



中国旅游业“十二五”高等教育教材

Tourism Management Series

酒店管理

HOTEL MANAGEMENT

刘伟著



 中国人民大学出版社



中国旅游业“十二五”高等教育教材

Tourism Management Series

酒店管理

HOTEL MANAGEMENT

刘伟著

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店管理/刘伟著. —北京: 中国人民大学出版社, 2014. 10

中国旅游业“十二五”高等教育教材

ISBN 978-7-300-20005-7

I. ①酒… II. ①刘… III. ①饭店-商业企业管理-高等学校-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 225659 号

中国旅游业“十二五”高等教育教材

酒店管理

刘伟著

Jiudian Guanli

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511770 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京宏伟双华印刷有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

版 次 2014 年 11 月第 1 版

印 张 29.75 插页 2

印 次 2014 年 11 月第 1 次印刷

字 数 735 000

定 价 59.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

中国旅游业“十二五”高等教育教材

编审指导委员会、编委会

编审指导委员会

主任：王志发（国家旅游局副局长）

副主任：魏洪涛（国家旅游局人事司司长）

委员（按姓氏音序排列）：

保继刚（中山大学）

戴斌（中国旅游研究院）

何建民（上海财经大学）

李天元（南开大学）

宋海岩（香港理工大学）

吴必虎（北京大学）

谢彦君（东北财经大学）

余昌国（国家旅游局人事司）

编委会

主编：吴必虎（北京大学）

副主编（按姓氏音序排列）：

高天明（海航酒店集团）

谢彦君（东北财经大学）

于良（美国乔治华盛顿大学）

委员（按姓氏音序排列）：

崔凤军（浙江工商大学）

戴光全（华南理工大学）

高峻（上海师范大学）

马耀峰（陕西师范大学）

田里（云南大学）

张辉（北京交通大学）

张润钢（首旅集团）

邹统钎（北京第二外国语学院）

邹益民（浙江大学）

序 言

酒店业是一个古老的行业。古有客栈，今有酒店，流传了近700年的《马可·波罗游记》中对中国古代客栈的繁盛景象曾有详细记载。遥想当年丝绸之路上，边境的城邦里星罗棋布的客栈旅店，在繁华的夜色里定是一番美丽的景象。

酒店业也是一个年轻的朝阳行业。拥有复杂管理体系的现代酒店，即便在西方也不过百年历史，在中国则更短暂，改革开放以前几近空白。改革开放30多年来，人们的消费水平日益提升，中国已将旅游业纳入国家战略体系，并已成为当之无愧的世界第一酒店大国，现代酒店业这片广阔的蓝海正徐徐铺展在我们面前。消费者无论是对商务酒店还是对度假酒店的需求，无论是对豪华酒店还是对经济快捷酒店的向往，无论是对主题酒店还是对家庭旅馆的追求……无不推动着中国酒店业向前跃进，为雄心勃勃的当代中国酒店人带来了百年难遇的大好机遇。

“人”是全部，“人”是唯一。酒店行业的健康发展，中国实现由酒店大国向酒店强国的“历史转身”，关键在于人才的培养。如何培养既掌握现代酒店管理理论，又具有实操能力的高素质创新型酒店管理人才，已经成为摆在旅游教育及当代中国酒店人面前迫在眉睫的重大课题，其中，教材建设是人才培养十分重要的环节。

然而，纵观当前已出版的酒店管理教材，还存在明显的不足和缺陷，缺少一本有分量的、既具有超前的理念又具有实际应用价值的酒店管理教科书。部分作者由于缺乏酒店管理的实践经验，以及对现代化酒店管理的认识，因而不能立足酒店，更不能站在行业的前沿，所编写的教材内容空洞、方法落后。一些教材从理论到理论，将一些管理学原理生硬地照搬到酒店管理教材中，学生学完以后，对酒店管理实践依旧茫然，对实际的酒店管理仍然是“一头雾水”。

刘伟教授是中国酒店教育的名家，同时也是深受业界尊重的资深酒店管理专家。刘伟教授具备国际化视野和高星级现代化酒店管理的实践经验，其新作《酒店管理》在详细阐述酒店管理理论和知识的基础上，融汇了其酒店管理实践经验，以及访问众多行业精英的所思所得。因此，这是一本将理论与实践完美结合的经典教材。

