



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

21世纪新概念教材：“换代型”系列·高等职业教育旅游与饭店管理专业教材新系

饭店管理概论

蒋丁新 主编

(第六版)



FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

普通高等教育“十一五”国家级规划教材

21世纪新概念教材：“换代型”系列·高等职业教育旅游与饭店管理专业教材新系

饭店管理概论

蒋丁新 主编

(第六版)



FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

大连

图书在版编目 (CIP) 数据

饭店管理概论 / 蒋丁新主编. —6 版. —大连: 东北财经大学出版社,
2018.3

(高等职业教育旅游与饭店管理专业教材新系)

ISBN 978-7-5654-3102-9

I. 饭… II. 蒋… III. 饭店-企业管理-高等职业教育-教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 032240 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连图腾彩色印刷有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 185mm×260mm 字数: 479 千字 印张: 21.5

2018 年 3 月第 6 版 2018 年 3 月第 27 次印刷

责任编辑: 许景行 龚小晖 责任校对: 时 博 刘慧美

魏 巍

封面设计: 冀贵收 版式设计: 钟福建

定价: 39.00 元

教学支持 售后服务 联系电话: (0411) 84710309

版权所有 侵权必究 举报电话: (0411) 84710523

如有印装质量问题, 请联系营销部: (0411) 84710711

总序

如今，中国的旅游管理教育已经走过了二十多年的历程。二十多年，对于人生而言，可说已经走近成熟了。然而，对于一个学科的发展来说，这么短的时间恐怕只能孕育学科的胚芽。万幸的是，这二十多年不同于历史进程中的一般二十多年。由于我们坚持了改革开放的政策，我们的视野由此而得到扩展，我们的信心由此而得到强化，我们的步伐也由此而得以加快。所以，虽然只有二十多年，但在中国的教育园地和学科家族中，旅游管理经过有效的分化与发展，已经形成了学科体系的基本雏形。如今，旅游管理专业把中等职业教育作为起点，并设有高职高专、普通本科和研究生教育（包括硕士和博士研究生教育）。这样完整的教育层次系统，展示了旅游管理教育发展的历程和成果，同时也提出了学科建设中的一些迫切需要解决和面对的问题，其中最重要的一点，就是如何在不同的教育层次和不同的教育类型上对教育目标和教学模式进行准确定位。当旅游管理高等教育领域中开始出现职业教育这种新的教育类型时，这一点就尤其显得突出了。

我国改革开放后得以重建的高等教育体系向来注重的是学科教育，一直没有给高等职业教育以足够的重视。困扰教育家们的问题似乎不是学科教育和职业教育的关系问题，而是在学科教育体系中如何区别普通专科教育与本科、研究生教育的层次和定位问题。二十多年的教育实践证明，人们在这三个层次上所做出的定位努力没有得到应有的效果。相反，在几乎所有的专业领域，都或多或少地存在着一种倾向，即专科教育仅仅是本科教育的简单压缩，而研究生教育仅仅是本科教育的有限延伸。这种状况导致了人才培养的低效率，也由于人才规格的错位而造成了人才使用上的浪费，甚至引起社会用人单位与教育机构之间在这个问题上的矛盾。

正是由于存在着这种带有普遍性的问题以及解决这种问题的动力，我国高等教育近年来的改革在这方面才有了比较大的突破：高等普通专科教育向高等职业教育转轨。这种转轨使高等职业教育在一定程度上提高了层次，引起了社会的重视，从而使高等职业教育成为高等教育体系中的重要类型。高等职业教育的登堂入室，创造了一种有效的社会氛围，也反过来促使普通专科教育不得不重新审视自己所一贯坚持的教育思想和教学模式，正视自己所面临的问题，并抓住历史的机遇。换言之，普通专科改弦更张的内力和外力都已经具备了。这种转型，是一种全方位的转换，而不是局部的调整。它涉及培养目标的重新定位、教学模式的重新选择和教学条件的有效变更。从培养目标上看，高等职业教育将更加突出人才规格的专业技能性和岗位指向性；从教学模式上看，要着力体现专业设置的职业性、教学内容的实用性和教学过程的养成性；而从教学条件上看，则必须实现教学主体的双元化（即产业部门和教育部门的有效合作）、教师队伍的“双师身份”，并拥有完备的实训手段。只有在以上几个层面实现全面转型，高等职业教育

