

■ 旅游理论与实务丛书 ■

MODE AND PRACTICAL OPERATION FOR TOURIST RESORT

◎田玉堂 主编

中國旅遊出版社



MODE AND PRACTICAL OPERATION
FOR TOURIST RESORT

■ 旅游度假村经营管理方面的实务指导书 ■

度假村的 理念与操作实务

旅游理论与实务丛书

◎田玉堂 主编

中国旅游出版社

责任编辑:王建华 刘建设

装帧设计:缪 惟 曹昌硕

责任印制:李崇宝

图书在版编目(CIP)数据

度假村的理念与操作实务/田玉堂主编. —北京:中国旅游出版社,2003.2

ISBN 7-5032-2155-0

I. 度... II. 田... III. 旅游度假村-经济管理 IV. F590.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 009191 号

书 名: 度假村的理念与操作实务

主 编: 田玉堂

出版发行: 中国旅游出版社

地 址: 北京建国门内大街甲 9 号

邮政编码: 100005

http: // www.cttp.net.cn

E-mail: cttp@cnta.gov.cn

印 刷: 北京一二〇一印刷厂

版 次: 2003 年 4 月第 1 版 2003 年 4 月第 1 次印刷

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张: 22.5 彩页: 8

印 数: 5000 册

字 数: 380 千字

定 价: 32.00 元

版权所有 翻印必究

MODE AND PRACTICAL OPERATION FOR TOURIST RESORT



中国青岛弄海园度假村——RCI 分时度假中国
加盟金冠级度假村



中国云南昆明滇池温泉花园度假村——RCI 分时度假中国加盟金冠级度假村

MODE AND PRACTICAL OPERATION FOR TOURIST RESORT



中国国家旅游局
局长何光晔、中国旅
游饭店业协会会长
吕海岩、RCI分时度
假全球总裁 / CEO
Kenneth May、中
国青少年发展基金
会常务副理事长徐
永光等于2002年10
月14日在昆仑饭店
会谈后合影



