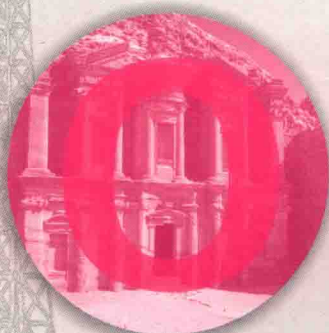




全国普通高等院校旅游管理专业类“十三五”规划教材
教育部旅游管理专业本科综合改革试点项目配套规划教材

总主编◎马 勇



酒店管理概论

Fundamentals of Hotel Management

主编◎魏 卫



华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>



全国普通高等院校旅游管理专业类“十三五”规划教材
教育部旅游管理专业本科综合改革试点项目配套规划教材

总主编◎马勇

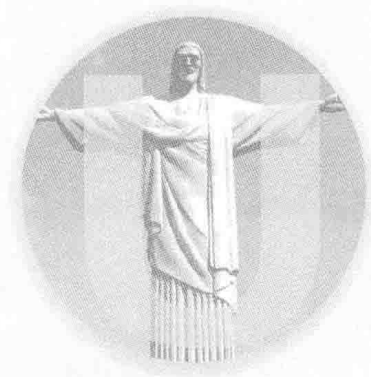
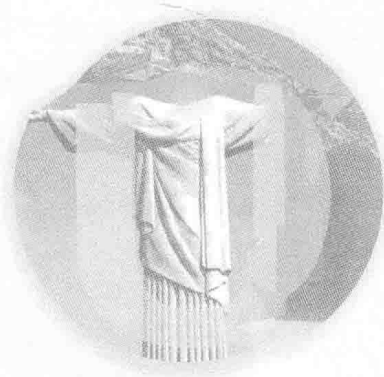
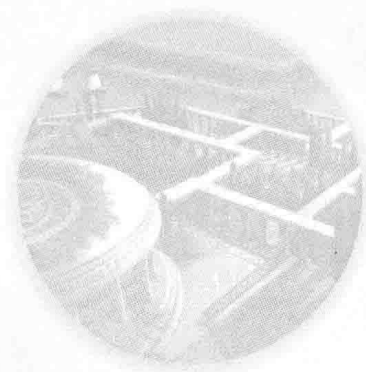
酒店管理概论

Fundamentals of Hotel Management

主编◎魏卫

副主编◎李玺 周霄 李沐纯

邓念梅 罗伟 张红喜



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

酒店管理概论/魏卫主编. —武汉:华中科技大学出版社, 2019.8

全国普通高等院校旅游管理专业类“十三五”规划教材

ISBN 978-7-5680-5461-4

I. ①酒… II. ①魏… III. ①饭店-商业企业管理-高等学校-教材 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 173162 号

酒店管理概论

魏 卫 主编

Jiudian Guanli Gailun

策划编辑: 李 欢 王 乾

责任编辑: 倪 梦

封面设计: 原色设计

责任校对: 刘 竣

责任监印: 周治超

出版发行: 华中科技大学出版社(中国·武汉)

电话: (027)81321913

武汉市东湖新技术开发区华工科技园

邮编: 430223

录 排: 华中科技大学惠友文印中心

印 刷: 武汉华工鑫宏印务有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 17 插页: 2

字 数: 456 千字

版 次: 2019年8月第1版第1次印刷

定 价: 49.80 元



华中出版

本书若有印装质量问题, 请向出版社营销中心调换

全国免费服务热线: 400-6679-118 竭诚为您服务

版权所有 侵权必究

编委会

全国普通高等院校旅游管理专业类“十三五”规划教材
教育部旅游管理专业本科综合改革试点项目配套规划教材

总主编

马勇 教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任
中国旅游协会教育分会副会长
中组部国家“万人计划”教学名师
湖北大学旅游发展研究院院长，教授、博士生导师

编委（排名不分先后）

田里 教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会主任
云南大学工商管理及旅游管理学院原院长，教授、博士生导师

高峻 教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任
上海师范大学旅游学院副院长，教授、博士生导师