才能培养出合格的人才。在这方面,德国的双元制教学模式、加拿大的以能力培养为中心的CBE教学模式、澳大利亚的TAFE职业教育模式以及国际劳工组织的MES(职业技能模块组合)教学模式,都有值得我们借鉴的东西。

然而,比较发达国家的高等职业教育实践,我国的高等职业教育近年来并没有完全摆脱传统的学科教育模式的束缚,有的专业领域的高等职业教育与原来的普通专科教育相比,可谓换汤不换药。目前的旅游管理专业高等职业教育在很大程度上就是这样一种情况。中国在旅游管理专业实行高等职业教育是在全国职业教育工作会议召开后,与其他一些专业同时步入职业教育领域的。由于中国旅游管理类专业的普通高等教育二十多年来所追寻的教育模式也一直是学科教育的模式,由于人们对旅游管理高等职业教育的性质认识不清,由于整个社会还不能建立起对旅游高等职业教育的有效支持机制,由于转型后的普通专科院校在实施职业教育时缺乏相应的软件和硬件条件,甚至由于一部分高等职业教育机构的办学动机错位等原因,脱胎于这种背景的职业教育,就自然难以脱离学科教育的定式,难免出现教育的低效率状况。其结果是导致这样一种局面:当前的旅游管理专业的高等职业教育不过是由一些“新生的”或“转型的”教育机构承办的传统的学科教育的翻版。这种翻版在教师的知识背景、教学设计的结构安排、教材的选择和使用以及实验室建设等方面都有所体现。这种教育模式的后果,不仅仅是教育资源的浪费和学生受教育机会的丧失,而且也是旅游产业发展机会的丧失。

解决这个问题,实际上是一个系统性的工程,非一朝一夕之功所能奏效。高等职业教育思想的改变,教师的培养,尤其是全社会的职业教育体制和机制的构建和完善,都需要一个过程。但是,这里也有可以马上做起的工作,那就是教材的建设。

教材是教育实施过程的重要载体之一。尽管教材建设也同样需要有成果的积累,但在一定情况下,教材建设的先进性、前瞻性和科学性是可以实现的。尤其是第二次世界大战以后发达国家在旅游教育领域所积累的经验,如职业教育和普通学科教育间的差别以及实现这种差别教育的制度性建设,在职业教育领域已经取得的多方面成果,在职业教育的人才规格、培养目标、教育特色等方面形成的认识,在教材建设中所探索出的先进经验等,这些都可以成为今天我国旅游职业高等教育发展的基本参照和经验宝库。东北财经大学出版社现在推出的这套旅游与饭店管理专业高等职业教育教材,正是在这种认识和思想主导下完成的一个大动作。这套教材的问世,其意义将不仅仅局限在高职教学过程本身,而且还会产生巨大的牵动和示范效应,将对旅游与饭店管理专业高职教育的健康发展产生积极的推动作用。

目前推出的这套“高等职业教育旅游与饭店管理专业教材新系”,是在原“高等专科旅游管理专业系列教材”的基础上不断优化改版形成的。原专科教材由于定位准确、风格明显、作者队伍精干,已得到全国各大专院校的普遍认可。而为了适应蓬勃兴起的高等职业教育的需要,改版教材无论是在指导思想上还是在内容的组织上,又都做了彻底的调整。改版教材的相继编写,充分体现了全体编者对旅游与饭店高等职业教育规律和特征的认识,对旅游与饭店管理专业高等职业教育的规格、层次、教育对象的特点的把握,对职业教育与普通学科教育的区别的理解,以及对发达国家职业教育的借鉴。同时,这套教材也体现了我国高校教师在感受20世纪90年代世界范围内兴起的以满足旅

