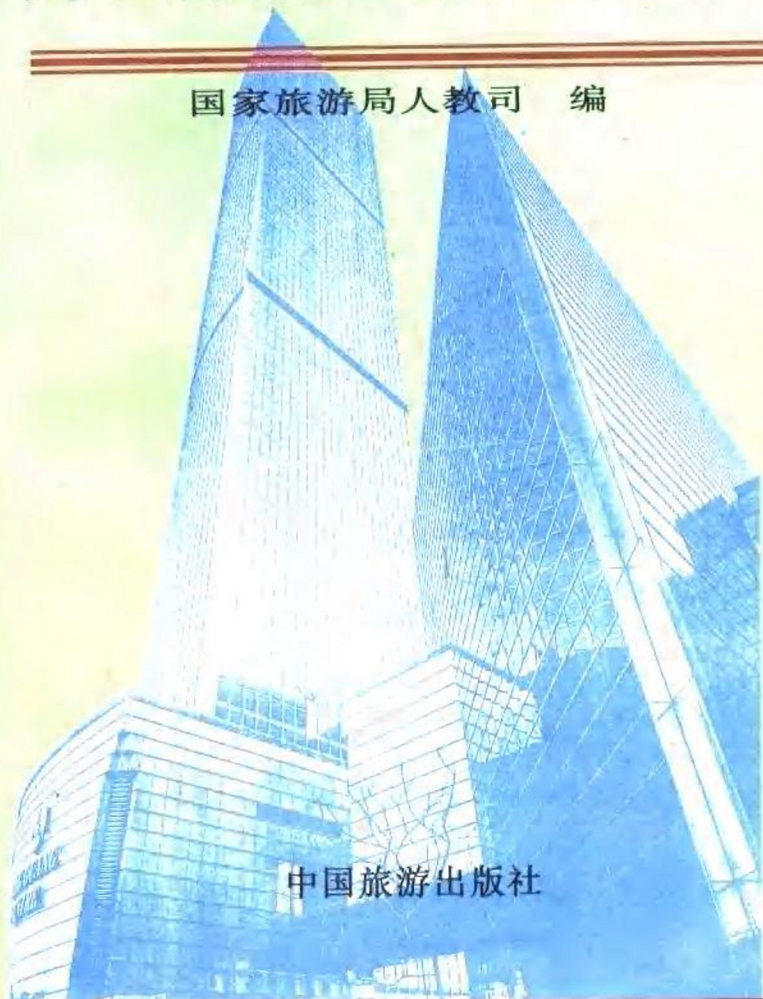


全国旅游院校统编参考教材

现代旅游饭店管理

国家旅游局人教司 编

中国旅游出版社



现代旅游饭店管理

国家旅游局人教司 编

中国旅游出版社

(京)新登字 031 号

责任编辑: 唐志辉

封面设计: 吴建群

图书在版编目 (CIP) 数据

现代旅游饭店管理/国家旅游局人教司编. —北京: 中国旅游出版社, 1996. 3 重印
ISBN 7-5032-0589-X

I. 现… II. 国… III. 旅游饭店-经济管理 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (95) 第 15167 号

中国旅游出版社出版

(北京建内大街甲九号)

河北固安县印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

*

开本: 787×1092 毫米 1/32 印张: 14.25 字数: 320 千

1993 年 3 月第一版 1996 年 3 月第四次印刷

印数: 25000—35000 册 定价: 15.80 元

主 编：吕建中

副主编：蒋丁新

作者姓名及其所著章数（以姓名笔划为序）

吕建中 第 8 章

余炳炎 第 6、7 章

邹益民 第 9 章

施涵蕴 第 1、5 章

蒋丁新 第 2、3、4、10、11 章

目 录

第一章 旅游饭店概述

第一节 饭店业的历史与现状.....	(2)
一、世界饭店业发展史.....	(2)
二、中国饭店业的产生和发展.....	(8)
第二节 现代饭店集团	(20)
一、饭店集团的优势	(21)
二、饭店集团的联合形式	(24)
三、饭店集团的隶属形式	(25)
第三节 旅游饭店的类型和等级	(30)
一、饭店的类型	(30)
二、饭店的等级	(35)

