



高等院校酒店管理专业精品教材

XIANDAI JIUDIAN GUANLI GAILUN

现代酒店管理概论

主编 唐秀丽



重庆大学出版社
<http://www.cqup.com.cn>



JIUDIAN

酒店管理

现代酒店管理概论

主 编
副主编

唐秀丽
童 俊
王立龙

苑炳慧
辜应康

重庆大学出版社

内容提要

本书是读者了解酒店行业的一本入门教材,系统介绍了酒店的含义与特点、酒店管理的理论基础、酒店组织管理、酒店市场营销管理、酒店人力资源管理、酒店前厅部与客房管理、酒店餐饮管理、酒店服务质量管理、酒店企业文化管理、酒店创新管理、酒店安全与危机管理、酒店伦理与职业道德管理等内容。

本书内容丰富,融会贯通了现代酒店管理相关理论,理论与实践紧密结合,前瞻性与现实性相统一,深入浅出。本书既可作为高等院校酒店管理专业或方向及旅游类专业的教学用书,也可作为与酒店相关的企业职工培训的参考教材。

图书在版编目(CIP)数据

现代酒店管理概论/唐秀丽主编. —重庆:
重庆大学出版社, 2013.11
ISBN 978-7-5624-7755-6

I. ①现… II. ①唐… III. ①饭店—商业企业管理
—教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 230997 号

现代酒店管理概论

主 编:唐秀丽

策划编辑:尚东亮

责任编辑:尚东亮 伍 婷 版式设计:尚东亮

责任校对:邹小梅 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:邓晓益

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编:401331

电话:(023) 88617190 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

自贡兴华印务有限公司印刷

*

开本:720×1020 1/16 印张:23.5 字数:410 千

2013 年 11 月第 1 版 2013 年 11 月第 1 次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-7755-6 定价:39.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

前 言

伴随着改革开放,我国酒店行业获得了巨大的发展,国际化、品牌化、专业化水平不断提高。酒店行业的蓬勃发展带动了对酒店人才需求的急剧增加,国内众多高等院校纷纷设置了酒店管理专业,或在旅游管理专业基础上开设酒店管理方向课程,为旅游行业、酒店行业培养、输送大量优秀的应用型专业人才。《现代酒店管理概论》作为旅游管理、酒店管理专业的核心课程之一,其教材的编写也呈现出百花齐放的局面。编者在多年的一线教学过程中,深切体会到一本好的教材不仅应满足基本理论学习需要,而且还应能够激发学生浓厚的学习兴趣与学习热情。酒店管理专业是具有应用特色的专业,对教材的实用性和趣味性都提出了较高的要求,这也是目前酒店管理专业教材需要进一步完善和提高的地方。

本书立足现实,力图有所创新,其特点主要体现在以下几个方面:

1. 教学的实用性。本书内容涵盖了酒店管理过程中的基本内容和热点问题,不仅有酒店管理基础理论、酒店业务部门管理等基本内容,还增加了探讨酒店创新管理、酒店安全与危机管理、酒店伦理与职业道德管理等热点问题的章节,既符合了酒店管理专业学生培养目标和课程教学的基本要求,又突出了教材内容应随着酒店行业发展而变化的特征。

2.案例的针对性。本书在阐述基本理论的基础上,还广泛选取了国内外酒店管理过程中的相关案例,对有些篇中的案例还进行了点评,不仅有助于学生对理论的理解与掌握,同时还能够激发学生的学习兴趣,增加对酒店行业的了解。

3.编写体例的新颖性。每一章都以开篇案例开始,以案例讨论结束,不仅设计了思考练习题,还为学有余力的学生推荐了阅读书目,使得对本书的学习从课内延伸到了课外。

本书是在上海市重点课程《现代酒店管理概论》项目的支持下,由上海杉达学院、上海第二工业大学从事酒店管理专业一线教学工作的教师共同完成。其中,第一章编写人为辜应康(上海第二工业大学),第二章、第九章编写人为苑炳慧,第三章编写人为龚子兰、唐秀丽,第四章、第十章编写人为童俊,第五章编写人为殷晶,第六章编写人为唐秀丽、龚子兰,第七章、第十二章编写人为唐秀丽,第八章、第十一章编写人为王立龙、唐秀丽(注:除辜应康外,其他编写人员均为上海杉达学院教师)。全书由唐秀丽统稿,苑炳慧、童俊校对。