游者个性化需求为导向的“新旅游”这一时代脉搏之后所做出的积极反应,从而使这套教材有了更超前的视野。这种独特而新颖的教材编写思路,最终还通过在教材形式建设上颇具匠心的处理而进一步得以体现,使这套教材成为一种能打破传统学科教学模式、适合高职教育的目标和学生特点,同时反映教材编写样式之世界潮流的全新的“换代型”教材。凡此种种,都足以说明这是一套有特殊奉献的高质量教材。坦率地说,这套教材的问世,应该是目前旅游管理类专业高等职业教育领域的一件幸事。

东财版“21世纪新概念教材:换代型系列·高等职业教育旅游与饭店管理专业教材新系”自20世纪90年代末全套推出到2015年,绝大部分已出五版,印刷20余次,其中有八种入选“普通高等教育‘十一五’国家级规划教材”,两种分别入选“教育部普通高等教育精品教材”和“中国旅游协会旅游优秀教材”,四种入选“‘十二五’职业教育国家规划教材”,深受广大高职院校师生的欢迎与喜爱。

为了将《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》中提出的“着力提高人才培养水平”,“坚持育人为本,德育为先”,“强化能力培养,创新人才培养模式”,“着重培育学生的主动精神和创造性思维”等新时期教育要求进一步落到实处,完成“十二五”起我国高等职业教育新型人才培养的阶段性的目标,专业课程教材必须与时俱进,体现国内外先进的专业技术水平、教育教学理念和课改新趋势,同步实现课程教材建设的模式转换。为此,我们于2012年底启动了对四版教材的全面修订,于2013起推出全新的第五版,2016年起推出与时俱进的第六版。

六版教材在研究和能动落实新时期国家教育部关于高等职业教育定位相关文件精神与要求的基础上,从以下方面沿着“21世纪新概念教材:换代型系列”的方向继续前行:

1.同步提升了高等职业教育旅游管理类专业的人才培养目标定位。借鉴发达国家高等职业教育关于“职业教育与学术教育有机结合”的课改经验,“克服高职各类专业的同质化倾向”,将高等职业教育旅游管理类专业人才培养目标由先前的“教高〔2006〕16号”(培养“面向生产、建设、服务和管理第一线高素质技能型专门人才”),经过“教职成〔2011〕9号”、“教高〔2012〕4号”和国发〔2014〕19号等文件的一般定位(培养“高端技能型人才”、“应用技术型人才”乃至“技术技能人才”),提升到“职业知识”、“职业能力”与“职业道德”并重的“高等复合应用型”人才培养目标上来;同时,对照《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》关于“创新人才培养模式”“着重培育学生的主动精神和创造性思维”等新时期教育要求,将“问题思维”和“创新意识”培养纳入新版教材的人才赋型机制中。

2.兼顾了“衔接”和“层次区别与提升”。在教学重点、课程内容、能力结构等方面,既细化了高职教材与中职教材的有机衔接,也研究和探索了前者不同于后者的层次区别与提升。

3.兼顾了“工学结合型”教育所要求的“双证沟通”与“互补”。在把国家职业资格标准融入专业课程内容与标准的同时,一方面着眼于高等职业学历教育与职业培训的重要区别,强化了对学生“职业学力”的全面建构,另一方面通过同步反映行业领域、国内外高职教育教学及课程改革新发展、新标准、新成果,弥补国家职业资格标准的相

对滞后性。

4.兼顾了“理论”、“实务”、“案例”和“实训”等教学与训练环节。与只侧重“实务”的中职教材不同,六版教材依照“原理先行、实务跟进、案例同步、实训到位”的原则,循序渐进地展开高职教材内容。

5.扩展了“职业学力”建构的基本内涵。将学生“职业学力”基本内涵的建构由先前的“职业知识”和“职业能力”两者并重,扩展到“职业知识”、“职业能力”和“职业道德”三者并重,致力于建构以“健全职业人格”为更高整合框架的教材赋型机制。

6.兼顾了各种教学方法。将“学导式教学法”“案例教学法”“问题教学法”“讨论教学法”“项目教学法”“工作导向教学法”等诸多先进教学方法具体运用于专业课程各种教学活动、功能性专栏和课后训练的教材设计中。

