

高职高专“十二五”旅游管理类规划教材



Introduction
Hotel Management

张 波 主编

饭店管理概论

第二版

高职高专“十二五”旅游管理类规划教材

饭店管理概论

(第二版)

张 波 主 编
金小碧 苏晓光 副主编

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

饭店管理概论/张波主编. —2版. —上海:上海财经大学出版社,
2012.2

(高职高专“十二五”旅游管理类规划教材)

ISBN 978-7-5642-1262-9/F·1262

I. ①饭… II. ①张… ②金… ③苏… III. ①饭店-企业管理-高等
职业教育-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 274018 号

- ☐ 责任编辑 李成军
- ☐ 书籍设计 钱宇辰
- ☐ 责任校对 胡芸 卓妍

FANDIAN GUANLI GAILUN

饭店管理概论

(第二版)

张波 主编

金小碧 苏晓光 副主编

上海财经大学出版社出版发行

(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

启东市人民印刷有限公司印刷装订

2012 年 2 月第 2 版 2012 年 2 月第 1 次印刷

700mm×960mm 1/16 18.75 印张 367 千字

印数: 4 001—8 000 定价: 32.00 元

第二版前言

近年来,随着我国旅游业的飞速发展,饭店业的规模和经济总量得到了快速的扩大和提高。为了更好地适应这一良好的发展形势,饭店业内的许多管理者开始更加注重对饭店管理理论与方法的深入学习与探索,探寻更加系统化、科学化、实用性强的饭店管理理论和经营管理模式。许多饭店管理专业的专家、学者也对饭店管理的理论研究予以更广泛的关注,进而使得饭店管理概论这门学科的研究,无论在理论上,还是在实践上都得到了飞速发展。

饭店管理概论,是高职高专院校旅游管理与饭店管理专业的专业核心课程之一,是一门内容广泛、理论性与实践性都很强的专业课。

本书坚持以培养学生饭店管理实践过程中所需的职业素质与职业能力为主,遵循认知规律,以模块的形式编写,增强教学内容的实用性,其中的专业理论知识以实用、够用为度,以强化应用为教学重点,注重融会贯通,内容与饭店管理工作的实际结合,与中国饭店业职业经理人执业资格认定考试相融通,增强了适用性。

本书可作为高职高专院校旅游管理与酒店管理专业的学生教材用书,也可作为各类饭店、宾馆的部门经理、主管的专业理论培训用书和中国饭店业职业经理人执业资格认定考试的辅导教材。

本书由山东淄博职业学院旅游管理系的张波副教授担任主编,山东旅游职业学院的金小碧和石家庄铁路职业技术学院的苏晓光担任副主编。各章的编写分工为:第一、第二、第五、第十章由张波编写,第三、第四、第七章由苏晓光编写,第六、第九章由金小碧编写。另外,焦邻颖、刘秀丽教师参与了第八章的编写工作。

本书在编写过程中,参考了大量饭店管理相关的书籍与文献(在书后列出),在此特表示感谢。由于水平有限,在编写中难免存在一定的缺陷与不足,敬请各位专家、同业及读者批评指正,以待修正完善。

编者

2011年11月

目录

第二版前言	1
第一章 饭店业概述	1
能力目标	1
知识目标	1
课程导入	1
第一节 饭店的概念、种类与等级	2
第二节 饭店业的发展历史	9
第三节 饭店产品及其特点	17
本章小结	24
知识结构图	24
案例研究	25
实训练习	25
复习思考	26
第二章 饭店管理基础理论	27
能力目标	27
知识目标	27
课程导入	27
第一节 饭店管理概述	28
第二节 饭店管理的职能	34
第三节 饭店管理的理论基础	45
本章小结	61
知识结构图	61
案例研究	62

实训练习	62
复习思考	63
第三章 饭店组织管理	64
能力目标	64
知识目标	64
课程导入	64
第一节 饭店组织管理概述	66
第二节 饭店组织机构	73
第三节 饭店组织管理的内容及规章制度	81
第四节 饭店的非正式组织及其管理	87
本章小结	92
知识结构图	93
案例研究	93
实训练习	95
复习思考	95
第四章 饭店人力资源管理	96
能力目标	96
知识目标	96
课程导入	96
第一节 饭店人力资源管理概述	97
第二节 饭店人力资源的招聘与选用	105
第三节 饭店人力资源的培训、使用、考核与奖惩	110
本章小结	116
知识结构图	117
案例研究	117
实训练习	118
复习思考	119
第五章 饭店营销管理	120
能力目标	120
知识目标	120
课程导入	120

