

中国旅游业发展研究丛书

中国饭店业的 跨世纪发展

*Zhongguo Fandianye de
Kuashiji Faxhan*

——饭店世界精华

(1997—2001)

王大悟 ● 主编 刘耿大 ● 副主编



黄山书社

中国旅游业发展研究丛书

1992

1997

1998

中国饭店业的 跨世纪发展

*Zhongguo Fandianye de
Kuashiji Fazhan*

— 饭店世界精华
(1997—2001)

王大悟 ● 主编 刘耿大 ● 副主编



黄山书社

图书在版编目(CIP)数据

中国饭店业的跨世纪发展/王大悟主编. —合肥:黄山书社, 2002. 2

ISBN 7-80630-733-8

I. 中… II. 王… III. 旅游饭店—经济发展—研究—中国
IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2202)第 007172 号

黄山书社出版发行

(合肥市金寨路 381 号)

新华书店经销 安徽星火印刷公司印制

开本: 850 × 1168 1/32 印张: 20.5 字数: 514 千

2002 年 2 月第 1 版 2002 年 4 月第 2 次印刷

ISBN 7-80630-733-8

F·10 定价: 45.00 元

谨以此丛书献给中国举办的
北京第 15 届世界旅游组织全体大会



总 序

国家旅游局副局长 孙 钢

2002年新年伊始,上海社会科学院旅游研究中心主任王大悟教授给我来信,说他们与黄山书社联手合作,将编著出版《中国旅游业发展研究丛书》,首批三本书即《中国饭店业的跨世纪发展》、《当代饭店透视与聚焦》、《旅游规划新论》已经付梓,请我写篇序言。我认为编著出版这套丛书是一件有意义的工作,故不敢推辞。

改革开放二十多年来,在邓小平理论及其旅游经济思想的指引下,我国旅游业不断发展壮大,现已成为国民经济新的增长点和许多地区的支柱产业。2001年,尽管世界经济不太景气,“9·11”事件又给世界旅游业带来严重影响,但我国的国际国内旅游业仍然取得了骄人业绩:入境旅游者比上年增长6.7%,国际旅游外汇收入比上年增长9.7%,国内旅游收入比上年增长10.9%,国际国内旅游业总收入比上年增长10.5%。旅游业作为国民经济新的增长点的地位,经受住了冲击和考验,得到了进一步巩固和发展。展望入世后我国旅游业发展的形势,机遇远远大于挑战,我们有信心实现到2020年把我国建成“世界旅游强国”的宏伟目标。

建设“世界旅游强国”,这是一个系统工程,需要各个



相关方面在各个相关工作环节上共同奋斗,不断开创新局面。这里所说的“相关方面”和“相关工作环节”,当然包括旅游科学研究人员及他们所从事的旅游科学研究工作。进一步加强对我国旅游业发展中的宏观问题和微观问题的研究,为政府决策和企业决策提供科学依据和正确指导,促进我国旅游业更快更好地发展,这是“科技兴旅”的迫切需要,是建设“世界旅游强国”的迫切需要。正因为如此,我对多年来潜心于旅游领域研究,不断有所发现、有所创造的王大悟教授等一批专家学者,是有钦佩之情的;也正因为如此,我才认为他们与黄山书社联合编著出版《中国旅游业发展研究丛书》这件事,是有意义的。

旅游科研领域是一个广阔的天地。《中国旅游业发展研究丛书》首批推出的三本书,都可以归入“决策科学”或曰“软科学”的范畴。党和国家领导人对加快发展软科学非常重视。江泽民总书记早在1994年12月24日发表的《加快发展软科学》这篇讲话中就指出:“我国社会主义现代化建设正处在一个重要的发展时期,科技工作者任重道远。在党和国家的大力倡导下,我国软科学研究已成为决策过程中的重要环节,面向国民经济和社会发展的重大问题,组织开展了一系列专题研究,为党和政府的决策及时提供了科学依据,希望软科学工作者们深入实际,为国民经济建设和社会发展作出更多的贡献。”这段话,既阐明了开展软科学研究的重要意义,又指出了做好软科学研究的正确途径。对于从事旅游业发展研究的科学工作者来说,只有把研究工作与我国旅游业发展的实