本书在编写过程中参考了大量的国内外文献资料,在此一并致谢。

由于编者水平有限,本书不当或错误之处实属难免,敬请专家学者和广大读者批评指正。

编 者

2013年5月

目 录

第1章 酒店概述	1
第一节 酒店的含义与特点	3
第二节 酒店业的发展历史	7
第三节 酒店的类型与等级	15
第四节 酒店产品的构成与特点	24
[本章小结]	29
[思考练习]	30
第2章 酒店管理的理论基础	32
第一节 酒店管理的基础理论	33
第二节 酒店管理的基本职能	42
第三节 酒店管理的理念与方法	45
第四节 酒店管理者的素质	52
[本章小结]	58
[思考练习]	58
第3章 酒店组织管理	62
第一节 酒店组织管理概述	63
第二节 酒店组织设计的原则与内容	65
第三节 酒店组织管理制度	74
[本章小结]	84
[思考练习]	84

第4章 酒店市场营销管理	87
第一节 酒店市场营销概述	88
第二节 酒店市场营销任务	90
第三节 酒店市场营销策略	102
第四节 酒店市场营销新理念	111
[本章小结]	116
[思考练习]	116
第5章 酒店人力资源管理	119
第一节 酒店人力资源管理概述	121
第二节 酒店人力资源规划	125
第三节 酒店员工的招聘与甄选	131
第四节 酒店员工的培训与开发	134
第五节 酒店员工的绩效管理	141
第六节 酒店员工流动的原因与控制	147
[本章小结]	154
[思考练习]	154
第6章 酒店前厅与客房管理	158
第一节 酒店前厅管理概述	160
第二节 酒店前厅部业务管理	166
第三节 酒店客房管理概述	180
第四节 酒店客房服务管理	186
[本章小结]	192
[思考练习]	192
第7章 酒店餐饮管理	195
第一节 酒店餐饮管理概述	197
第二节 酒店餐饮生产管理	202
第三节 酒店餐饮营销管理	209
第四节 餐饮成本控制与管理	223
[本章小结]	226
[思考练习]	226

第8章 酒店服务质量管理	228
第一节 酒店服务质量概述	229
第二节 酒店服务质量管理内容	233
第三节 酒店服务质量的管理方法	239
第四节 酒店服务质量管理措施	244
[本章小结]	246
[思考练习]	247
第9章 酒店企业化管理	249
第一节 酒店企业化管理概述	250
第二节 酒店企业文化的建设	263
第三节 现代酒店跨文化管理	277
[本章小结]	285
[思考练习]	285
第10章 酒店创新管理	288
第一节 酒店创新管理的时代背景	289
第二节 酒店创新管理概述	292
第三节 酒店创新管理的内容	297
[本章小结]	306
[思考练习]	306
第11章 酒店安全与危机管理	309
第一节 酒店安全与危机管理概述	311
第二节 酒店安全与危机管理的原则与内容	316
第三节 酒店安全与危机管理的组织设计	323
第四节 酒店安全与危机管理的措施	330
[本章小结]	335
[思考练习]	336
第12章 酒店伦理与职业道德管理	339
第一节 酒店伦理概述	341
第二节 酒店企业伦理的建设	346
第三节 酒店职业道德概述	353