第一节 饭店营销管理概述	121
第二节 饭店营销的基本策略组合	126
第三节 饭店营销的新理念与新策略	140
本章小结	153
知识结构图	153
案例研究	154
实训练习	155
复习思考	155
 第六章 饭店服务与质量管理	156
能力目标	156
知识目标	156
课程导入	156
第一节 饭店服务	157
第二节 饭店服务质量概述	162
第三节 饭店服务质量管理	171
本章小结	182
知识结构图	183
案例研究	183
实训练习	185
复习思考	185
 第七章 饭店的设备、物资管理	186
能力目标	186
知识目标	186
课程导入	186
第一节 饭店的设备管理	187
第二节 饭店的物资管理	202
本章小结	208
知识结构图	208
案例研究	209
实训练习	210
复习思考	210

第八章 饭店安全管理	211
能力目标	211
知识目标	211
课程导入	211
第一节 饭店安全管理概述	212
第二节 饭店安全管理系统	218
本章小结	229
知识结构图	229
案例研究	230
实训练习	231
复习思考	231
第九章 饭店信息与计算机系统管理	232
能力目标	232
知识目标	232
课程导入	232
第一节 饭店信息	233
第二节 饭店管理信息系统	239
第三节 信息系统在饭店中的其他应用	248
本章小结	252
知识结构图	253
案例研究	253
实训练习	254
复习思考	254
第十章 饭店公共关系与饭店文化	255
能力目标	255
知识目标	255
课程导入	255
第一节 饭店公共关系的概述	256
第二节 饭店公共关系的类型与活动分析	260
第三节 饭店公关形象设计	268
第四节 饭店文化建设与管理	272
本章小结	284

知识结构图	285
案例研究	285
实训练习	286
复习思考	286
参考文献	288

饭店业概述

能力目标

- 能正确区分和认识饭店的类型；
- 具有宏观把握饭店业行业特点、熟悉行业环境的能力；
- 具有正确分析饭店行业的发展动态和发展趋势的能力。

知识目标

- 掌握饭店产品的性质及特点；
- 了解学习中外饭店业的发展简史；
- 了解饭店星级评定的标准。

课程导入

喜来登继续其在华强劲增长势头

“喜来登是喜达屋全球发展的头号功臣，让我们在众多快速发展的市场中占据领导地位。”喜达屋全球发展总裁董锡文(Simon Turner)如是说道，“目前，中国是仅次于北美的喜达屋全球第二大市场，喜来登在中国诸多大城市稳步发展，如北京和上海，同时还在诸如广州、万宁和杭州等快速发展的城市中心扩大疆土。未来三年内，福朋计划将其在华饭店数量翻一番。”

2011年，喜来登在上海的第四家饭店、北京的第二家饭店及广州的头两家饭店均将开门迎宾。随着其余16家全新饭店的开业，截至2011年底，喜来登在华饭店数量将达到53家。该标志性饭店品牌将占到喜达屋在华饭店数量的50%，驱动着喜达屋接近2012年底在华运营饭店达100家的目标。

“喜来登充分利用在中国的先发优势，使其成为目前国内最强大的全球品牌之

一,同时也是喜达屋增长的驱动引擎。”喜来登饭店与度假村全球品牌领导人霍华博(Hoyt Harper)如是说道,“近日,我们品牌饭店的全面翻新工程和对新饭店发展的重大投资举措也推动了我们在印度、日本和韩国等其他众多重要市场的扩张。”喜来登将于2011年在班加罗尔开设首家喜来登饭店,此举有助于喜达屋巩固其作为印度最大五星级饭店运营商的领导地位。此外,今年喜来登将在日本广岛开设首家喜来登饭店,在韩国首尔和加拿大蒙特利尔开设第二家喜来登饭店。针对北美等成熟市场,喜来登希望通过高品质品牌转换机遇促进其增长。

喜达屋旗下最大品牌——喜来登饭店——目前在全球72个国家拥有400多家饭店,为92%的商务旅行者所熟知,远超其他任何全球饭店品牌。继60亿美元的品牌饭店翻新计划完成后,截至2013年底,喜来登将继续投资50亿美元为喜来登新增50多家全新饭店。

请思考:结合喜来登在中国的发展现状,当前饭店业发展呈现出怎样的趋势和特征?