际紧密结合起来,选取旅游业发展与社会经济发展、“两个文明”建设结合面上的重要课题加以研究,总结经验,推陈出新,才能使研究工作不断向广度和深度进军,才能使研究成果更加广泛地为决策层和广大旅游工作者所采纳运用,转化为现实生产力。

遥望南天,黄山脚下的溪头,荠菜花应已开放,而黄山上的杜鹃,也该蓄芳作蕾了。衷心祝愿广大旅游科研工作者不负春光,奋发努力,拿出更多的高水平的研究成果;衷心祝愿以“黄山”命名的黄山书社,能出版发行好《中国旅游业发展研究丛书》,为我国旅游科研文库的丰稔富仓作出特殊贡献!

前 言

当人类历史进入 21 世纪的第一个岁末,中国终于跨进了世贸组织的大门,成为世界经济大家庭的正式成员。伴随着我国加入 WTO,我们正面临着—个机遇与挑战并存的新格局,更确切地说,是面对—种挑战性的机遇。旅游饭店业的竞争也不可避免地越来越激烈和残酷。君不见海外—些“航空母舰”级的国际饭店集团乘势而上,纷纷加快抢滩中国市场的战略部署,或收购兼并,或委托管理,或联号加盟,攻城略地,长驱直入,咄咄逼人,其势头之迅猛、阵容之壮阔,超过了对其他任何国家的扩张力度。中国饭店业该如何应对挑战、抓住机遇呢?这是摆在中国饭店业面前的—个迫切而又严峻的课题。

当今世界已进入了知识经济时代,只有学习、学习、再学习,才能跟上历史前进的步伐,对中国饭店业来说同样如此。不断总结改革开放以来中国饭店业在经营、管理、服务上积累的宝贵经验,并加强与国际先进理念接轨,以便更好地学习和借鉴,这对于推进中国饭店业不失时机地登上—个新的发展平台,显然是十分必要的。《饭店世界》丛刊多年来对此作出了不懈的努力。《饭店世界》由上海社会科学院旅游研究中心于1988年创办,十几年来,已办成—份介绍饭店业经营、管理、服务等方面的宝贵经验和国际先进理念的新颖实用的专业刊物,成为全国饭店业交流经验、沟通信息的重要窗口。它以其观念超前、实用性强和信息量大的鲜明特色,受到了