[本章小结]	362
[思考练习]	363
参考文献	366



第 1 章

酒店概述

【本章概要】

本章主要介绍了酒店的含义与特点,回顾了国内外酒店的发展历程,同时对酒店的类型与等级划分作了详细的说明,最后介绍了酒店产品的组成及其相应的特点。

【学习目标】

- 掌握酒店的含义与特点
- 掌握酒店的产业地位
- 了解世界与中国的酒店业发展历程
- 掌握酒店类型及其划分
- 了解酒店产品的组成
- 掌握酒店产品的特点

【开篇案例】

只为国王而建的八星级酒店:酋长国宫殿酒店

七星级伯瓷酒店(Burj Al-Arab, 又称阿拉伯塔)带来的震撼还未消退, 位于阿拉伯联合酋长国首都阿布扎比(Abu Dhabi)的酋长国宫殿酒店(Emirates Palace)的惊艳亮相, 又刷新了人们对奢华的想象。酋长国宫殿酒店斥资30亿美元修建, 由著名的英国设计师约翰·艾利奥特设计, 基调庄重大方, 富有浓郁的阿拉伯民族风格, 远看像一个巨大的城堡, 拥有1300多米长的黄金海岸线, 是迄今为止最奢华、最完美、最贵的酒店, 被称为“简直是为国王而建”。

酋长国宫殿酒店的奢华无处不在, 体现了最新的建筑与工程科技。酒店的圆顶由最新照明技术、防腐特殊材料和纯金打造, 一到晚上就会自动发光以至金光闪闪。酒店内部面积达242820平方米, 但客房却只有394套, 最小的客房面积为55平方米, 最大的总统套间面积近千平方米, 酒店内还有一个面积达7000平方米、中东地区最大型豪华礼堂以及一个可容纳2800人的舞厅; 从酒店通道一头走到另一头, 长近千米, 经常有客人在酒店内迷路。酒店总共用了19万立方英尺(1立方英尺 $\approx$ 0.028立方米)进口大理石, 1002盏施华洛世奇水晶装饰枝型吊灯, 单是特别定制的水晶吊灯, 就需10名清洁工打理。

外观的奢华已经让人目不暇接, 内部的服务更是让人叹为观止。酒店员工与客人的比例已达6:1, 每个套间有7名专门的服务员在门外24小时待命, 随时听候客人的吩咐, 客人在海滩游泳池享受阳光时, 服务生的服务甚至可以做到为客人擦太阳眼镜, 洒水雾消暑。客人入住前, 服务员会把套间里的电脑等设备的语言调整为客人最熟悉的语种, 让卧室、客厅和餐厅里的电视播放客人喜欢的电视节目或音乐, 用铺满玫瑰花瓣的银盘端上咖啡、亚麻布餐巾、杏仁可颂和进口矿泉水, 向女性顾客赠上鲜花, 在每间客房床单和枕头下放上薰衣草, 为客人提供多达7种的沐浴方式。若客人愿意另付数万元, 酒店甚至可以为客人准备香槟浴。酒店顶层的6个总统套间, 只接待来自海湾地区的元首或王室成员, 拥有专属的入口车道。

奢华也许只能满足人们的虚荣心, 酒店内无所不在的高科技才是这家酒店最耀眼的招牌, 为人们提供实实在在的享受。这座超豪华饭店所有房间都配备了号称“22世纪的设施”。酒店100公顷区域内随时随地无线上网, 客房内50吋(1吋=2.54厘米)或61吋的交互式等离子电视、无线高速因特网接入是酒店所有客房的最低标配, 还有一整套办公设备。客人还能通过一个专门的触摸屏来控制房间内的所有设施, 如灯光、空调温度、室内游戏和娱乐节目, 还可通过

交互式电视足不出户购买酒店商场里的东西、发出房间服务指示,或结账退房。

这座最初为迎接海湾合作委员会首脑会议在阿布扎比召开而修建的酒店,俨然已成为阿联酋又一道崭新而亮丽的风景线,被称为位于阿布扎比的“八星级酒店”。酒店追求奢华与高科技融合的步伐不会停止,那么未来是否还会出现“九星级酒店”“十星级酒店”呢?