RCI分时度假于2002年10月在中国昆明举办慈善高尔夫球赛暨亚太地区分时段度假年会时向“希望工程”捐款

MODE AND PRACTICAL OPERATION FOR TOURIST RESORT



澳大利亚度假村的
土著人接待来访客人



马尔代夫度假村大堂接待人员协助客人组织旅游活动

MODE AND PRACTICAL OPERATION FOR TOURIST RESORT



斯里兰卡绿色度假村外景

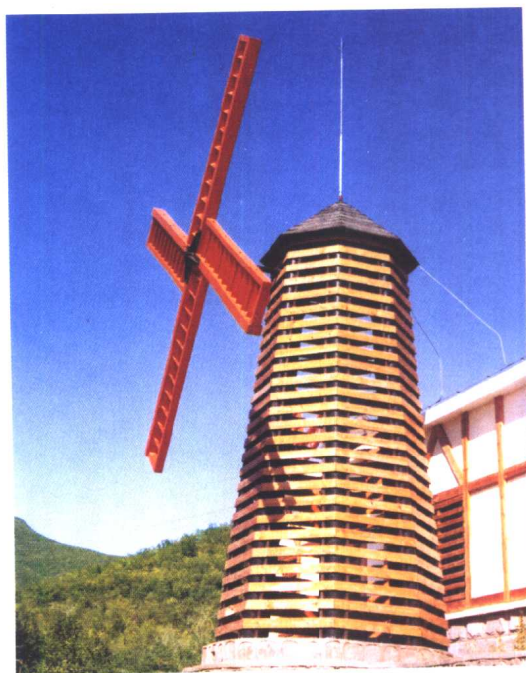


印度尼西亚巴厘岛度假村

MODE AND PRACTICAL OPERATION FOR TOURIST RESORT



北京静之湖度假酒店优雅的环境



北京静之湖度假酒店用风车装饰的配电室

MODE AND PRACTICAL OPERATION FOR TOURIST RESORT



北京静之湖度假酒店中水处理循环再利用



北京静之湖度假酒店董事长陈少宇（右一）指导酒店环保和中水处理工作

北京静之湖度假酒店优雅的环境

MODE AND PRACTICAL OPERATION FOR TOURIST RESORT



度假村首层大堂吧休息厅（冯伟设计）



度假村首层大堂吧酒吧（冯伟设计）



度假村首层艺术廊（冯伟设计）

编 委 会

顾 问：张广瑞 袁宗堂 李任芷 陈传枝（新加坡）

主 编：田玉堂

副主编：邹颜伊

编 委：田玉堂 邹颜伊 苏朝军 张 涛 肖安莎

谢 晖 田晓东 周文麟 冯晓丽 冯景林

肖 萌 周海欧 王 健

编 译：周海欧 田晓东 苏朝军

序

大约是在十年以前，中国开始筹划旅游度假区的建设。实际上，无论是对政府主管部门来讲，还是对一些业界人士来说，当时都对度假区知之甚少。只晓得那是些有钱人度假的地方，或靠沙滩，或邻山地，有别墅，有草坪，有高尔夫球场，仅此而已。根据这样的理解，提出了旅游度假区的建设要高起点、瞄准国际度假市场。于是，沿着东部沿海一带和一些风光秀丽、依山傍水的地方，一下子建起了十几个国家级度假区，地方级的度假区则更多。实践证明，当时对目标市场确定有误，对市场前景的估计过于乐观，也把度假区的事情看简单了。

20世纪90年代中期，中国公民的休假制度有了重大的改变，西方发达国家居民享有的每周双休日制度在中国也得到了实现，可要知道，从经济发展程度来讲，中国人享受这一权利的时间实在是大大超前了，因为人均GDP相当于我们十倍乃至二十倍的韩国、日本以及我国的香港特别行政区，至今还没有完全实行每周休息两天的制度。就在进入21世纪的前夕，中国又创造性地实施了每年三个各长达一周的长假期，致使中国公民的公共假期和双休日增加到114天，也就是说，每年上班的人用于休息的时间相当于全年总天数的三分之一。从这个意义上说，中国公民享有宪法所规定的工作与休息的权利得到了很好地体现。

工作时间减少了，休息时间增加了。对此政府在制度上予以了保证。当然这一制度的实施，政府的预期是多方面的，但其深远的意义在于，它对中国传统的观念无疑是一个冲击。勤劳的中国人世代一向以埋头苦干而闻名天下。为了国家干，为了民族干，为了自己干，为了父母干，为了儿子干，历来提倡的是勤勤恳恳，艰苦奋斗，“小车不倒只管推”。好像“闲”是不对的，“游手好闲”更是一大忌讳。然而，现在政府认可休闲是一种正当消费，而且鼓励这种消费，不仅给了假期，而且集中了假期，为全家老少拥

有一个共同休息时间提供了方便。与此同时,改革开放以后,国家经济状况改善了,百姓的日子好过了,可自由支配的收入增加了,特别是城市居民的收入增加得更加显著。据统计,1978年城镇居民家庭人均可支配收入仅为343元,而到2001年达到近6860元,增长了20倍。恩格尔系数也由当时的67.7%降低到47.7%,下降了20个百分点。所有这一切为中国老百姓休闲旅游创造了条件。中国人也开始考虑度假了。度假的需求刺激了度假服务的供给。适合中国居民度假的设施应运而生。度假村就是其中之一。

度假村是个新词语,大家都开始这样称呼它,但到底什么是度假村,似乎没有人特别地去较真。人们之所以称其为“村”,是因为它像个“村落”,是个提供所有度假服务的综合体;说它是个“村”,更看重它是个人口集聚的地方,构成一个社会群体,在那里为人们提供了更多的交往了解的机会;说它是个“村”,是因为它大多不在城市的闹区,而是在风景秀丽的乡间,人们在那里可以享受淳朴恬静的田园风光……

其实,度假的含义也在变化,对中国人来说,更加如此。原来的度假,无非是不去上班,或者探亲访友,或者在家做一顿好饭,顶多再去逛逛商店,足矣。而今天,人们希望休息,希望有一种不同体验的休息,不仅是被动的休息,而且还要积极的休息,在休息中不仅要得到放松,得到健康,还要得到知识,得到技能,得到特殊的体验。安静,温暖,健身,知识,幸福都要。这也就是现代意义上度假村所必须提供的服务。度假村依靠的是优良的环境,度假村成功的诀窍是理念,度假村的灵魂在氛围,度假村的竞争力在服务,服务的根本在人才。这大概是老生常谈。