韩玉灵 全国旅游职业教育教学指导委员会秘书长
北京第二外国语学院旅游管理学院教授

罗兹柏 中国旅游未来研究会副会长，重庆旅游发展研究中心主任，教授

郑耀星 中国旅游协会理事，福建师范大学旅游学院教授、博士生导师

董观志 暨南大学旅游规划设计研究院副院长，教授、博士生导师

王琳 海南大学旅游学院院长，教授

梁文慧 澳门城市大学副校长，澳门城市大学国际旅游与管理学院院长，教授、博士生导师

薛兵旺 武汉商学院旅游与酒店管理学院院长，教授

舒伯阳 中南财经政法大学工商管理学院教授、博士生导师

朱运海 湖北文理学院管理学院副教授

罗伊玲 昆明学院旅游管理专业副教授

杨振之 四川大学中国休闲与旅游研究中心主任，四川大学旅游学院教授、博士生导师

黄安民 华侨大学城市建设与经济发展研究院常务副院长，教授

张胜男 首都师范大学资源环境与旅游学院教授

魏卫 华南理工大学经济与贸易学院教授、博士生导师

毕斗斗 华南理工大学经济与贸易学院教授

史万震 常熟理工学院经济与管理学院酒店管理系副教授

黄光文 南昌大学经济与管理学院旅游管理系教研室主任，副教授

窦志萍 昆明学院旅游学院教授，《旅游研究》杂志主编

李玺 澳门城市大学国际旅游与管理学院副院长，教授、博士生导师

王春雷 上海对外经贸大学中德合作会展专业副教授

朱伟 河南师范大学旅游学院教授

邓爱民 中南财经政法大学旅游管理系主任，教授、博士生导师

程丛喜 武汉轻工大学旅游管理系主任，教授

周霄 武汉轻工大学旅游研究中心主任，副教授

黄其新 江汉大学商学院副院长，副教授

何彪 海南大学旅游学院会展系系主任，副教授

作为教育部旅游管理类本科专业的核心课程之一,本教材系统阐述了酒店管理理论、实践发展及其前沿趋势,引导学生学习、掌握如何观察酒店业的现象,如何思辨,如何解决问题的途径和方法。

全书共分为十二章,包括酒店管理的概念与理论体系,酒店战略与组织管理,酒店运营、服务质量、市场营销、品牌建设、人力资源、财务与收益、设备物资管理,以及酒店投资规划、安全危机和中外酒店集团化管理等。本教材为学生提供了丰富的知识活页、知识关联、案例解析、思考练习等,不仅适合旅游高等院校、旅游研究机构、高等职业教育、自学考试人员等作为教材,也可作为旅游企业及相关从业人员的参考书。

As one of the core courses of the ministry of education for undergraduates majoring in tourism management, this book systematically expounds the theories of hotel management, the development of practice and its frontier trends, it also guides students to learn the ways and methods of how to observe the phenomenon, speculate and solve the problems of hotel industry.

The book is divided into 12 chapters, including the concepts and theoretical system of hotel management, hotel strategies and organization management, hotel operation, service quality, marketing, brand building, human resources, finance and revenue, equipment and materials management, and hotel investment planning, security crisis and Chinese and foreign hotel group management. This book also provides students with a wealth of knowledge pages, knowledge associations, case analysis, thinking exercises and so on. This book is not only a suitable teaching material for tourism colleges, tourism research institutions, higher vocational education, self-study exams but also a reference book for tourism companies and related practitioners.

旅游业在现代服务业大发展的机遇背景下,对全球经济贡献巨大,成为世界经济发展的亮点。国务院已明确提出,将旅游产业确立为国民经济战略性的支柱产业和人民群众满意的现代服务业。由此可见,旅游产业已发展成为拉动经济发展的重要引擎。中国的旅游产业未来的发展受到国家高度重视,旅游产业强劲的发展势头、巨大的产业带动性必将会对中国经济的转型升级和可持续发展产生良好的推动作用。伴随着中国旅游产业发展规模的不断扩大,未来旅游产业发展对各类中高级旅游人才的需求将十分旺盛,这也将有力地推动中国高等旅游教育的发展步入快车道,以更好地适应旅游产业快速发展对人才需求的大趋势。

