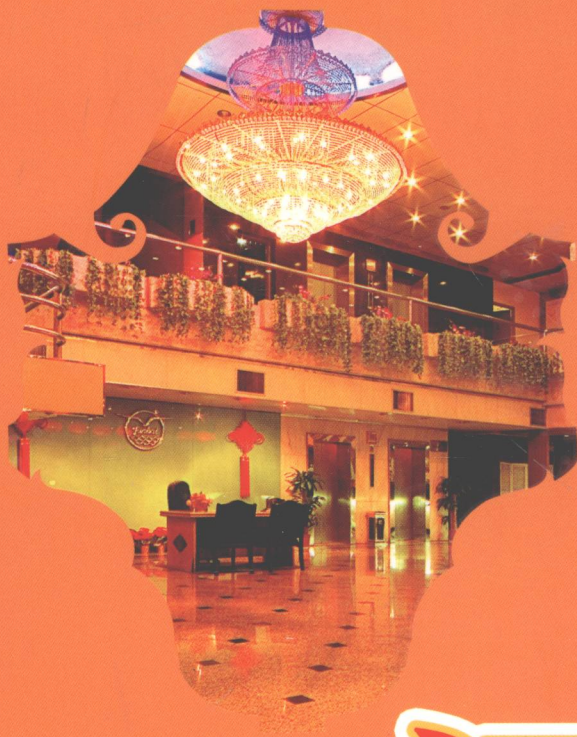


企管
廣經
白金书系

全国酒店行业职业技能提升与发展丛书

SINPORO TRAINING



酒店 经营管理

徐文苑 贺湘辉 铁 玲◎编著

[第三版]

廣東省出版集團
廣東經濟出版社



全国酒店行业职业技能提升与发展丛书

酒店 经营管理

——| 徐文苑 贺湘辉 铁 玲◎编著 |——

[第三版]



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

1891543

酒店经营管理 / 徐文宛, 贺湘辉, 铁玲编著. —3 版. —广州: 广东经济出版社, 2011. 9

(广经企管白金书系: 新博亚酒店丛书. 10)

ISBN 978-7-5454-0868-3

I. ①酒… II. ①徐…②贺…③铁… III. ①饭店—经营管理
IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 149969 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	19 2 插页
字数	272 000 字
版次	2011 年 9 月第 3 版
印次	2011 年 9 月第 3 次
印数	9 001~14 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-0868-3
定价	39.80 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: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

总 序

2005 年,《新博亚酒店丛书》应中国酒店业的发展需要而诞生。作为图书市场上为数不多的成套的专业酒店管理丛书,从第一版到修订版,继而到今天的第三版,《新博亚酒店丛书》始终担负着促进中国酒店业发展、为中国酒店业的教育与培训提供最佳参考书的重大历史使命。作为“中国职业经理人专业委员会”指定的“中国饭店业职业经理人执业资格认定考试指定用书”,新博亚酒店丛书第一版曾经是中国酒店业职业经理人的必读书籍,是酒店业内人士最喜爱并广为珍藏的酒店管理丛书,也是高等及高职院校酒店管理专业教材的最佳选择。

《新博亚酒店丛书》秉承“提供最实用、最有参考价值的参考书,为中国酒店业服务”的理念,把中国酒店业的发展需求放在第一位,与时俱进,在服务中国酒店业读者的同时不断完善丛书的体系及内容。

全面改版的《新博亚酒店丛书》第三版有两个重大变化。第一个重大变化是整套丛书由 18 本增加到 28 本,增加的 10 本图书为:《餐饮英语口语》、《经济型酒店管理实务》、《经济型酒店操作实务》、《酒店服务的 5 项修炼》、《酒店一线员工工作手册》、《酒店岗位设计标准全案》、《酒店工程管理实务》、《餐饮英语 900 句》、《餐馆管理实务》、《夜场培训与管理》;第二个重大变化是更加明确了《新博亚酒店丛书》的指导思想:全面提升中国酒店行业从业人员职业技能与职业规划。无论旧版改

版，还是新书撰写，全体作者都依据这个指导思想组织内容，优化形式。《新博亚酒店丛书》第三版不仅在体系上由原来的 18 本增加到 27 本，在内容上也具有更加领先、更加实用、更具有可操作性的特点。

2007 年我们策划出版了《新博亚酒店一线员工丛书》（共 15 本）。《新博亚酒店丛书》第三版出版之际，我们将原书内容重新整合为一本书，即为《酒店一线员工工作手册》。