现在呈现在大家面前的这本《度假村的理念与操作实务》,是田玉堂先生的新作。业内的人大概很熟悉田先生,因为他亲自执掌过像天津利顺德大饭店(四星级)、北京的首都大酒店(四星级)等大饭店,出版过像《HCM国际酒店管理模式》、《21世纪瑞海姆国际旅游度假村经营模式》等饭店、度假村经营的经典之作。尤其是将天津利顺德大饭店作为博物馆型的饭店改造与经营应当是他的得意之作,作为主题饭店,在中国也是具有开拓性的。也许一般大众对他的名字不熟悉,但是可能对另外一个名称不陌生,那就是曾经在电视台的天气预报广告栏里经常出现的那个“瑞海姆田园度假村”。这个中国人以为是外国名字,外国人当作中国名字的“瑞海姆”,就是田先生的独创,这也是他长期经营饭店管理经验结晶所提炼出来的新理念。自20世纪90年代以来,田先生开始潜心于度假村,并亲自参加策划、设计了北

京的瑞海姆田园度假村（五星级），开业后主持经营。在这期间，又广揽博收，编撰了这本关于度假村的专著。这本书的特点在于兼顾理论与实践两个方面，读了它不仅了解了度假村的理念，度假村在世界和中国的发展过程与趋势，还可以知道如何去设计、建造与经营度假村，如何赢得客人赞誉而赚钱。这本书介绍了重要的国际经验，也阐述了很多新观点、新思维、新潮流，但是更重要的是，这些新观点、新理念如何在中国这片热土上生根，发芽，结果。我觉得，无论是从事饭店经营管理的职业经理人，还是从事旅游教学与研究的专业工作者都会从这本书中受益。

我不知道如何向读者介绍田玉堂先生，我对他也知之不多，我记得他当年当过工厂的厂长，后来当过饭店的老总，是一些旅游院校的兼职教授，还写过好几本大部头的饭店管理的专业书籍，设计过度假村，亲自经营过度假村。凡是和他打过交道的人都知道，斯人办事极其认真，勤勤恳恳，追求完美，忘我敬业，一丝不苟。记得 2002 年的春节，我应邀到他管理的瑞海姆度假村过年，除夕的晚饭他和大家一起用的，晚饭后，他又在度假村各个部门转来转去，照顾客人在度假村里的活动，深夜他和员工们一起包饺子，凌晨时分，他拖着疲倦的身体返回了办公室，想坐下来静静地思索一下初一的工作安排，也许太累了，竟然不知不觉地在办公椅上睡着了。一觉醒来发现天将拂晓，于是，简单地洗了把脸，又来到了正在准备早餐的员工中间，开始了新的繁忙的一天，这就是田玉堂先生本人。

书如其人，大家读过就知道了。

是为序。

中国社会科学院旅游研究中心

主		任	
研	究	员	张广瑞
博	士	导	师

2002 年 10 月

前 言

人类进入 21 世纪知识经济时代，瞬息万变、令人眩目、激烈竞争的快节奏和潮水般涌来的新概念、新生活、新状态……都需要人们去面对。在这种环境中生活，人们的精神压力加大，呼吸急促，心跳加快，人们处于亚健康状态。因而人们需要放松、减压。

人类之所以奋斗，是为了成就一番事业。为事业奋斗并不排斥改善自己。因此，在经济和时间允许的条件下，享受人生、享受生活是天经地义的。弦不能上得太紧，身体不能用得太狠。种种疲惫和不适，正是某种疾病的信号。在都市居住久了要走出去欣赏蓝天白云，聆听百鸟鸣啭，深吸负氧离子，感受天籁的深邃……

