



中国旅游饭店业的 竞争与发展

ZHONGGUO LUYOUFANDIANYE DE
JINGZHENG YU FAZHAN

魏小安 沈彦蓉 著

广东旅游出版社



中国旅游饭店业的
竞争与发展

**ZHONGGUO LUYOUFANDIANYE DE
JINGZHENG YU FAZHAN**

魏小安 沈彦蓉 著

广东旅游出版社

图书在版编目(CIP)数据

中国旅游饭店业的竞争与发展/魏小安,沈彦蓉著. —
广州:广东旅游出版社,1999.9
ISBN 7-80653-030-4

I. 中… II. ①魏… ②沈… III. 旅游饭店-服务业-经
济管理-中国 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 22198 号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编:510600)

东莞新丰印刷有限公司印刷

(东莞市凤岗镇天堂围区)

850×1168 毫米 32 开 9.25 印张 4 插页 210 千字

1999 年 9 月第 1 版 2000 年 3 月第 2 次印刷

印数: 3001-8000 册

定价: 32.00 元

前 言

这是一本逼出来的书。

这两年以来，旅游饭店的形势问题成为了业界普遍关注的热点问题，在一定程度上也成为媒体关心的话题。其间，仁者见仁，智者见智，自是在所难免，也无须强求统一。归纳起来，是三个问题，即是什么，为什么，怎么办。其中，一是如何看待形势的问题，二是如何研究和分析形势的问题，三是如何判断形势和寻求对策的问题；面对严峻的市场形势，每一个饭店也都面临着选择，归纳起来，也是三个问题，即你到底要什么，你能得到什么，你肯失去什么。其中，一是发展目标的问题，二是发挥优势的问题，三是付出代价的问题。

在日常工作中，上述问题也是我们经常思考的。跟踪形势，把握总体，服务企业，促进发展，是我们始终努力的工作目标，也在逐步积累中形成了一些认识。因此，这两年，不时在一些不同的场合谈到相关问题。从饭店服务员到总经理，从企业到行业，谈得多了，接触深了，想法就系统了，心里也更有底数了。这是一个双向正反馈的信息交流机制，我从中也获益良多。同时，谈得多了，也不能炒冷饭，总是逼人出新，也就逼得我们想得多一点、深一点、全一点。1998年，我一共讲了五个题目，一是3月在

珠海举办的全国饭店星级检察员培训班上讲《饭店市场形势与星级评定工作》，二是4月在泉州旅游行业管理工作会议上讲《旅游行业管理的开拓与发展》，三是7月在南京讲《中国旅游饭店业的市场竞争形势与经营对策分析》，四是9月在饭店销售经理会议上讲《关于旅游市场深层次的若干问题》，五是11月在北京大学讲《旅游饭店发展的十大趋势》。五个题目讲下来，总体反映不错，认为有指导性，也增强了我的信心。捡拾一下录音稿，也有十几万字，自认可以出本书了，既能多起一点作用，也可减少讲话之繁累。

谁知一上手，删节之后，实在的内容仅余八万字，从写书人的职业道德来说，应当对读者负责，不能搀杂水分，更何况本书的中心议题就是质量。自己把自己逼到死角，别无退路，只好重打锣鼓另开张，在料峭春寒中夜夜努力，逼出了这本书。

这是一本实证分析的书。

本书根据大量的统计资料和实际情况进行综合把握，再进行分析，并加入了一些实际案例和经验。在实际工作中，经常和饭店各方面的朋友接触，我的经常性的要求就是讲实情，说实话，这样才能有实在的判断。因此，本书的理论内容不多，更达不到教科书的水平，所幸尚不空洞。但在表述上，还免不了有一些口语性的东西；在观点上，也会有不适当之处，仅作为一家之言。

这是一本宏观性的书。

总体来看，虽然书中涉及微观之处甚多，但还是以宏观分析为主。在饭店从事实际工作的人士日日夜夜奋斗在经营一线，没有时间也没有精力来研究宏观问题，但宏观问题又从多方面影响饭店的经营。因此，也希望本书能在一定程度上起到饭店“外脑”的作用，想饭店不及想，言微观不易言。