第二章 饭店管理基础理论

第一节 饭店管理的概念和内容纲要	(37)
一、饭店管理的概念	(37)
二、饭店管理的理论和思想	(40)
三、饭店管理的内容纲要	(42)
第二节 饭店管理的职能	(48)
一、决策计划职能	(49)
二、组织职能	(51)
三、指挥职能	(55)
四、协调职能	(57)

五、控制职能	(60)
第三节 管理者应具备的基本观念	(64)
一、观念对管理的作用	(64)
二、饭店管理中的商品观念	(65)
三、饭店的服务质量观念	(67)
四、服务观念	(69)
五、系统观念	(72)
六、效益观念	(74)
第四节 饭店制度	(75)
一、饭店制度的含义	(75)
二、饭店的基础制度	(76)

第三章 饭店组织

第一节 饭店组织原则	(82)
一、我国饭店组织体制的历史沿革	(82)
二、饭店组织原则	(86)
第二节 饭店组织形式	(92)
一、饭店组织的基本形式	(92)
二、饭店组织的几种具体形式	(93)
第三节 饭店组织的管理体制	(96)
一、总经理负责制	(96)
二、经济责任制	(98)
三、岗位责任制	(103)
四、职工代表大会制	(104)

第四章 饭店计划管理

第一节 饭店计划管理概说	(107)
---------------------------	--------------

一、饭店计划管理概念·····	(107)
二、计划管理的重要性·····	(108)
三、饭店计划管理的任务·····	(110)
第二节 饭店计划指标体系和计划体系·····	(111)
一、计划指标·····	(111)
二、饭店计划体系·····	(117)
第三节 计划的编制·····	(125)
一、影响计划编制的因素·····	(125)
二、饭店计划的编制·····	(129)
第四节 计划的实施·····	(138)
一、计划的执行·····	(138)
二、计划控制·····	(139)

第五章 饭店营销管理

第一节 饭店营销业务·····	(141)
一、饭店营销概念·····	(141)
二、饭店营销机构的组织·····	(143)
第二节 饭店市场营销策略·····	(151)
一、规划最佳目标市场·····	(151)
二、确定饭店形象·····	(153)
三、产品组合策略·····	(154)
四、饭店产品定价策略·····	(159)
五、饭店销售渠道·····	(163)
六、加强对重要客户的推销·····	(166)
七、广告推销策略·····	(168)
八、饭店间的联合营销·····	(174)
第三节 市场营销策略的执行和控制·····	(174)

一、制定具体行动计划.....	(175)
二、市场营销费用预算.....	(178)

第六章 饭店前厅管理

第一节 前厅概说	(181)
一、前厅的工作任务.....	(181)
二、前厅的组织机构及其职责.....	(182)
第二节 前厅基本业务	(187)
一、预订.....	(187)
二、接待.....	(193)
三、前厅服务.....	(200)
四、客帐管理.....	(207)
五、其他服务.....	(213)

第七章 饭店客房管理

第一节 客房管理概述	(215)
一、客房管理的意义.....	(215)
二、客房管理的任务.....	(216)
三、客房部的组织结构与工作内容.....	(219)
第二节 客房服务工作管理	(223)
一、清洁卫生工作.....	(223)
二、客房接待服务工作.....	(229)
三、客房部与其他部门的协作与配合.....	(234)
第三节 客房设备物品管理	(236)
一、客房的种类.....	(236)
二、客房设备和物品配备.....	(237)
三、客房设备管理.....	(241)

四、客房物品管理.....	(242)
第四节 客房安全管理	(246)
一、客房安全的意义.....	(246)
二、客房部的各项安全工作.....	(246)

