

21

世纪瑞海姆

国际旅游度假村经营模式

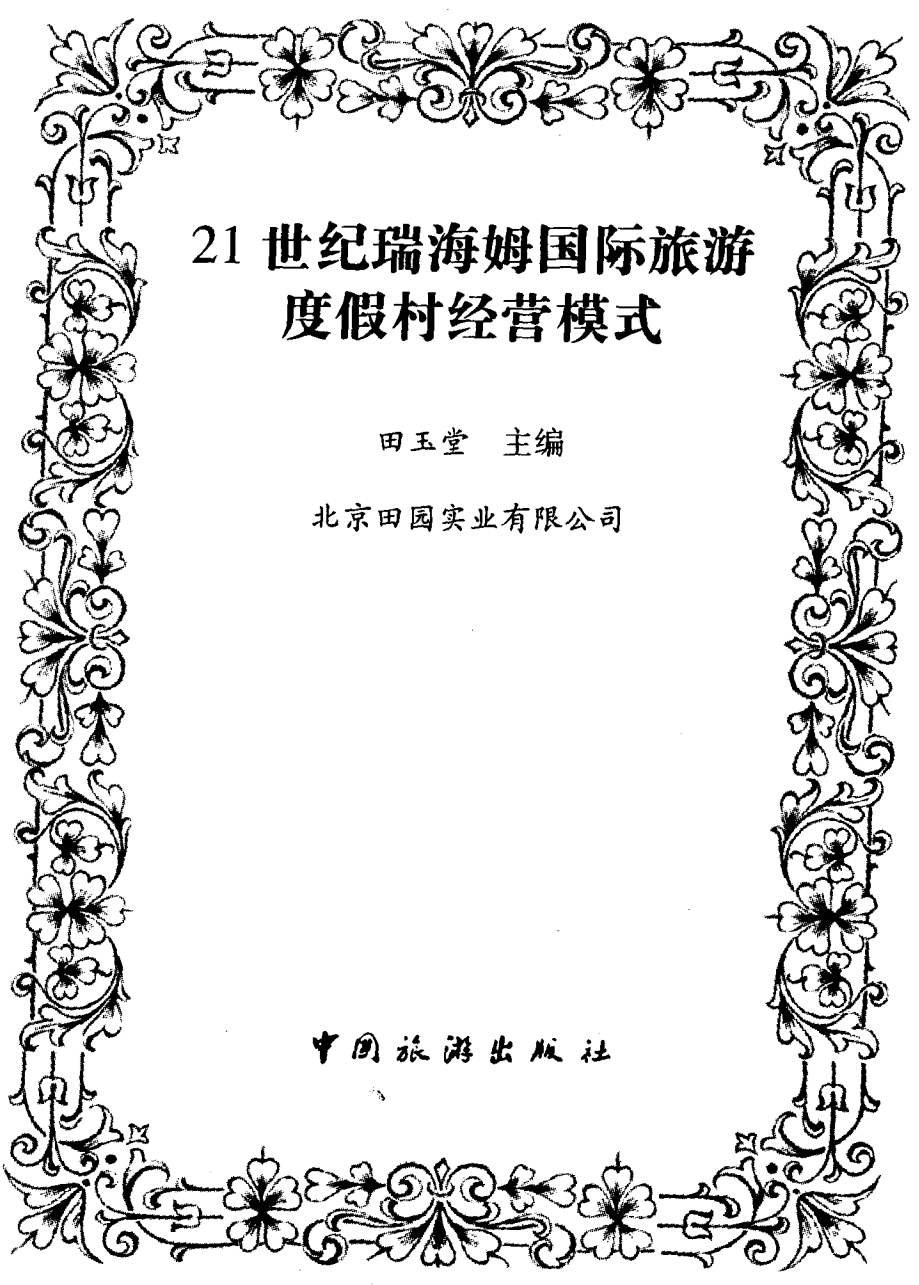
*The 21st Century R & H C M International
Resort Management Model*

