

“十一五”国家重点图书出版工程

如何创办 小旅馆



编著 茅建民 钱小琴

凤凰出版传媒集团
江苏科学技术出版社



“金阳光”新农村丛书

图书在版编目(CIP)数据

如何创办小旅馆/茅建民等编著. —南京:江苏科学技术出版社,2007.5

(“金阳光”新农村丛书)

ISBN 978-7-5345-5418-6

I. 如... II. 茅... III. 旅馆—商业经营
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007) 第 026034 号

“金阳光”新农村丛书 如何创办小旅馆

编 著 茅建民 钱小琴
责任编辑 钱路生
责任校对 苏 科
责任监制 曹叶平

出版发行 江苏科学技术出版社(南京市湖南路 47 号,邮编:210009)
网 址 <http://www.pspress.cn>
集团地址 凤凰出版传媒集团(南京市中央路 165 号,邮编:210009)
集团网址 凤凰出版传媒网 <http://www.ppm.cn>
经 销 江苏省新华发行集团有限公司
照 排 南京奥能制版有限公司
印 刷 江苏苏中印刷有限公司

开 本 787 mm×1 092 mm 1/32
印 张 4.125
字 数 90 000
版 次 2007 年 5 月第 1 版
印 次 2007 年 5 月第 1 次印刷

标准书号 ISBN 978-7-5345-5418-6
定 价 5.20 元

图书如有印装质量问题,可随时向我社出版科调换。

建设新农村 培养新农民

党中央提出建设社会主义新农村,是惠及亿万农民的大事、实事、好事。建设新农村,关键是培养新农民。农村要小康,科技做大梁;农民要致富,知识来开路。多年来,江苏省出版行业服务“三农”,出版了许多农民欢迎的好书,江苏科学技术出版社还被评为“全国服务‘三农’出版发行先进单位”。在“十一五”开局之年,省新闻出版局、凤凰出版传媒集团积极组织,江苏科学技术出版社隆重推出《“金阳光”新农村丛书》(以下简称《丛书》),旨在“让党的农村政策及先进农业科学技术和经营理念的‘金阳光’普照农村大地,惠及农民朋友”。

《丛书》围绕农民朋友十分关心的具体话题,分“新农民技术能手”、“新农业产业拓展”和“新农村和谐社会”三个系列,分批出版。“新农民技术能手”系列除了传授实用的农业技术,还介绍了如何闯市场、如何经营;“新农业产业拓展”系列介绍了现代农业的新趋势、新模式;“新农村和谐社会”系列包括农村政策宣讲、常见病防治、乡村文化室建立,还对农民进城务工的一些知识作了介绍。全书新颖实用,简明易懂。

近年来,江苏在建设全面小康社会的伟大实践中成绩可喜。我们要树立和落实科学发展观、推进“两个率先”、构建和谐社会,按照党中央对社会主义新农村的要求,探索农村文化建设新途径,引导群众不断提升文明素质。希望做好该《丛书》的出版发行工作,让农民朋友买得起、看得懂、用得上,用书上的知识指导实践,用勤劳的双手发家致富,早日把家乡建成生产发展、生活宽裕、乡风文明、管理民主的社会主义新农村。

孙志军

(中共江苏省委常委、宣传部长)

目 录

一、旅馆业概述	1
(一) 旅馆业发展概况	1
(二) 旅馆的地位、作用	5
(三) 旅馆管理	7
二、小旅馆的开业	8
(一) 开业准备	8
(二) 开业应该具备的基本条件	13
(三) 开业	13
(四) 如何打开市场	15
三、小旅馆的经营	16
(一) 旅馆的类型和经营范围	16
(二) 经营的特点	20
(三) 特色经营	21
(四) 市场营销	25
四、小旅馆的促销	32
(一) 促销的概念	32
(二) 促销的基本方法	32
(三) 七种促销手段	37
五、前堂的预订和接待服务	40



(一) 前堂人员的性格要求,前堂人员的仪容 仪表要求	41
(二) 前堂的预订	43
(三) 前堂服务	48
(四) 问讯服务	54
(五) 前堂部的管理	58
六、客房和对客服务	62
(一) 客房定义和种类	62
(二) 客房的基本设备	65
(三) 客房用品的配备	70
(四) 客房服务员当班工作要求	73
(五) 客房服务程序	77
七、客房的清洁保养技术	86
(一) 客房的清洁整理	86
(二) 客房的清洁质量控制	98
(三) 清洁剂	105
(四) 清洁设备	109
(五) 地毯的清洁保养	110
八、客房服务员礼仪礼节	113
(一) 客房服务员基本行为规范	113
(二) 客房服务员礼貌礼节须知	119
附:中式铺床的操作方法	127