第一节 饭店的概念、种类与等级

一、现代饭店的概念

饭店(Hotel)一词源于法语,原指贵族在乡间招待贵宾的别墅。后来,英、美等国沿用了这一名称来泛指所有商业性的住宿设施。在我国,表示住宿设施的名称有很多,如“宾馆”、“饭店”、“旅店”、“旅馆”等。我国国家旅游局将现代宾馆、饭店等统称为旅游涉外饭店。

现代饭店是一个具有综合性功能的场所,它除了满足人们的吃、住需求外,还提供娱乐、美容、健身、商务、交通、购物、邮政、会议等多项设施的服务,以满足宾客在物质上和精神上的需求。

现代饭店应具备的基本条件,概括起来主要有三个方面:一是必须有一幢或一群建筑物所组成的服务设施,它们构成了饭店产品的实物部分;二是要有能够提供以住宿、餐饮、娱乐等为主的综合性服务体系,其构成了饭店产品的主体部分;三是要确立以追求经济利益为目的的经营目标,具有自主经营、自负盈亏的能力,能够通过有偿提供各种综合性服务,促进饭店的自我积累和发展。

二、现代饭店的种类

现代饭店的分类主要有两大目的:一是有利于推销,能使饭店明确推销对象和目标市场,从而更有效地制订计划,更集中地使用广告宣传费用,同时也能使宾客在

选择饭店时有比较明确的目标;二是便于比较,一家饭店经营效益的好坏,要与同一类型的饭店相比较才有意义,特别是当饭店企业运用饭店行业的各种统计资料分析市场动向、研究竞争对策和制定经营方向时,同类饭店的比较显得格外重要。

根据不同的分类依据,世界各地的饭店可以被分为不同的种类。

(一)根据饭店经营性质分类

1. 商务型饭店

商务型饭店以接待商务旅行者为主,多位于城区,靠近商业中心。不但外观讲究,内部设施也富丽堂皇。客房、餐厅要有较高水平,各类服务、设施,特别是商务所需的设备设施,亦需一应俱全。例如,直拨海外的直通电话,迅速的电传、传真设施,投影仪、放映机,录像机和各种规模的谈判室和会议室等。商务中心提供打字、复印和文件服务,另外也要注重康乐中心、健身房和游泳池等设施。

2. 度假型饭店

度假型饭店主要是为度假客人提供住宿、饮食、娱乐和各种交际活动的场所,一般位于海滨、山区和温泉附近,且交通非常方便。除了提供一般饭店所应有的一切服务项目以外,最突出、最主要的项目是它的康乐中心。中心的设备要齐全、完善,如保龄球、网球、游泳池、酒吧、卡拉 OK、水上游艇、碰碰船、电子游戏等。度假型饭店环境优美,客人不仅可以享受到舒适的服务,同时可以尽情欣赏大自然的景色。如世界最大的度假型海滨饭店夏威夷希尔顿之村、深圳的西丽湖度假村等都是典型的度假型饭店。

近年来,在许多饭店业发达的国家,已出现度假型与商务型相结合的饭店,即所谓改良的度假型饭店,被认为是当代饭店发展的方向之一。

资料链接

博鳌索菲特大饭店

博鳌索菲特大饭店暨博鳌亚洲论坛国际会议中心坐落在风光旖旎的东屿岛上,万泉河在她身边蜿蜒流淌,构成一幅美轮美奂的景色。

由海南中远发展博鳌开发有限公司投资建造、法国雅高饭店管理集团管理的博鳌索菲特大饭店拥有 437 间/套典雅时尚、舒适豪华的客房;中西式佳肴及亚洲美食应有尽有;休闲度假设施一



