES



复旦大学出版社

www.fudanpress.com.cn

图书在版编目(CIP)数据

现代酒店管理/都大明著. —2 版. —上海:复旦大学出版社,2014.7
(复旦卓越·21 世纪酒店管理系列)
ISBN 978-7-309-10747-0

I. 现… II. 都… III. 饭店-企业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 129183 号

现代酒店管理(第二版)

都大明 著

责任编辑/孙程姣

复旦大学出版社有限公司出版发行

上海市国权路 579 号 邮编:200433

网址:fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

门市零售:86-21-65642857 团体订购:86-21-65118853

外埠邮购:86-21-65109143

常熟市华顺印刷有限公司

开本 787 × 1092 1/16 印张 13.75 字数 248 千

2014 年 7 月第 2 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-309-10747-0/F · 2059

定价:32.50 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。

版权所有 侵权必究

总序

ZONG XU

酒店管理专业是全球十大热门行业之一,高级酒店管理人才在全球都是一直很紧缺的,近年来,在国际人才市场上,酒店管理人才出现了供不应求的局面。随着2008年北京奥运会、2010年上海世博会和越来越多的国际大型活动将在中国举行,中国对旅游、酒店管理专业人才的需求也日益增大。预计到2010年,高级酒店管理人才将成为职场上炙手可热的高薪阶层。

同时,随着中国职业教育(应用型本科、高职高专)的蓬勃发展,职业院校毕业生就业率逐年提高,毕业生越来越受到各行各业的欢迎。酒店管理专业是与实践紧密结合的专业,为此,在编写本套丛书的时候,我们主要考虑了以下几点。

一、强化实践性

目前,市场上出版的一些应用型本科、高职高专教材主要是供教师授课使用的。但是现实情况是,实践性教学一般占到高职高专教学总学时数的三分之一到二分之一,是普通高等教育和高等职业教育中的重要环节,因此,在本套丛书的编写中,我们增加了很多与实践相结合的栏目与内容。

二、教材内容与职业资格证书紧密衔接

“双证制”是高等职业教育的特色所在,因此,在本套教材的编写中,我们力图使本套教材的问世切实符合教学以及教育发展的特点,以职业目标和劳动过程为教材编写导向,通过岗位调研,在进行职业分析、确定职业能力的基础上改造传统的学科化教材,突出了职业教材的能力特色。

三、编写体例创新

高等教育包括职业教育的教材改革,要彻底革命,还需脱胎换骨。脱胎,就是走出普教教材的学科模式;换骨,就是建立具有职教特色、能力特色的职教教材的编写体例。在本套教材的编写中,我们力求做到与传统的应用型本科、高职高专教材有所不同。例如,每章前面都配有学习目标、关键概念,章内还配有要点提示、资料补充、课件使用、活动背景等小单元,每章后按教学需要配有不同程度的习题和案例。



四、出版形式创新

以电子化教学资源丰富纸质教材,增加教材的直观性和仿真性。过去的教材,只是纸制的教材、教参、试题,版本单一,而且由于教材出版周期的问题,教材内容往往与技术发展实际有一定距离,因而学校对教材内容滞后、需要增加新技术、新工艺的呼声甚高。在本套教材的编写中,我们着重开发电子仿真教具,通过电脑演示、模拟原理等手段,学生能对工作原理一目了然,不仅丰富了教材、节省了学校人财物的投入,而且使学生在静态中的接受知识变为了在动态中的理解知识。

复旦卓越·21世纪酒店管理教材编写委员会

再版前言

ZAI BAN QIAN YAN

《现代酒店管理》出版四年,重印四次,出版社告知此教材很受欢迎,还得到国家旅游局的关注。笔者在网上随意搜了家书店,这本教材的书评竟然有200余条,且几乎都是“很实用”“蛮得益”之类,真有点出乎意料。因为高职酒店管理类教材有数百种之多,我这本不作宣传的教材能每年发行5000余册,算是很不错了。得到读者的认可,作者心里就踏实了。记得我在前言中曾提及,本书融入了作者三十多年专业经历与教学实践的不少心得,更是用心之作,在体例和理念上颇有新意,这些对准备步入酒店业的新人乃至行业同仁或有所启发,也可能这就是拙著能得到认同的原委。

