

中国网吧行业第 **1** 部专用教程

刘创新 著



网吧管理学概论

WANGBA GUANLI XUE GAILUN



南京出版社

责任编辑 王 遐
封面设计 周 涌
插图 赵瑞扬



网吧行业协会 指定培训教材

网吧管理学是一门关于网吧的产生发展、经营管理及其规律的科学，是帮助人们成为成功的网吧经营者、优秀的行业管理者的学问。

ISBN 978-7-80718-384-6



9 787807 183846 >

定价：40.00元

中国网吧行业第**1**部专用教程

刘创新 著

网吧管理学概论

WANGBA GUANLI XUE GAILUN



南京出版社

图书在版编目(CIP)数据

网吧管理学概论/刘创新著. —南京:南京出版社,
2008.4

ISBN 978-7-80718-384-6

I. 网... II. 刘... III. ①计算机网络—服务业—商业经营
②计算机网络—服务业—商业管理 IV. F719.5
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 050242 号

书 名:网吧管理学概论

作 者:刘创新

出版(发行):南京出版社

社址:南京市成贤街 43 号 3 号楼 邮编:210018

网址:<http://www.njpbs.com>

责任编辑:王 遐

装帧设计:周 涌

插 图:赵瑞场

印 刷:南京市台城印务有限责任公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:14.25

字 数:230 千字

版 次:2008 年 5 月第 1 版

印 次:2008 年 5 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-80718-384-6

定 价:40.00 元

南京版图书若有印装质量问题可向本社调换

南京市文化局陈光亚局长为本教程撰写的前言

玉汝于成

这个题目，首先写给网络文化市场的建设者们，经过大家十多年的艰苦努力，网络文化市场才有今天的进步。

网吧的理论研究，与网吧行业的发展同样，经历着从幼稚走向成熟的艰难过程。这部教程，重点研究了“网吧的管理”“网吧的风险”“网吧的意外”“开拓者之路”“制约要素”“对策设计”“社会学意义”等问题，独到而理性，专业而超前。看得出，作者既有丰富的管理实践经验，也对管理学有扎实的理论研究。

该教程率先提出了“网吧管理学”的概念，这是需要勇气和创新精神的。是否立得住，自可讨论。作为“抛砖引玉”之举，积极的意义也自不待言，相信能引起业界的广泛关注与不同反响，对于网吧行业的长远发展应是一件好事。我们希望有更多的人投入到这种探索中来。

当然，学科的形成是一个复杂的过程。我们期望这部教程能随着实践的发展不断修订，日臻完善，真正形成完备的学科体系。

——陈光亚

2008.4.22

同 仁 献 词

网吧，以它强劲的革命性颠覆着传统的文化模式，以它典型的市场性完成着新的经济形态的书写，以它本真的平民性进行了意义深远的民主意识的启蒙，以它新技术不可阻挡的汹涌浪潮完成了信息技术的扩散。

营业性网吧的诞生、发展和普及已在改写人们的娱乐方式、话语表达方式和权利宣言方式。可以说，它是古老的中国文化再一次辉煌的契机，是新技术革命中民间立场的完全发挥，是伴随着改革开放、市场经济、依法治国等重大叙事主题的和谐乐章。

网吧，正在以一个个分散的个体单元，共同推动着中国的现代化进程、民主进程、市场进程和文明进程，甚至可以说它的意义不亚于当年报纸的出现，远远超越了它本身的商业追求。

——左春和

左春和：经济学、法学硕士，现任石家庄市文化局副局长，石家庄市政协常委。历任《石家庄文化报》主编，石家庄市文化局文化市场处处长兼稽查队队长。主要著作有《个性的阳萎：“第四代诗人”批判》《当代中国书法批判》《追寻灵魂的栖居与灵魂的自拯》等；诗集《季节的忧伤》《黑太阳》等；文化研究和批评文章《当文化遭遇风暴》《巴黎的文化自觉》等。

代 序

网 吧 赞 歌

历经无数创业者十余年艰苦奋斗,网吧行业终于得到了社会认可,相信未来的发展一定会更加健康。值此奥运之年,"网吧管理学"诞生之年,特谱赞歌一组,以表达对网络文化市场成长进步的祝贺,以及对开拓者、建设者和管理者的崇高敬意。

网吧,你好!

你好,网吧!

你是网友的寄托,

你是咱心灵的家。

上网,你速度最快,

设备,你配置最佳。

系统,你最安全稳定,

而费用,你最优惠廉价。

目标在这里设定,

难题在这里解答。

资源在这里共享,

事业从这里出发。

删除的是多余,

复制的是精华。

存储的是能量,

访问的是大家。

网吧,你好!

你好,网吧!