因此，人们需要度假，只有度假人才会神情爽致，美丽洒脱。

于是，满足现代人需求解决人类亚健康为主题的度假村便应运而生。

于是，产生了度假村创造健康的定律：

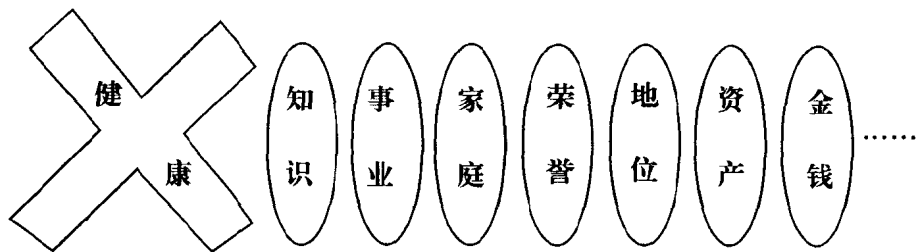
——“ $X+0$ ”定律（ X ，为 0 以上的正数）

如果我们把度假村为人类创造的健康比作“ X ”，如果我们把人类所拥有的一切财富比做“ X ”后面的“ 0 ”，如：知识、事业、家庭、荣誉、地位、资产、金钱……那么，有了健康“ X ”而且“ X ”越多，后面的“ 0 ”越多，人类生活才越有意义。

如果代表健康的“ X ”不存在了，后面再多的“ 0 ”也只是一无所值。

没有了健康，再多的财富，其价值也只会等于“ 0 ”。

这就是 21 世纪度假村为人类创造健康的定律：（如图示）



度假村创造健康的定律的产生，决定了 21 世纪度假村的产品定位是——健康；决定了 21 世纪度假村的性质——它是在纷繁的奔波与绿色的恬静之间，在混凝土的都市与鹰飞草带的村野之间，在浮躁与宁静之间，为现代人营造了一个实现自身可持续发展的人间天堂。

在 20 世纪末，旅游度假业已经成为世界上最大的产业，中国从无名小卒跻身于世界旅游大国。更令人振奋的是，早在 20 世纪末，世界旅游组织（WTO）关于世界旅游发展的长期预测报告就已指出，到 2020 年，中国将成为世界国际旅游（度假）的第一大接待国，年接待国际旅游（度假）者将超过 1.3 亿人次，届时，中国还将成为世界第四大国际旅游（度假）客源国，将有 1 亿中国人迈出国门。这一预测在世界范围内引起了广泛的关注和巨大反响。2003 年世界旅游组织将在中国召开国际会议。在中国，旅游（度假）业的发展越来越受到各级政府和社会的普遍重视，国家旅游局在其发展规划中，明确提出将中国建设成“世界旅游强国”的远景目标。

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，度假村的兴起和发展是改革开放以后近 20 多年的事情。特别是近几年来，中国旅游度假村作为旅游产业的一部分正以惊人的速度蓬勃发展，并已初具规模。引起我们注意的是：面临“宏观报喜，微观报忧”，产业规模发展和企业效益错位，一方面规模以两位数速度增长，另一方面企业利润很不理想的局面；如何经营管理好度假村，如何适应中国加入 WTO 和迎接 2008 年奥运会的新形势，如何把度假村搞成精品、搞出特色并搞出好的经济效益，这是摆在每一位度假村投资者、策划设计者和经营管理者面前的一个重要课题。

这正是本书写作的宏观背景。

应中国旅游出版社之邀，写作《度假村的理念与操作实务》一书，其宗旨是通过案例等通俗方法，面对广大的度假村经营管理人员、专业人员、投资者、策划设计人员、国家旅游业各级管理人员、服务人员、中专以上的学生、度假者们普及度假村的基本理念和经营管理的操作方法以及国内外的先进经验。为了使读者印象深刻，本书在第二、三、四、五章分别推出了具有创新意义的度假村模式，它们分别是地中海俱乐部模式、绿色度假村模式、分时度假模式以及主题度假村模式。

鉴于时间紧、条件有限，本书作者对度假村的理念与操作实务仅仅是一种初步探索，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。

最后，我们对出版此书给予大力支持和帮助的专家、学者、企业家和海内外各界朋友们致以衷心的感谢！

主编 田玉堂

2003年1月