本书第四章由沈彦蓉写作，并负责全书的文字整理、表格设

计和其它技术性工作,其余部分由魏小安写作。在成书过程中,匡林、李德才和蒋正鸣也帮助做了一些辅助工作。

中国金钥匙组织和首席代表孙东先生为本书的出版发行进行了多方努力,广东旅游出版社的有关人员也为本书做了大量细致的工作,特此表示感谢。

对于饭店界的所有朋友,本书的问世也许就是最好的感谢。

研究和写作的过程是痛苦的,而创造和获得成果则是愉快的。

今日,北京春雷鸣响,惊天动地,春雨潇潇,挥洒人间,希望这自然界的变化预示着中国旅游饭店业即将迎来充满收获的明天。



追求创意 缔造形象

客房易耗品专家 —— 远东!



◀ 本公司为珠海海湾大酒店设计生产的客用品

本公司为重庆劲力酒店设计生产的客用品



远东酒店用品(集团)公司是一家中外合作企业。总公司在珠江三角洲的风水宝地——广东顺德市。本企业全资属下有三家分公司和一间分厂，自设有3万多平方米的现代化厂房，拥有员工800多人。现正全面实行ISO9002国际质量体系运作。

本集团公司实力雄厚、人才济济、设备完善、体系齐全，是本行业中最大的企业之一。属下各公司实行集团化经营，形成一个集产品开发、电脑设计、注塑、吹瓶、牙刷生产、制鞋、制袋、车缝、彩色印刷、塑胶印刷、化工、包装等功能齐全的现代化酒店客用品生产企业。并配有一支训练有素的营销队伍和多个销售网点，确保了本公司能为客户提供从设计、生产到包装、运输的全方位服务。

历经十五年的经营和革新，通过全体员工的共同努力，在激烈的市场竞争中本着无限的创意、优质的服务、良好的信誉、一流的品质、务实的作风，赢得了海内外众多客户的信赖和赞誉，现时我公司的客户已遍及全国以及东南亚各地。

企业要盈利，但盈利不是我们公司唯一追求的目标，通过企业的经营，认识各方面的朋友，从中完善自己、提升自我，这才是我们最高的目标。所以，我公司曾多次成功地举办了大型的饭店、旅游业管理交流研讨会议，对于引导和推进旅游饭店业的发展作出了一定的贡献。

国际金钥匙组织联合会员

总公司Add: 广东顺德市均安三华工业区

电话Tel: (86-765)5575832 5578832

传真Fax: (86-765)5571882 邮编Zip: 528329

电子信箱E-mail: Yuandong@Shunde.gd.cn

全资属下企业:

远东(澳门)酒店用品公司

远东(顺德)酒店用品有限公司

远东(新会)旅游用品厂

远同(中山)酒店用品有限公司

远
东
酒
店
用
品
(
集
团
)
公
司



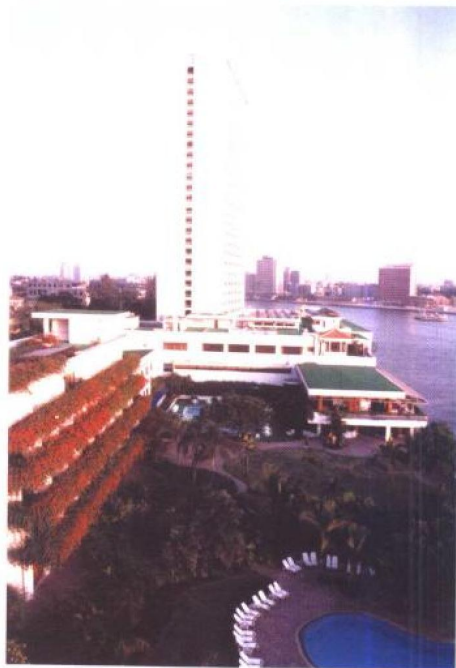
白天鹅宾馆

白

天鹅宾馆座落在广州闹市中的“世外桃源”——珠江环绕的沙面岛上，濒临水面广阔的白鹅潭。宾馆独特的庭院设计与周围幽雅的环境融为一体，为下榻宾馆的政府及各类商务客人提供了安全舒适的环境。