编辑提议,对《现代酒店管理》稍作修订后再版,这也是作者的心意。这几年,中国酒店业继续超常规发展,大小网点已达400万家,从业人员达到2000万之多;星级酒店14000家,今后两年仅五星级酒店还要增添500多家,酒店业态也发生了很大变化。这些都迫切需要在教材中有所反映,通过案例的增补、数据的更新以及相关内容的调整,实现本教材的修订。这次再版,全书的整体框架和基本构思没变,主要章节的结构也大致未动,因为诸如住宿业以三种主要业态着手、由案例阐述来表达酒店经营管理的状况等,在专业教学中已得到广大师生认可。至于中国酒店走出国门、国际上市和经济型酒店为代表的集团化、品牌化进程的最新动态则在修订中尽可能作了补充。

中国酒店正全面进入国际化、品牌化的崭新阶段,中国酒店正在当今世界现代服务业中率先创立起中华服务的国际品牌,为中华民族的伟大复兴作出应有的贡献。2013年冬至前夕,国际金钥匙联盟孙东主席由加拿大回国,刚下飞机,与作者彻夜长谈,创建祖国酒店服务国际品牌的激越热情溢于言表,作者感同身受。虽已不处行业和教育一线,仍不敢懈怠,我们能为自己热爱的餐旅事业做点事,真是荣幸。借此机会,也向诸多同行知己、业界朋友为本书修订提出的意见,以及为餐旅业与餐旅教育提出的建议一并致以深深谢意。

都大明

2014年立春于五里湖畔

前言

QIAN YAN

酒店是人类文明的象征,酒店业在全球服务业中是引人注目的行业,其发展速度和行业规模,以及与人类现代生活密切相关的联系都促使其地位日趋重要。当今世界数以亿计的人源源不断地进入这一充满活力、蓬勃发展的朝阳行业。

当今酒店业是全球国际化、现代化程度很高的行业。酒店的内涵和外延可谓包罗万象,而现代酒店更是日新月异,中国酒店业又是三十年改革开放来变化最大的行业之一。要认识酒店这一行业,就需要以世界现代酒店的行业视野,站在历史的时空高度,对酒店进行一番系统的梳理,从中获取比较清晰的认识,进而构建起合理科学的学科框架。

笔者从事酒店业工作进入了第三十五个年头,可以说伴随了中国酒店业改革开放的整个历程;接触酒店教育培训工作也进入了第三十个年头,经历了中国酒店教学发展的全过程,可谓与酒店业结下了不解之缘,与中国餐旅教育相伴而行,深感中国酒店业的发展离不开酒店教育和人才培养。中国酒店业的不断前进,必须更好更快地发展餐旅教育事业。

2007年11月,复旦大学出版社成立复旦卓越·21世纪酒店管理教材编写委员会,这对于中国酒店高等职业教育无疑有着重大的时代意义。它规定了酒店这一专业的社会应用的本质意义,致力于由行业实践着手构建酒店高等职业教学的教材体系。于是笔者欣然允诺,承担起编著《现代酒店管理》的任务。

《现代酒店管理》这门课程,作为一门酒店管理的专业基础课,是所有专业课的肇始;而作为专业课,则又是所有专业基础课的总括。在专业教学中所处的承前启后的位置,决定了酒店管理这门课程的中心地位,规定了它所要担当的提纲挈领的特殊作用。本书在编著中为此作了努力。

本书在一定程度上反映了作者长期教学实践与专业经历的心得体会,编著过程中广泛参阅了一些相关文著,并得到了业内多位朋友的关心,也有赖于我院教学改革的进展和各位同事以及家人多方面的帮助与支持,终于在中秋之际脱稿付梓出版,在此一并深表谢意。限于学识和能力,书中错讹之处实不能免,诚望各位同仁斧正。