你为人际交往装上宽带,

你为现代文明提速加码。

宇宙在这里缩小,

眼界在这里放大。

爱心在这里传真,

品德在这里优化。

习惯了搜索链接,

听惯了键盘哗哗。

扫描,世界万象,

浏览,沧桑变化。

注销的是恩怨,

显示的是豁达。
下载的是快乐，
点击的是智慧火花。

网吧，你好！
你好，网吧！
知识在这里更新，
奥秘在这里解码；
技能在这里备份，
激情在这里挥洒。
游戏，只能是开心一刻，
沉溺，势必被生活惩罚。
不错，是有人因此受到伤害，
因为，他自甘颓废不肯自拔。
公网，
总难免垃圾陷阱黑客木马；
在线，
总应该趋利避害关紧安全阀。
请奋发图强吧，我的网友，

网吧能帮助你实现理想，品德
升华。

网吧，你好！

你好，网吧！

你是信息时代的骄子，
你促进了生活现代化。
从新浪、网易、巨人、腾讯、易
吧，
到联众、九城、网尚、盛大……
你用十年忍辱负重的历程，
演绎着信息产业的无数神话。
财富在这里创造交换，
文明在这里接收转发。
科学向上，是你的首页，
和谐的乐章，雄浑博大。
你肩负网络文明的重任，
你的贡献将由历史说话！
信息化进程的飞速发展，
就是你最好的回答！



目 录

CONTENTS

第 1 章

网吧管理学概述

第一节 网吧定义	2
第二节 网吧管理学概念	2
第三节 网吧管理学诞生的依据	3
理论依据	3
实践基础	4
大学设科	4
学科前景	4
研究基础	6
第四节 学科属性	10
第五节 怪异的名词	11
第六节 起源与特征	12
第七节 自律的起点	16
第八节 尴尬的过去	18
第九节 踏实的未来	19
本章推荐阅读	21
思考题	22

第 2 章

网吧的经营

第一节 如何申请开办网吧	24
前提	24
开办网吧应具备的条件	24
咨询与受理机构	25
必备材料	25
一般程序	25
索要凭据	26

连锁网吧的直营与加盟	26
连锁经营的主要问题	26
变更的基本程序	27
《网络文化经营许可证》不得转让	27
网吧变更程序	28
在文化部门办理变更时的基本程序	28
第二节 网吧地址选择与投资预算	28
选址角度	28
远离中、小学	29
避开住宅楼(院)	29
网吧规模对选址的影响	29
投资预算	30
记者笔下的网吧利润	30
一般人员计算利润的方法	30
网吧业主的投资预算表	31
影响利润的主要因素	32
上座率的辨证与降低成本	33
“铁算盘”	34
第三节 网吧的室内环境设计	34
电源布线及功率配备	35
网络布线	35
显示器摆放	35
通气与排风设计	35
网吧的装修	36
第四节 网吧的管理	37
聘用场所负责人	38
对场所负责人(现场经理)的基本要求	38
场所负责人(经理)的主要职责	38
员工编配要素	41
影响人气的诸多因素	42
“文明网吧”的标准	44
第五节 怎样与执法人员打交道	44
不二法门	44
游走偏锋	46

第 3 章

保持距离	46
摒弃抵触	46
接受检查时	47
接受询问时	47
接受处罚时	48
本章推荐阅读	49
思考题	49

网吧的风险回避

第一节 政策(法规)风险及应对策略	51
政策(法规)不变化时的风险	51
政策(法规)变化的风险	52
侵犯知识产权的风险	53
第二节 竞争风险及应对策略	56
应对“后来居上”型	56
应对“明争暗斗”型	57
应对“异业排斥”型	57
第三节 安全风险及应对策略	58
盗险及应对策略	58
火险及应对策略	60
水险及应对策略	61
第四节 疾病风险及应对策略	62
第五节 舆论风险及应对策略	63
第六节 技术风险及应对策略	64
第七节 财务风险及应对策略	64
第八节 顾客风险及应对策略	65
第九节 环境风险及应对策略	66
第十节 意外风险及应对策略	66
本章推荐阅读	66
思考题	67

第 4 章

网吧的意外

第一节 暴力事件	69
第二节 纵火事件	71

第 5 章

第三节 盗抢事件	71
第四节 意外事件	73
第五节 经营有责	74
第六节 妥处案例	76
本章推荐阅读	76
思考题	76

网管的社会学意义

第一节 网管的定义	78
第二节 网管的职业特点	78
第三节 网管的分类	79
第四节 网管的主要技术职责	79
第五节 网管的地位与技术	80
第六节 网管的人文精神	81
本章推荐阅读	82
思考题	82

第 6 章

开拓者之路

第一节 和互联网一起成长	84
第二节 不懂网络会念经	86
用人之道	86
数中有术	88
竞争有方	90
第三节 开路先锋	90
第四节 从“地下”走到“地上”	92
第五节 从小顾客到大老板	95
思考题	97

第 7 章

政府管理之现状剖析

第一节 网吧场所危机四伏	99
危机一:对网民之害	99
危机二:治安安全之忧	100
危机三:“黑网吧”之患	100

第 8 章

危机四:业内之痒	101
第二节 专项整治的局限	101
专项整治	101
效果明显	102
极易失效	102
事倍功半	103
第三节 呜呼怪哉	104
第四节 市场调节与计划控制	105
本章推荐阅读	106
思考题	107