第一节 酒店的含义与特点

一、酒店的含义

酒店业的发展源远流长,对酒店的解释也可追溯到千年之前,只是由于地域、语言、风俗的差异,酒店的称呼不尽相同,但本质却是相同的。酒店(Hotel)一词最早起源于法语,指的是法国贵族拥有的设在乡下招待贵宾的别墅,后来英、美等国沿用了这一说法。在英文中表示酒店含义的词有很多,可谓是五花八门,见表1-1。其中以Hotel、Inn最为常用。英文中Hotel最初所表达的仅仅是指那些特别大而不同寻常的客店,目的就是要与家庭式的客店区别开来。Hotel一直到18世纪末19世纪初才真正具有现代酒店的含义。同样,中文里也有很多表示住宿设施的词语,如宾馆、旅店、酒店、饭店、旅馆、招待所、客栈、旅社等,并未进行刻意的区分。这些外来词本来含义就比较模糊,像Hotel一词既可翻译成酒店,也可理解为饭店。1988年《中华人民共和国旅游涉外饭店星级的划分和评定》开始执行,由于官方称为“饭店”,导致了“饭店”这一称谓比较普遍,后来又受到中国港澳台地区及东南亚一些国家与地区的“酒店”这一表达方式的影响,目前我国北方称“宾馆”“饭店”的较多,南方称“酒店”的较多。

表1-1 “饭店”一词英汉对照举例

Hotel	饭店、旅馆
Inn	饭店、旅馆、客栈
Tavern	客栈、小旅馆、小饭店
Ordinary	小旅馆(美)、小饭店
Lodge	小旅馆、小饭店
Apartment hotel	公寓旅馆、公寓饭店
Condominium hotel	共管旅馆、共管饭店

续表

Tourist hotel	旅游旅馆、旅游饭店
Resort(Hotel)	休养地旅馆、休养地饭店
Airport hotel	机场旅馆、机场饭店
Motel	汽车旅馆、汽车饭店
Motor court	汽车大院、汽车旅馆、汽车饭店
Motor home	汽车旅馆、汽车饭店
Guesthouse	小旅馆、招待所、小饭店
Hostel	招待所
Youth hostel	青年旅舍

资料来源:张利民,王素珍.饭店管理概论[M].北京:中国林业出版社,2008.

(一) 国外权威辞典对酒店的定义

国内外对酒店的定义不胜枚举,其中国外一些权威辞典对酒店的定义有:

《大不列颠百科全书》对酒店的定义为:酒店是在商业性的基础上向公众提供住宿,也往往提供膳食的建筑物。

《牛津插图英语辞典》对酒店的定义为:酒店是提供住宿、膳食等而收取费用的住所。

《韦伯斯特美国英语新世界辞典》对酒店的定义为:酒店是提供住宿,也经常提供膳食与某些其他服务的设施,以接待外出旅游者和半永久性居住的人。

《美利坚百科全书》对酒店的定义为:酒店是设备好的公共住宿设施。它一般提供膳食、酒类、饮料及其他人们所需要的服务。

(二) 国内学者对酒店的定义

国内关于酒店的定义到目前为止依然是百家争鸣,不同的学者从不同角度对酒店作出了不同的解释。如:

酒店是指达到相应设定标准、能够为旅居宾客及社会大众提供住宿、饮食、购物、娱乐等项目与服务的综合性服务类的企业组织。

酒店是提供有形的包含餐饮、客房、各项设施与无形的服务,给离家食宿者消费而获得利润的经济单位。

酒店是通过向公众,特别是外出旅游的人提供以住宿服务为主的多种相关

服务来实现自己利益的资金密集型服务企业。

(三) 酒店应具备的条件及其定义

综合国内外有关酒店的诸多定义可以看出,作为酒店,应具备以下几个条件:

- ①拥有一个或多个建筑物组成的接待设施;
- ②基本功能是提供住宿和餐饮服务,同时可提供其他服务;
- ③服务对象为公众,主要是外出旅行的人,同时也包括本地居民和半永久性居住的人;
- ④性质上属于商业性的服务企业,以营利为主要目的,使用者需支付一定费用;
- ⑤拥有独立的经营自主权,是经由法定程序批准的法人代表单位。

