

中国饭店业职业经理人
执业资格认定考试指定用书



酒店 经营管理

S INPORO TRAINING HOSPITALITY SERIES

徐文苑 王 琰 窦慧筠 编著

广东省出版集团

广东经济出版社

中国饭店业职业经理人
执业资格认定考试指定用书



酒店 经营管理

S INPORO TRAINING HOSPITALITY SERIES

徐文苑 王 琰 窦慧筠◎编著

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

酒店经营管理/徐文苑, 王珑, 窦慧筠编著. — 广州: 广东经济出版社, 2006.3

(新博亚酒店丛书 10)

ISBN 7-80728-141-3

I. 酒… II. ①徐…②王…③窦… III. 饭店—商业经营
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 118895 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	广州家联印刷有限公司 (广州市中山大道棠东工业区官育路 20~22 号)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	15.5 2 插页
字数	261 000 字
版次	2006 年 3 月第 1 版
印次	2006 年 3 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80728-141-3/F·1307
定价	29.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: www.jj1234.com

·版权所有 翻印必究·



贺湘辉 Mr. Edward He

《新博亚酒店丛书》主编

1976年出生，籍贯湖南省，酒店管理讲师，企业培训师，餐厅技师，广东省餐厅考评员。一直致力于高星级酒店管理和教育教学工作，研究方向为旅游酒店管理。编著有《酒店人力资源管理实务》、《饭店客房管理与服务》、《酒店公关实务》、《酒店餐饮管理与服务》等多部教材。现任教于广州华立学院。

贺湘辉先生长期致力于旅游酒店职业培训和职业教育工作，先后为上百家星级酒店及旅游行业管理人员岗位职务培训班培训，主讲旅游酒店业务管理、服务技巧、营销案例等核心课程。他是国内第一本全面系统阐述《酒店培训管理》的主编之一。

E-mail: hexianghui244@163.com



姜玲 Ms. Jenny Jiang

《新博亚酒店丛书》主编

新博亚首席培训师，经济学硕士，在读法学博士，高级经济师，美国注册高级教育导师CHE，美国注册饭店总经理CHA，美国注册高级培训师CHT。美国Sinporo Training International、南京/海南新博亚酒店管理培训中心创始人。在奥地利获得酒店管理文凭，曾任海南文华大酒店HRD、新加坡文华大酒店Management Intern、南京金陵饭店EAM。

姜玲女士长期致力于国际酒店培训与职业资格认证课程研究与开发工作，在任美国AH&LA EI中国南方首席代表、AATM COO期间把美国饭店职业资格认证培训体系带入中国，完成其系列教程在中国本土化工作。姜玲女士及其率领的新博亚培训师团队倡导开放式教学，采用互动培训方式，内容实用、形式活泼生动，受到国内外学员的高度评价。

E-mail: jennyjiang@sinporo.com



南京/海南 新博亚酒店管理培训中心

国际酒店专业培训公司，拥有一流培训图书资源，大批美国注册中国酒店业内培训师，具有从培训设计到实施及评估等咨询经验以及优秀的国际标准系列培训课程。

近年来，公司先后在中国北京、上海、重庆、南京、杭州等十多个大中城市开设了酒店专业课程。中国饭店协会、上海市长宁区旅游协会饭店分会、重庆市旅游局饭店协会、海航酒店集团、浙江开元国际酒店集团、如家酒店连锁以及其它几百家中外星级饭店的管理人员参加了公司所开设的从总经理到部门经理及至主管的培训，培训得到了极高的评价。

2005年，中国南京/海南新博亚培训中心与美国公司联手创建“新博亚酒店培训 Sinporo Training International”并在美国加州登记注册。公司精心推出的“酒店业培训培训师TTT”、“酒店业管理技能HSS”以及国际职业资格认证培训等课程得到业内一致认可，有望成为行业标准。