第八章 饭店餐饮管理

第一节 餐饮服务的意义和特点	(251)
一、餐饮服务的意义和作用.....	(251)
二、饭店餐饮服务的基本特点.....	(254)
第二节 餐饮服务的组织形式和管理职责	(261)
一、餐饮服务的组织形式.....	(261)
二、餐饮服务管理的内容.....	(264)
三、餐饮服务管理的职责.....	(266)
第三节 菜单设计	(269)
一、科学合理的菜单.....	(269)
二、菜单设计的依据.....	(271)
三、菜单的种类.....	(277)
第四节 原料采购、验收、贮藏、发放	(282)
一、食品原料采购管理.....	(282)
二、原料验收管理.....	(284)
三、原料贮藏管理.....	(286)
四、原料发放管理.....	(290)
第五节 厨房业务组织	(292)
一、厨房业务组织形式.....	(293)
二、厨房工作单元的任务和职责.....	(295)
第六节 餐厅业务组织	(299)
一、饭店餐厅的类型.....	(300)

二、餐厅业务组织形式·····	(303)
三、餐厅工作岗位的任务和职责·····	(304)
四、专业化餐厅服务·····	(308)
第七节 食品成本控制 ·····	(332)
一、采购控制·····	(332)
二、验收控制·····	(333)
三、贮藏控制·····	(334)
四、发料控制·····	(335)
五、加工烹调控制·····	(335)

第九章 饭店人力资源管理

第一节 饭店人力资源管理概述 ·····	(337)
一、人力资源管理的意义·····	(337)
二、饭店人力资源管理的目标·····	(339)
三、饭店人力资源管理的基本模式·····	(340)
第二节 饭店人力资源的开发 ·····	(342)
一、塑造标准——员工素质·····	(342)
二、塑造基础——员工招收·····	(345)
三、塑造关键——员工培训·····	(348)
第三节 饭店人力资源的利用 ·····	(350)
一、编制定员·····	(351)
二、科学用人·····	(354)
三、行为控制·····	(361)
第四节 饭店员工积极性的激发 ·····	(364)
一、饭店员工的需要·····	(364)
二、物质刺激·····	(366)
三、精神鼓励·····	(370)

第十章 饭店财务管理

第一节 饭店财务管理概述	(380)
一、饭店财务管理的意义	(380)
二、饭店财务管理的任务	(383)
第二节 饭店资金管理	(385)
一、资金概述	(385)
二、固定资金管理	(390)
三、流动资金管理	(395)
四、专用基金管理	(401)
第三节 成本管理	(403)
一、饭店成本的含义和构成	(403)
二、饭店的成本核算	(405)
三、成本分析	(407)
四、量一本一利分析	(408)
第四节 营业收入和利润管理	(409)
一、营业收入计划和利润计划	(410)
二、营业收入和利润管理要点	(410)

第十一章 工程维修管理

第一节 工程部的任务和组织结构	(412)
一、工程部的任务	(412)
二、工程部在饭店中的地位和作用	(416)
三、工程部组织机构	(418)
四、工程部的管理职责	(418)
第二节 饭店设备管理	(421)
一、设备的分类	(421)

二、设备的设置.....	(422)
三、设备的资产管理.....	(425)
四、设备的合理使用.....	(427)
第三节 设备的维护保养和修理.....	(430)
一、设备的维护保养.....	(430)
二、设备设施管理.....	(432)
第四节 供电、供水、供热、制冷基本知识.....	(435)
一、供电管理.....	(435)
二、给排水管理.....	(438)
三、供热、制冷基本知识.....	(439)

第一章 旅游饭店概述

旅游业是以旅游资源为凭借、旅游服务设施为条件，向旅游者提供一系列旅游服务的行业。旅游饭店是旅游供给的基本构成因素，是旅游业经营活动必不可少的物质条件，因而是旅游业的重要组成部分。