《酒店工程管理实务》的增加，弥补了中国酒店业工程管理与维护参考书的空白，作者任同勋先生将自己丰富的一线酒店工程管理与顾问经验融入书中，为中国酒店业工程管理人员提供了最宝贵的参考用书。

《经济型酒店管理实务》与《经济型酒店操作实务》两本参考书来源于经济型酒店业态中顶级品牌的实训内容，更加完善的体系与内容为经济型酒店管理人员提供了很强的实操指导，是中国经济型酒店管理人员的不可不读的实务参考书。

《酒店英语口语》和《酒店英语 900 句》，从第一版开始即多次印刷，成为酒店业内人士最喜爱最实用的珍藏版。新增的《餐饮英语口语》与《餐饮英语 900 句》为餐饮管理与服务人员的英语学习提供了最快捷有效的学习路径。《酒店英语 900 句》以其更加简单易学的方式而在第二版之时即成为酒店从业人员英语学习的首选参考书，如今的第三版更加精炼易学，不容错过！

《酒店岗位设计标准全案》则从另一个角度为酒店企业在基本岗位设计、岗位职责以及标准工作流程方面提供标准方案。

《酒店服务的 5 项修炼》是我们这次重点推出的新图书。酒店是典型的服务业，服务质量决定酒店的经济效益。《酒店服务的 5 项修炼》一书，告诉酒店服务人员要从看、听、笑、说、动等 5 个方面去提升服务技巧，进行增值修炼并超越自己。本书作者金才兵先生长期从事有关服务人员 5 项修炼的培训工作。本书是国内第一套动作分解式的酒店服务人员培训宝典。

《餐馆管理实务》是一本专门论述餐馆日常管理的图书。

在《新博亚酒店丛书》第三版全面推出之际，我仅代表丛书的全体作者感谢广大业内人士对《新博亚酒店丛书》的青睐与支持，感谢编辑与同事们的辛苦努力，预祝第三版《新博亚培训丛书》永远成为中国酒店业的良师益友！

新博亚酒店 姜玲

2011 年 8 月于海口

修订说明

《酒店经营管理》自 2005 年出版以来，受到了社会各界的广泛关注，至今已第二次印刷。近年来，国内外介绍酒店管理理论、方法、经验和标准的著作和教材相继面世，使我们能够参阅和借鉴更多的同行著作和资料，同时结合酒店职业教育和职业培训的特点和实际情况，对原版进行改进。原版中的酒店经营管理部分内容已不适合我国酒店管理的实际，为了符合酒店市场需求，为我国酒店业的发展尽微薄之力，编者应中国酒店协会、多家培训机构和广大酒店从业人员的要求，重新修正和审订了本书。

本书修订后，对现代酒店概述、基础理论与方法、质量管理等酒店管理的基本内容采用专章形式进行全面、详尽的分析与论述，又根据管理系统学派的思想，把现代酒店管理中的组织管理、计划管理等内容按系统管理和控制的方法进行分析和评价。同时，结合现代酒店的发展，增加了酒店信息管理、服务管理、品牌管理等内容。

《酒店经营管理》第三版具有以下主要特点：

在编写原则上，突出以职业能力为核心，始终贯彻“以酒店需求为导向，以职业能力为核心”的理念，结合酒店行业实际，反映岗位需求，注重员工职业能力的培养。

根据行业发展趋势，力求内容与时俱进。合理选取内

容,尽可能多地在书中充实新理念、新知识、新方法和新设备等方面的内容,并力求贴合实际岗位的变化和新的要求,更好地提升酒店从业人员的岗位竞争能力。

删除了修订版第一章“现代酒店概述”,增加了第十章“酒店品牌管理”。

编写结构新颖,各章、节内容简明、清晰、流畅,尽可能多使用图片、实物照片或图表格式将各个知识要点形象、生动地表现出来,有利于广大从业人员更好地理解本书内容,提高员工学习的兴趣。

王琰、窦慧筠参与了本书的编写工作。

“与时俱进,开拓创新。”新博亚能够与国内同行并肩前行实属荣幸,在此对酒店行业和职业教育的各位同仁和前辈表示衷心的感谢和谢意!