E-mail: sinporo@sinporo.com

网址: www.sinporo.com

电话: 025-83377785 0898-66291292

装帧设计: 黄建泉

《新博亚酒店丛书》

编委会

总策划：赵世平

主 编：贺湘辉 姜 玲

副主编：徐文苑 何丽芳 廖钦仁

编 委（排名不分先后）：

黄汝泰 熊金泰 曾小力 梁健全

章建新 王 珑 邓雪梅 刘 羚

邹培英 庄万鹤 罗小川 洪志扬

伏六明 牛小斐 王春梅 陈 琦

张卫兵 陈志斌 贺国辉 林万旭

罗 江 张树坤 窦慧筠

总 序

随着中国经济的飞速发展，中国酒店业面临越来越激烈的竞争。虽然中国酒店业早已与国外同行接轨，但多为硬件的有形引进，直接的模仿多于深层次的借鉴，而对服务水平、员工素质、管理理念等“软件”的引进比较缺乏。这使所形成的饭店管理模式一开始就存在着经营内涵、管理理念等方面的缺陷，严重影响我国酒店业的市场竞争力。

为了改变这种被动的局面，在国内酒店业的“硬件”水平日益接近国际水平的情况下，“软件”成为了竞争的焦点，而教育正是酒店“软件”建设之本。通过教育，提高员工素质、工作效率、敬业精神和职业道德水准，并培养其持续学习的能力，才能实现酒店以人为本的整体优化目标，才能适应集约化经营的需要，才能在激烈的竞争中立于不败之地。

要成为一家有竞争力的酒店，这家酒店必须是学习型企业。

要成为学习型企业，就要在酒店内部建立学习氛围，就要对全体员工开展定期/不定期的脱产/在职培训。

要开展各种培训，必须有合适的培训师和教材，以及一种良好、互动的培训体系/机制。平心而论，目前非常缺乏能够满足酒店从业人员培训需要的合格的培训师和教材。我们因此产生了策划、出版一套崭新的酒店丛书的想法。

从2003年8月开始，由广东经济出版社总策划，中国饭店协会、中国饭店业职业经理人专业委员会、南京/海南新博亚酒店管理培训中心共同主持，并特邀国内酒店培训业和酒店教育业的多位专家共同参与，启动了《新博亚酒店丛书》工程。两年来，我们引进国际酒店行业先进的培训教育方法，依据国内酒店管理现状和人员素质，并反复征求多家星级酒店管理者和一线员工的意见，终于编写、出版了

《新博亚酒店丛书》第一辑，共 17 本书。与传统酒店教材不同，《新博亚酒店丛书》侧重于酒店从业人员实际技能的培养。本丛书作者，除了大学酒店专业的教师，绝大部分是酒店培训师和资深从业人员。因此，《新博亚酒店丛书》是目前国内不可多得的实用酒店培训教材。

经过中国饭店协会、中国饭店业职业经理人委员会严格审核，确认《新博亚酒店丛书》为《中国饭店业职业经理人执业资格认定考试》指定用书。

广东经济出版社擅长出版实用管理图书，在业内享有较高声誉。南京/海南新博亚酒店管理培训中心擅长做酒店管理培训，在中国酒店业培训中处于领先地位。中国饭店协会和中国饭店业职业经理人专业委员会是中国著名的酒店专业协会。我们愿意通过三方精诚的合作，发挥各自的优势，长期持续出版《新博亚酒店丛书》，提升中国酒店从业人员素质，提高中国酒店的国际竞争力。我们希望，通过作者、出版社、读者、酒店培训机构、酒店协会等多方的共同努力，若干年后，《新博亚酒店丛书》将成为中国酒店培训行业著名的图书品牌。

《新博亚酒店丛书》能及时和广大读者、同仁见面，应该说是集众人智慧。他们主要是本丛书作者、为本丛书提供研究成果资料的专家，以及许多业内人士。同时还得到了广州华立学院、广州白天鹅宾馆、中山大学酒店管理培训中心、天津职业大学、广东省中旅培训中心、湖南女子职业大学、白天鹅酒店管理培训中心等单位的大力支持和帮助。在此一并致以深深的谢意。

随着中国经济持续稳定的发展，中国酒店业迎来了发展的黄金时期。大量从业人员的进入，酒店培训和教育任重道远。我们希望借助《新博亚酒店丛书》这个平台，推动中国酒店培训行业的健康发展。我们也希望酒店从业人员对已经出版的《新博亚酒店丛书》提出修改意见。

是为序。

《新博亚酒店丛书》总策划 赵世平
(联系电话：020-83801011 83803689)

