



度假饭店的开发 与管理

(第二版)

RESORT DEVELOPMENT AND MANAGEMENT

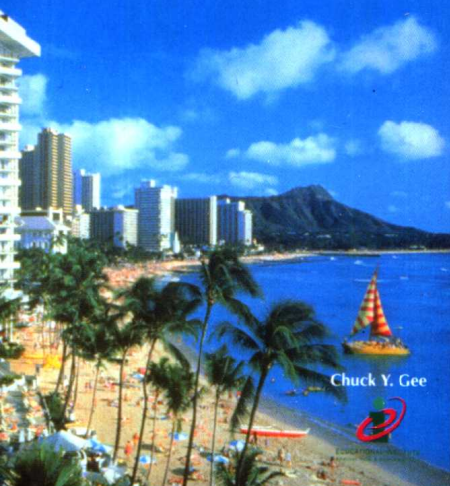
Chuck Y. Gee 著

向 萍 译

RESORT DEVELOPMENT AND
MANAGEMENT

AH&LA

RESORT
Development and Management
Second Edition



中国旅游出版社

RESORT DEVELOPMENT AND MANAGEMENT

度假饭店的开发与管理 (第二版)

AH&LA

作者/Chuck Y. Gee

译者/向 萍



中国旅游出版社

责任编辑:付 蓉

整体设计:缪 惟/锦绣圣艺

责任印制:李崇宝

图书在版编目(CIP)数据

度假饭店的开发与管理/(美)Chuck Y. Gee 著;向萍译.—北京:中国旅游出版社,
2003.1

书名原文:Resort Development and Management

ISBN 7-5032-1368-X

I. 度... II. ①Gee...②向... III. 饭店-企业管理 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 100212 号

著作权合同登记号:图字 01-2002-0998

书 名:度假饭店的开发与管理

作 者:[美]Chuck Y. Gee

译 者:向 萍

出版发行:中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编:100005)

印 刷:北京一二零一印刷厂

版 次:2003 年 1 月第 1 版

2003 年 1 月第 1 次印刷

开 本:787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张:37

印 数:5000 册

字 数:696 千字

定 价:68.00 元

版权所有

翻印必究

美国饭店业协会教育学院系列教材

- 《饭店业计算机系统》
- 《国际饭店管理》
- 《饭店业督导》
- 《饭店与旅游服务业市场营销》
- 《餐饮经营管理》
- 《度假饭店的开发与管理》
- 《饭店财务会计》
- 《饭店客房管理》
- 《会展管理与服务》
- 《饭店业管理会计》
- 《前厅部的运转与管理》
- 《饭店业人力资源管理》
- 《共管公寓度假村和度假产权管理》
- 《饭店业质量管理》
- 《饭店法通论》
- 《饭店设施的管理与设计》
- 《当今饭店业》

作者简介

Chuck Y. Gee (朱卓仁) 自1976年以来, 一直担任夏威夷大学旅游学院院长, 同时还在丹佛大学、俄勒冈州立大学、前科技与发展学院东西方研究中心任职。朱卓仁先生获得诸多殊荣, 包括: 1972年获中国科学院(台湾)荣誉博士称号, 1986年获亚太旅游理事会理事长奖, 1987年获旅游组织学会NOAH奖, 1988年入选美国旅游业协会旅游名人堂, 1990年获亚太旅游理事会个人终生成就奖, 1991年获亚太旅游理事会个人教育成就奖, 1991年获丹佛大学公共服务荣誉博士称号。在学术领域以外, 朱卓仁先生还担任众多国际和国内组织、国际饭店集团、餐馆、俱乐部、航空公司和国家旅游组织等的顾问。

主译简介

向 萍 北京第二外国语学院旅游管理学院副教授, 主要从事旅游影响、旅游英语方面的教学和研究。曾翻译出版《旅游英语》、《外事英语流利表达》、《旅游营销学》等著述和译著, 发表论文多篇。现为北京第29届奥运会组委会项目专家。