一、旅馆业概述

（一）旅馆业发展概况

旅馆业又称住宿业，其称谓很多，如现代的宾馆、饭店、酒店、旅馆、旅社、客舍、度假村、度假营地，古代的邸店和驿传等。

中国旅馆业的起源应从商代中期的驿站开始，至今已有三千多年历史。其发展过程是伴随着中国经济发展而发展。

1. 中国古代旅馆的形成与发展

（1）古老的旅馆——驿站 据历史记载，中国最古老的一种官方住宿设施是驿站。在古代，没有任何通讯工具，统治者政令的下达，各级政府间公文的传递，以及各地区之间的书信往来等，都要靠专人递送。历代政府为了有效地实施统治，必须保持信息畅通，与这种制度相适应的为信使提供的住宿设施应运而生，这便是闻名于世的中国古代驿站。从商代中期到清光绪二十二年止，驿站竟长存三千余年，这是中国最古老的旅馆。

中国古代驿站在其存在的漫长岁月里，由于朝代的更迭、政令的变化、疆域的展缩以及交通的疏塞等原因，其存在的形式和名称都出现了复杂的情况。远在殷代，我国已有驿传，周代已有平整的驿道。而驿站虽然源于驿传交通制度，初创时的本意是专门接待信使的住宿设施，但后来却与其他公务人员和民间旅行者发生了千丝万缕的联系。驿站这一名称，有



时专指其初创时的官方住宿设施,有时则又包括了民间旅舍。

(2) 迎宾馆是中国古代另一类官办住宿设施 迎宾馆是先秦时期的表现形式。以后几乎各朝代都分别建有不同规模的迎宾馆,并冠以各种不同的称谓。如春秋时期称“诸侯馆”,战国时期称“传舍”,西汉时期称“蛮夷邸”,南北时期称“四夷馆”等。清末时,此类馆舍正式得名于“迎宾馆”。人们从“迎宾馆”这个小小的窗口,可以看到政治、经济和文化交流的盛况。

我国早期迎宾馆原为政府招待使者的馆舍,是不可缺少的官方接待设施,它为国内外使者和商人提供了精美的饮食和优良的住宿设备。在宾客的接待规格上,是以来宾的地位和官阶的高低及贡物数量的多少区分的。为了便于主宾对话,迎宾馆里有道事(翻译);为了料理好宾客的食宿生活,迎宾馆里有厨师和服务人员。此外,迎宾馆还有华丽的卧榻以及其他用具和设备。

(3) 民间旅店和早期城市客店的出现与发展

① 民间旅店的出现:最早的可追溯到商、周时期,当时称之为“逆旅”,是古人在旅途中休憩食宿处。以后客栈成为古人对旅馆的书面称谓。西周时期,投宿客栈的人皆是当时的政界要人,补充了官方馆舍之不足。到了战国时期,中国古代的商品经济进入了一个突飞猛进的发展时期,进行远程贸易的商人已经多有所见。一些位于交通运输要道和商贸聚散的枢纽地点的城邑,逐渐发展为繁盛的商业中心,于是,民间旅店在发达的商业交通的推动下,进一步发展为遍布全国的大规模的旅店业了。

② 早期城市客店的出现与发展:我国早期的城市民间旅店与城市、商业活动三者紧密联系。也就是说有了商业交换

活动,标志着兼有政治统治、军事防御与经济活动三者功能的城市开始出现。随着商业交换活动的活跃和扩大,城市功能不断衍变。自汉代以后,不少城市逐渐发展为商业大都会,这导致了城市结构及其管理制度的变革,而中国古代的民间旅店,正是在这种历史背景下逐渐进入城市的。中国古代民间旅店在隋唐时虽然较多地在城市里面出现了,但是,却由于受封建政府城市管理制度的约束而不能自由发展。在这种制度下开办的城市客店,不但使投宿者感到极大的不便,而且也束缚了客店业务的开展。到了北宋时期,随着商品经济的高涨,自古相沿的城市制度终于被取消了,于是,包括客店在内的各种店铺,争先朝着街面开放,并散布于城郭各繁华地区。