教育部 2012 年颁布的《普通高等学校本科专业目录(2012 年)》中,将旅游管理专业上升为与工商管理学科平行的一级大类专业,同时下辖旅游管理、酒店管理和会展经济与管理三个二级专业。这意味着,新的专业目录调整为全国高校旅游管理学科与专业的发展提供了良好的发展平台与契机,更为培养 21 世纪旅游行业优秀旅游人才奠定了良好的发展基础。正是在这种旅游经济繁荣发展和对旅游人才需求急剧增长的背景下,积极把握改革转型发展机遇,整合旅游教育资源,为我国旅游业的发展提供强有力的人才保证和智力支持,让旅游教育发展进入更加系统、全方位发展阶段,出版高品质和高水准的“全国普通高等院校旅游管理专业类‘十三五’规划教材”则成为旅游教育发展的迫切需要。

基于此,在教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会的大力支持和指导下,华中科技大学出版社汇聚了国内一大批高水平的旅游院校国家教学名师、资深教授及中青年旅游学科带头人,面向“十三五”规划教材做出积极探索,率先组织编撰出版“全国普通高等院校旅游管理专业类‘十三五’规划教材”。该套教材着重于优化专业设置和课程体系,致力于提升旅游人才的培养规格和育人质量,并纳入教育部旅游管理本科综合改革项目配套规划教材的编写和出版,以更好地适应教育部新一轮学科专业目录调整后旅游管理大类高等教育发展和学科专业建设的需要。该套教材特邀教育部高等学校旅游管理类专业教学指导委员会副主任、中国旅游协会教育分会副会长、中组部国家“万人计划”教学名师、湖北大学旅游发展研究院院长马勇教授担任总主编。同时邀请了全国近百所开设旅游管理本科专业的高等学校知名教授、学科带头人和一线骨干专业教师,以及旅游行业专家、海外专业师资等加盟编撰。

该套教材从选题策划到成稿出版,从编写团队到出版团队,从内容组建到内容创新,均展现出极大的创新和突破。选题方面,首批主要编写旅游管理专业类核心课程教材、旅游管理专业类特色课程教材,产品设计形式灵活,融合互联网高新技术,以多元化、更具趣味性的形式引导学生学习,同时辅以形式多样、内容丰富且极具特色的图片案例、视频案例,为配套数字出版提供技术支持。编写团队均是旅游学界具有代表性的权威学者,出版团队为华中科技大学出版社专门建立的旅游分社精英团队。在编写内容上,结合大数据时代背景,不断更新旅游理论



知识,以知识导读、知识链接和知识活页等板块为读者提供全新的阅读体验。

在旅游教育发展改革发展的新形势、新背景下,旅游本科教材需要匹配旅游本科教育需求。因此,编写一套高质量的旅游教材是一项重要的工程,更是承担着一项重要的责任。我们需要旅游专家学者、旅游企业领袖和出版社的共同支持与合作。在本套教材的组织策划及编写出版过程中,得到了旅游业内专家学者和业界精英的大力支持,在此一并致谢!希望这套教材能够为旅游学界、业界和各位对旅游知识充满渴望的学子们带来真正的养分,为中国旅游教育教材建设贡献力量。

丛书编委会
2019年7月

酒店业是旅游业的支柱产业,是科技、业态、人才创新应用的服务业。

旅游酒店业发展需要大量高素质复合型人才。近年来,国务院出台加快推进教育现代化实施方案,提出建设一流旅游学科、打造“金课”等举措,教育部制定并颁布了《旅游管理类本科专业教学质量国家标准》,其中,“酒店管理概论”是酒店管理类专业的三门必修专业核心课程之一。本教材根据相关要求系统设计和编写,具有以下特点。

第一,教材内容具有系统性、前瞻性和补缺性的特点。本教材在对酒店管理理论知识体系的系统编写的基础上,增加了酒店发展前沿问题探索,同时,补充了一般教材很少涉及但又实用的知识,如酒店设备与节能管理,收益管理,筹建开业管理等。

第二,教材具有可读性强、启发性强、实用性强的特点。教材框架合理、教学资源丰富,除了理论的分析,还有知识活页、知识关联的补充、案例分析等,并有课程引入、小结、思考题等,有利于激发读者的学习兴趣并扩充他们的知识量。本教材适合本科及大专院校旅游管理专业学生作为教材以及酒店行业从业者作为培训和自学用书。