陆游诗云“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”，细细读完本书之后，却只觉得这“纸上得来”的分毫不浅。本书介绍了具有国际化视野的先进的管理理念和管理方法，创新性地设计了“经理的困惑”这一主线，将众多行业精英对于困惑的阐述与解答生动地展现在我们面前。本书对于相关专业本科生乃至研究生都是难得的甘泉。即便是在酒店行业摸索探寻多

年的职业经理人，读完本书也会受益匪浅，面对困扰自己多年的酒店管理难题会有豁然开朗之感。

“国际酒店、民族品牌、中国服务、中国创造”，要实现这一目标，让中国酒店崛起于世界之巅，有赖于莘莘学子、酒店同仁不断学习、创新、践行。作为当代中国酒店业的“弄潮儿”，面对这样一片亟待开拓的广阔天地极为幸运，也大有可为。千里之行，积于跬步，刘伟教授的这本佳作，就是酒店人自强路上一块坚实的垫脚石，不仅适合用作旅游及酒店管理专业本科教材，同时也是旅游管理专业硕士（MTA）的一本好教材。

是为序！

彭建军

恒大酒店集团董事长

恒大集团副总裁

前言

本书将从酒店业发展的历史入手，涵盖酒店投资、设计、酒店管理公司的选择、管理合同的谈判、酒店的日常运营以及酒店经营管理的未来发展趋势，从酒店业主和经营管理方等不同的视角，向旅游管理及酒店管理专业的学生全方位、立体化地展示酒店管理的全景图。

坦率地讲，国内有关酒店管理的教材已出版了很多，那么为什么还要编写这本《酒店管理》呢？

写一本面向国内旅游院校的酒店管理教材，一直是本人的一个夙愿、一个未了的情结。2012年，中国人民大学出版社的编辑来到我的办公室，谈到中国人民大学出版社正在出版一套面向国内旅游院校及MTA教育的旅游管理专业精品教材，并诚恳地希望我能写一本旅游或酒店管理的教材。编辑的真诚和对旅游教育的热心感动了我，促使我下决心编写一本酒店管理教材。当然，适应当前高等教育改革的形势，满足旅游管理专业培养复合型、应用型人才的需要，是编写本书的最主要、最根本的原因。

那么，本书有哪些创新之处呢？

（一）内容创新

本书不仅包含酒店经营管理的原理、方法和理论，还根据当前酒店业的发展形势，加入酒店筹建、开业、集团化管理、管理合同谈判以及未来世界酒店业发展趋势方面的章节。学生学完这门课程以后，对酒店管理将有一个全面系统的认识，能掌握具体的经营管理方法，有助于走上工作岗位后立即进入角色，胜任酒店管理工作。

考虑到当前国内酒店业发展十分迅猛，高星级酒店如雨后春笋般出现，许多旅游和酒店管理专业的学生将作为科班出身的专业人士参与酒店的筹建、开业和管理，因此，除了传统教材中的酒店概述以及酒店的日常运营与管理等之外，本书还包括酒店投资、设计、管理合同谈判、开业管理以及酒店未来发展趋势等内容。另外，旅游与酒店管理专业本科毕业生应该定位为未来的酒店总经理等高级管理人员，因此，本书中专门设计了一章讲述酒店总经理的工作内容、素质要求等。

（二）体例创新

本书内容丰富，并突破传统教材的编写体例，分为三篇：上篇“酒店筹建与开业”（含酒店投资、设计、管理合同谈判、开业管理）；中篇“酒店部门运营与管理”；下篇“酒店业发展趋势”。

体例的创新还表现在教材的鲜活性上。在每章的开头，以“经理的困惑”专栏的形式引

出与本章内容相关的热点问题，并在章末展示向全国高星级酒店职业经理人征集的答案，附上答复者的姓名、职位、照片和酒店名称。

（三）强调实用性

本书从始至终将紧贴酒店管理实践，介绍现代化酒店的管理方法，使学生能够学以致用，喜欢上这门课程。实用性是本书编写的指导思想，为此，本人于2012年专门到某五星级酒店担任副总经理一职，获取了十分宝贵的实践经验。