田玉堂 主编

北京田园实业有限公司



中国旅游出版社



21 世纪瑞海姆国际旅游 度假村经营模式

田玉堂 主编

北京田园实业有限公司

中国旅游出版社

责任编辑:王建华

版式设计:缪 惟

责任印制:李崇宝

图书在版编目(CIP)数据

21 世纪瑞海姆国际旅游度假村经营模式/田玉堂主编
- 北京:中国旅游出版社,2000.1
ISBN 7-5032-1702-2

I .2... II .田... III . 旅游度假村 - 经济管理 - 研究
IV .F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 01681 号

书 名:21 世纪瑞海姆国际旅游度假村经营模式

主 编:田玉堂

出版发行:中国旅游出版社

(北京建内大街甲 9 号 邮编 100005)

印 刷:北京 1201 印刷厂

版 次:2000 年 1 月第 1 版

2000 年 1 月第 1 次印刷

开 本:787×1092 毫米 1/18

印 张:42.5

字 数:802 千字

印 数:1-10000

定 价:120.00 元

·如发现图书残缺请直接与我社发行部联系调换
(电话:010-65201174)

谨以此书献给 21 世纪的朋友们：

你的健康状况如何？

你具备人生历程所必需的充沛能量和活力吗？

请你每半年安排一次体检！

请你每周末和假期到瑞海姆度假村来

这里是能量与活力的加油站！

“创造健康，奉献幸福”

是瑞海姆度假村的宗旨！

你的朋友——瑞海人

2000 年 1 月 1 日

ABB 22/07



“瑞海姆”国际旅游度假村经营模式定义

“瑞海姆”国际旅游度假村经营模式是一种以 21 世纪“知识经济”、“以人为本”和“可持续发展”为理论基础,以“放松”、“健康”为宗旨,通过营造“绿色环保”、“周末之家”、“俱乐部”、“博物馆”和“瑞海人”等特定的文化内涵为基本手段,以“八型”(乡间别墅型、享受型、文化型、环保型、无障碍型、国际型、科技型及平等型)为特征的新型国际旅游度假村经营管理模式。

“瑞海人”定义

“瑞海人”是瑞海姆国际旅游度假村中各岗位娴熟的专业技术管理人员。他(她)忠实于“瑞海姆”理念;他(她)的宗旨是为客人“创造健康,奉献幸福”;他(她)是和客人意气相投的主人,与客人之间是朋友关系,而非仆人与主人的关系;他(她)是具有青春活力、文雅、幽默、知识渊博、热情微笑、真诚慈爱的友好使者;他(她)是具有非凡的领导组织能力、豁达、精力充沛,使客人在度假村的生活留下美好记忆的文雅组织者。

瑞海姆度假村的口号

创造健康,奉献幸福。



编委会

顾问(按姓氏笔画排列):

邓宗德	刘志江	刘京平	庄玉海	许京生	肖潜辉
李任芷	李维安	李维树	何沛安(新加坡)	邹益民	
张广瑞	张同义	张济民	陈志学	陈忠新	陈炳富
林楠枝	周文麟	侯自新	俞孔坚	姜润山	袁宗堂
黄祥忠	常殿元	魏小安			

主编: 田玉堂

副主编: 王 健

王文君

余静佳(台湾省)

刘 伟

编委(按姓氏笔画排列):

王文君	王兰云	王 健	田玉堂	冯景林	刘 伟
刘定军	孙 超	阎喜霜	杜 炜	吴克祥	吴季钧
余静佳	周文麟	赵正林(林楠)	封 晶	郭玉英	
姚延波	谢 晖	彭 华	靳国章	熊必琪	



编审及写作分工:

编审分工:

田玉堂 主编

倡导、策划、创立瑞海姆模式;提出瑞海姆理念,以及有关瑞海姆度假村新观念、新概念、新结构、新操作等一整套系统理论;瑞海姆理念指导本书创作。全书内容和体例的设定、并参加各篇章内容的写作、调整、补充、修改并终审。瑞海姆村歌的创作。

王 健 副主编

组织第二篇、第三篇的写作并二审;写作第三篇第一章、第七章

王文君 副主编

组织第四篇的写作并二审

余静佳 副主编

参与瑞海姆模式构思,第二篇二审

刘 伟 副主编

总串稿;二审

冯景林 主任编辑

总串稿

孙 超 副主任编辑

第二篇、第三篇串稿

靳国章 副主任编辑

第四篇串稿

吴克祥 副主任编辑

第四篇串稿

赵正林 特邀编辑

(全书文字润色)