综上所述,酒店可定义为:以建筑物及其设施、设备为凭借,为宾客提供食宿、娱乐、购物、消遣、通信、商务、旅行服务而获得经济效益和社会效益的综合性经济实体。

二、酒店的特点

酒店是服务性企业,与其他独立的营利性经济组织一样具备经营上的自主性、组织上的完整性、经济上的独立性及对外关系的法人地位等基本特性,除此之外,又有着不同之处。

(一) 服务性

酒店是服务性企业,酒店产品就是有形的设施设备与无形的劳务服务的有机结合,其中生产和销售的主要产品就是服务,设施设备所起的作用就是促进服务的销售。服务产品具有无形性、生产与消费的同时性、价值的不可储存性、质量的不稳定性等特点,这些因素都决定了酒店企业与其他企业的不同,同时也决定了酒店经营管理的独特性。酒店的经营活动就是以租让酒店设施的使用权的形式进行,也就是说客人只是在一定时间和空间内购得有形设施的临时使用权,却无法像购买其他实体产品那样拥有对有形设施的所有权,酒店员工提供的服务贯穿客人的整个消费过程。

(二) 综合性

酒店的综合性主要是指酒店所提供服务的多样性。现代酒店除了要满足

客人最基本的住宿和餐饮的需求,还要满足客人的多种其他需求,诸如购物、娱乐、会议等。服务质量已经成为衡量酒店的重要标准,随着消费者的要求越来越高,综合服务已经成为酒店参与市场竞争非常重要的手段,也就是说一家酒店的功能设施越是完备,就越能满足客人多种多样的消费需求,也就越具有市场竞争力。

(三) 手工操作比重大

酒店业的手工操作比重大是指酒店员工的手工操作在酒店产品生产过程中占据了较大比重。随着经济的发展和科学技术的进步,酒店的智能化管理不断升级,所拥有的设施设备和前后台正逐步实现自动化控制,但酒店业是劳动密集型行业,主要产品是服务,而服务的完成以及衡量服务质量高低的关键因素就是员工,尤其是酒店客房部和餐饮部两大部门,更是集中体现了酒店业手工操作的典型特点。

(四) 享受性

酒店产品的享受性是指客人的要求要高于日常生活,而不只是简单的物质需要。这是现代消费的必然需求,也是酒店产品与一般商品和服务的主要区别。一般情况下,酒店用品的等级要高于日常生活用品的等级,如客房的装修、物品的配备等。客人支付一定的金钱就是要换取相对应价值的服务与消费享受。在酒店的消费环境下,客人相对日常生活环境较为放松,对硬件设施与服务质量都提出一定的要求,表现出不同程度的挑剔,这些都是享受性的体现。

三、酒店的产业地位与作用

(一) 酒店是旅游者的活动基地

酒店是客人的“家外之家”,使客人能够感受如家一般的亲切、舒适与方便是酒店经营管理的宗旨,对出门在外的旅游者来说这一点尤为重要。旅游者因各种各样的原因来到异地,首先要解决的就是住宿和餐饮的问题,在此基础上才能进行其他活动。从这个意义上来说,酒店是旅游者的活动基地。

(二) 酒店是旅游业收入的重要来源

酒店是旅游业收入的主要来源之一(其余为旅行社、旅游景点和旅游交通),是发展旅游业的重要物质基础。同时酒店也是旅游外汇收入的重要来源,

因为酒店的经营方式是一种就地出口的商品贸易经营方式,有利于国家外汇收支的平衡和旅游业的发展。

(三) 酒店是创造就业机会的重要部门并促进相关行业的发展

酒店是劳动密集型行业,经验数据表明,酒店每增加一间客房,就能够直接或间接创造 5~7 个就业机会。以一家拥有 300 间客房的中型酒店为例,按照每间客房需配备 1.5~2 名员工的比例计算,就能够提供 450~600 个就业机会。酒店行业又是综合性的服务行业,它的发展会带动诸如建材、酒店用品、室内装饰等行业的发展,即产生所谓的“连锁反应”。