白天鹅宾馆于1983年正式开业，是中国第一间中外合作的五星级宾馆，1985年被世界一流酒店组织接纳为在中国的首家成员，1990年被国家旅游局评为我国首批三家五星级酒店之一，1996年更荣列国家旅游局举办首次全国百优五十佳星级饭店评选榜首，并连续几年被《国际旅游指南》、《华尔街日报》、《亚太商务旅客》等报刊杂志评为国际商务人士到广州的首选酒店。十五年来，白天鹅宾馆共接待了40多个国家级的元首和政府首脑，英女王、美国总统布什、尼克松及卡斯特罗、基辛格、西哈努克、李光耀等都曾下榻此处，我国改革开放的总设计师邓小平更是三次莅临“白天鹅”，并亲笔题字，这在国内中外合作的高星级宾馆中是决无仅有的。白天鹅宾馆在实践中把国际先进酒店的管理经验与中国的国情相结合走出了一条融中西管理模式于一炉的酒店管理之路，使白天鹅宾馆以其真质、朴实、亲切、热情的服务赢得了海内外游客的信赖和赞扬。



地址：中国 广州 沙面南街1号

邮编：510133

电话：86 20 81886968

传真：86 20 81861188

E-mail: swan@white-swan-hotel.com

Web site: www.white-swan-hotel.com

Add: Shamian Island Guangzhou China

Zip Code: 510133

Tel: 86 20 81886968

Fax: 86 20 81861188



佛山宾馆

FOSHANHOTEL

佛山宾馆座落于市区贸易金融中心，是一家集旅业、餐饮、娱乐、会务、商务、洗涤、购物为一体的多功能、综合型的高星级涉外商务旅游酒店。拥有各类型套房三百九十五套，特设商务楼层，提供上网服务等多项配套服务设施；拥有一流的会议场所，包括配有全套先进同声传译设备的国际会议厅，极尽商务之便；设有各具风格的中西餐厅三十多个，荟萃中西美食，提供中西式婚宴、盛大宴席和自助餐会、酒会、惬意的空间。凭着真诚亲和、优质高效的服务，恭候各界朋友光临——为您提供一个永远追求新鲜的地方：佛山宾馆。

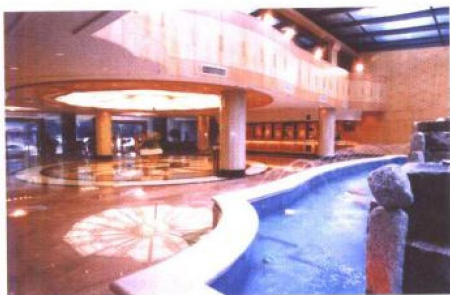
地址：中国广东省佛山市汾江南路75号

电话：(86-0757)3353338 3367923

传真：(86-0757)3352347 3368944

邮编：528000

电子信箱：gzfshl@pub.foshan.gd.cn





回乡偶书

唐·杜甫

少小离家老大回
乡音无改鬓毛衰
儿童相见不相识
笑问客从何处来



贺翁故里情意浓

浙江金马饭店座落于风景秀丽的钱塘江南岸，毗邻举世闻名的旅游胜地——杭州西湖。总投资4.2亿，总建筑面积5.2万平方，是浙江省规模最大、档次最高的四星级豪华酒店之一。

饭店自96年开业以来，已成功地接待了赤道几内亚总统、第13届国际激光光谱会议等重大国事活动和高档国际性会议。96年度荣膺浙江省十佳休闲度假宾馆榜首，97年荣获浙江省优秀涉外旅游饭店荣誉称号。



金马饭店

GOLDEN HORSE HOTEL

★★★★

地址：浙江萧山通惠中路218号 电话：0571-2717888 传真：0571-2711579 E-mail: ghote1@xsptt.zjpta.net.cn