应俱全。作为著名的“博鳌亚洲论坛”永久会址,论坛年会每年将上千位亚洲各国政要及各方代表汇集于这家颇具世界水准的会议度假饭店。博鳌索菲特大饭店从

2003年11月正式开业之后迄今,已成功地为论坛的2003年、2004年及2005年三届年会提供了全方位的优质服务。同时,为诸多政府机构、跨国公司及企业提供了会议服务,成为知名的会议旅游目的地。

饭店的一流会议展览设施及专业细致的服务,以及绚丽多彩的传统中国风情和高贵典雅的法兰西风格的完美融合,使其成为会议和休闲度假的首选饭店。

博鳌索菲特大饭店荣膺“中国饭店金枕头奖”2005年及2006年度十大最受欢迎度假饭店。

资料来源:新浪海南房产, <http://han.house.sina.com.cn>, 2010年8月25日。

3. 长住型饭店

主要接待长住的商务和度假客人,这类饭店要求长住客人先与饭店签订一项协议书或合同,写明居住的时间和服务项目。有的长住型饭店提供正常的客房和餐饮服务。很多公司都在饭店租用房间作为办公地点和场所,租用的时间一般在半年或一年以上;另一种长住型饭店只提供住宿,而不提供专门客房和餐饮服务,这类饭店的客房由几个房间组成套房,备有生活设施,因不提供日常的饭店服务,收费也较便宜。

4. 公寓饭店

公寓饭店是西方国家一种较新型的饭店。此类饭店内部多采用公寓式布局,配有整套的生活设施及公用的娱乐、健身设施,适宜家庭居住。经营方法采用所谓的时间分享法,即由投资者出资兴建,其他人可任意租用,租期可以为一周、一月、一年、五年或更长时间,同时允许转租他人。

5. 汽车饭店

它是为自备有汽车的游客提供食宿等服务的饭店。这种汽车饭店最初建在公路旁边,有明显的标记,旅馆不大,一般有100个房间左右,二层楼居多。二楼做客房、餐厅,一楼做车库,有的还有健身房、游泳池等综合服务设施。随着饭店业发展,这种汽车饭店逐渐打入城市周围和市内。它和一般饭店不同的地方在于,建有规模较大的停车场,且价格便宜,一般采用自动化服务,设有商店和餐厅。20世纪70年代以来,汽车饭店不仅提供客房和餐饮服务设施,有的还增加了洗衣服务、会议室、舞厅、球场等其他饭店所拥有的综合服务设施。因此,这种新型的饭店很受旅游者的欢迎。

6. BB家庭式饭店

它是一种家庭式的、可向客人提供住宿和早餐的饭店。“BB”是英文“Bed and Breakfast”的缩写,意为“住宿和早餐”。它最早流行于欧洲,后逐渐传到美国。目前,美国各地都设有专门从事“BB”家庭式饭店订房服务的公司,旅游手册上也常有許多这种饭店的名称和电话号码,旅客可提前三四天预订房间。“BB”家庭式饭店

发展迅速,受到许多旅游者的欢迎,其原因是:(1)经济实惠,房价较低。在美国的价格一般是每晚 24~26 美元不等,还可以得到一顿好的早餐。(2)自由自在,无拘无束。(3)不收小费。主人和客人以友情为重,而不是设法向客人索要钱财。

(二)根据饭店规模分类

饭店的大小没有明确的规定,一般是以饭店的房间数、占地面积、饭店的销售额和纯利润的多少为标准来衡量饭店的规模,其中主要是房间数。饭店的规模通常按客房数量来划分。目前国际上通行的划分标准有以下三种:

1. 小型饭店:客房数在 300 间以下。
2. 中型饭店:客房数在 300~600 间。
3. 大型饭店:客房数在 600 间以上。

以规模大小分类是比较客观的分类法,因为它有利于饭店之间进行比较。

资料链接

2010 年全球饭店集团排名

饭店集团				饭店数		客房数	
2010 年	2009 年	集团名	总部	2010 年	2009 年	2010 年	2009 年
1	1	洲际饭店集团 [IHG (InterContinental Hotels Group)]	英国	4 432	4 186	643 787	619 851
2	2	温德姆饭店集团 (Wyndham Hotel Group)	美国	7 112	7 043	597 674	592 880
3	4	希尔顿饭店集团 (Hilton Hotels Corp.)	美国	3 526	3 259	587 813	544 361
4	3	万豪国际集团 (Marriott International)	美国	3 329	3 088	580 876	545 705
5	5	雅高集团 (Accor)	美国	4 111	3 984	492 675	479 096
6	6	精品国际饭店公司 (Choice Hotels International)	美国	6 021	5 827	487 410	472 526
7	7	最佳西方国际集团 (Best Western International)	美国	4 048	4 032	308 477	305 387
8	8	喜达屋全球饭店与度假村集团 (Starwood Hotels & Resorts Worldwide)	美国	979	942	291 638	284 800
9	9	卡尔森环球饭店集团 (Carlson Hotels Worldwide/Rezidor)	美国	1 059	1 013	159 756	151 487
10	10	全球凯悦公司 (Global Hyatt Corp.)	美国	399	373	120 031	114 343

资料来源: MKG 饭店数据库。

三、现代饭店的等级及其评定标准

饭店等级的划分方法多种多样,各国都有相应的标准。根据发展旅游业的需要,世界各国基本上都由旅游相关的行政管理机构制定并把握饭店的等级划分。

目前世界上一些发达国家和以旅游业为经济支柱的国家将饭店所提供服务项目多寡和服务质量的优劣作为划分饭店等级的主要标准,并以星级多少作为等级高低的标志,遂成为饭店业比较流行的等级划分方法。

依据这一标准,将饭店划分为五个等级,用“星”的数目(或字母“A”或直接用级)来表示,称之为星级。星数越多表示饭店的等级越高。一般来讲,一星级、二星级饭店属低档饭店,也被称为经济型饭店;三星级饭店属中档饭店,也被称为舒适型饭店;四星级、五星级饭店属高档饭店,也被称为豪华饭店。中高档饭店除提供食、宿等基本项目与服务外,还需向客人提供尽可能多的其他项目与便利服务,如各种娱乐服务、委托代办服务、会议服务等。我国的旅游涉外饭店 1988 年起实行星级制度。

我国饭店星级的评定是参照国际上一些国家核定饭店等级的方法进行的,由于饭店业务具有综合性的特点,饭店的星级评定工作是一项复杂的系统工程。我国饭店星级评定制度由《中华人民共和国旅游涉外饭店星级标准》(以下简称《星级标准》)和《中华人民共和国评定旅游涉外饭店星级的规定》(以下简称《规定》)以及修改后的《旅游饭店星级的划分与评定》(以下简称《评定》)所确定。下面主要介绍《评定》的主要构成内容:

1. 《评定》构成

评定主要由九个方面构成,即:

- (1)范围。
- (2)规范性引用文件。
- (3)术语和定义。
- (4)符号。
- (5)总则。
- (6)星级的划分条件。
- (7)星级的评定规则。
- (8)服务质量要求。
- (9)管理制度要求。

2. 我国饭店的星级划分

星级,用星的数量和设色表示旅游饭店的等级。星级分为五个等级,即一星级、二星级、三星级、四星级、五星级(含白金五星级)。最低为一星级,最高为白金五星级。星级越高,表示旅游饭店的档次越高。

预备星级,作为星级的补充,其等级与星级相同。

3. 总则

总则主要有3条:

(1)由若干建筑物组成的饭店、其管理使用权应该一致,饭店内包括出租营业区域在内的所有区域应该是一个整体,评定星级时不能因为某一区域财产权或经营权的分离而区别对待。

(2)饭店开业一年后可申请星级,经星级评定机构评定批复后,可以享有五年有效的星级及其标志使用权。开业不足一年的饭店可以申请预备星级,有效期一年。

(3)除非本标准有更高要求,饭店的建筑、附属设施、服务项目和运行管理必须符合安全、消防、卫生、环境保护等现行的国家有关法规和标准要求。

4. 划分条件

划分条件主要由3个部分构成:

(1)对各星级饭店的布局、功能、设施设备及维修、装修与装饰、安全、管理制度、服务方式、标志等方面做出了基本规定。

(2)对各星级饭店的基本项目或场地有了较为明确的量化指标和要求。如客房的数量、服务时间、餐厅的数量、经营的方式等。

(3)对三星级及其以上的中高星级饭店,规定了达到该星级所要求的自选特色项目的数量。

5. 服务质量要求

(1)明确了服务的5条基本原则:①对客人礼貌、热情、亲切、友好;②对所有客人,不分种族、民族、国别、贫富、亲疏,一视同仁;③密切关注并尽量满足客人的需求,高效率地完成对客服务;④遵守国家法律法规,保护客人的合法权益;⑤尊重客人的道德信仰与风俗习惯,不损害民族尊严。

(2)提出了服务基本要求的4个方面:①员工仪容仪表要求;②言行举止要求;③语言要求;④业务能力与技能要求。

6. 管理制度要求

在管理制度要求中明确提出了以下方面:

(1)有员工手册。

(2)有饭店组织机构图和部门组织机构图。

(3)有主要针对管理层的包括层级管理制度、质量控制制度、市场营销制度、物资采购制度等方面的管理制度。

(4)有包括管理人员岗位工作说明书、管理人员工作关系表、管理人员工作项目核检表、专门的质量管理文件、工作用表和质量记录等内容的部门化运作规范。

(5)有对服务和专业技术人员的岗位要求、任职条件、班次、接受指令与协调渠

道、主要工作职责等内容进行书面说明的岗位工作说明书。

(6) 有对每一个服务项目完成的目标、为完成该目标所需要经过的程序,以及为各个程序的质量标准进行说明的服务项目、程序与标准说明书。

(7) 对国家和地方主管部门和强制性标准所要求的特定岗位的技术工作,如锅炉、强弱电、消防、食品加工与制作等,必须有相应的工作技术标准的书面说明,有相应岗位的从业人员必须知晓的工作技术标准说明书。

(8) 除了以上比较明确的划分之外,还有对作为辅助性的饭店设施的规定。辅助性饭店设施包括露宿营地这种以汽车为主要交通工具、季节性经营的设施;产权饭店这种产权归个人所有,除满足个人短时间使用外,其他时间则分别由专业化公司经营的设施;为建筑业从业者这种流动性强的职业所设计的活动预制住宿设施;以旅游、休闲、娱乐为目的的豪华邮轮;以奇特设计、独特吸引、地点出奇为特色的饭店,如海底旅馆、树上旅馆、登山探险营地帐篷、冰屋旅馆等;以及在大型运动会期间临时形成的家庭旅馆。这些都是具有饭店性质的食宿接待场所,是辅助性的饭店设施。

资料链接 白金五星级饭店的历史沿革

白金五星由来

1988年,国家旅游局开始组织实施旅游饭店星级评定工作。2003年12月1日颁布、2004年7月1日实施的新版《旅游饭店星级划分与评定》标准中设立了白金五星,它是中国自1988年出台饭店星级标准16年来,第三次修订、首次出现自行设计标准。白金五星的饭店缀有五颗星的标牌将选用白金色。

白金五星试点

2006年7月7日,国家旅游局在北京中国大饭店举行新闻发布会,宣布正式启动创建白金五星级饭店试点工作。北京中国大饭店、上海波特曼丽嘉饭店、广州花园饭店、济南山东大厦4家饭店入围首批白金五星级饭店创建试点名单。广州花园饭店和山东大厦属于国有企业,中国大饭店和波特曼丽嘉饭店则为合资企业。2007年1月前,国家旅游局将组织各方人士,对这四家已被列为创建白金五星试点的饭店,通过明察暗访、专家评定及公示等方式,对其创建成果进行检验。结果在2007年1月公布,通过的饭店则将获准悬挂白金五星的标牌。2007年1月26日,中国首批白金五星级饭店验收工作结束。

首批白金五星饭店评定

2007年4月15日,国家旅游局在其官方网站公示,北京中国大饭店、上海波特曼丽嘉饭店、广州花园饭店基本达到白金五星级饭店标准要求,拟批准为白金五星级饭店;另外一家参与试点的山东大厦没有上榜。此次公示结果经全国旅游星级饭