

PRINCIPLES  
AND PRACTICE OF  
MANAGEMENT  
IN THE  
HOSPITALITY  
INDUSTRY

旅游饭店管理概论

(美) 詹姆斯 R. 凯萨 著

现代旅游饭店管理丛书

现代旅游饭店管理丛  
MODERN HOTEL MANAGEMENT



中财 B0013393

# 旅游饭店管理概论

## PRINCIPLES AND PRACTICE OF MANAGEMENT IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

(美) 詹姆斯 R. 凯萨 著

徐 华 郭奕勤 张旭昆 王如芳 编译

0243/13

中央财经金融学院图书馆藏书章

总号 400903

书号

浙江摄影出版社

〔浙〕新登字 8 号

JAMES R. KEISER  
PRINCIPLES AND PRACTICE OF  
MANAGEMENT  
IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

---

本书根据美国波士顿 CBI 出版公司版本编译

〔美〕詹姆斯·R·凯萨 著  
旅游饭店管理概论 徐华 郭奕勤 编译  
张旭昆 王如芳

---

浙江摄影出版社出版发行  
(杭州葛岭路 1 号)

浙江新华印刷厂印刷  
(杭州环城北路天水桥)

浙江省新华书店经销

开本 850×1168 1/32 印张 11.5 字数 245 千字 印数 3501-6500

1991 年 7 月第 1 版 1992 年 2 月第 2 次印刷

---

ISBN 7-309-0096-0/Z·53

定 价: 6.00 元

## 现代旅游饭店管理丛书编委会

顾问：钱 炜

主编：吕建中

编委：（以姓名笔划为序）

吕建中	陈妙林	张金山	沈学均
张明樑	陈愈润	经长宽	周建华
金维东	贺 起	祝炳松	徐义铭
郭开中	徐秉文	徐炳生	徐崇云

## 本书编译者姓名及所编译章数

(姓名以译文章数先后为序)

徐 华 (第 1 章至第 3 章)

郭奕勤 (第 4 章至第 6 章)

张旭昆 (第 7 章至第 9 章)

王如芳 (第 10 章至第 13 章)

审校: 吕建中 张金山

封面设计: 王义钢

责任编辑: 贺 起

## 序

随着我国国际旅游事业的蓬勃发展，我国现代旅游饭店行业迅速兴起，在短短的 10 年间，旅游饭店无论在数量建设或设施水平方面都已取得长足进展。然而，毕竟由于发展时间较短和缺乏现代化管理理论和管理方法的指导，又兼我国饭店向为事业型、接待型的历史渊源，我国旅游饭店的管理水平与旅游业发达国家相比，尚有明显差距。因此，加强旅游饭店经营管理理论和方法的研究，大力培养饭店管理人才，努力提高饭店企业的管理水平，是当前乃至今后若干年内我国饭店管理理论研究者、教学者和饭店经营者所面临的严峻任务。

在我国社会主义现代化建设进程中，合理地吸收和借鉴国外现代化企业管理理论、方法和经验是提高我国企业管理水平的重要途径。旅游饭店业是国际性的行业。我国的旅游饭店与世界各地的饭店不仅共处同一国际市场，而且在经营管理方面也颇具相同特点，因而，引进和利用饭店业发达国家的现代化饭店管理理论、技术、方法和经验就显得十分必要。

当今世界，美国是旅游业和饭店业最为发达的国家之一。从 30 年代起，美国的饭店业在世界上崭露头角，半个世纪以来久盛不衰，不仅出现了蜚声全球的假日（Holiday Inns

Inc.)、希尔顿 (Hilton Hotels Corp.)、谢拉顿 (Sheraton Corp.)、凯悦 (Hyatt Hotels Corp.) 等国际性的饭店集团公司, 而且也涌现出一批为埃尔斯沃思·斯塔特勒 (Ellsworth Statler, 1863-1928)、凯蒙斯·威尔逊 (Kemmons Wilson, 1913- )、康拉德·希尔顿 (Conrad N. Hilton, 1887-1979)、欧内斯特·亨德森 (Ernest Henderson, 1897-1967) 以及威拉德·马里奥特 (J. Willard Marriott, 1900- ) 等杰出的饭店企业家。他们的创业精神和管理经验为全世界饭店业界所传颂。先进的饭店管理专业教学是美国饭店业取得成功并遥遥领先的坚实基础。在美国, 饭店管理专业教学已有近百年历史, 而今, 各级水平的专业教学结构完整, 各种专业院校星罗棋布, 而各类专业书藉更是汗牛充栋。发达的饭店管理专业教学不仅提高了饭店行业从业人员的素质, 而且保证了饭店行业人才辈出。