联合国教科文组织的研究表明:进入21世纪,不少学科知识更新周期已缩短至2~3年,处于知识结构表层的应用类学科知识尤其如此。这意味着在高职院校学习的相当多知识在毕业后已经过时。为应对日益加速的“知识流变性”,自第六版起,本系列教材将“自主学习”视为与“实训操练”同等重要的能力训练:在奇数各章“学习目标”的“职业能力”中用“自主学习”子目标替换第五版“实训操练”项,并相应调整了其章后“基本训练”中“能力题”的子题型。

教材改革与创新是一项系统工程,旨在培养“高等复合应用型人才”的高等职业教育旅游管理类专业教材的改革与创新更是如此。我们试图在深入调查研究、系统总结国内外教材建设先进经验的基础上,与时俱进地不断推出具有我国高等职业教育特色、优化配套的旅游管理类专业的新型教材。

期待广大专家、学者和读者们继续给我们以宝贵的关怀与支持,使本系列教材通过阶段性修订,与我国新时期高等职业教育旅游管理类专业教学及课程改革发展始终保持同步。

“高等职业教育旅游与饭店管理专业教材新系”

项目 组

第六版前言

本书问世适逢新世纪开局的2000年,光阴似箭一晃就是十几年。现在回眸本书,尚需增删修订,以满足《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》提出的要求,满足高等职业教育的需要。本书自出版以来受到了相关学校和读者的欢迎,那是因为出版社孜孜以求高标准,各学校教师的热情建言和指正,读者提出的一些问题,使得作者也以责任感,把饭店管理的学术精华、成功的管理经验、自己及学术界的研究成果等注入本书中。这次修订,紧贴饭店发展的现状和未来,使内容更富有时代感,更能开拓学生的思路。这次增加的主要内容有:现在风起云涌的民宿这一新事物,中央要求发展的互联网+,饭店管理的新理论,饭店管理一些行之有效的新方法,市场营销的现代理论和新形式、新方法,营销和大数据,人力资源管理中的授权、激励、稳定等新的思维和方法,物资管理和大数据互联网等。当然这次修订也加入了一部分具有超前性、前瞻性的内容,以开拓学生的眼界。特别是“二十国集团(G20)领导人第十一次峰会”在杭州举行,使杭州的高星级饭店全体行动,全国饭店业大力支持,用最高规格、最严要求、最优服务圆满完成峰会的接待任务。由此,杭州的饭店业也积累了最高规格、最大首脑群体及庞大随行团体接待的宝贵而丰富的经验。对这些经验成果,我们都尽可能地融入到了本书中,自然也对本书中已经过时不适用的内容进行了删减。综合以上内容,新版教材具有以下特色:

1.同步提升了高等职业教育旅游管理类专业的人才培养目标定位。借鉴发达国家高等职业教育关于“职业教育与学术教育有机结合”的课改经验,“克服高职各类专业的同质化倾向”,将高等职业教育旅游管理类专业人才培养目标由“教职成〔2011〕9号”、“教高〔2012〕4号”和“国发〔2014〕19号”等文件的一般定位(培养“高端技能型人才”、“应用技术型人才”乃至“技术技能人才”)提升到“职业知识”、“职业能力”与“职业道德”并重的“高等复合应用型”人才培养目标上来;同时,对照《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》关于“创新人才培养模式”“着重培育学生的主动精神和创造性思维”等新时期教育要求,将“问题思维”和“创新意识”培养纳入新版教材的人才赋型机制中。

2.兼顾了“衔接”和“层次区别与提升”。在教学重点、课程内容、能力结构等方面,既细化了高职教材与中职教材的有机衔接,也研究和探索了前者不同于后者的层次区别与提升。

3.兼顾了“工学结合型”教育所要求的“双证沟通”与“互补”。

4.兼顾了“理论”、“实务”、“案例”和“实训”等教学与训练环节。与只侧重“实务”的中职教材不同,六版教材依照“原理先行、实务跟进、案例同步、实训到位”的原则,循序渐进地展开内容。