旅游饭店作为旅游业重要服务设施之一，与旅行社、旅游交通一起，被称为旅游业的三大支柱。旅游饭店是旅游者在旅游目的地一切活动的基地，旅游者食、宿、行、游、购等基本活动中，至少食、宿两项通常都在饭店内进行，旅游饭店不啻为旅游者的“家外之家”。旅游饭店是创造旅游收入，尤其是外汇收入的重要部门，各地旅游业资料表明，旅游饭店营业收入往往可占旅游业总收入的一半以上。旅游饭店的建设是创造社会就业的重要途径，世界各地靠兴建饭店设施以提供就业机会，减少失业人口的例子屡见不鲜。旅游饭店的发展必然会刺激和促进国民经济其它部门的发展，旅游饭店的发展水平，标志着接待国旅游事业的发展水平，也反映了一个国家国民经济发展水平及其社会的文明程度。旅游饭店的设施完善与否、设备水平的高低和服务质量的优劣，不仅影响着旅游者的旅游经历，同时还影响着他对一个城市、一个地区，乃至一个国家的总的形象的评判。毋庸置疑，旅游饭店不仅在旅游业中起着举足轻重的作用，而且在整个国民

经济中也占有一定的地位。

在旅游业发达的国家，国内、国际旅游发展平衡，饭店遂无对内、对外之分；在中国现阶段，旅游饭店则仅指以接待海外旅游者为主的具有涉外性质的商业性饭店设施。

第一节 饭店业的历史与现状

一、世界饭店业发展史

旅游活动自古有之，饭店餐馆应运而生。相传欧洲最初的食宿设施约始于古罗马时期，其发展进程经历了所谓古代客栈时期、大饭店时期、商业饭店时期等阶段，其间几经起落，几经荣衰。第二次世界大战以后，欧美各地旅游业迅速发展，进入了现代新型饭店时期，至60年代，已出现了不少在世界各地拥有数十上百家企业的大饭店公司，从而形成了庞大独立的饭店行业。

（一）古代客栈时期

千百年以前就出现了客栈和酒店。社会需要它们，因为它们能满足人们的基本需求——吃、喝、睡的需求。

从埃及古墓的图画中，我们可以看到将游客安顿在现代称之为饭店、宾馆的客栈里的情景。曾以“以眼还眼，以牙还牙”格言而闻名于世的巴比伦国王汉穆拉比（Hammurabi）对当时巴比伦客栈的质量和管理十分关注，在古老的巴比伦法典中，我们可以找到禁止客栈主在饮料中掺水的严格规定。

在意大利南部旅游胜地庞贝和黑古拉宁，留存着几千年前的客栈遗迹，使我们对古罗马时期客栈、酒店的面貌有一

大概的了解，并由此得知，当时的客栈往往是由奴隶或战俘从事经营和劳作的。古代经商者一般都组成商队，他们沿途住在各地的商队客栈里。在古罗马和古代中国，沿路还都有驿站以供皇家使者往来住宿。

中世纪初，贸易很不发达，因而很少有人旅行。如果要旅行，人们或在野外露营，或寄宿贵族城堡，而教堂和寺院也常以低廉价格向旅行者提供膳宿服务。1095年开始的历时200余年的十字军东征带来了巨大的社会革命，加强了东西方文化和技术的交流，促进了商业活动的发展。十字军东征间接地恢复了客栈酒店业。意大利北部最早感受到十字军东征所带来的文艺复兴的影响，在那里，客栈业成为一项颇有实力的行业。至中世纪后期，随着商业的发展，旅行和贸易兴起，对客栈的需求量大增。由于当时可供四轮马车行走的驿道不多，农村和城镇相距又远，森林和田野经常有盗匪出没，旅行者往往成群结队地行动。晚间，他们除了需要食物和歇脚场所外，真正需要的是保护。因此，沿途有的住户就向旅行者敞开了家门，这就导致了饭店客栈业的迅速发展。然而，当时的客栈并非人们所向往的场所，旅行者往往在价格上受到诈骗；有的老板很狡猾，把不喜欢的旅客赶走；有的与盗匪勾结，劫掠旅客的财物。

早期的英国客栈继承了撒克逊人定居英国时的酒店传统。那时的客栈是人们聚会并互相交往、交流信息的地方。随着公共马车的出现，人们可以发现每隔10到15英里的车站旁就有客栈。住宿处往往还提供膳食和啤酒，最早的客栈无非是一幢大房子，内有几间房间，每个房间摆了一些床，旅客们往往挤在一起睡。到了15世纪，有些客栈已拥有20间到30间客房，当时比较好的客栈往往有一个酒窖、一个食品