我国发展旅游饭店管理专业教学尚不到 10 年时间, 课程设置和教材建设未臻完善, 目前已出版的一些专业书藉远远不能满足学校教学和饭店从业人员进修学习的需要。为此, 我们编译了这套丛书, 目的是为了引进现代化旅游饭店管理理论、技术、方法和经验, 丰富我国旅游饭店管理专业用书, 为发展饭店管理专业教学, 提高我国饭店管理水平作出贡献。

旅游饭店经营管理是一门从微观角度研究总结饭店企业经营管理理论、方法、技术和经验的学问, 是有较强的务实性。这套丛书主要根据美国 CBI 出版公司最新版本编译而成。原书作者几乎皆为饭店管理权威、学者, 他们不仅学富五车, 而且都具有相当丰富的实践管理经验, 其中包括已为我国旅游业

界熟悉的美国加利福尼亚州立理工大学饭店管理学院院长唐纳德·伦德博格 (Donald E. Lundberg)、专门研究饭店成本控制的迈克尔·考脱曼 (Michael Coltman)、擅长饭店管理理论研究的詹姆斯·凯萨 (James Keiser)、以研究饭店电脑系统、管理信息系统著称的迈克尔·卡萨瓦纳 (Michael L. Kasavana)、以及极受美国当代饭店建筑设计大师威廉·泰勃勒 (William Tabler) 推崇的理查德·庞纳 (Richard H. Penner), 而在我国旅游业开始腾飞的 1979 年曾来北京讲学的美国饭店建筑设计家华尔特·罗茨 (Walter A. Rutes), 当然也值得一提。

整套丛书共十二种, 其书目有:《旅游饭店管理概论》、《旅游饭店营销管理》、《旅游饭店与餐馆经营管理》、《旅游饭店前厅管理》、《旅游饭店客房管理》、《旅游饭店餐饮管理》、《旅游饭店人事管理》、《旅游饭店管理会计》、《菜单设计与制作》、《餐厅与酒吧服务》、《旅游饭店建筑规划与设计》、《旅游饭店工程设备维修管理》。丛书内容广博, 几乎涉及了旅游饭店所有主要业务部门的经营管理。由于原著本身具有较强的理论性和实践性, 丛书的质量便从根本上得到了保证。而我们采用编译方法的目的在于取其精华, 删除不适合我国国情的内容, 同时增补符合旅游饭店业发展趋势的内容, 这样, 使得本丛书的内容具有较大适用性和一定的超前性, 因而既适合作为高等院校旅游专业和饭店管理专业教学及理论研究参考用书, 也可资中等旅游职业学校教学参考, 当然也可作为旅游饭店广大从业人员的培训进修教材。

正因为如此, 本丛书的编译出版得到了国家旅游局教育司



的热情鼓励，与此同时也得到了浙江省旅游局、杭州望湖宾馆、新侨饭店、华侨饭店、杭州香格里拉饭店、黄龙饭店、萧山宾馆等单位的大力支持。浙江摄影出版社旅游编辑室承担编辑工作并给予诸多具体帮助。参加本丛书编译的作者与译者大部分是大专院校的师资，也有不少从事实际管理工作的专家与经理。本丛书的编译虽称不上浩繁，但如果没有多方支持和所有参与者的共同努力，其出版问世断断不会如此顺利，谨在此一并表示诚挚谢意。