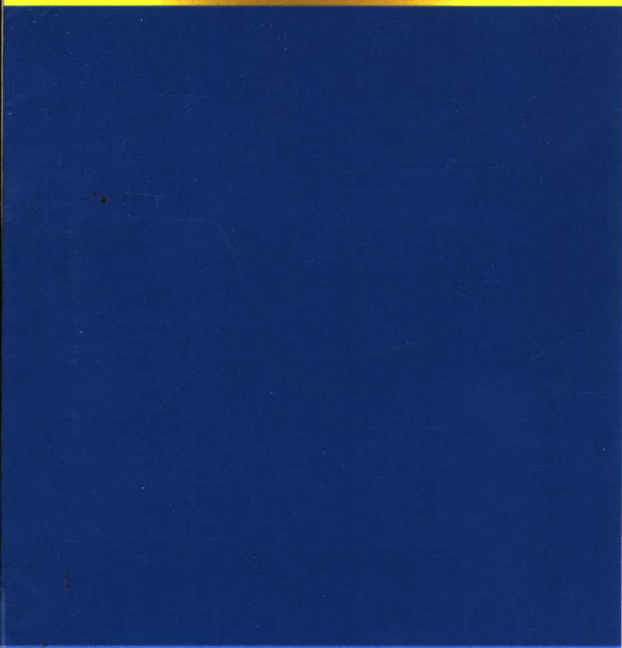
全国饭店业的人士和旅游饭店专业研究工作者的欢迎和喜爱。

还在1997年《饭店世界》创刊十周年前夕,我们曾编辑出版了《饭店世界精华本——经营·管理·服务(1988~1997)》一书,在旅游界产生了广泛的影响。当时我们在该书《前言》中表示,面对中国旅游饭店业跨世纪的新发展,自当更加谨慎勤勉,奋发努力,把《饭店世界》办得更好,以光彩熠熠的崭新风貌,迎接新世纪的到来!星移斗转,一晃五年过去了。今天,当我们越过入世的历史门槛,回首以往,感到欣慰,因为我们没有辜负读者的厚望,交给读者的是一份总体满意的答卷。近五年的《饭店世界》概括了中国饭店业跨世纪发展的不寻常历程,其中蕴含着世纪之交中国饭店业发展的宝贵经验和国际先进理念的积极影响,有着特殊的意义和价值。为此,我们承继前书选编了这本《中国饭店业的跨世纪发展——饭店世界精华(1997~2001)》。它是我国饭店业跨世纪发展的理念和经验之荟萃,就中国饭店业如何应对入世挑战,抓住发展机遇的重大主题,以开阔的视野和深刻的洞察力,从宏观和微观上进行了全方位和深层次的探讨和研究,相信这对中国饭店业的同仁和旅游饭店专业研究工作者都会提供一定的帮助和启示。

本书分为“理念与借鉴”和“经营与实务”上下两大篇。上篇侧重有关饭店管理理论观念的探讨和国际先进潮流的评介,下篇则分门别类地介绍饭店业成功的实践经验。入选文章由于受本书篇幅的限制,我们只能好中选优,并适当兼顾不同门类的代表性,因此,遗珠之憾在所难免,敬希读者谅解。

本书主编王大悟先生,这五年来在丛刊上又发表了许多有见解、有力度的理论研究成果。考虑到在我们这套《中国旅游业发展研究丛书》中,王大悟先生另有专著《当代饭店透视与聚焦》,故本书只酌选了他的少部分文章。特此说明。

编者



中国旅游业发展研究丛书

旅游 规划 新论

Liyouguihua



Xinlun

王大悟 毕昌贵 著



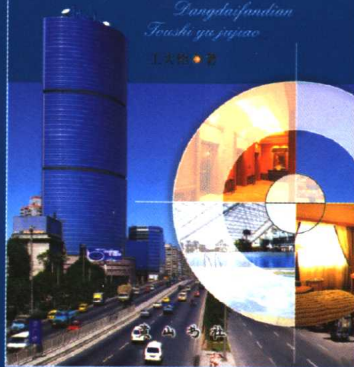
中国旅游出版社

中国旅游业发展研究丛书

当代饭店 透视与聚焦

*Dangdai fandian
Toushi yu jiaojiao*

王文华 著



目 录

总 序	孙 钢(1)
前 言	(1)

上篇:理念与借鉴

饭店论坛

中国旅游饭店业的十大跨越

——献给建国五十周年和改革开放二十周年

..... 上海社会科学院旅游研究中心(3)

新世纪 新时代 新挑战 新理念

——与中国饭店业经营管理者共勉 本刊评论员(15)

中国旅游饭店业的竞争形势与经营对策 魏小安(21)

21世纪旅游饭店业的发展趋势 魏小安(31)

论中国饭店业发展的新趋势 高天明(41)

来自饭店联合的呐喊与呼吁 齐嘉宁 黄国初(48)

我国旅游饭店业现状与生存发展方向 袁宗堂(52)

创造机会 共同发展 齐嘉宁(56)

旅游饭店应积极促进专业化行业协作 张志军(59)