（四）突出先进性

本书集中介绍了当前国际酒店业最先进的管理理念和方法。同时，在“酒店市场营销”一章介绍了最新的酒店网络营销、微博营销、微信营销、微电影营销等内容。

（五）建设配套酒店管理网站

为配合本书的教学使用，我们建设了酒店管理网站：刘伟酒店网（www.LiuweiHotel.com），并聘请国内外酒店总经理等高级管理人员担任网站顾问，回答师生们有关酒店管理的问题。同时，网站还建有“酒店论坛”，可供旅游院校师生和业界酒店管理人员进行互动交流。

本书创新性、实践性强，既适合用作旅游管理专业和酒店管理专业本、专科教材，也适合用作旅游管理专业硕士（MTA）教学用书。

本书得到广东省高等教育创新强校工程“广东省加快发展高端服务业研究”项目资助。

最后，我真诚地期待本书能够得到广大读者的厚爱，并期望广大读者和旅游院校师生对本书提出建设性的意见和建议，使本书再次修订时，能够在内容和体系上更加完善，以便更好地满足旅游院校的教学需要。

刘伟

广东金融学院国际旅游研究所所长

致 谢

本书在编写过程中得到了众多组织和业界精英人士的鼎力支持。

(一) 支持单位

国家旅游局

恒大酒店集团

洲际酒店管理集团

广州香格里拉酒店

希尔顿国际酒店集团

广州锦派酒店咨询有限公司

中国旅游饭店业协会

国际酒店金领袖联合会

国际白金管家联盟

国际皇金管家服务联盟

世界金钥匙酒店联盟

世界酒店联盟

世界酒店领袖中国会

亚洲酒店论坛

《酒店职业经理人》杂志社

《中国酒店》杂志社

《世界酒店》杂志社

(二) 顾问团队

为了写好本书，使其更好地贴近行业、贴近国际，我们还聘请了很多国际酒店集团、国内酒店管理公司和高星级酒店的总经理等担任本书顾问。

Paul D. Hugentobler：洲际酒店集团大中华区南中国区域总经理、深圳华侨城洲际大酒店总经理

Benoit Amado：法国雅高集团上海虹桥美爵大酒店总经理

彭建军：广州恒大酒店集团董事长、恒大集团副总裁

高天明：海航国际酒店管理有限公司总裁、中国酒店协会副会长

徐桂生：杭州金马酒店管理公司总经理（原重庆贝迪颐园温泉度假酒店总经理、南京金

陵酒店国际酒店管理公司副总经理、九寨沟国际大酒店总经理)

张谦：广西南宁邕州酒店管理公司总经理

夏国跃：宝龙地产企业发展中心总经理，负责管理所属近 20 家五星级酒店（原五星级杭州皇冠大酒店总经理、龙禧大酒店总经理、中国远洲酒店管理公司 CEO)

陈浩：香港金麒麟国际酒店管理公司副总经理、康城国际酒店总经理（原桂林假日宾馆总经理、香格里拉沈阳商贸酒店中方总经理、海德华美达大酒店总经理)

余昌国：国家旅游局人事司副司长、国家级饭店星评员

张楠：中国旅游酒店业协会理事、广州瑞银数码港酒店有限公司总经理兼广州日航酒店/Hotel Nikko Guangzhou（筹/国际五星级）业主代表

冯健：广州东方宾馆副总经理

雷州：广州大厦总经理

李穗深：洲际酒店集团佛山宾馆皇冠假日酒店常务副总经理

唐伟良：美国饭店协会教育学院高级顾问、全国旅游星级饭店评定委员会国家级星评员、国际酒店金领袖联合会常务理事、东莞塘厦三正半山酒店总经理

(三) 旅游院校老师支持

为了写好这本书，本人还以信函和电子邮件的方式，专门向国内旅游院校的酒店管理任课教师征求教材编写意见，很多教师从使用者的视角，给出了具有建设性的意见和建议。此外，我们还聘请旅游院校教授及骨干教师组成庞大的专业团队，负责提供酒店管理案例、进行网上互动答疑等。他们是：