5.通过优化“学习目标”、正文教学内容和章后习题,扩展了“职业学力”建构的基本内涵。将学生“职业学力”基本内涵的建构,由先前的“职业知识”和“职业能力”两者并重,扩展到“职业知识”、“职业能力”和“职业道德”三者并重,致力于建构以“健全职业人格”为更高整合框架的教材赋型机制。

6.兼顾了各种教学方法。将“学导式教学法”“案例教学法”“问题教学法”“讨论教学法”“项目教学法”“工作导向教学法”等诸多先进教学方法具体运用于专业课程各种教学活动、功能性专栏和课后训练的教材设计中。

7.为应对日益加速的“知识流变性”,将“自主学习”视为与“实训操练”同等重要的能力训练:在奇数各章“学习目标”的“职业能力”中用“自主学习”子目标替换第五版“实训操练”项,并相应调整了其章后“基本训练”中“能力题”的子题型,优化了偶数章“实训操练”的题型设计,使其更具可操作性。

8.体现了饭店管理研究的最新进展与成果。第六版教材更换了许多章的篇头引例、“同步案例”、各章“单元训练”的相关题型及部分“案例分析”资料,使教材在课程理念和结构设计上,以及在专业资料使用上尽可能与时俱进。

9.为方便教学,本书第六版配有网络教学资源包,内含PPT和“参考答案与提示”,使用本教材的教师可登录东北财经大学出版社网站(<http://www.dufep.cn>)免费下载使用。

本书第六版由蒋丁新主编,具体分工如下:浙江大学蒋丁新编写第1、2、3、4、5章,杭州师范大学杨富荣编写第6、7章,浙江大学黄浏英编写第8、9、10章,浙江大学陈天来编写第11章。全书由蒋丁新统稿。

在此,对东北财经大学出版社的认真负责精神,对各位同行的积极建议,对各位参与编者的辛勤劳动表示由衷的感谢。欢迎各位继续对本书提出意见和建议,使本书内容能够日臻完善。

作者

2017年12月

第五版前言

本书是“十一五”国家级规划教材和“十二五”职业教育国家规划教材，是在第四版的基础上修订增减成书的。

本书在2010年出版了第四版，自出版以来至今已经有三年多的时间了，在这三年多的时间里，我国的社会又有了长足的进步，我国的饭店业同样有了很大的发展，饭店的情势发生了较大的变化。三年来，我国旅游业的形势发生了转折性的变化。第一，中央“八规六禁”发布，公费消费受到极大的限制，削减了旅游业很大一块市场份额，公务员正风肃纪，使政府在饭店的消费大幅度下降。第二，我国旅游业具有标志性的事件是2013年国家颁布了《中华人民共和国旅游法》，《旅游法》的实施，对我国旅游业来说是一次全面的整顿和规范，旅游业步入法制和转型升级的轨道。第三，随着我国电子商务和信息技术的发展，商品交易线上线下同时进行的模式得到快速发展。旅游业利用网络平台，采用O2O、OTA、APP等方式进行业务活动有了很大的发展，饭店的弱电智能化水平要求越来越高。这些变化都极大而深刻地影响着饭店，促使饭店转型升级，回归本源。教材为教学服务，教学为社会服务，形势的发展要求我们对本书进行修订和增减内容。社会和饭店的变化都要求在本书中得到反映，并提出应对的管理理论和方法。

三年来，使用本书的学校和教师对本书提出了很多建设性的意见和建议，我们觉得很有必要把这些意见和建议中有价值的部分补充到书中去。特别是浙江大学饭店管理研究所举办了三次“全国饭店管理课程专题研讨会”，会上很多学校和教师的宝贵经验和研究成果，特别是一些高职高专院校富有创新性的经验和成果，对我们有很大的启发，这些经验和成果也被本书吸收，丰富了本书的内容。