2005 年 8 月仲秋于广州

前 言

据世界旅游组织的预测，到2010年全球旅游者将达到100亿人次，其中，国际旅游者10亿人次；2020年全球旅游者将达到150亿~160亿人次，其中，国际旅游者15亿~16亿人次。届时，中国将成为世界第一大旅游接待国和第四大旅游出境国。

作为旅游业三大支柱之一的酒店业从改革开放以来迅速发展，目前我国已有旅游酒店10 000余家。酒店业是我国对外开放以来发展最迅速、国际化程度最高的现代朝阳产业。

在酒店市场需求普遍增加的同时，全国酒店市场供给也呈现了新的特点，如酒店管理水平普遍提高，酒店经营形式、所有制形式多元化，尤其是随着国有企业产权制度改革的深入、现代企业制度的推进和减员增效等措施的实施，使国有酒店管理水平有了较大的提高。我国酒店企业竞争更加激烈，竞争手段、竞争策略也日益深入。尽管我国大多数酒店的管理水平有了很大提高，但仍存在着管理水平不稳定、经营不够灵活、缺乏创新性管理方法等问题，与国外先进的酒店管理相比较仍有一定的差距。为加快我国酒店业的发展，全面提高我国酒店企业的管理水平和从业人员的素质，我们出版了酒店管理方面的书籍和有关参考资料。

本书的特点是：第一，突出了内容的系统性。酒店是一个特殊的行业，酒店管理是一个独特的学科体系。本书遵循已成型的酒店管理学科体系，在内容安排上既有重点又有系统性。所谓系统性是依循酒店业务运行和经营管理的逻辑演进突出主线。本书



描述了酒店概貌和业务规律,阐述了酒店的组织模式、人力资源、市场营销、设备物资管理、公共关系,同时还把酒店信息管理、酒店企业文化以及酒店 CIS 设计等充实到书中。第二,注意基础理论阐述。本书以管理学原理作为理论基础,对管理学的基础理论作了简要的阐述。另一方面,注意将旅游专业的理论成果有选择地进行取舍和提炼,形成理论主干。同时,本书还注意把国内外对酒店管理的最新理论吸收在内,使其具有新鲜感和时代感。第三,密切联系实际。酒店管理是一门实践性很强的学科。各章的演绎都紧扣着酒店的实际运行,紧紧地围绕着酒店的运行规律而展开。本书既有理论阐述,又有着很强的对酒店管理的可操作性。

本书共分十章。从酒店概述、酒店管理基础理论、组织管理、接待业务管理、服务质量管理、人力资源管理、市场营销、设备物资与安全管理、信息管理、企业文化与公共关系等方面论述了现代酒店管理的基本内容。各章末尾安排了与该章内容相关的案例,以利于读者对理论的理解和巩固所学的知识。

本书由徐文苑、王琬、窦慧筠编著。在编写过程中,还参考了几十位专家、学者的著作,力求使该书在内容上新颖、充实、可读性强。由于编者水平有限,书中难免有不足之处,敬请各位同行和广大读者指正。

编者

2005 年 12 月

目 录

Contents

第一章 现代酒店概述

001

第一节 酒店业与酒店产品 3

酒店业与酒店

酒店产品及特征

第二节 酒店的产生与发展 6

世界酒店业的产生与发展

中国酒店业的产生与发展

第三节 酒店的分类与等级 12

酒店分类的目标与意义

酒店分类的方法

酒店等级的划分

第四节 酒店的功能和结构布局 17

酒店功能和结构布局的原则

前台部分的功能和结构布局

后台部分的功能和结构布局

案例分析 “假日酒店联号”的管理方法 26

本章小结 27

第二章 酒店管理概述

029

第一节 酒店管理概述 31

酒店管理的基本含义

酒店管理的对象和内容

第二节 酒店管理职能 38

计划职能

组织职能

指挥职能

协调职能

控制职能



案例分析 环环相扣的 5 个例会	46
本章小结	47

第三章 现代酒店组织管理



第一节 酒店的组织结构	51
酒店各部分的划分	酒店组织结构类型
第二节 酒店规章制度	54
对规章制度的认识	基本制度 部门制度
专业管理制度	酒店工作制度 制度的执行
案例分析 宴会领班的苦恼	59
本章小结	60