魏卫：华南理工大学旅游系系主任、教授

郭淑梅：湖州师范学院旅游系系主任

李晓莉：广州大学中法旅游学院酒店会展系系主任

张瑛：中央民族大学管理学院副教授

皮平凡：广东财经大学环境与旅游学院副院长、副教授

傅晶：东北林业大学旅游系副教授

颜丽：济南大学旅游学院副教授

周晓梅：济南大学旅游学院副教授

冯郑凭：广东外语外贸大学南国商学院旅游系副教授

黄慧玲、冯艳芳：南阳师范学院旅游与环境规划学院讲师

周秋巧：浙江省台州学院副教授

对于上述职业经理人、酒店管理专家以及院校教师，在此表示诚挚的谢意，感谢他们无私的奉献和对中国旅游教育事业做出的贡献。

最后还要感谢我的学生黄秀怡、黄旭珠、张蕊，她们为本书制作了精美的课件。

刘伟

目 录

上篇 酒店筹建与开业

第一章 酒店概述	3
第一节 酒店业的发展历史.....	4
第二节 酒店的类型.....	6
第三节 酒店的等级	12
第四节 酒店组织架构	16
关键术语	18
复习思考题	18
案例分析	18
补充与提高	19
酒店经理人对“经理的困惑”的答复	20
第二章 酒店经营模式选择	21
第一节 酒店经营的基本模式	22
第二节 酒店管理公司的选择	26
第三节 委托管理中的合作意向书	29
第四节 酒店管理合同谈判	32
第五节 酒店委托管理中的采购控制	38
关键术语	40
复习思考题	40
补充与提高	41
酒店经理人对“经理的困惑”的答复	53
第三章 国际著名酒店管理集团简介	55
第一节 洲际酒店集团	56
第二节 温德姆酒店集团	59
第三节 希尔顿集团	62
第四节 万豪国际集团	64
第五节 雅高集团	68
第六节 精品国际酒店集团	70
第七节 贝斯特韦斯特国际集团	73

第八节 凯悦酒店集团	74
第九节 喜达屋酒店及度假村国际集团	76
第十节 香格里拉酒店集团	79
关键术语	81
复习思考题	81
案例分析	81
补充与提高	82
酒店经理人对“经理的困惑”的答复	84
第四章 酒店筹建与开业管理	85
第一节 酒店设计	86
第二节 酒店开业筹备工作的主要内容	90
第三节 酒店开业前的证照准备	93
第四节 酒店开荒	95
第五节 酒店开业典礼	97
关键术语	102
复习思考题	102
案例分析	102
补充与提高	106
酒店经理人对“经理的困惑”的答复	111
中篇 酒店部门运营与管理	
第五章 酒店总经理	117
第一节 总经理的岗位职责与素质要求	118
第二节 总经理的日常工作内容	121
第三节 总经理必须读懂重要的财务报表	125
第四节 总经理的经营理念与管理哲学	136
第五节 总经理的年终工作总结	139
关键术语	142
复习思考题	142
案例分析	142
酒店经理人对“经理的困惑”的答复	146
第六章 前厅运营与管理	149
第一节 前厅部概述	150
第二节 礼宾服务管理	155
第三节 总台接待与销售管理	163
第四节 收银业务管理	168
第五节 行政楼层管理	175
关键术语	179
复习思考题	179
案例分析	179
补充与提高	180
酒店经理人对“经理的困惑”的答复	181