(四) 酒店是各地经济发展的重要标志

现代酒店尤其是高星级酒店已经成为一个城市、地区乃至一个国家经济发展的重要标志,一定程度上代表了一个国家或地区的形象,是一个国家或地区国民经济发展水平的综合体现。如上海华亭宾馆,1987 年 1 月正式营业,是当时上海规模最大的酒店,也是上海第一家五星级国际性酒店。因其巨大规模与豪华程度成为了中国旅游业标志性的酒店之一。

第二节 酒店业的发展历史

美国学者詹姆斯·R.凯萨(James R. Kaiser)曾在其著作《旅游饭店管理概论》中指出,自从有文字出现,就有了关于旅游的记载,但是在古代,旅游者的安全仰仗的是上帝的保佑,而食物、饮料和住宿都得就地解决,也正是因为旅游者需要有住宿的地方,所以酒店业被称为世界第二古老的行业。从中可以看出酒店的产生和发展过程源远流长,已有几千年的历史。现代的饭店,就是从中国的驿馆、中东的商队客店、古罗马的棚舍、欧洲的路边旅馆及美国的马车客栈演变而来的。对酒店业历史进行划分有各种不同的标准,这里采用的是按照时间进行划分的标准。

一、西方酒店业发展简史

西方的酒店业开始于欧洲古罗马,是在传统的饮食和住宿产业基础上发展起来的,整个发展进程大体上可以分为古代客栈、豪华酒店、商业酒店、现代新型酒店 4 个时期。

商业性住宿设施的出现是在人类发明货币这种交换媒介之后,在此之前的很长一段时间内免费接待过路的陌生人被当作是一种理所当然的习惯。后来随着生产力的提高,商贸活动的范围开始由本地、本国向邻地、邻国甚至更远的地方扩展,出现了以通商为目的的商队,沿着商队经过的路途上出现了专门为商队提供中途过夜休息的住所。古罗马时期这种官办的住所很多,几乎所有商路沿线的城镇和村落都有,但随着罗马帝国的衰落,商贸活动及住所都大大减少。在公元 10 世纪至 11 世纪时期,主要是由宗教机构来提供这类住所,还有一些慈善机构、寺院、庙宇也免费为行人提供住宿饮食,一直到 12 世纪才开始出现商业性的住宿设施。

(一) 古代客栈时期

古代客栈时期一般是指 12—18 世纪这段漫长的时间,真正盛行是在 15—18 世纪,其中以英国的客栈最为著名。最早期的客栈可以追溯到人类原始社会末期和奴隶社会初期,随着商贸活动的繁荣而逐步发展,主要是为国家之间的外交、商贸、旅行等活动服务。15 世纪的英国客栈有了很大的改善,规模进一步扩大,尤其是英国公共马车的出现为客栈的发展提供了宝贵的契机,有些客栈已拥有 20 间到 30 间客房,一些比较好的客栈有酒窖、食品室、厨房以及供店主及管马人用的房间,还有许多客栈拥有花园草坪以及带有壁炉的宴会厅和舞厅。这时的客栈已成为人们聚会并相互交往、交流信息的地方。可以说古代客栈是现代意义上的酒店的雏形,它具有规模小、设备简陋、价格低廉、仅提供简单食宿、无专门管理人员等特点,在经营形式上,以官办为主,民间经营为辅。

受到英国客栈发展的影响,欧洲各国及美国的客栈也有了不同程度的发展。13 世纪,意大利的佛罗伦萨开始将客栈作为专业生意进行运作。1794 年,拥有 73 间客房的城市旅馆开业,这是美国第一座也是最大的一座旅馆。古代客栈发展到 18 世纪,已经不仅仅是为过路人提供食宿的地方,还是当地的社会、政治与商业活动的中心。

(二) 豪华酒店时期

豪华酒店时期一般是指 18 世纪末至 19 世纪末这段时间,主要是产业革命为现代旅游与酒店的发展注入了强大的生机与活力。科技发展引发了交通工具的革命,轮船和火车的普及方便了人们的出行,随着资本主义经济和旅游业的产生与发展,旅游开始成为一种经济活动,专为上层统治阶级服务的豪华酒店应运而生。

一般认为在德国的巴登建起的巴典国别墅(Der Badische Hof)是欧洲第一