WTO的挑战与中国饭店业的连锁化经营

——兼议中国民营饭店的发展思路 陈妙林(61)



目 录

国饭店业的跨世纪发展

- 中国旅游饭店要走“可持续发展”之路 刘耿大(65)
- 关于旅游饭店业可持续发展问题的探讨 张 岩(66)
- 深化服务改革 满足国内需求
- 写在发展内需、满足内需之际 王大悟(70)
- 绿色饭店:饭店业可持续发展的必由之路 王伟伟(76)
- 论饭店创新与星级标准的关系 王大悟(78)
- 饭店形象及塑造 吴宪和(84)
- 当前形势下筹建高档酒店的几个观念问题 朱小波(86)
- 酒店业是典型的机会行业 张伯兴(89)
- 饭店,迎接家庭旅游浪潮 周 骞(92)
- 论经营收益观念的拓展 史国祥(94)
- 论价格竞争与非价格竞争 王大悟(97)
- 星级饭店商品经营模式探析 匡 林(100)
- 差异化经营:饭店核心竞争力之源
- 我国旅游饭店“价格竞争”出路探析 谢祥项(105)
- 环境改造人与人创造环境 袁学娅(108)
- 顾客让渡价值理论以及在饭店经营中的运用
- 吴宪和(112)
- 内需型客源与现代旅馆的非星级化趋势
- 陈雪青 曾武灵(116)
- 论旅(饭)店对旅客财物灭失的法律责任 刘耿生(118)

海外传真

- 澳大利亚酒店业考察笔记 王大悟(124)
- 台湾旅游饭店经营管理特色管窥 毕吕贵(130)
- 我们眼中的美国酒店 顾明明(134)
- 日本饭店业的新动向及思考 魏晓风(141)
- 东南亚归来话酒店 彭 青(145)



- 日本帝国酒店客房考察实录……………王大悟(148)
- 旅欧归来话饭店……………陈发新(153)
- 主题酒店与客源市场的高度细化
- 从巴厘岛硬石酒店谈起……………王大悟(156)
- 惊人的服务承诺
- 析普劳密思集团“不满意,不收费”的
经营策略……………大悟(163)
- 澳大利亚“青年旅馆”面面观……………刘伟(168)
- 澳门酒店业现状……………张进福(172)
- 特色鲜明的主题饭店……………王慧敏(174)
- 马里奥特:注意细节,重视程序……………钱炜(178)
- 四季饭店:四十年的创新史……………钱炜(181)
- 法国雅高集团的管理理念……………陈劲超(184)
- 设施简单 服务良好
- 记经济等饭店中的佼佼者 Motel 6……………钱炜(186)
- 营销新潮流:从时段分享到可转换客房期权
……………毕吕贵(188)
- 谈谈国外特许经营的饭店……………吴志宏(191)
- “核心能力”与“多元化”……………钱炜(193)
- “目的地全面服务”与“解决问题”经理
- 关于当代世界饭店服务中的两个新概念
的解析……………大悟(199)
- 新概念客房
- 当代酒店客房创新面面观……………大悟(203)
- 借东风 拓市场 增客源
- 全球单体经营饭店与 Internet 联姻
的对话……………王雪彦 编译(206)
- 酒店的升星和降级……………袁学姪(210)



“弯腰式服务”和“挺胸式服务”…………… 吴 伟(213)
 美国“盒中小丑”联号餐馆危机处理纪实…………… 钱 炜(215)
 饭店管理合同的变化趋势…………… James. J.(217)
 中西方酒店财务管理之差异…………… 刘子良(219)
 丽思·卡尔顿(The Ritz - Carlton Hotels)员工
 基本守则…………… 本刊信息部(222)

下篇:经营与实务

经营管理

“绿色饭店”在浙江

——浙江省创建绿色饭店活动

纪实…………… 王建平 汪笑柏 杜觉祥(227)