都大明

2008年中秋于梁溪河畔

目 录

MU LU

再版前言	1
前言	1
引论 各领风骚数百年	1
第一节 古代酒店的起源和沿革	2
第二节 现代酒店的兴起与发展	9
第三节 中国酒店业的曲折发展	11
案例	17

第一篇 现代酒店概述

第一章 现代酒店概览	23
第一节 酒店的概念与含义	23
第二节 酒店业概览	25
第三节 酒店的特点	30
第四节 酒店经营模式	35
案例	38

第二篇 餐饮业概述

第二章 当代餐饮业	43
第一节 红红火火的餐饮业	43
第二节 五花八门的外食服务	46
第三节 餐饮产业的新特征	52
案例	57



第三章 餐饮企业的经营	60
第一节 餐饮企业的经营要素	60
第二节 餐饮业的机遇与挑战	66
案例	69

第三篇 住宿业概述

第四章 住宿业概览	73
第一节 住宿业的差异	73
第二节 住宿业的分类	76
案例	83
第五章 住宿企业的经营服务	85
第一节 住宿企业的经营理念与服务产品	85
第二节 住宿企业的经营服务	87
案例	96

第四篇 现代酒店经营管理

第六章 现代酒店的经营管理	101
第一节 管理理论	101
第二节 酒店的组织与制度	105
第三节 酒店管理的基本职能	108
第四节 酒店服务管理模式	111
第五节 酒店的领导方式	113
案例	116
第七章 酒店营销管理	117
第一节 酒店市场与酒店营销	117
第二节 酒店营销的四个要素	121
案例	127
第八章 酒店人力资源管理	129
第一节 酒店人力资源管理的意义	129

第二节 导致酒店劳工危机的因素·····	130
第三节 人力资源规划与实施·····	132
第四节 酒店的职业机会·····	137
案例·····	141
第九章 酒店信息与财务管理·····	143
第一节 酒店信息管理·····	143
第二节 酒店财务与预算·····	147
案例·····	153
第十章 酒店物资设备与安全管理·····	155
第一节 酒店物资管理·····	155
第二节 酒店设备管理·····	157
第三节 酒店安全管理·····	162
案例·····	168
第十一章 酒店危机管理·····	171
第一节 现代酒店与危机·····	171
第二节 酒店危机的特点与类型·····	172
第三节 酒店危机预防管理·····	174
第四节 酒店危机应急管理·····	177
案例·····	180
 第五篇 中国酒店业的前景 	
第十二章 中国酒店业的发展前景·····	185
第一节 中国酒店发展状况与问题·····	185
第二节 中国酒店发展趋势与机遇·····	194
案例·····	200
主要参考文献·····	204

引论

各领风骚数百年



学习目标

学完本章,你应该能够:

- (1) 了解古代文明中的酒店;
- (2) 熟悉帝国时代的驿馆;
- (3) 认识中国封建文明中的酒店;
- (4) 了解欧洲酒店的转折;
- (5) 认识中国酒店业的曲折发展。



关键概念

人类酒店起点 帝国时代驿馆 封建文明客舍 豪华酒店 商业酒店
中国现代酒店

史以明鉴,现代酒店业的从业人员和每个准备从事酒店业的人应该对酒店业的发展史感兴趣。酒店的产生和发展过程源远流长,关于酒店业的历史渊源,将追溯到好几千年以前。

酒店业随着社会生产、贸易商旅、交通运输、乡镇城市的逐步发展而日渐兴盛,不管在世界的东方还是西方,在人类早期的文明中都可以找到最早酒店的踪影。在世界酒店业的发展历史中还可隐约感受到伴随世界诸文明兴衰,酒店业在全球几大洲此起彼长、交替领先,相互超越的发展轨迹。有些酒店教科书中把酒店的发展划分为古代客栈、豪华酒店、商务酒店和现代新型酒店四个时期,这似乎还难以反映出整个酒店业发展的概貌及其历史进程。