写作分工:

田玉堂 刘 伟 赵正林

第一篇 各章

杜 炜

第二篇 第一章、第三章

周文麟

第二章



王 健	第三篇 第一章(部分内容)
孙 超	第一章(部分内容)
王兰云	第二章
章启斌	第二章第三节
谢 晖	第三章
刘定军	第四章
姚延波	第五章
郭玉英 吴季钧 熊必琪	第六章
王 健	第七章
孙 超 冯景林	第四篇 第一章
靳国章	第二章
吴克祥	第三章
封 晶	第四章
吴克祥 冯景林	第五章
吴克祥	第六章
吴克祥	第七章
彭 华	第七章第四节
赵正林 吴克祥	第八章
杜 炜	第九章
姚延波	第十章
吴克祥 冯景林	第十一章

编译:

冀 军 周海鸥 杜 慰 肖建功 刘红英
冯景林 田晓东 阎 兵 杜 炜 王兰云

瑞海姆度假村村歌作者:

词 玉 堂 林 楠
曲 唐建平

CI 设计:

邵 新 唐伟杰



序 一

国际旅游度假村不同于一般的度假型饭店,它具有自身特点和发展规律,如何搞好旅游度假村的经营管理,在中国是一个非常值得研究的新课题。本书作者都是度假村和酒店方面的专家、学者,他们在大量考察国内外度假村经营管理状况的情况下,在深入调查研究和总结国内外度假村成功经验的基础上,结合世界旅游及度假村产业的发展趋势,提出了一种新的度假村经营模式——21 世纪瑞海姆国际旅游度假村模式。这一模式对于提高中国度假村产业的经营管理水平和经济效益,推动中国度假村产业的健康发展,将起到积极的促进作用。我希望这一经营模式能在实践中不断得到丰富和发展,同时也希望各位作者为中国旅游饭店业的发展做出新的贡献。

国家旅游局局长

何光晔

2000 年 1 月 12 日



序 二

从历史上来说,人们总是因为经商、政府公务、教育及宗教的原因而旅行。然而,20 世纪以前所出现的以享乐为目的的大规模旅游活动却完全与此不同。时至今日,人们为了减轻工作压力、恢复和改善个人健康,或者仅仅是为了逃避日常工作和生活,外出度假已经成为一种必须选择。因此,度假村的发展及其成功的经营管理正在成为国际旅游经济中越来越重要的组成部分。

度假村的核心是为客人创造一种能够增加和提升客人健康、幸福、快乐感觉的特殊环境!

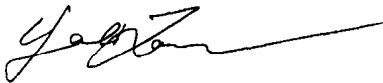
好的度假胜地并不一定能够产生好的度假村,但是,一家好的度假村的建设却能促使该度假村所在的度假胜地得到良好的发展。

在《21 世纪瑞海姆国际旅游度假村经营模式》一书中,作者为读者理解成功的度假村发展的原理提供了基本的步骤,进而引导读者认识优秀的度假村管理成功的关键要素是什么。

在此,我们应该向本书的诸位作者表示感谢,感谢他们对度假村经营管理的诸多问题所进行的认真、全面、彻底的研究,感谢他们为那些开发和经营度假村的人们所创造的新的思想和理念!

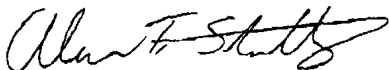
邹雅利 博士

美国休斯顿大学亚洲国际交流项目主任



艾伦·N·斯塔茨 博士

美国希尔顿酒店与餐饮管理学院院长



1999 年 11 月 22 日



前 言

《21 世纪瑞海姆国际旅游度假村经营模式》是中国第一本关于旅游度假村经营管理方面的专著。

本书从理念的创立到实务操作,均力求以 21 世纪的文化目光,审视如何为快节奏中奔波的人们提供健康、放松、休闲的度假活动,以期在全球一体化的可持续发展中,在世界现代化事业的进程中,人——怎样与自然环境协调,并始终保持旺盛的活力。