第七章 客房运营与管理	183
第一节 客房部概述.....	184
第二节 客房部组织架构.....	186
第三节 客房部经理.....	190
第四节 客房服务质量管理.....	193
第五节 个性化服务与贴身管家.....	199
第六节 客房卫生管理.....	203
第七节 客房成本控制.....	210
关键术语.....	214
复习思考题.....	215
案例分析.....	215
补充与提高.....	215
酒店经理人对“经理的困惑”的答复.....	217
第八章 餐饮运营与管理	218
第一节 酒店餐饮管理的主要内容和任务.....	219
第二节 餐饮部组织架构.....	221
第三节 餐饮服务管理.....	227
第四节 厨房设计与管理.....	234
第五节 菜单设计与管理.....	241
第六节 餐饮产品定价.....	246
第七节 餐饮成本控制.....	251
关键术语.....	257
复习思考题.....	257
案例分析.....	258
补充与提高.....	260
酒店经理人对“经理的困惑”的答复.....	261
第九章 酒店工程管理	263
第一节 酒店工程管理的主要任务.....	264
第二节 工程部组织架构.....	265
第三节 酒店设备管理.....	267
第四节 酒店能源管理.....	278
关键术语.....	279
复习思考题.....	279
案例分析.....	280
补充与提高.....	281
酒店经理人对“经理的困惑”的答复.....	282
第十章 酒店安全管理	284
第一节 酒店主要安全问题及其防范.....	285
第二节 火灾的预防、通报及扑救.....	290
第三节 顾客人身和财物安全的责任问题及酒店的权利和义务.....	295
关键术语.....	302
复习思考题.....	302

案例分析·····	302
补充与提高·····	304
酒店经理人对“经理的困惑”的答复·····	305
第十一章 酒店宾客关系管理·····	306
第一节 客历档案的建立·····	307
第二节 大堂副理与宾客关系主任·····	311
第三节 宾客沟通技巧·····	316
第四节 客人投诉及其处理·····	319
关键术语·····	327
复习思考题·····	327
案例分析·····	327
补充与提高·····	328
酒店经理人对“经理的困惑”的答复·····	329
第十二章 酒店市场营销·····	330
第一节 酒店市场销售部组织架构与职务说明·····	331
第二节 客房定价法与价格策略·····	341
第三节 酒店销售人员的销售艺术·····	344
第四节 预订业务管理·····	346
第五节 酒店网络营销·····	353
第六节 酒店新媒体营销·····	357
关键术语·····	361
复习思考题·····	361
案例分析·····	361
补充与提高·····	362
酒店经理人对“经理的困惑”的答复·····	363
第十三章 酒店人力资源管理·····	365
第一节 酒店定员·····	366
第二节 酒店员工的素质要求与服务意识·····	367
第三节 新员工的入职指导·····	371
第四节 员工培训·····	375
第五节 员工激励·····	384
第六节 酒店员工的考核与工作评估·····	389
关键术语·····	394
复习思考题·····	394
案例分析·····	394
补充与提高·····	395
酒店经理人对“经理的困惑”的答复·····	396

下篇 酒店业发展趋势

第十四章 酒店收益管理·····	401
第一节 收益管理·····	402

第二节 收益管理在酒店的应用·····	403
第三节 收益管理经理·····	406
第四节 酒店收益管理发展现状及前景展望·····	410
关键术语·····	413
复习思考题·····	413
案例分析·····	413
补充与提高·····	414
酒店经理人对“经理的困惑”的答复·····	416
第十五章 酒店设计与装修的发展趋势·····	418
第一节 酒店总体设计大趋势·····	419
第二节 客房设计与装修的发展趋势·····	420
第三节 智能技术在酒店设计与装修中的应用·····	424
关键术语·····	426
复习思考题·····	426
案例分析·····	427
补充与提高·····	427
酒店经理人对“经理的困惑”的答复·····	429
第十六章 酒店业经营管理的发展趋势·····	431
第一节 酒店服务的发展趋势·····	432
第二节 酒店经营的发展趋势·····	435
第三节 酒店管理的发展趋势·····	442
关键术语·····	448
复习思考题·····	448
案例分析·····	448
补充与提高·····	450
酒店经理人对“经理的困惑”的答复·····	451
第十七章 酒店管理新理念·····	452
第一节 员工第一·····	453
第二节 客人不是“上帝”·····	454
第三节 为一线员工充分授权·····	455
关键术语·····	456
复习思考题·····	456
案例分析·····	456
酒店经理人对“经理的困惑”的答复·····	458
附录·····	460
参考文献·····	463

HOTEL MANAGEMENT · 上篇

酒店筹建与开业