酒店先在中亚略显端倪,而后在亚欧大陆的东边和北非都相继出现。欧洲在黑暗的中世纪,酒店几乎停滞不前;而中国千年发达的封建文明培育了独具亚细亚农



耕文明特点的酒店业,创造了千余年东方酒店的辉煌。以文艺复兴为转折点,欧洲工业革命浪潮直接催生了近代酒店业。由一批新酒店的建立开始,美国又后来居上推进了现代酒店的形成与发展。世界酒店业正是这样展开了其发展壮大的历史画卷。

值得注意的是,临近新世纪,以中国为代表的亚洲太平洋地区经济迅猛发展,世界著名酒店品牌纷纷进驻,而亚洲本土也逐步崛起了一批世界著名酒店和品牌。在中国这个巨大的酒店市场上,中外酒店集团正共同演绎,揭开酒店业新一轮发展的历史序幕。

第一节 古代酒店的起源和沿革

一、古代文明中的酒店

(一) 古代酒店的起点

关于古代酒店的起源,最早与西亚两河文明相关,这是当今中西方最为普遍认同的一种说法。据历史记载,大约在公元前 4000 年的美索不达米亚地区,生活在底格里斯河和幼发拉底河两河流域的苏美尔人很多是农民,他们出色的农耕技术在当地肥沃的土地上种植和收获了足够的粮食,除了食用外,剩余的可用做交易。苏美尔人还有酿酒技术和烘焙面包技术,酿啤酒成为苏美尔人社会各阶层最普遍的消费品。当地的苏美尔小酒馆就是提供周围居民喝酒并聚会谈论时事的场所,这要算人类最早的酒店了。记载有苏美尔人涉及酒店税收的巴比伦第一部法典——汉谟拉比法典距今约 3 700 多年。



图 0-1 汉谟拉比法典

(二) 古埃及的酒店

古埃及在公元前 2700 年建造了著名的金字塔,这些金字塔成为旅游胜地,吸引人们前去观赏。古埃及旅行很普遍,人们除了参加观看金字塔等观光活动外,还从事贸易和参加宗教活动。这些旅行活动的兴起促发了旅行者食宿的需求,于是提供旅行者吃、住的旅店在埃及出现了。

(三) 古代酒店传说

由于上古时无文字记载,如要依据直接史料对人类早期的旅行活动(包括旅行主要设施的酒店)全貌作出概述是根本不可能的。中西方的神话传说中为我们寻觅人类早期旅行、旅游的踪迹提供了很好的平



图 0-2 当今埃及的仿古酒店

台。在中国古代神话中,中华民族的始祖黄帝经常外出旅行,他“作舟车以济不道,旁行天下”。为了方便旅行,他还在昆仑山修建了一座皇家旅馆——庄严华美的行宫。尧舜禹三代圣王禅让的传说中有尧舜欲禅让于许由之说,许由弗允,“辞尧舜之命,而逆旅舍于鲁(《庄子》)”(推算在约公元前 2080 年)。这里提到的旅舍恐怕是中华远古关于客舍的最早传闻了。这旅舍或许是农家私人的居室。据考古发掘,公元前 2000 年前后,随着克里特文明开始,古希腊出现了许多小国,每个小国都有王宫建筑。到《荷马史诗》中记述的克里特“百城”时代,克诺索斯为代表的王宫已达到相当复杂完备繁华的程度。它们经常用来接待来自远方的游客,实际已具有酒店的某些功能,在相当长时间内成了游客的驻足之地。如伊阿宗率领的“阿耳戈英雄”在远途旅行中,经常应当地国王之邀而住在王宫中,并受到主人的热情款待。



图 0-3 希腊克里特岛王宫遗址



《易经》中,“旅”专指商贾客旅。确实,商旅对中国古代旅行旅游乃至酒店旅舍的萌芽有着特殊的作用。在中国商旅的兴起主要开始于商代,其源头可查证至商部落兴起,农牧结合经济发展,剩余产品增加并逐步积累,引发其频繁的商品交换,商部落开始对外部落进行物物交换的贸易活动。商汤七世祖王亥被商代群臣和后人敬为商旅的祖师爷。公元前 1760 年之前,王亥兄弟服牛,负重至远开拓商旅,至今 3 768 余年。在商朝,君王贵族多是拥有大量生产资料和各种产品的专业商人,