制约要素与对策设计

第一节 网吧行业的进步意义	109
第二节 制约要素分析	110
第三节 对策设计	115
本章推荐阅读	118
思考题	118

第 9 章

执法机关的稽查实务

第一节 执法部门和执法依据	120
文化行政部门的职责	120
文化部门处罚的 11 种违规行为	120
公安部门(消防机构)职责指要	121
工商部门负责取缔“黑网吧”	121
第二节 行政执法现状概述	121
执法手段的局限性	122
执法对象的自由选择性	122
执法方式的自由确定性	122
执法力度的自由决定性	122
“自由裁量权”的自由性	123
执法队伍内部关系的复杂性	123
执法人员素质的差异性	124
执法公正的重要性	125
阳光下的行政执法	125

第三节 稽查的表现形式	126
由头	126
确定稽查对象	127
保密措施	127
准备出发	127
郑重入场	128
未成年人的确认	128
维护好现场秩序	129
当场纠正违规	129
先行登记	129
当场处罚决定	129
“回马枪”	130
第四节 顺势而为	130
第五节 自由裁量权的灵活运用	131
第六节 办案人员如何调查询问	131
调查询问定义与目的	131
确定被询问人的依据	131
询问要素	132
询问时应注意的基本事项	132
被询问人的权利和义务	132
第七节 行政处罚决定的做出	133
第八节 行政执法文书容易出现的问题	133
第九节 处罚案卷中容易忽略的若干细节	138
第十节 行政处罚案卷归档材料顺序	139
第十一节 行政执法文书要件举例	140
本章推荐阅读	145
思考题	145

第10章

观察与思考

第一节 谓我何求	147
第二节 杀青感言——致尹明副厅长	147
第三节 奋蹄随想	148
第四节 空间断想	149
第五节 新年寄语——在南京市网协 2008 年新春联谊会上	

的致辞	150
第六节 韩国网吧管窥	151
第七节 著书立说迫于时	152
思考题	153

网吧的技术

第一节 网络类型	155
网络	155
局域网(LAN)	155
城域网(MAN)	155
广域网(WAN)	156
子网	156
互联网、公网、内网	157
因特网、以太网	158
第二节 网吧怎样接入互联网	158
网吧常用的接入方式	158
调制解调(Modem)接入	158
拨号方式入网	159
LAN方式入网	159
DDN方式入网(数字数据网)	159
光纤方式接入	160
无线方式接入	161
第三节 互联网信息是怎样输送到网吧电脑的?	161
第四节 信息是怎样通过网吧电脑传输到互联网的?	161
第五节 网络接入服务代理商	162
第六节 网吧的主要硬件设备	163
服务器(Server)	163
网卡	164
光电转换器(光猫)	164
集线器(HUB)	164
交换机	164
路由器	164
终端设备(计算机)	169
优盘(U盘)	169

移动硬盘	169
无盘系统	169
第七节 网吧网络系统与管理软件	170
无盘网吧系统	170
大硬盘趋势带来的影响	170
网吧管理系统软件的选择	171
强者网吧维护系统	171
万象网管	171
第八节 网络游戏更新与管理系统	171
网吧游戏更新系统的定义	172
网吧管理系统的定义	172
易吧网吧增值服务系统	172
第九节 5150game.com 游戏活动推广网	173
5150game 是一个平台	173
5150game 是一个工具	173
5150game 是厂商和网吧的纽带	174
5150game 的互动机制	174
活动报名机制	174
大型活动的策略与执行	174
第十节 网吧的电脑配置和操作系统	174
网吧电脑的配置	174
小型网吧的硬件配置	175
中型网吧的硬件配置	176
硬件配置注意事项	176
网吧硬件设备的选购与升级	177
设备操作系统的选择	178
新一代 Windows 操作系统的影响	178
联网和多 PC 连接导致的安全和管理问题	179
第十一节 网吧的技术环境设计	179
网络层次设计	179
接入层设计	179
汇聚层设计	180
交换层设计	180
IP 地址的选择	181

网络节点设备的选择	181
部颁标准	181
第十二节 与接入有关的技术问题	181
网吧典型组网方案	181
常见用户端接入设备	181
常见故障排除	182
第十三节 常用术语	183
IP 地址	184
域名	184
上网首页	185
木马程序	185
点卡	185
TCP/IP	185
截屏简要步骤	186
网络游戏的定义	186
网络游戏的主要问题	187
主要游戏运营商	187
“私服”的定义	188
“外挂”的定义	188
虚拟物财产的定义	189
本章推荐阅读	190
思考题	190

第12章

网吧经营管理 110 题

第一节 法规卷	192
第二节 知识卷	198
第三节 技术卷	199
第四节 经营卷	201
第五节 思考题(简答题)	201

附 录

《互联网上网服务营业场所管理条例》	204
主要参考文献	211