ORIENTAL RESORT

廣州鳴泉居度假村

廣州鳴泉居

南國釣魚台

廣州鳴泉居度假村座落於白云山麓金鐘湖畔，鄰近白云國際機場，與東方樂園遙遙相望。距離繁華鬧市僅十多分鐘車程，交通極為便利。

鳴泉居佔地28萬平方米，山水交融，古泉流淌，是一個集旅遊、商務、會議、度假為一體的花園式度假勝地。她擁有各類高級商務套房、大小別墅、標準房等共二百個房間，近三百多個床位，這裡現有西班牙式的“碧波”樓群，又有恢宏富麗古羅馬式的元首樓宇“倚松”殿堂；還有豪華舒適的國宴廳和各式大小餐廳；更有超一流水準的、可進行八國語言同步傳譯、圖文顯示、信息處理系統的国际會議中心；此外，還有各種時尚康體設施，室內外泳池、桑拿、卡拉OK、桌球、網球、保齡球、壁球、美容美髮室、健身房等等。在這如詩如畫的都市桃源中，您盡可湖畔環游、听泉品茗賞林，又或盡享佳肴美食、領略歐陸風情……無論公務商務、旅遊度假、或是大小會議、休閒聚會，這裡都是首選之地。



被譽為“南國釣魚台”的廣州鳴泉居度假村已接待了眾多國內外政要、富商巨賈以及社會各界。這一名流匯聚的都市桃源將以其一流的环境、一流的設施、一流的服務期待著更多的四海賓客的光臨！

地址：中國廣州市大金鐘路（大金鐘木庫側）

電話：（020）86632888-1088

傳真：（020）86630668



银都酒店

Y I N D U J I U D I A N

银都酒店位于乌鲁木齐市中心，设计独具匠心，是古老西域文化与现代文明的完美结合。交通便捷。往来机场、火车站仅需20分钟车程。是一家具有国际五星级标准的商务型豪华饭店。高贵典雅的大堂，饰以民族艺术品，和谐柔美，美仑美奂，尽显高尚气派。230套各式豪华客房，总统套房、大使套房及商务套房，布置新颖，高雅舒适，可充分消除旅途及公务之劳顿，气氛独特，无与伦比。每间客房均备有多功能信息插座，可随时连接各类办公设备，服务周到，事事完美无缺。



各式餐厅为宾客提供不同形式的中、西、清真佳肴。位于酒店一楼的翠竹苑——中餐厅以正宗川菜、粤菜及粤式点心和精良的服务而驰名。酒店二楼的江南春餐厅更有脱俗雅致的江南氛围，唯一提供正宗江南菜肴的餐厅——知己相聚、宴请宾客最理想。

酒店实行楼宇自控，电脑管理。拥有卫星电视、中央空调、最新型电子消防系统、图文电视以及与INTERNET、CHINANET、DDN网络连接的各类终端，随时申请、随时办理。同时拥有不同规格的写字楼、公寓楼，虽日理万机，亦得心应手。会场装饰轩昂高敞、雍容典雅，灯饰瑰丽璀璨，闪耀光华。天山会议厅可容纳300—600人，可隔间，适用于各类展览会、大型会议、宴会及鸡尾酒会。同时，酒店还可提供各式中小型会议厅、贵宾厅。无微不至的关怀和丰富的会议接待经验为您会议成功增添光彩。

酒店康乐宫占地面积1452平方米，娱乐设施应有尽有——西北地区最大的复式夜总会将传统



皇家的完美无缺与典雅和最现代的设施融为一体。大型迪吧、游泳池、保龄球馆、桑拿、冲浪、网球场、射箭场、健身房、包容所有的休闲安逸，体现着一流环境的最高水平。酒店还设有商场等其他设施，书籍、纪念品、珠宝、时装、古玩等各种商品，琳琅满目。

地址：新疆乌鲁木齐西北路39号 邮编：830000
电话：0086-991-4536688 传真：86-991-4511767
E-mail: yindu@yindu WLXJ.cn



重庆劲力酒店
CHONGQING KINGLEAD HOTEL

创重庆酒店业“10新”!!!