第四章 现代酒店接待业务管理



第一节 现代酒店前厅服务与管理	63
前厅部的作用	前厅部的职能
第二节 现代酒店客房服务与管理	67
客房清洁保养工作及管理	客房对客服务及管理
第三节 现代酒店餐饮服务与管理	77
餐饮部的经营环节	餐饮服务的主要环节
第四节 现代酒店康乐服务与管理	81
康乐设施类型及经营特点	康乐服务质量的控制与管理
案例分析 “客人永远是对的”	85
本章小结	86

第五章 现代酒店服务质量管理



第一节 酒店服务质量概述	89
酒店服务质量的概念	酒店服务质量的特点
酒店服务质量的构成要素	
第二节 酒店质量管理方法	91
质量分析方法	质量管理方法
第三节 全面质量管理	98
全面质量管理的含义	全面质量管理的内容

第四节	酒店服务质量评价体系	100
	酒店服务质量评价的内容与范围	
	酒店服务质量的评价主体	
第五节	酒店服务质量承诺与质量保证	108
	服务质量承诺	服务质量保证
	服务质量认证	
第六节	顾客满意与顾客价值	111
	顾客满意	顾客价值
		客人投诉与处理
案例分析	电梯出了“故障”	116
本章小结		117

第六章 现代酒店人力资源管理



第一节	现代酒店人力资源管理概述	121
	酒店人力资源管理的含义	酒店人力资源管理的特点
	酒店人力资源管理的任务	
第二节	现代酒店人力资源开发与利用	126
	酒店员工招聘	酒店员工培训
第三节	酒店员工激励	132
	激励的概念与作用	如何有效激励员工
案例分析	失误的奖励方案	137
本章小结		139

第七章 现代酒店营销管理



第一节	酒店营销活动概述	143
	酒店营销的含义	酒店营销活动的特点及营销对策
	酒店营销活动的任务	
第二节	酒店营销组合策略	149
	产品策略	价格策略
	营销渠道策略	促销策略
第三节	酒店最新营销理念和营销技巧	158
	绿色营销	内部营销
	宾客满意营销	关系营销





案例分析 马丁夫妇的遭遇 168

本章小结 170

第八章 现代酒店设备物资与安全管理

171

第一节 现代酒店设备管理 173

酒店设备保障管理的特点和原则

酒店设备日常维修保障管理

酒店设备专修检修保障管理

酒店设备更新与改造管理

第二节 现代酒店物资管理 179

物资用品保障管理的任务

物资用品定额分类和制定依据

物资用品采购保障管理

物资用品日常使用保障管理

物资用品库房管理

第三节 现代酒店安全管理 188

酒店安全保障管理的工作方针和任务

酒店消防安全保障管理

酒店安全防范与保障管理

酒店安全事故处理

案例分析 防盗窗该不该装 191

本章小结 192

第九章 现代酒店信息管理

193

第一节 酒店信息 195

酒店信息的定义

酒店信息在现代酒店经营管理中的作用

酒店信息管理的特点 酒店信息处理

第二节 酒店管理信息系统 200

酒店管理信息系统应用的优势 酒店管理信息系统

第三节 酒店网上预订系统 206

酒店预订方式

国内酒店预订系统现状

第四节 信息系统在酒店中的其他应用 209

IC 卡技术在酒店管理中的应用 客房 VOD 视频服务系统
电子菜单与电子点菜 虚拟员工之家

案例分析 “珠”与“椟”的思考 213

本章小结 214

第十章 现代酒店企业文化建设与公共关系 **215**

第一节 现代酒店企业文化建设 217

酒店企业文化的特点和作用 酒店企业文化的内容

第二节 现代酒店公共关系的概念和特点 220

酒店公共关系的概念和内涵 酒店公共关系的特点

第三节 酒店公共关系的类型和工作程序 223

酒店公共关系的类型 酒店公共关系的年度预算

第四节 现代酒店公关形象设计 225

CIS 的含义 CIS 的构成要素 CIS 的定位与实施

案例分析 名牌衬衫上的锈斑 231

本章小结 231

参考文献 **233**



第一章

现代酒店概述

- ◎ 酒店业与酒店产品
- ◎ 酒店的产生与发展
- ◎ 酒店的分类与等级
- ◎ 酒店的功能和结构布局