编 者

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企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。为加快我国酒店企业的发展，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。另外，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

《新博亚酒店丛书》

编委会

主 编：贺湘辉 姜 玲

副主编：徐文苑 何丽芳 廖钦仁 傅云新

编 委：（按拼音字母顺序排列）

陈 健	成 功	戴世攀	范智军
傅云新	高 飞	郭淑芳	何丽芳
贺湘辉	胡 兵	胡卫红	黄 英
黄玉琼	江王清	江中泰	姜 玲
姜 妮	李长福	李春洪	李 丽
李梅乐	李艳香	梁吉昌	廖钦仁
林红梅	林 玲	饶雪梅	隋海燕
谭艳红	滕宝红	铁 玲	王德静
吴 玲	徐文苑	曾 荣	张树坤

总策划：赵世平

2002年，著名酒店业培训师姜玲博士创立了新博亚酒店培训。经过十年培育，新博亚已成为中国酒店业最有影响力培训品牌。

设计并拥有完整酒店员工培训精品课程，从酒店总经理到中层与基层管理人员，从一线员工到专业岗位，从对客服务到销售专题，从领导力与执行力提升到培训培训师，五十多门课程覆盖了整个酒店的运行。其中《酒店业督导技能HSS》和《酒店业培训培训师TTT》等课程在业内广泛使用。

开发并拥有整套培训教材，其中包括中国旅游饭店业协会特别推荐的“新标准酒店岗位英语”丛书；中国饭店业职业经理人协会确定为“中国饭店业经理人执业资格指定用书”的“新博亚酒店丛书”；中国饭店业星级服务人员资格认定使用的《星级服务人员资格认定指导教程》。

2011年，新博亚推出与美国康耐尔大学eCornell课程合作的中国酒店业职业资格认证体系，包括酒店业管理职位、专业职位以及酒店岗位英语等级认证。

十年来，新博亚酒店培训服务过中国酒店业上百家企业，其中包括中国饭店协会、海南省旅游协会旅游饭店分会、新加坡君华酒店集团、北京首旅培训中心、苏州市旅游教育培训中心、海航酒店集团、浙江开元酒店集团、山东蓝海酒店集团、阳光集团、城堡集团、上海如家快捷、北京开元歌华大酒店、南京金陵饭店、江苏天目湖宾馆、宁波南苑宾馆、广州白云国际会议中心、广州华美达大酒店、山东东胜海天大酒店、三亚亚太国际会议中心、海南文华大酒店等。

新博亚酒店丛书目录

序号	书 目	版次	定价(元)
01	酒店餐饮管理实务	第三版	39.80 元
02	酒店客房管理实务	第三版	39.80 元
03	酒店公关实务	第三版	
04	酒店酒水服务与管理	第三版	
05	酒店服务与管理案例分析	第三版	
06	酒店前厅管理实务	第三版	39.00 元
07	酒店实用礼仪	第三版	
08	酒店培训管理实务	第三版	
09	酒店英语口语	第三版	
10	酒店经营管理	第三版	39.80 元
11	酒店人力资源管理实务	第三版	
12	酒店营销实务	第三版	
13	酒店财务管理实务	第三版	
14	酒店服务标准和表格精选	第三版	
15	酒店管理实例与问答	第三版	
16	酒店应用文写作	第三版	
17	餐厅经营管理 300 问	第三版	
18	酒店英语 900 句	第三版	
19	餐饮英语口语	第一版	
20	餐饮英语 900 句	第一版	
21	酒店服务的 5 项修炼	第一版	
22	经济型酒店管理实务	第一版	
23	经济型酒店操作实务	第一版	
24	酒店一线员工工作手册(上、下卷)	第一版	
25	酒店岗位设计标准全案	第一版	
26	酒店工程管理实务	第一版	
27	餐馆管理实务	第一版	
28	夜场培训与管理	第一版	

目 录

第一章 酒店管理概述

1

第一节 酒店管理概述 2

一、酒店管理的基本含义 2

二、酒店管理的对象和内容 5

第二节 酒店管理职能 9

一、计划职能 9

二、组织职能 12

三、指挥职能 13

四、协调职能 15

五、控制职能 17

第二章 现代酒店组织管理

23

第一节 酒店的组织结构 24

一、酒店各部分的划分 24

二、酒店组织结构类型 25

第二节 酒店规章制度 28

一、对规章制度的认识 28

二、基本制度 28

- 三、部门制度 30
- 四、专业管理制度 31
- 五、酒店工作制度 32
- 六、制度的执行 34

第三章 现代酒店接待业务管理

39

- 第一节 现代酒店前厅服务与管理 40
 - 一、前厅部的作用 40
 - 二、前厅部的职能 41
- 第二节 现代酒店客房服务与管理 45
 - 一、客房清洁保养工作及管理 45
 - 二、客房对客服务及管理 51
- 第三节 现代酒店餐饮服务与管理 57
 - 一、餐饮部的经营环节 58
 - 二、餐饮服务的主要环节 60
- 第四节 现代酒店康乐服务与管理 64
 - 一、康乐设施类型及经营特点 64
 - 二、康乐服务质量的控制与管理 67