图 0-4 姜尚雕像

殷民十三族中有九族为专业商户。他们需要了解其他地区的生产和需求情况,要去他乡交换自己的产品或商品。于是人类初期的旅行活动——经商旅行产生了。随之酒店和客栈也就应运而生了。《古史考》载,姜太公尚,八十遇文王之前“屠牛于朝歌,卖饮于孟津”,就是有关从事酒店业经营的记述。说明商代的城邑已出现了杀牛卖肉的小贩和出卖肉食酒饭的食肆。

无独有偶,西方早期的客栈也和三位圣人有关。虽然没有黄帝、许由、姜尚这样遥远的传说神话,三位“圣人”曾经参与提供住宿接待的工作。圣·朱利安向陌生人提供住宿接待,成为旅馆业主和旅行者共同供奉的“神圣”;圣·阿曼德,这位法国修士被罗马天主教视为旅馆业的“神圣”,他在比利时修建了好几个被游客赞为食宿好地方的教堂,被认为是一流的经理;在澳大利亚则有教堂供奉一位“为仆人的幸福献出她的一生的农家女孩”——圣·诺派加,她被认为是餐饮服务的“圣人”。

(四) 古希腊客栈

古希腊人为了经商、为了航海探险、为了求学去旅行。古希腊时代更是世界旅游史上宗教旅游最鼎盛的时期,古希腊各个城邦都建有神庙,每当神庙举办节庆活动,人们便从四面八方赶来,渐渐地一些节庆活动覆盖了整个希腊。古希腊的提洛岛、特尔斐和奥林匹斯山是当时重要的宗教圣地,最重要的宗教仪式和节日主要在这些地方举行,届时有音乐、体育竞技等活动。为了寻求圣人的教诲而到特尔斐阿波罗神殿旅行的人很多,政治家、将军和其他一些大人物们也去那里寻求神示。奥林匹亚节是最负盛名的盛典,节庆期间举行持械竞走、战车竞赛和角斗等体育活动,前来参加者不绝于道,每次参加奥林匹亚节的人数虽不尽相同,但平均每次都有四五万人参加。

旅行和旅游当然离不开客栈,有充分证据证明,至少早在公元前6世纪时,古希腊就已经出现了专门接待游客的地方,称为“大众接待者”或“大众接待所”。除了前面提到的众多皇宫成了旅行者和游客的安息之所,各地都有小客栈供旅行者吃住。古希腊的客栈一般只为旅行者提供一晚上的休息,客人可以带着毛巾到最近的公共浴室洗澡,其实浴缸就是一个大盆子,游客斜着身子站在那里,由服务人员往身上泼水。



图 0-5 奥林匹亚古石柱

二、帝国时代的驿馆

(一) 罗马帝国的驿馆

古罗马帝国建立了地跨欧、非、亚的大帝国,修建了2000多公里的御道系统和公路网络,所以就有“条条道路通罗马”这句话。古罗马时期,酒店主要是在罗马帝国所设驿站的基础上发展起来的。古罗马道路上每30公里就有一个类似的驿站设置。道边有国王驿馆和设备较完备的驿站。最初目的是供皇帝公使以及其他公务人员免费住宿的,后来也接待往来的民间旅客。罗马帝国的驿站一般都较大,面积有200平方米以上,并设有餐厅,可为旅客提供很多美食,也为古罗马人出行提供了较舒适的旅途休息场所。

随着海上丝绸之路兴起,古罗马商务旅行相当活跃,极大地推进了酒店业的发展。在今天意大利南部的庞贝城遗址,还保存着目前可能是世界上最古老的酒店遗址。人们可以据此窥见距今2000余年前欧洲的酒店状况。



图 0-6 庞贝古建筑遗址

(二) 秦汉王朝的驿馆

“凡过野之道，十里有庐，庐有饮食；三十里有宿，宿有路室，路室有委托；五十里有市，市有候馆，候馆有积。”这是先秦时对驿馆最初状况的记载。意即先秦时在两城邑间每十里、三十里、五十里分别设有庐舍、路室和候馆专供传递公文与往来官吏休息食宿。至于京城中则有规格更高、设施更好的“诸侯之馆”或“蛮夷邸”，用以接待来京的诸侯或使者。