吕建中

1989年3月于杭州

# 目 录

## 序

<b>第一章 旅游饭店概述</b> .....	1
<b>第一节 旅游饭店发展历史</b> .....	4
一 客栈时期 .....	4
二 大饭店时期 .....	6
三 商业饭店时期 .....	8
<b>第二节 旅游饭店的类型</b> .....	12
一 根据饭店特色及宾客特点分类 .....	13
二 根据企业隶属形式分类 .....	14
三 根据饭店计价方式分类 .....	15
四 根据其它标准分类 .....	16
<b>第三节 旅游饭店的作用和特点</b> .....	16
一 旅游饭店的作用和地位 .....	16
二 旅游饭店的性质和特点 .....	17
<b>第二章 管理理论及其发展</b> .....	21
<b>第一节 管理的基本含义</b> .....	24
一 管理的定义 .....	25
二 管理的特征 .....	26
三 管理资源 .....	28

<b>第二节 管理的职能</b> .....	29
一 管理的基本职能 .....	29
二 管理环境 .....	32
三 管理目标 .....	34
四 管理层次 .....	36
<b>第三节 现代管理思想的发展</b> .....	36
一 古典科学管理 .....	37
二 古典管理科学 .....	39
三 人际关系方法 .....	40
四 现代组织行为理论 .....	42
五 组织行为理论和饭店管理 .....	45
<b>第四节 运筹学方法</b> .....	47
一 建立决策模式 .....	47
二 博弈论 .....	48
三 线性规划 .....	49
四 排队论 .....	49
<b>第五节 系统管理方法</b> .....	50
一 系统的组成部分 .....	51
二 旅游饭店的系统管理 .....	56
<b>第三章 旅游饭店管理计划和决策职能</b> .....	61
<b>第一节 饭店计划的意义</b> .....	64
一 计划的重要性 .....	64
二 饭店计划的定义 .....	65
三 计划的必要性 .....	66
四 影响计划的因素 .....	68

第二节	计划的类型与目标 .....	70
一	计划的类型 .....	70
二	计划的目标 .....	72
三	预测环境因素 .....	76
第三节	计划与决策 .....	79
一	计划过程 .....	79
二	决策 .....	82
三	决策和计划的区别 .....	84
<b>第四章</b>	<b>旅游饭店管理组织职能 .....</b>	<b>93</b>
第一节	组织的必要性 .....	95
第二节	传统组织理论 .....	97
一	正式组织 .....	98
二	传统组织原则 .....	99
第三节	组织结构 .....	106
一	组织图表 .....	106
二	组织形式 .....	112
三	非正式组织 .....	113
第四节	现代组织理论 .....	117
一	现代组织理论的基本观点 .....	118
二	X理论和Y理论 .....	120
<b>第五章</b>	<b>旅游饭店管理控制职能 .....</b>	<b>123</b>
第一节	控制的范围及方法 .....	125
一	控制与其它管理职能 .....	125
二	控制的范围 .....	127
三	控制的方法 .....	130

<b>第二节 财务控制</b> .....	135
一 预算 .....	136
二 比率分析 .....	137
三 标准成本 .....	138
<b>第三节 内部控制与防盗控制</b> .....	139
一 内部控制 .....	139
二 防盗控制 .....	141
<b>第六章 旅游饭店生产效率管理</b> .....	145
<b>第一节 生产效率定义与基本要素</b> .....	147
一 生产效率定义 .....	147
二 生产效率的基本要素 .....	148
<b>第二节 提高生产效率的因素</b> .....	150
一 环境因素 .....	151
二 工作简化和动作节约 .....	156
三 厨房设计和设备布局 .....	161
四 机械化和自动化 .....	163
五 得益共享法 .....	164
六 工作时数和生产效率 .....	166
<b>第七章 旅游饭店安全管理</b> .....	169
<b>第一节 安全管理的意义及预防规划</b> .....	171
一 饭店安全管理的意义 .....	171
二 饭店的安全管理规划 .....	173
<b>第二节 美国安全劳动法案简介</b> .....	179
一 威莱斯·斯泰格职业安全与健康法 .....	179
二 违反法案的处理程序 .....	180