第三,教材具有配套资源丰富、线上教学资源补充、主编读者零距离沟通等特点。教材配套教学大纲、教学设计、试题库、案例库等配套教学资源,方便教学使用。同时,由主编团队亲自打造的“酒店管理原理”MOOC课程已上线爱课程平台,丰富的线上教学资源为本教材提供了全方位的补充。此外,“酒店管理原理”配套公众号已设立,为教材使用者提供了直接与主编零距离沟通的渠道,并可通过公众号获取酒店管理学术及行业相关的最新资讯内容。“酒店管理原理”MOOC课程链接及官方公众号可扫描前言文末的二维码进行关注。

本教材由全国“985”、双一流院校华南理工大学旅游管理学科带头人魏卫教授策划并设计编写大纲。全书共分为十二章,其中第一章、第九章由华南理工大学魏卫教授编写,第二章、第八章由华南理工大学李沐纯副教授编写,第三章、第五章由武汉轻工大学罗伟副教授编写,第四章、第七章由武汉轻工大学周霄副教授编写,第六章、第十二章由三峡大学邓念梅副教授编写,第十章、第十一章由澳门城市大学李玺副教授编写。华南理工大学博士生、贵州民族大学张红喜老师参与了全书部分章节资料的收集、整理及校对工作。华南理工大学研究生揭思颖、蔡奕凡为教材收集了部分资料,全书由魏卫教授校对统编定稿。

本教材在编写过程中,参考引用了部分专家、学者的成果,并将文献目录附于书后,在此一并表示诚挚的谢意。特别感谢华中科技大学出版社王乾编辑、李欢编辑为本书的出版付出的



辛勤工作,因学识局限和时间约束,本教材编写难免会有缺憾和不足,敬请各位同行与读者批评指正。



“酒店管理原理”公众号



“酒店管理原理”MOOC 课程

编者

2019年6月

第一章 酒店管理概述

Chapter 1 Introduction of hotel management

- | | | |
|-----|--|-----|
| 第一节 | 酒店的基本概念与内涵 | /1 |
| ① | The basic concepts and connotation of the hotel industry | |
| 第二节 | 现代酒店业的发展特征 | /7 |
| ② | Features of the modern hotel industry | |
| 第三节 | 酒店分类与新业态发展 | /11 |
| ③ | Classification of hotels and development of new industry situation | |
| 第四节 | 酒店等级划分与评定 | /18 |
| ④ | Rating and assessment of hotel | |

第二章 酒店战略与组织管理

Chapter 2 Strategies and organization management of hotel

- | | | |
|-----|---|-----|
| 第一节 | 酒店战略管理概述 | /23 |
| ① | Introduction of hotel strategy management | |
| 第二节 | 酒店企业竞争力培育 | /27 |
| ② | The cultivation of hotel enterprises competitiveness | |
| 第三节 | 酒店业务层面的战略选择 | /32 |
| ③ | Strategic choices of the hotel business level | |
| 第四节 | 酒店企业组织管理 | /36 |
| ④ | Organizational management of hotel enterprises | |
| 第五节 | 酒店企业组织制度与创新 | /41 |
| ⑤ | Institution and innovation of hotel industry organization | |



45

第三章 酒店业务运营管理

Chapter 3 Hotel business operation management

- 第一节 酒店前厅部运营管理 /45
- ① Hotel front office operation management
- 第二节 酒店客房部运营管理 /52
- ② Hotel housekeeping department operation management
- 第三节 酒店餐饮部运营管理 图 /58
- ③ Hotel food and beverage department operation management

67

第四章 酒店服务质量管理

Chapter 4 Hotel service quality management

- 第一节 酒店服务质量概述 /67
- ① Introduction of hotel service quality
- 第二节 酒店服务质量管理体系 /72
- ② Management system of hotel service quality
- 第三节 酒店服务质量评价分析 /77
- ③ Analysis of hotel service quality
- 第四节 酒店服务质量管理方法 图 /81
- ④ Management methods of hotel service quality

88

第五章 酒店营销管理

Chapter 5 Hotel marketing management

- 第一节 酒店营销概述 /88
- ① Introduction of hotel marketing
- 第二节 酒店营销的基础环节 /90
- ② The basic links of hotel marketing
- 第三节 酒店营销组合策略 图 /95
- ③ Mix strategies of hotel marketing
- 第四节 酒店营销管理创新 图 /99
- ④ Innovation of hotel marketing management