根据国家对高职高专教育要“坚持育人为本，德育为先”，“坚持文化知识学习和思想品德修养的统一、理论学习和社会实践的统一、全面发展和个性发展的统一”，“强化能力培养，创新人才培养模式”，“着重培育学生的主动精神和创造性思维”的要求，本书的基本宗旨是“前瞻、集中、面宽、实用”。前瞻，就是把饭店最新发展的一些成果编进本书，同时把预计这些最新成果的发展趋势加入进来。有些饭店正在采用一些新技术和新方法，目前只是萌芽状态，预计今后会逐步普及，这些内容我们也都作为前瞻内容融入本书中。集中，是指本书在内容布局上，既做到全面涵盖饭店管理的各方面，又强调内容的集中。业务管理有专业课程的内容，本书都不涉及，比如，饭店客房、餐饮、娱乐、财务、会展管理等。本书把视点集中于饭店的职能管理，尽量不涉及饭店的具体业务管理，这样有利于学生打好扎实的专业基础。面宽，是我们教学的一贯思想，面宽是指本书关于饭店管理的理论和知识面宽，有关饭店常识性的知识面宽。面宽有利于培养学生的“职业学力”特别是“学习迁移能力”和“可持续发展能力”。实用，是指本书的内容不但系统阐述了饭店管理的理论，而且有相当于二分之一相配套的实务性

内容，这些内容强调了可操作性，使管理理论和饭店实践很好地结合，使本课程能够贯彻“多元整合型课程观”。

为方便教学，本书第五版配有网络教学资源包，内含PPT和“参考答案与提示”，使用本教材的教师可登录东北财经大学出版社网站（www.dufep.cn）免费下载和使用这些教学资源。

本书由浙江大学旅游学院蒋丁新主编，各章编写的分工为：蒋丁新编写第1、2、3、4、5章；杭州师范大学旅游系杨富荣编写第6、7章；浙江大学黄浏英编写第8、9、10章；浙江大学陈天来编写第11章。全书由蒋丁新统稿。