我国早期的民间旅店的大发展,使它在早期城市建设中逐渐有了一定的地位,并与城市人口发生了密切的关系。城市人口的结构,一般由固定人口与流动人口两部分构成。流动人口中的很大一部分,是在城市旅馆居住的各地客人。自中国城市出现旅馆以来,这些客人主要是往来于各地的商人,以及游历天下的文人、官吏等。居于旅馆的客商,除了作为城市流动人口的主要部分以外,其中的不少客商还在当地娶妻生子,从而变为城市固定人口的一部分。



2. 中国近代饭店的兴起与发展

(1) 西式饭店 西式饭店是19世纪初外国资本进入中国后兴建和经营的饭店的统称。这类饭店在建筑式样和风格、设备设施、饭店内部装修、经营方式、服务对象等都与中国的传统客店不同,是中国近代饭店业中的外来成分。

(2) 中西结合式饭店 西式饭店的大量出现,刺激了中国民族资本向饭店业投资。因而从民国开始,各地相继出现了一大批具有“半中半西”风格的新式饭店。这类饭店多称

“旅馆”、“饭店”、“宾馆”，有的称“中西旅馆”。这些饭店不仅受西方建筑的影响，而且在建筑式样、设备、服务项目、经营方式和管理方式上都接受了西式饭店的影响。

3. 中国现代饭店

我国现代饭店业的发展历史不长，但自开始实行改革开放政策以来，无论是行业规模、设施质量、经营理念，还是管理水平，都取得了较快的发展。在发展现代饭店业的过程中，改变了过去全由国家投资的状况。为满足不断发展的国际旅游业和商务的需要，我国采取多渠道的集资形式，利用国家资金、集体资金、引进外资和民间资金等，改建、扩建和兴建了大批现代化的、不同档次的饭店。

4. 小旅馆的定位

小旅馆的定位没有固定的界限，可根据创办者的实际情况来确定规模大小。在创办初期，原则上是宜小不宜大，要根据创办者的经济实力及人员情况来确定，积累了经验和资金，再逐步扩大规模。小旅馆定位时要同时考虑以下原则：一是宾客的多少，在城镇开办小旅馆，要考虑自己的位置，交通是否通利，周围环境是否良好，外来人流是否较多。二是在旅游区开办小旅馆，要考虑旅游旺季、淡季的人流量及已开办的同类型小旅馆已有多少，能同时接待多少游客，还有没有发展空间，这些小旅馆各有什么特色，防止开得过多过大而造成淡旺季不均。三是在农村有旅游资源的地方开办小旅馆比较方便，可利用家中的空闲房，进行一定的改造、装饰，就可在双休日或黄金周接待城里来的旅游宾客了。

(二) 旅馆的地位、作用

1. 旅馆的地位

国家根据各个行业、部门在国民经济中的地位和作用,对产业进行了划分。

第一产业:农业、林业、牧业、渔业。

第二产业:工业(包括采掘、制造、自来水、电力、蒸汽、热水、煤气)和建筑业等。

第三产业:分为流通、服务两大部门。

流通部门包括交通运输业、邮电通讯业、商业、饮食业、物资供应和仓储业等。

服务部门包括为生产和生活服务的部门、为提高科学文化水平和全民素质服务的部门、为社会公共需要服务的部门。

为生产和生活服务的部门,包括金融保险业、地质普查业、房地产业、公共事业、居民服务业、旅游业、咨询信息服务业和各类技术服务业等。

为提高科学文化水平和全民素质服务的部门:包括教育、文化、广播电视事业,科学研究事业,卫生和福利事业等。

为社会公共需要服务的部门:包括国家机关、党政机关、社会团体及军队和警察等。

根据这样的划分,旅馆业、饭店业在国民经济中属于第三产业,是国民经济的有机组成部分。尤其是旅游饭店,它与旅行社、旅游交通(主要是航空)一起,被称为是旅游业的三大支柱。

2. 旅馆的作用

首先,从旅馆发展的历史来看,它最基本的作用是为客人提供可靠、安全的暂时性住宿和餐饮服务。当然,随着社会经



济的迅速发展,交通工具的发达,越来越多的人有能力、有机会外出旅游、度假或进行商务活动,现代旅馆还为这些宾客提供各种文化娱乐、健美、购物、商务、旅游等服务。

其次,旅馆是旅游者到达旅游目的地后一切活动的基地,是旅游者的“家外之家”。在旅游者食、宿、行、游、购等基本活动中,至少食、宿要在旅馆进行。没有好的旅馆作为基础,旅游业也无法发展。