107

第六章 酒店品牌管理

Chapter 6 Hotel brand management

- 第一节 酒店品牌定义、作用和特征 /107
- ① Definition, role and features of hotel brand

| | | |
|-----|---|------|
| 第二节 | 酒店品牌的创建 | /111 |
| ② | Creation of hotel brand | |
| 第三节 | 酒店品牌维护、推广和提升 | /117 |
| ③ | Maintenance and promotion of hotel brand | |
| 第四节 | 酒店品牌资产与品牌价值 | /119 |
| ④ | Hotel brand assets and value | |
| 第五节 | 我国酒店品牌核心竞争力的发展 | /122 |
| ⑤ | Development of China's hotel brand core competitiveness | |

126 第七章 酒店人力资源管理

Chapter 7 Hotel human resource management

| | | |
|-----|---|------|
| 第一节 | 酒店人力资源管理概述 | /126 |
| ① | Introduction of hotel human resource management | |
| 第二节 | 酒店人力资源管理内容 | /129 |
| ② | Contents of hotel human resource management | |
| 第三节 | 酒店人力资源管理激励 | /141 |
| ③ | Incentives of hotel human resource management | |
| 第四节 | 酒店职业经理人发展 | /145 |
| ④ | Development of hotel professional manager | |

149 第八章 酒店企业财务与收益管理

Chapter 8 Hotel finance and revenue management

| | | |
|-----|--|------|
| 第一节 | 酒店企业财务管理概述 | /149 |
| ① | Introduction of hotel financial management | |
| 第二节 | 酒店企业成本与费用管理 | /154 |
| ② | Hotel enterprise costs and expense management | |
| 第三节 | 酒店企业收益管理主要内容 | /158 |
| ③ | Main contents of hotel revenue management | |
| 第四节 | 酒店企业收益管理的策略与运用 | /162 |
| ④ | Strategies and application of hotel revenue management | |

171 第九章 酒店设备物资管理

Chapter 9 Hotel equipments and materials management

| | | |
|-----|--|------|
| 第一节 | 酒店设备维护管理 | /171 |
| ① | Hotel equipment maintenance management | |



| | | |
|-----|---|------|
| 第二节 | 酒店物资统筹管理 | /178 |
| ② | Hotel materials overall management | |
| 第三节 | 酒店节能与绿色管理 | /182 |
| ③ | Hotel energy conservation and green management | |
| 第四节 | 新技术与酒店智能应用 | /186 |
| ④ | New technologies and hotel intelligence application | |

190

第十章 酒店投资规划管理

Chapter 10 Hotel investment planning management

| | | |
|-----|---|------|
| 第一节 | 酒店投资规划概述 | /190 |
| ① | Introduction of hotel investment planning | |
| 第二节 | 酒店投资规划的功能设计 | /196 |
| ② | Functional design of hotel investment planning | |
| 第三节 | 酒店投资规划的可行性分析 | /200 |
| ③ | Feasibility analysis of hotel investment planning | |
| 第四节 | 酒店筹建与开业管理 | /206 |
| ④ | Hotel preparation and opening management | |

211

第十一章 酒店安全危机管理

Chapter 11 Hotel security crisis management

| | | |
|-----|---|------|
| 第一节 | 酒店安全和危机管理概述 | /211 |
| ① | Introduction of hotel security crisis | |
| 第二节 | 酒店安全危机管理计划 | /217 |
| ② | Hotel security crisis management plan | |
| 第三节 | 酒店安全危机识别与预警 | /221 |
| ③ | Identification and early warning of hotel security crisis | |
| 第四节 | 酒店安全危机处理策略与公关 | /224 |
| ④ | Strategies and public relations of hotel security crisis management | |

229

第十二章 中外酒店集团化管理

Chapter 12 Chinese and foreign hotel group management

| | | |
|-----|---|------|
| 第一节 | 酒店集团化发展概况 | /229 |
| ① | Introduction of hotel group development | |
| 第二节 | 酒店集团化经营模式 | /232 |
| ② | Business models of hotel group | |

| | | |
|-----|--|------|
| 第三节 | 酒店集团化发展创新 | /234 |
| ③ | Development and innovation of hotel group | |
| 第四节 | 我国酒店集团的跨国经营 | /238 |
| ④ | Transnational management of China's hotel groups | |
| 第五节 | 中外著名酒店管理集团介绍 | /241 |
| ⑤ | Introduction of famous hotel management groups in China and abroad | |