独辟蹊径闯新路 十年“昆仑”不寻常…………… 张广瑞(233)

试析凯莱国际酒店管理集团成功的秘诀…………… 高天明(241)

创建中国独一无二的度假旅游饭店…………… 张嘉毅(245)

看不懂啦:二星级房价 880 元

——上海扬子饭店旧建筑与新技术的绝妙

结合…………… 王慧敏(249)

会议酒店的产品特色与创新…………… 刘耿大(254)

开展 ISO9002 贯标 推动星级评定…………… 刘耿大(258)

开展 ISO14001 认证 创建“绿色饭店”…………… 朱晓霞(263)

“万源现象”奥秘何在?…………… 葛增明(266)

适应市场竞争 发展商务酒店

——记南京中山大厦的新崛起…………… 刘耿大(271)

21 世纪旅游饭店如何实施知识管理

…………… 黄震方 徐 沙(274)



- 合理的功能布局是饭店的客源线、效益线、生命线..... 陆建生(279)
- 国内酒店管理公司如何成功地进行输出管理..... 宋明珺(281)
- 对广州五大酒店经营业绩下滑的几点思考..... 施 卫(284)
- 老饭店实施“低成本战略”的难点与对策..... 顾勤星(288)
- 稳定、改革、发展
- 接管老酒店要把握的问题..... 李 玲(293)
- 试论酒店业的承包(租赁)经营与管理..... 陈小祥(297)
- 酒店质量管理的误区..... 龙 翼(300)
- 连锁经营与名牌战略..... 沈 青(303)
- 旅游饭店如何培养团队精神..... 黄勋敬(307)
- 饭店目标利润预算的制定方法..... 毛京伟(311)
- 围绕经济核算,做好旅游企业内部审计工作..... 金美成(314)
- 旅馆物业投资估价方法比较..... 温碧燕(317)
- 国内饭店客史档案建设刍议..... 郁国刚(323)
- 涉外饭店商场经营之我见..... 李 瑛(326)

公关营销

- 酒店营销策划如何应对挑战和机遇..... 陆荣华(330)
- 当代营销新理念:顾客信息比“关系”更重要
..... 王大悟(333)
- 佛要金装,还须气质为本
- 谈理念识别系统在 CIS 系统中的作用
..... 季志强(337)
- 客房时空新概念..... 臧俊英(340)
- 酒店的品牌策略..... 吴 曦(342)
- 培育品牌 抢占市场
- 南京古南都饭店的第二次创业..... 刘耿大(345)



酒店营销的创新之策:金融家俱乐部	毕吕贵(352)
准确细分市场 合理优化产品	孙子元(355)
主办“挑战厨王” 弘扬饭店品牌	耿 达 杨 敬(361)
从“百年老店”到“背包族之家” ——上海青年旅馆浦江饭店的营销与服务	胡 琨(365)
把握市场脉搏 实施营销方略	熊红成(368)
建国客栈,好!	王大悟(371)
在经济型旅馆市场中另辟蹊径 ——记上海新亚之星金陵店	耿 达(374)
雾都宾馆定位经营公务型饭店的分析报告	邓 伟(378)

接待服务

空前的国际盛会 顶级的贵宾接待	郭民强 陶 靖(382)
以“金钥匙”服务组建饭店的优质服务 群体	赵国强 郭志刚(389)
论服务者在服务营销中的功能	余书炜(392)
饭店服务质量的量化考核	苏锡珊(395)
新城花园金钥匙服务散记	刘耿大(397)
“客史档案”里的名流接待花絮	王月琴 陈明明(401)
公寓酒店化 酒店家庭化	胥要武(402)
酒店管理中的首问负责制	杜 文(406)
会议接待中的创意服务	李杰锋 王军东(409)
楼层管家式服务新模式的特点	朱爱松(412)
饭店服务质量的“零缺点”管理	沈建龙(415)
浅谈客房部管理	陈晓钢(417)