目前世界发达国家的度假旅游已经成为人们生活中不可缺少的一部分。在中国,旅游度假村的兴起和发展是改革开放以后近 20 年的事情。特别是近几年来,中国旅游度假村作为旅游产业一部分正以惊人的速度蓬勃发展并已初具规模。如何经营管理好旅游度假村是摆在每一位旅游度假村投资者和经营管理者面前的一个重要的新课题。度假村和酒店的经营管理既有共性也有区别。当前中国相当一部分度假村是沿袭酒店的经营管理模式,这是一个误区。因为度假村无论从建筑风格、设施项目,还是接待对象、经营管理理念以及宗旨等方面都与酒店经营管理有着很大的区别。

本书主编田玉堂先生近几年来通过考察国内外旅游度假村的经营管理状况,研究旅游度假村经营管理的特点和发展趋势,倡导、策划并组织专家、教授经过一年的紧张研究和写作,终于将《21 世纪瑞海姆国际旅游度假村经营模式》呈现在读者面前。其目的在于促进中国旅游度假村的进一步健康发展。

创新,是本书的灵魂。

本书立意传播 21 世纪知识经济时代旅游度假村经营管理的全新理念,力求与国际接轨的同时,体现出中国旅游业在发展度假旅游方面的特色。书中阐述了完整系统的新观念、新概念、新原理,并由此产生了《21 世纪瑞海姆国际旅游度假村经营模式》,相信大多数中国读者都会感到耳目一新,这是一本“全新”的 21 世纪国际旅游度假村经营管理的教科书。

超前,是本书的主体。

本书不是现有旅游度假村经营管理经验的简单总结,而是为适应 21 世纪



国际旅游度假村的发展趋势对其经营管理模式的一种科学意义上的探索,力求超前,所以从理论到实践上对今后旅游度假村的发展具有重要的指导作用和现实意义。

适应广泛,是本书的立足点。

本书不仅重点论述旅游度假村的经营管理问题,而且涉及到旅游度假村投资、筹资、不动产买卖、经营机制、规划设计以及法律等有关软环境培植的问题。因此本书适应广泛的读者:不仅适应旅游度假村的经营管理者、专业人员和服务人员,立志投身旅游度假村产业的学生,而且还适应旅游度假村的投资者以及政府有关部门、规划设计部门、工程装饰部门和国家立法部门等,同时也包括度假者。在这里特别指出的是本书有关经营管理理念和经营机制,对旅游、酒店业也具有一定的借鉴价值。

图文并茂、文雅活泼,是本书之风格。

本书紧紧围绕瑞海姆模式进行论述,并追求图文并茂,尽可能多地采用读者喜闻乐见的图表、数学模型、电脑设计、标识、图示、图片等说明问题。同时,力求在语言上生动活泼、通俗易懂、文雅畅达、富于诗意,以求读者轻松阅读,一目了然。

追求科学性、趣味性、可操作性,是本书的基本原则。

本书理论部分约占 1/4,操作技术约占 3/4,努力从理论与实践的结合上说明问题,所以,本书不仅具有科学性、趣味性的特点,而且具有很强的可操作性。

本书的出版填补了中国全面系统阐述旅游度假村建设和经营管理专著空白,可喜可贺。

原北京第二外国语学院院长 常殿元

1999 年 12 月 14 日



21世纪瑞海姆国际旅游度假区
经营模式，是创新的产物，它为人类
筑起一座健康与幸福的桥梁。

袁孝奎

1999.12.15



编者的话

在 21 世纪启始之际,我们愿把这本专著作为礼物,献给中国的旅游事业,献给度假村和酒店业的经营管理者、专业操作者,献给投资者、规划设计者,献给立志投身 21 世纪旅游度假村产业的学生,献给政府主管部门的公务员,献给所有关心旅游度假村产业的各界朋友们。

鉴于本书是第一本全面论述旅游度假村经营管理的专著,也是作者对 21 世纪旅游度假村经营管理模式的一种初步探索,很多地方有待于进一步完善,因此我们真诚希望广大读者多提宝贵意见,以便再版时修订。