三	违反法案条例的惩罚 .....	181
四	对职业伤害和疾病的记录 .....	182
五	事故发生率 .....	182
六	饭店企业影响安全与健康因素 .....	183
<b>第三节</b>	<b>饭店火灾的防范及其它 .....</b>	<b>184</b>
一	火灾种类 .....	184
二	灭火设备 .....	185
三	火灾预防和灭火 .....	188
四	建筑材料和结构要素 .....	189
五	食物窒息的抢救方法和步骤 .....	190
<b>第八章</b>	<b>旅游饭店财务管理 .....</b>	<b>193</b>
<b>第一节</b>	<b>饭店财务报告分析 .....</b>	<b>196</b>
一	会计 .....	196
二	收益表 .....	197
三	资产负债表 .....	201
四	比率分析 .....	204
<b>第二节</b>	<b>企业筹资 .....</b>	<b>207</b>
一	权益资金和借贷资金 .....	208
二	抵押的种类 .....	211
三	外借资金和权益资金的比较 .....	212
四	筹资可行性预测 .....	213
五	短期和中期的资金借贷 .....	214
<b>第三节</b>	<b>贷借的基础 .....</b>	<b>215</b>
一	贷款申请 .....	216
二	小企业管理局贷款 .....	217

三	利息成本 .....	218
四	租赁集资 .....	219
<b>第四节</b>	<b>税收 .....</b>	<b>220</b>
一	税收与企业组织形式 .....	220
二	折旧 .....	222
三	投资税减免 .....	224
<b>第九章</b>	<b>旅游饭店市场营销管理 .....</b>	<b>225</b>
<b>第一节</b>	<b>旅游饭店市场营销概述 .....</b>	<b>227</b>
一	饭店营销的发展 .....	227
二	饭店营销的概念及意义 .....	229
三	旅游饭店市场营销 .....	230
<b>第二节</b>	<b>市场营销的要素 .....</b>	<b>235</b>
一	营销组合 .....	235
二	推销和招徕 .....	237
三	创立形象 .....	238
四	购买动机和销售 .....	239
<b>第三节</b>	<b>饭店销售部 .....</b>	<b>241</b>
一	推销工具 .....	242
二	宴会业务销售 .....	245
三	担保协议 .....	246
<b>第四节</b>	<b>推销广告 .....</b>	<b>247</b>
<b>第十章</b>	<b>旅游饭店能源管理 .....</b>	<b>251</b>
<b>第一节</b>	<b>旅游饭店能源管理诸问题 .....</b>	<b>253</b>
一	能源概述 .....	253
二	能量 .....	257

三 能源资源 .....	259
第二节 饭店能源管理 .....	262
一 饭店的节能管理 .....	262
二 节能技术 .....	265
第三节 饭店用水管理 .....	267
一 水的特殊性 .....	268
二 饭店节水措施 .....	269
<b>第十一章 旅游饭店管理的法律基础</b> .....	<b>271</b>
第一节 商业法律的基本原则 .....	273
一 民事侵权法 .....	273
二 合同法 .....	274
三 流通票据法 .....	275
第二节 餐饮服务的法律责任 .....	277
一 销售食品的法律责任 .....	277
二 销售酒类的法律责任 .....	278
三 宾客财物损失的法律责任 .....	279
第三节 饭店法 .....	280
一 饭店中常见的法律纠纷 .....	280
二 事故处理 .....	282
三 与饭店法相关的其它法令 .....	283
第四节 保险与管理 .....	287
一 保险机构和投保方法 .....	287
二 保险类型 .....	288
<b>第十二章 旅游饭店建设投资可行性研究</b> .....	<b>295</b>
第一节 可行性研究的必要性 .....	297



一	可行性研究的必要性 .....	297
二	可行性研究的承担者 .....	299
第二节	可行性研究分析 .....	300
一	市场概述 .....	303
二	位置分析 .....	306
三	销售收入预测 .....	308
第三节	可行性研究中的投资效益分析 .....	310
一	试算收益表 .....	310
二	资本成本初步预算 .....	315
三	投资利润分析 .....	317
四	营运资本 .....	320
<b>第十三章</b>	<b>旅游饭店集团经营 .....</b>	<b>323</b>
第一节	集团经营的基本形式 .....	325
一	公司所属公司经营 .....	326
二	合同经营 .....	326
三	租赁经营 .....	328
四	特许经营 .....	329
五	合作联营 .....	329
第二节	饭店集团经营的优越性 .....	330
一	市场优势 .....	330
二	经营管理优势 .....	331
三	人才优势 .....	332
四	信息优势 .....	333
五	投资开发优势 .....	333
第三节	饭店、餐馆集团性特许经营 .....	334