第四章 现代酒店服务质量管理

71

- 第一节 酒店服务质量概述 72
 - 一、酒店服务质量的概念 72
 - 二、酒店服务质量的特点 72
 - 三、酒店服务质量的构成要素 74
- 第二节 酒店质量管理方法 75
 - 一、质量分析方法 75
 - 二、质量管理方法 79
- 第三节 全面质量管理 84
 - 一、全面质量管理的含义 84

	二、全面质量管理的内容	84
第四节	酒店服务质量评价体系	87
	一、酒店服务质量评价的内容与范围	87
	二、酒店服务质量的评价主体	88
第五节	酒店服务质量承诺与质量保证	97
	一、服务质量承诺	97
	二、服务质量保证	98
	三、服务质量认证	99
第六节	顾客满意与顾客价值	100
	一、顾客满意	100
	二、顾客价值	102
	三、客人投诉与处理	103

第五章 现代酒店人力资源管理

109

第一节	现代酒店人力资源管理概述	110
	一、酒店人力资源管理的含义	110
	二、酒店人力资源管理的特点	111
	三、酒店人力资源管理的任务	114
第二节	现代酒店人力资源开发与利用	117
	一、酒店员工招聘	117
	二、酒店员工培训	122
第三节	酒店员工激励	125
	一、激励的概念与作用	125
	二、如何有效激励员工	126

第六章 现代酒店营销管理

135

第一节	酒店营销活动概述	136
	一、酒店营销的含义	136
	二、酒店营销活动的特点及营销对策	138

三、酒店营销活动的任务 140

第二节 酒店营销组合策略 144

一、产品策略 144

二、价格策略 146

三、营销渠道策略 150

四、促销策略 152

第三节 酒店最新营销理念和营销技巧 156

一、绿色营销 156

二、内部营销 160

三、宾客满意营销 162

四、关系营销 165

第七章 现代酒店设备物资与安全管理

173

第一节 现代酒店设备管理 174

一、酒店设备保障管理的特点和原则 174

二、酒店设备日常维修保障管理 177

三、酒店设备专修和检修保障管理 180

四、酒店设备更新与改造管理 181

第二节 现代酒店物资管理 182

一、物资用品保障管理的任务 182

二、物资用品定额分类和制定依据 183

三、物资用品采购保障管理 188

四、物资用品日常使用保障管理 190

五、物资用品库房管理 191

第三节 现代酒店安全管理 194

一、酒店安全保障管理的工作方针和任务 194

二、酒店消防安全保障管理 195

三、酒店安全防范与保障管理 196

四、酒店安全事故处理 197

第八章 现代酒店信息管理

201

第一节 酒店信息 202

- 一、酒店信息的定义 202
- 二、酒店信息在现代酒店经营管理中的作用 203
- 三、酒店信息管理的特点 204
- 四、酒店信息处理 206

第二节 酒店管理信息系统 209

- 一、酒店管理信息系统应用的优势 209
- 二、酒店管理信息系统 210

第三节 酒店网上预订系统 216

- 一、酒店预订方式 216
- 二、国内酒店预订系统现状 219

第四节 信息系统在酒店中的其他应用 219

- 一、IC 卡技术在酒店管理中的应用 219
- 二、客房 VOD 视频服务系统 221
- 三、电子菜单与电子点菜 222
- 四、虚拟员工之家 223

第九章 现代酒店企业文化建设与公共关系

227

第一节 现代酒店企业文化建设 228

- 一、酒店企业文化的特点和作用 228
- 二、酒店企业文化的内容 230

第二节 现代酒店公共关系的概念和特点 233

- 一、酒店公共关系的概念和内涵 233
- 二、酒店公共关系的特点 234

第三节 酒店公共关系的类型和工作程序 236

- 一、酒店公共关系的类型 236
- 二、酒店公共关系的年度预算 238

第四节 现代酒店公关形象设计 239