在本书编写过程中,得到国家旅游局、中国旅游饭店业协会、中国社会科学院、北京第二外国语学院、南开大学、天津商学院、北京大学、国家体委以及北京、天津市旅游局等部门的领导和专家教授的大力支持和帮助。他们是:

张广瑞 常殿元 袁宗堂 邓宗德 魏小安 肖潜辉 李任芷 刘志江
陈志学 庄玉海 陈炳富 林楠枝 侯自新 李维树 俞孔坚 周文麟
邹益民 何沛安(新加坡) 金利 汪黎明 许京生 姜润山 何红琳
张同义 刘京平 于德斌 石小群 陈忠新 何焕臻 张济民 彭志成

另外,国内著名度假村及相关专业单位的高级管理人员也对本书的出版给予了大力支持,并提供了很多宝贵意见和资料,他们是:

张锦成 张嘉毅 吉庆萍 刘 佳 武 华 赖志斌 张雪光 董 敏
关丽娜 冯晓丽 王新全

还有不少热心的同志为本书的编写献计献策,义务参与编务工作。在此,我们一并向这些专家、学者和各界朋友们致以诚挚的谢意。

最后,需要特别指出的是,本书写作过程中,在资金和物质条件上得到了金飞民航经济发展中心总经理、田园实业有限公司董事长黄祥忠先生等领导的大力支持和帮助,在此我们表示衷心的感谢!

编委会

2000 年 1 月 1 日



瑞海姆度假村村歌

玉堂 林楠词

唐建平曲

自由地



抒情地



轻松地



3 - | 3 - | 0 1 4 | 4 6 6 6 | 0 6 i | i 7 |

漫， 走 进 瑞 海 姆 抖 落 岁 月
光， 走 进 瑞 海 姆 回 味 人 生

7 5 3 | 3 - | 0 4 5 | 6 4 2 | 0 i i | i 7 7 |

的 风 尘， 走 进 瑞 海 姆 还 你 青 春
的 春 天， 走 进 瑞 海 姆 感 受 明 媚

7 i | 2 - | 2 - | 2 5 | i i i | i - |

的 烂 漫。 噢 瑞 海 姆
的 阳 光。 噢 瑞 海 姆

i - | i 7 3 | 3 | 3 3 5 7 | 6 6 | 6 4 2 |

瑞 海 姆 你 用 温 润 的 柔 情
瑞 海 姆 你 让 我 创 新 获 得

2 - | 0 2 3 5 | 4 - | 4 3 4 | 5 - | 5 - |

点 燃 我 的 活 力。
美 好 美 好。

5 5 | i i i | i - | i - | i 7 3 | 3 - |

噢 瑞 海 姆 瑞 海 姆，

3 3 5 7 | i i | 6 4 4 | 4 - | 4 2 3 4 | 5 - |

你 用 欢 馨 的 微 笑 滋 润 我
你 是 我 的 发 展 的 摇 篮



5 2 | 1 7. | 1 - | 1 - | 0 1 4 | 4 4 |

的 心 田。 来 吧 朋 友，
的 摇 篮。

0 4 6 | 6 6 | 0 6 6 6 | 6 5 5 | 0 3 5 5 | 5 4 4 4 |

来 吧 朋 友， 未 来 的 瑞 海 姆 已 敞 开 她 绿 色 的

4 5 5 | 0 1 4 | 4 3 3 | 0 3 2 | 3 2 2 | 0 5 5 5 |

怀 抱， 来 吧 朋 友， 来 吧 朋 友， 未 来 的

6 5 5 | 0 7 7 7 | 6 5 5 5 | 5 6 7 | 7 5 | i i i |

瑞 海 姆 为 你 把 健 康 幸 福 奉 献。 噢 瑞 海 姆

i - | i - | i 7 3 | 3 - | 3 3 5 7 | i i |

瑞 海 姆 你 用 欢 馨

6 4 4 | 4 0 | 4 2 3 4 | 5 - | 5 - | 5 2 | 1 7 1 |

的 微 笑 滋 润 我 的 心 田。

1 - | 1 - | 1 0 | 5 5 5 | 5 | 5 | 5 0 ||

瑞 海 姆。