本书第五版的出版要感谢东北财经大学出版社的大力支持，还要感谢同行们的鼓励。希望在今后的工作中，继续得到大家的襄助。

编者

2014年5月

目 录

第1章 饭店和饭店的业务特点/1

■ 学习目标/1

1.1 饭店/3

1.2 饭店的业务特点/18

■ 本章概要/31

■ 基本训练/32

第2章 饭店的社会性和社会联系/35

■ 学习目标/35

2.1 饭店的社会性/36

2.2 饭店的社会联系/42

■ 本章概要/46

■ 基本训练/47

第3章 饭店管理的含义和要素/49

■ 学习目标/49

3.1 饭店管理的含义/50

3.2 饭店管理的五大要素/53

■ 本章概要/61

■ 基本训练/62

第4章 饭店管理的内容框架/64

■ 学习目标/64

4.1 饭店管理纲要/65

4.2 饭店前台管理者的管理职责/74

■ 本章概要/81

■ 基本训练/81

第5章 饭店组织管理/84

■ 学习目标/84

5.1 组织原则和组织结构/85

5.2 组织管理的内容和组织制度/95

■ 本章概要/107

■ 基本训练/108

第6章 饭店服务质量管理/112

■ 学习目标/112

6.1 饭店服务质量概述/116

6.2 饭店服务质量管理/124

■ 本章概要/138

■ 基本训练/139

第7章 饭店人力资源管理/142

■ 学习目标/142

7.1 饭店人力资源管理概述/144

7.2 饭店人力资源的开发/149

7.3 饭店人力资源的利用/158

7.4 员工激励/162

■ 本章概要/167

■ 基本训练/168

第8章 饭店公共关系/171

■ 学习目标/171

8.1 饭店公共关系概述/173

8.2 饭店公共关系活动领域分析/178

8.3 饭店 CIS/199

■ 本章概要/204

■ 基本训练/205

第9章 饭店营销管理/209

■ 学习目标/209

9.1 饭店营销活动概述/211

9.2 饭店营销 STP 战略/216

9.3 饭店营销组合策略/223

9.4 饭店最新营销理念和营销技巧/234

■ 本章概要/252

■ 基本训练/252

第10章 饭店物资管理/256

■ 学习目标/256

10.1 饭店物资管理概况/257

10.2 饭店物资定额管理/264

10.3 饭店物资采购管理/273

10.4 饭店物资验收管理/278

10.5 饭店物资仓储管理/280

10.6 饭店物资发放管理/284

■ 本章概要/287

■ 基本训练/288

第11章 饭店设备管理/291

■ 学习目标/291

11.1 饭店设备和设备管理/293

11.2 饭店设备资产管理/300

11.3 饭店设备的全员管理/310

11.4 饭店设备的维修/313

11.5 饭店能源管理/317

■ 本章概要/323

■ 基本训练/324

主要参考书目/327

第1章

饭店和饭店的业务特点

● 学习目标

1.1 饭店

1.2 饭店的业务特点

● 本章概要

● 基本训练

● 学习目标

通过本章的学习，应当达到以下目标：

职业知识：学习和把握饭店的相关概念，旅游饭店的国家星级标准，未来饭店发展的趋势，作为社会功能组织和企业的饭店内涵，饭店的业务特点等知识；能用其指导本章“基本训练”的“知识训练”中各题型的认知活动，正确解答其相关问题。

职业能力：运用本章知识研究相关案例，培养在与“饭店和饭店的业务特点”相关的饭店服务情境中分析问题与决策设计的能力；通过“饭店和饭店的业务特点”的实训操练，培养相关专业技能；通过收集、整理与综合关于“饭店的业务特点”的前沿知识，撰写、讨论与交流《“饭店的业务特点”最新文献综述》，培养“饭店和饭店的业务特点”中“自主学习”的通用能力。

职业道德：结合本章教学内容，依照行业道德规范或标准，研判“职业道德与企业伦理1-1”和“孟经理对争吵事件的处理”等业务情境中企业或从业人员服务行为的善恶，强化职业道德素质。

【引例】让硬件回归本质

背景与情境：修订后的《旅游饭店星级的划分与评定》实施以来，饭店硬件设施在一定程度上得以规范，但问题依然存在，比如只注重豪华度，忽视了专业性；过于注重新奇时髦，忽视了方便舒适。这导致一些饭店看起来豪华壮观，住起来却让人处处烦心。

长沙运达喜来登酒店是2007年开业、2008年被评定的一个五星级酒店。该酒店按照主要接待高端商务和旅游客人的市场定位，开业后生意一路走红，综合效益在喜达屋酒店集团和长沙市酒店中名列前茅。作者认为，在硬件建设方面，该酒店体现出更多专业性，亮点如下：

一是外观形象和环境。该酒店大楼与写字楼相对而立，为对称双子座设计，6楼以下裙楼连接，斜形楼顶，外墙采用银灰色合金铝板和玻璃窗装饰，中西合璧，美观大方，被评为长沙市十大标志性建筑之一。作为地处城市中心的一家五星级酒店，在有限的方寸之地，沿着酒店大门和大堂吧外墙的落地窗，设计了流水和喷泉景观，种植了常绿植物，营造美观宜人的环境，给客人留下了美好的第一印象。

二是回车线和停车场。该酒店的大门口没有门楼和台阶，酒店回车线方便、顺畅。地下车库地面采用特殊工艺做成绿色和灰色，平整干净，停车标线清晰，指示标牌清楚，位置适中。回车线和车库进出方便，井然有序。

三是大堂。该酒店大堂虽然小，但功能齐全，总台、大堂吧，特别是客用信息港等位置合理，装修简洁豪华，总台背景和柱子的装饰庄重典雅。特别值得一提的是，该酒店空间利用率较高，酒店能耗比被降至5.37%，有效节约了运营成本，提高了综合效益。

四是电梯间和电梯轿厢。该酒店1~6楼电梯间地面以浅色石材装修，墙面采用浅米黄色石材装饰。电梯对面墙上装有悬空式花台，上面装有彩色电视屏，顶部装有碎花水晶灯，光线充足柔和。电梯门的两边装有楼层按钮、皮质软包隐蔽式扶手，楼层指示牌装在门顶上方，做工精细，文字清晰，顶灯明亮柔和，电梯轿厢运行平稳，安静舒适，整个电梯间显得简洁温馨。

五是会议中心。该酒店会议中心设在4楼。序厅一边是多功能厅（大宴会厅），另一边是3个小会议室，布局合理，使用方便。尤其是序厅十分宽敞，为会议的准备、休息和活动提供了充足的空间。