汉代时，驿馆制度已很完备，凡交通要道沿途均设置亭传、传舍、馆舍、邸舍、客舍等食宿设施。其中传舍、馆舍、邸舍一般设立在城中，相对更宽大。道路四通如网，各种食宿星罗棋布，“邮亭著地，亦如星舍著天也。”据记载，汉代亭数多达 29 635 个。

(三) 帝国时代的酒店

纪元前后这几百年，历史学家称为帝国时代，这一时期，在西方以希腊罗马为主要代表，东方则为中国春秋战国诸子百家到秦汉一统为代表，分别开创了东西方文明的辉煌。它既创造了灿烂的古代文明，还诞生了人类思想宝库中第一批珍贵的精神财富，历久弥新，一直影响到现在，故文化学者也称其为核心时代。

帝国时代创造了世界酒店发展的第一个高峰。几乎同时，东西方帝国的疆域内都建有以驿道为代表的道路系统，而且又都以承担帝国政治统治驿传为开端，而沿着驿道旁纷纷建造起驿站、驿馆。它们成了两千多年前亚欧非大陆上规模庞大的政府接待系统，并逐渐衍生社会服务功能，这些驿站、驿馆无疑是那个时代酒店服务接待职能的主要载体。而作为罗马帝国、秦汉王朝的都城王室和宾舍，又都扮演着国家迎宾馆的角色。

至于民间的小客栈，东西方则有着明显的差异。可能由于文明方式的不同，西方的小客栈声名狼藉，而以较专业的农耕文明为基础的中国酒店较多具有诚信的服务。值得一提的是联系着东西方文明的丝绸之路，它并不是一条康庄大道，中间甚至要穿越沙漠和高山，但以阿拉伯商队为中坚代表，把东方的长江黄河一直至欧洲地中海、北海贯通。其间，中国的驿馆、中东的商队客店、古罗马的棚舍可谓集中了那个时代酒店的主要类型。

三、封建文明的客舍

罗马帝国解体后，欧洲从此进入了史称之为黑暗的中世纪。在中世纪，欧洲的

内陆交通几乎没有发展,一些地区更是每况愈下。在中世纪最早几百年中,旅舍已感不够,以至旅行者不得不随身带粮食和取火匣,有时还要露天睡觉。在当时欧洲旅途中不会有宾至如归的感觉,不但客栈寥寥无几,小客栈中多是肮脏和拥挤不堪,还有不少害虫。

与欧洲的中世纪萧条的酒店迥然不同,在亚细亚中华大地上,从隋唐到宋元明酒店业可谓一片兴旺。

(一) 隋唐酒店的兴盛

隋唐时,“朝贡不绝,商旅相继”,驿馆随旅游的发展呈现出官办、民办两大类的官营以及华人、胡人经营的三种大形态,即政府驿馆、民间旅舍和外域人办的“胡邸”。盛唐时,官府的驿馆有1539所,官宦的游宿主要由这些驿馆提供方便,就如王维在《送元二使安西》诗中“渭城朝雨浥轻尘,客舍青青柳色新”所描述的那样。而各类民间私办旅舍遍布在全国各地,如长安、洛阳、扬州、广州、泉州等。

(二) 宋代酒店的繁华

宋代的驿馆建筑和管理都较唐代有所进步,旅行者需要官发的驿券、馆券、食券方能享受相应的食宿服务。不同职衔的官吏,不同事由在馆驿食宿都有具体的限定。民间旅舍也很活跃,除了住客外,还有专营或兼营储存货物的客栈。宋代张择端《清明上河图》长卷,可谓生动形象地再现了客店繁盛的历史景象。此外,宋代旅店还有了自己的行会组织。



图 0-7 高邮孟城古驿站



图 0-8 清明上河图

(三) 元明清酒店的服务

元代的驿站系统适应元帝国的需要,规模空前。“元制站赤者,驿传之译名