室、一个厨房，还有供店主及管马人用的房间。许多古老的客栈都有花园草坪，有些还有制酒作坊，以及带有壁炉的宴会厅和舞厅。据 1577 年的不完全统计，当时在英格兰和威尔士有客栈 1600 多家。

（二）大饭店时期

1775 年以前，各国社会都未进入工业化时代。在 1775 年至 1875 年这一时期中，西北欧、日本和北美成为工业国家，形成了群众性消费的社会。

18 世纪后期，美国的饭店已逐渐成为世界上最好的饭店。1794 年，在纽约建成的首都饭店，内有 73 套客房，在当时不啻为一座大宫殿。

一座真正值得纪念的饭店，是 1829 年在波士顿落成的特里蒙特饭店（Tremont）。它被称为第一座现代化饭店，为整个新兴的饭店行业确立了明确的标准。这座饭店设有 170 套客房，其规模在当时来说十分可观。据说它也是第一座建有前厅的饭店，宾客不再在酒吧柜台上登记入住。餐厅设有 200 个座位，供应法式菜肴，服务人员训练有素。饭店不仅有单间客房，而且房门可以加锁。客房里备有脸盆、水罐和肥皂，旅客再也不必上饭店后院从水泵里接水洗澡。特里蒙特饭店就是以此闻名。特里蒙特饭店是饭店历史的里程碑，它推动了美国各地现代饭店的蓬勃发展，其中也包括 1832 年在纽约建成的著名的阿斯特饭店（Astor House）。

19 世纪末 20 世纪初，美国出现了一些豪华饭店，其中有些饭店，如纽约的广场饭店（Plaza），至今仍称得上是美国的第一流饭店。这些饭店崇尚豪华、阔气，供应最精美的食物，布置最高档的家具摆设。而恺撒·里兹（Caeser Ritz, 1850～1918）开办的饭店，可以说是当时豪华饭店的代表。Ritzy 一

词也由此而来，意即极其时髦，非常豪华，讲究排场。

（三）商业饭店时期

20 世纪开始不久，出现了当时世界上最大的饭店业主，他就是埃尔斯沃思·弥尔顿·斯塔特勒（Ellsworth M. Statler, 1863~1928）。斯塔特勒饭店是专为旅行者设计的，其特点是每套客房都有浴室，这在当时是闻所未闻的。他按统一标准来管理他的饭店，因此，不论你到波士顿、克利夫兰，还是纽约、布法罗，只要住进斯塔特勒的饭店，就保证可享受到标准的服务。他的饭店里还设有通宵洗衣、自动冰水供应、消毒马桶坐圈、送报上门等服务项目。

20 世纪 20 年代，饭店业得到了迅速发展。仅在纽约，就有许多饭店兴建起来。小城市的饭店创办人则呼吁，如果没有现代饭店设施，将有损于这个城市的声誉，尔后便采取向居民兜售债券的办法，集资兴建饭店。这样一来，就有力地促进了饭店业的大发展。20 年代中，美国饭店的客房平均出租率达 86% 左右。

汽车饭店是随着汽车工业的发展而发展的。最初的汽车饭店十分简陋，仅仅是在田野里搭几个帐篷让人过夜，后来才有人造了些简单的小屋，但四壁之内仅有一张大铁床，旅客投宿须自备铺盖。1925 年，在加利福尼亚州的圣路易斯·奥比斯波地区，出现了一家叫“迈尔斯顿”的饭店。据说就是这家饭店最早正式使用了“汽车饭店”（Motel）这个名称。4 年之后，迈尔斯顿汽车饭店倒闭了，但更多的汽车饭店却在美国各地涌现。

到 20 世纪 30 年代，经济大萧条，旅游人数大减，饭店业陷入困境。20 年代兴旺时期开业的饭店，几乎全部倒闭。许多饭店老板为了竞争，竞相压价，企图挽回败局，但生意仍