参考文献

References

第一章 →

酒店管理概述

学习导引

随着新时代人们对美好生活需求的提升,酒店业迎来了更广阔的发展前景,酒店业是旅游业的重要支柱部门,酒店管理将带领大家学习酒店的经营管理相关理论,解析实践案例,探索酒店经营创新。本章主要介绍了酒店业的发展历史、酒店管理的基本概念与内涵、酒店业的特征,探索现代酒店业的分类标准、新兴的酒店业态及发展特征,并结合《旅游饭店星级的划分与评定》探讨酒店等级划分与评定。

学习重点

1. 酒店与酒店管理
2. 酒店业发展历程
3. 现代酒店业的发展特征
4. 酒店分类与新业态发展
5. 酒店等级划分与评定



第一节 酒店的基本概念与内涵

一、酒店的概念

酒店(Hotel)一词来源于法语 Hostel,原意为法国贵族招待贵宾的乡间别墅,后来逐步演变发展至今。中华人民共和国文化和旅游部印发的《旅游饭店星级的划分与评定》中对旅游饭店的定义是,以间(套)夜为单位出租客房,以住宿服务为主,并提供商务、会议、休闲、度假等相应服务的住宿设施,按不同习惯可能也被称为宾馆、酒店、旅馆、旅社、宾舍、度假村、俱乐部、大厦、中心等。现代酒店是度假旅游者的安适之家和休闲中心,是商务旅游者和商业集团的商务活动场所,因而常常被称为城市的“城中之城”和旅游者的“家外之家”。

国外一些权威的辞典对于酒店的定义如下。



酒店是装备完好的公共住宿设施,一般提供膳食、酒水及其他服务。——《美利坚百科全书》

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。——《大不列颠百科全书》

酒店是人们支付报酬以获取住宿和餐饮服务的建筑物。——《朗文当代高级英语辞典》

酒店是人们通常短时期内停留,并支付报酬以获取住宿和膳食的建筑物。——《牛津词典》

由此可见,酒店是为公众提供以住宿服务为主的商业性场所,根据酒店的性质和等级不同,提供住宿和其他相关产品与服务。现代酒店是指通过有形的空间、产品、设备和无形的氛围、服务等,为顾客提供一段涵盖吃、住、行、游、购、娱等方面的住宿体验与经历。现代酒店提供的产品服务日益多样化、个性化和综合化,为顾客带来全方位的住宿体验。

二、现代酒店业的地位和作用

(一) 酒店业是旅游业的重要支柱产业

酒店业是旅游业发展的物质基础,是实现旅游活动的主要条件。酒店可以为旅游者提供吃、住、行等活动场所,同时还可以提供会议、展览、社交休闲等多种功能。现代酒店业由过去的旅游活动实现的配套设施逐步发展成旅游吸引物,吸引了一大批游客慕名前来,推动当地旅游业的发展,如迪拜的帆船酒店、澳门威尼斯人酒店综合度假村等。

(二) 现代酒店业助力地区经济增长

酒店业是旅游业创收创汇的主要部门,是蓬勃发展的朝阳产业之一,随着人民生活水平的提高,酒店旅游业的需求也不断提高。根据世界旅游业理事会(WTTC)的调查数据显示,近年来,旅游业对全球国内生产总值(GDP)的综合贡献占全球 GDP 总量的 10%,其提供的就业率同样占全球就业总量的 10%。世界旅游业理事会总裁大卫·斯科斯尔(David Scowsill)表示:“面对全球经济挑战,旅行和旅游业的增长速度超过了全球经济发展速度,成为推动增长和增加工作机会的源头。”

中国经济的快速发展和巨大的旅游市场发展空间,吸引了众多国际著名酒店集团前来投资布局,世界知名酒店集团前十位全部在中国进行了投资,根据 2015 年中国旅游业饭店协会的统计,洲际集团在中国管理的酒店数达 265 家,万豪集团 225 家,雅高集团 166 家。国际酒店集团的投资在一定程度上带动了当地经济和就业的增长。