第三,活跃经济、吸收外汇。旅馆业的发展,不仅刺激和促进与旅游业有关部门的发展,也可直接吸收大量外汇和回笼货币。

第四,旅馆为社会创造了大量劳动就业机会。我国是一个有着 13 亿人口的大国,劳动力资源非常丰富,积极、妥善的安置就业,是关系到国计民生的大事,党和政府历来都十分关注。旅馆大量的服务工作是靠手工操作进行的,可比其他部门提供更多的就业机会。无论是发达国家还是发展中国家,从事旅馆业的劳动者的数量都是很大的。同时,它还创造大量间接就业机会。因为它的发展必然会带动和刺激国民经济其他部门的发展,如与之有关的建筑、交通、农业、商业、食品、轻工等行业。

3. 小旅馆的作用

小旅馆的最基本作用是给宾客提供方便、安全、卫生、舒适、价廉的住宿服务。方便一是入住方便,这就要求小旅馆的位置要在宾客容易找到的地方,二是门面要抢眼,三是入住手续要方便,办理必要的手续时要快捷。安全就是要确保宾客的人身、财物的安全。卫生一方面是环境卫生,另一方面是用具卫生,第三是饮食卫生。舒适就是给宾客提供一个舒适的住所,使宾客有像家一样的感觉。价廉就是价格要适当低些,

以争得更多的宾客。总之,小旅馆在硬件上不一定要和大宾馆、大饭店攀比,但在服务上要认真地和大宾馆、大饭店比一比,达到或超过大宾馆、大饭店,以更优质的服务来赢得宾客。如在餐饮方面为宾客定做饭菜,乡村小旅馆可让宾客自己下厨做饭等。靠近大医院的旅馆是病人的家属、亲友住宿的地方,可增加一些特色服务项目,如让病人亲属为病人做些可口的汤菜,促使病人早日康复。

(三) 旅馆管理

管理的前提是群体的有目的的活动。管理的实质是一个协调组织内部与外部各要素的动态协调过程。

管理和目标产生的基础是对市场的了解。旅馆管理是开放式的经营管理。

旅馆管理既包括了管理又包括了经营。经营的侧重面是向外针对市场,针对需求;管理的侧重面是向内针对具体的业务活动。事实上,经营决定管理,制约着管理;管理是经营的必要条件。



二、小旅馆的开业

随着我国国民经济产业结构的调整和就业政策的变化,发展三产、投资饭店业已成为全国各地各行业的热点。对于个人来说,开设一家有特色的小型旅馆是一项投资少、又富有挑战性的工作。对于从事这一工作不久或未曾涉足这一工作的人来说,随着小旅馆开门营业工作的准备及深入开展,对工作的艰辛、细致和琐碎的认识和体会也愈加清楚和深刻。如果说小旅馆建设初期工作重点主要集中在房屋装潢和设备用具的选择配备,即硬件方面的准备的话,那么,小旅馆开业及其开业后的正常经营和运转则毋庸置疑地必须加强软件建设工作。而随着旅游业的发展和饭店业竞争的日益加剧,在硬件既定以后,小旅馆的营运及软件建设工作尤显艰巨和重要。这也就是编写本书的意义所在。

良好的开端等于成功的一半。为能最大程度地降低风险,必须制定周密的计划,做好周全的开业准备工作,不可遗漏开店过程中的任何一个环节,否则都有可能导致失败。

(一) 开业准备

小旅馆开业之前的准备,大致可分为心理准备和实质准备两种。

1. 心理准备

开店之前,首先必须确定并做好心理上的准备。

第一,在心理上要做好吃苦耐劳的准备。要时刻提醒自

己:我的店马上要开张了,这是属于我自己的事业。从此,我将可能没有星期天、没有假日;每天必须工作到深夜。

第二,心理上要对风险有一定的认识。做生意的出发点是为了赚钱,但却是有风险的。风险并不可怕,只要心态保持冷静,做事有依据,未雨绸缪,就可以将风险控制在最小的范围。

第三,要有积极的态度。有一句格言说:“一个人的人生态度决定了人生的高度。”态度是一种重要的影响力量。

第四,要有坚强的意志力。在开业中遇到经营上的挫折,要不妥协,坚持下去。

如果有了上述心理准备的话,那你便有了做小旅馆老板的心理基础了。

2. 实质准备

有了良好的心理准备,接下来,我们就必须在实际行动上作妥善的准备。

(1) 店名 起店名是一门学问。生动活泼、妙趣横生的店名,叫人过目难忘。那些能给人以深刻印象的店名,便是很好的创意。起店名要遵循如下原则:

① 易读、易记原则:易读易记原则是对店名最根本的需求。店名只有易读易记,才能高效地发挥它的识别功能和传播功能。如何使店名易读、易记呢?这就要做到以下几点:

一是简洁。名字单纯,简洁明快,易于和消费者进行信息交流,而且店名文字越短,就越有可能引起顾客的遐想,含义更加丰富。中国名称一般以2~4个字为宜,外国名称一般以4~7个字母为宜。

二是独特。名称应具备独特的含义,力戒雷同,避免与其他店名混淆,这样才能在公众心目中产生鲜明的印象。



三是新颖。有时代感或者赶上时代潮流,创造新概念。

四是响亮、有气魄。做到起点高,具备冲击力,给人以震撼感。

② 启发联想原则:它是指店名要有一定的寓意,让消费者能从中得到愉快的联想,而不是消极的联想,也就是讨个吉利的名字。但要注意,有时从一种语言看来,它是吉利的名字,而用另一种语言读出来,就会有消极的意义。出现这种情况,就必须改名。

此外,适应市场环境原则、受法律保护原则也是在设计店名的时候应该注意的两个很重要的原则。

(2) 选址 就是选择小旅馆的具体地址。“便于旅客投宿”是我国早期旅馆重要的建馆思想。我国早期旅馆除了坐落在城市的一定地区以外,还坐落在交通要道和商旅往来的码头附近,此外,亦常坐落在名山胜境附近。现代旅馆的选址也是如此,要建在繁华的市内,或人员流动量大的机场、码头、车站、主要批发市场、医院及公路、风景名胜等区等地。

通过商圈调查,你可以预估一定范围内的住户数、消费水准、流动人口等,并依此来判断该地是否适合开小旅馆。此外,还要考虑店址的停车场所和设施、店址附近的交通状况和环境等因素。

(3) 资金 资金为一切开店的根本。想要自己当老板,若没有足够的资金的话,恐怕不易成功。尤其是刚起步的小旅馆,大多要忍受头几个月的生意冷清和收入微薄,若资金不足或周转不灵的话,店主很快要面临经济窘况,而无法继续经营。做好资金预算,要考虑好几方面的问题:开旅馆初期投资需要多少资金?自己可以运用的资金有多少?自己开业后剩下来的资金是否足够维持起码半年的生活和店铺资金的周

转？只有做了资金预算，对资金的来源和去向做到心中有数，才能确保小旅馆顺利运转。

(4) 申办手续 在开业之时，申请注册是一道必不可少的程序。申请开办小旅馆的登记发证管理机关是工商行政管理部门。

符合规定的个体商业经营的个人和家庭，应由申请人向户籍所在地的工商行政管理所递交从事个体工商业的书面申请。申请书的内容包括申请人、从业人员的身份和经营目的、经营范围和经营方式等，同时填写《个体工商户申请登记表》。

工商行政管理机关在收到申请人提交的符合规定要求的全部文件受理后，应于 30 日内做出审查决定。核准登记的，发给《营业执照》；不予登记的，书面通知申请人。

同时，还得向税务部门、卫生部门等政府管理部门申请合法手续。

(5) 装潢 我国早期旅馆在重视选择坐落方位的同时，还注意选择旅馆的周围环境，许多旅馆的前前后后，多栽绿柳花草来美化环境。我国早期旅馆也同当时的其他建筑一样，受封建等级制度和宫室制度的制约。在这些制度的制约下，依据开办者的身份、财力和接待对象的不同，我国早期旅馆在建筑规模和布局上出现了差别。由官府出资建造的旅馆，豪华富丽，颇具清幽的园林风格。由中小商人经营的旅店，其建筑用料及规模均较官府建造的旅馆逊色。旅馆的建筑式样和布局还因地而异，具有浓厚的地方色彩。

现代社会随着旅游业的不断发展，旅馆设施的不断更新和人们对生活服务要求的不断提高，旅馆装饰布置也不断跃入新的水准，并越发显示它的重要性。旅馆进行装潢的目的是美化、优化环境，合理使用空间，使其生活服务更加合理化、