第一新：可容纳男女宾100人桑拿大厅，18间按摩包房，整层18间豪华桑拿贵宾房

第二新：16道AMF金版国际标准保龄球城

第三新：大、中、小5个多功能国际会议厅

第四新：庞大（40辆桑塔纳）出租车队

第五新：半封闭式、会员制体育俱乐部

第六新：30名港粤名厨主理粤菜厅

第七新：2个楼顶国际标准网球场

第八新：室内模拟高尔夫练习场

第九新：室内18米高绝壁攀岩

第十新：2个国际标准壁球馆

25
项
康
体
设
施
独
领
风
骚



地址：重庆市石桥铺科园二路九号（距机场25分钟车程）

Add NO. 9 Keyuan 2nd Road, Shiqiaopu, Chongqing

电话Tel: (023) 68626666 传真Fax: 68622222

邮编Zip: 40039

（按四星级标准）



福州西湖大酒店

FUZHOU
LAKESIDE
HOTEL

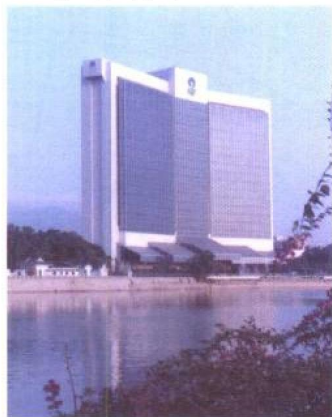


福州西湖大酒店

F U Z H O U L A K E S I D E H O T E L

- 中国五十家最佳星级酒店
- 中国百家优秀星级酒店
- 中国名酒店组织首期会员
- 中国环境与艺术型标志性饭店

湖光山色第一楼



州西湖大酒店是福建省最具规模、最豪华的国际五星级大酒店，座落于西湖之畔，风景独好，交通便利，连续多年被评为“中国五十家最佳星级酒店”，是福建省唯一获此殊荣的酒店。98年，西酒作为福建省唯一一家酒店跻身全国旅游涉外饭店营业收入百强。99年西酒人将一如既往地秉承“追求完美、至诚至善”的服务宗旨，用真诚去演绎更辉煌的明天，向新世纪迈进！

总经理：邹子平 GENERAL MANAGER: Zou ZiPing

地址：中国福州湖滨路158号

ADD: NO.158 HUBIN ROAD, FUZHOU, CHINA

电话 (TEL): (0591) 7839888

传真 (FAX): (0591) 7839752

邮政编码 (POST CODE): 350003

电子信箱 (E-Mail): info@lakeside-hotel.com

国际网址 (WEBSITE): <http://www.lakeside-hotel.com>



作者简介

魏小安，长期从事旅游研究和旅游行业管理工作，现在国家旅游局政策法规司工作。

沈彦蓉，上海社会科学院旅游经济研究生毕业，现在北京首都旅游股份有限公司工作。

目 录

前 言	(1)
-----------	-----

第一章 中国旅游饭店业的发展与改革

第一节 曲折的发展过程	(1)
第二节 充分的功能发挥	(16)
第三节 复杂的现状分析	(23)
第四节 初步的理论归纳	(32)

第二章 旅游市场形势的深层次问题

第一节 宏观报喜 微观报忧	(40)
第二节 两次严峻形势的比较	(53)
第三节 香港旅游的起伏与启示	(62)
第四节 企业倒闭与市场结构调整	(73)
第五节 政企脱钩的影响	(77)

第三章 市场竞争与经营对策

第一节 概述	(85)
--------------	------

第二节	市场定位·····	(88)
第三节	市场开拓·····	(96)
第四节	市场竞争·····	(108)
第五节	市场风险·····	(120)

第四章 集团化冲击与集团化发展

第一节	发展态势·····	(128)
第二节	综合分析·····	(141)
第三节	旅游企业集团化的特点和发展方向·····	(154)
第四节	积极推动旅游企业的集团化发展·····	(160)

第五章 星级制度与饭店业市场管理

第一节	星级制度的形成·····	(167)
第二节	实践与思考·····	(181)
第三节	饭店业市场管理·····	(189)