(三) 酒店业推动服务品牌和接待能力提升

酒店业是我国最早对外开放的行业,一大批国际知名酒店集团进入中国,带来了国际标准的酒店服务与管理,酒店品牌深入人心,如丽思卡尔顿酒店、瑞吉酒店代表着万豪酒店集团的高端品牌,雅乐轩、福朋喜来登则代表其中端简约品牌,酒店集团也应用品牌优势拓展其发展范围。与此同时,一大批中国酒店品牌崛起并快速发展,尤其是以经济酒店为代表的酒店集团,如七天、如家等。目前,其所在的锦江集团、首旅集团已经跻身成为全球前十的酒店集团。随着酒店业的竞争与发展,酒店的服务管理水平不断提升,酒店接待服务礼仪、金钥匙服务等被广泛地应用到服务行业,促进了社会的文明交流。

(四) 现代酒店业提升地区综合幸福指数

酒店业的发展在一定程度上可以反映一个国家和地区的文明程度、开放程度,也是反映人民幸福指数、社会和谐程度的标志之一,旅游、文化、体育、健康、养老被誉为五大幸福产业,在

我国国民经济社会发展中的功能和作用日益凸显。

2016年,李克强总理在世界旅游发展大会发表重要讲话,指出“旅游产业不仅仅是服务业,是覆盖一二三产业的综合性产业”,加快旅游业改革发展,对于扩就业、增收入,推动中西部和贫困地区脱贫致富,促进经济平稳增长和生态环境改善意义重大,对于提高人民生活质量、培育和践行社会主义核心价值观也具有重要作用。

现代酒店业的发展能够推动地区经济、文化、社会等多方面的提升,从而提升地区居民的综合幸福指数。

三、现代酒店管理的主要内容

(一) 现代酒店管理的概念

现代酒店管理是酒店管理者在了解市场的前提下,为了有效实现酒店的预定目标,遵循一定的原则,运用各种管理方法,对酒店所拥有的有形与无形等综合资源进行决策、计划、组织、指挥、控制、协调等一系列活动的总和。

这一概念包含了五个方面的内涵,即市场导向,酒店管理的目标、手段、要素和职能。

(1) 市场导向。有别于过去的生产导向,客源市场有多种需求,且是不断变化的。

(2) 酒店管理的目标。要取得最佳的管理效果,包括经济效益、社会效益和生态效益,如酒店声誉、宾客评价、酒店投资效益和环境效益等。

(3) 酒店管理的手段。即遵循一定的管理原则,强调把酒店管理的基础理论、原理等转化为实践的运作形式与方法。从经验管理走向科学管理,如将系统管理、决策、激励、领导等理论运用到实践中。

(4) 酒店管理的要素。指酒店的人、财、物要素,有形与无形资源,如特许经营中的品牌资产等。

(5) 酒店管理的职能。其是实现高效率管理的基础,各管理职能共同发挥作用,不能错位,如计划应与控制职能分开,以体现监督机制等。

(二) 酒店管理的主要内容

现代酒店是由多种经营业务和职能部门所组成的经济组织。由于酒店业务的多样性和服务的综合性,决定了酒店经营管理的复杂性。因此,一个较好的酒店经营管理者必须明确酒店经营管理的主要内容,才能抓住关键,成功地管理好酒店。根据对酒店经营管理工作的分类和概括,其经营管理的内容主要包括以下几个方面:①酒店与酒店管理;②酒店战略与组织管理;③酒店业务运营管理;④酒店服务质量管理;⑤酒店营销管理;⑥酒店品牌管理;⑦酒店人力资源管理;⑧酒店财务与收益管理;⑨酒店设备物资管理;⑩酒店投资规划管理;⑪酒店安全危机管理;⑫酒店集团化管理。

四、世界酒店业的发展历史

酒店发展史包括其硬件与经营管理发展的不同阶段,它主要受三个因素的影响:社会经济和生产力的发展水平,市场需求以及酒店经营管理的发展水平。社会经济和生产力的发展水平是决定性的因素。产业革命以前,最豪华的酒店也只能用蜡烛或煤油灯照明,而现在,最普通的酒店也是用电灯照明,既明亮、方便,又清洁、美观、安全。市场需求是导向性因素,正是在现实或潜在的市场需求的引导下,酒店建筑设备与产品变得越来越舒适、方便、多功能。酒店经营管理的发展水平是保障性因素,酒店的投资、建设、经营管理等都需要靠良好的经营管理