六是康体场所和空中花园。该酒店康体项目用一条通道连接，从服务台拿了钥匙后，更衣、洗浴到各个健身设施都非常方便，且与空中花园在一个平面，在服务台休息或是在健身房内，透过落地玻璃窗可以欣赏花园景观，感觉非常舒适。空中花园在两栋大楼之间，常绿植物遮挡四周，木质走廊，小桥流水，四季花香。中心小广场既可休息，又可举办露天婚礼等小型活动，温馨浪漫。

七是隐蔽工程。该酒店的综合布线、管道安装等隐蔽工程做得比较细致，基本没有渗漏污渍现象，尤其是新风系统做得十分专业，酒店客房内和公共区域空气清新，没有憋闷的感觉。

八是维护保养。酒店所有容易碰坏的地方都用钛合金板包边保护，使酒店硬件设施始终保持完好状态。

另外，该酒店各个部位和整体装修非常精致，包括指示标牌的设计都很精美，安装

位置适中,尤其是装饰柱子和玻璃的“喜来登花格”很有特色。艺术品装饰、植物摆放和夜间亮化给人美的享受,营造了高雅温馨的酒店氛围。

资料来源 刘之明.让硬件回归本质 [N].中国旅游报,2017-01-05(6).

分析提示:

(1) 酒店的定位。建设和经营一个酒店首先要对酒店进行定位。酒店定位主要包括:等级定位、规模容量定位、市场定位、客源定位、硬件定位、软件特色定位、品牌定位等等。长沙运达喜来登酒店的定位是五星级酒店,所有的酒店要素都要围绕这个中心进行定位。

(2) 对五星级酒店,国家有明确而严格的标准。长沙运达喜来登酒店在按照国家标准设置硬件的同时,从实际出发,让硬件回归本质。

(3) 一个酒店除了要按照国家标准设置硬件外,还需要有自己的特色,酒店按照国家标准设置硬件体现了共性,而体现自己个性的硬件,即特色。长沙运达喜来登酒店的特色很明显。

1.1 饭店

饭店管理,由两个相关联的事物组成:一个是管理的对象——饭店;另一个是饭店正常运行的保证——管理过程。这两者的结合,就形成了饭店管理。饭店管理者要成功地管理饭店,就必须完全把握这两个事物。当我们旅游专业的学习进入到饭店管理这一领域时,我们就要先对对象——饭店,有一个清晰的了解。了解饭店,主要要了解饭店的形态、饭店的内涵与特征、饭店的运行规律,也就是既要了解饭店的形态和表征,也要了解饭店的本质,这两点是我们从事饭店管理所必须掌握的基本功。

1.1.1 饭店的含义

1) 饭店的概念

饭店是指功能要素和企业要素达到国家标准,能够为旅居宾客和其他宾客提供住宿、饮食、购物、娱乐等服务的综合性服务企业。这是我国饭店的一般性概念。饭店可以有其他很多概念,人们也会从不同的角度去定义或者描述饭店。不管怎么去定义饭店,饭店的本质特征都是能够为宾客提供旅居住宿服务。所以,在很多国家,在人们社会生活中,也常常把饭店业称为住宿业或者旅馆业。在国家的星级标准中,把客房作为饭店的核心产品。也就是说,衡量一个饭店是否可以称为饭店,饭店的水准和档次如何,是以客房为核心评价标准的。

饭店是一个企业,是以提供服务而生产无形产品的特殊企业。饭店是凭借房屋建筑和设备设施,通过服务员的服务,向宾客提供各种即时消费的特殊产品。饭店的服务对象主要是旅居宾客,以及需要使用饭店,在饭店消费的宾客。因为饭店的服务对象主体是旅居宾客,不管旅居宾客的旅行目的是什么,他们对旅居生活都有着共同的基本要求。为了满足这些共同的基本要求,饭店提供的服务项目也就是多样的、综合性的。饭店要向宾客提供住宿、饮食、购物、娱乐等服务。各种饭店市场定位和饭店性质不同,其提供的服务项目在保证基本服务项目的前提下,还有各自的特定服务项目,如度假饭