目 录

作者简介	(1)
前言	(3)
序	(5)
学习教育学院课程的提示	(7)

第一部分 导论

1. 度假饭店的概念	(5)
商务饭店或暂住饭店 • 度假饭店 • 会议饭店 • 汽车旅馆和汽车 饭店 • 公寓式饭店 • 住宅式饭店 • 赌场饭店 • 套房型饭店 • 其 他分类方法	
饭店管理的特点	(16)
度假饭店管理的特点	(17)
游客市场 • 设施 • 位置 • 娱乐 • 季节性 • 员工的态度 • 管理者 与管理 • 饭店或雇主的责任 • 员工住房 • 员工的劳动技能 • 收 入来源 • 娱乐活动的管理 • 资产负债表 • 度假饭店与传统	
展望未来	(24)
本章综述：关于度假饭店概念的定义	(25)
注释	(26)
参考文献	(26)
复习小测验	(27)

2. 度假饭店的历史	(31)
度假饭店与欧洲早期历史的渊源	(32)
欧洲大陆温泉度假地的发展 • 瑞士的度假饭店: 新标准的建立 •	
欧洲度假饭店的周期性兴衰	
美国对度假饭店发展的贡献	(37)
美国温泉的发现 • 与矿泉相联系的度假饭店的发展 • 特里蒙特	
饭店: 豪华饭店标准的导入 • 萨拉托加温泉的生活 • 纽波特:	
别墅度假地的发展 • 巴港: 媒体炒作的产物 • 南北战争对度假	
饭店经营的影响 • 朗布兰奇: 一个规划不足而开发过度的例	
子 • 美国的第一个度假城	
20 世纪度假饭店的发展	(47)
1900 年 ~ 1929 年 • 1930 年 ~ 1945 年 • 1946 年 ~ 1959 年 • 1959 年	
~ 1975 年 • 1975 年至今	
本章综述: 度假饭店发展史所提供的经验教训	(55)
注释	(56)
参考文献	(57)
复习小测验	(59)

第二部分 度假饭店的规划与开发

3. 规划与开发中需要考虑的若干问题	(65)
投资方面的考虑	(66)
市场可行性 • 度假饭店的资金筹措	
社会影响	(73)
社区关系 • 社会影响战略 • 社会影响的类型 • 生活方式的改变	
和文化影响	
经济影响	(78)
就业 • 生活质量 • 经济成本 • 对基础设施的要求和需求 • 娱乐	
开发	
环境影响	(85)
开发带来的有形影响 • 开发的速度 • 拥挤 • 污染 • 自然资源的	
保护 • 环境的改善 • 侵蚀	

本章综述：度假饭店规划与开发的基本成本和收益	(94)
注释	(96)
参考文献	(97)
复习小测验	(99)
4. 规划和开发的过程	(103)
专业规划人员的作用	(103)
协作班子·协调协作班子的努力·班子成员的参与	
度假饭店规划和开发的五个阶段	(106)
第一阶段·第二阶段·第三阶段·第四阶段·第五阶段	
总体规划对未来规划的重要性	(133)
动态规划手段·总体规划的局限·增建、扩建和创新·更新	
改造·备用土地的使用	
本章综述：关于度假饭店开发和总体规划制定的综合探讨	(139)
注释	(140)
参考文献	(140)
复习小测验	(142)
5. 设施规划	(147)
关于休闲的哲学	(147)
吉斯通的经验	
休闲市场	(149)
有影响的趋势和因素·上述变化的含义	
设施规划的种种思想	(153)
对行为惯例予以考虑	
度假饭店综合体的基本构成	(156)
住宿设施·景观美化·餐饮设施·交通设施·所需娱乐活动及	
设施·以家庭为导向的服务·商店及服务设施·文娱活动	
残疾人设施	(179)
无障碍设施·特万堡：一个残疾人度假饭店的范式	
对社区资源的利用	(182)
本章综述：度假饭店设施与休闲理念的协调	(182)
注释	(183)

参考文献	(184)
复习小测验	(185)
6. 主要的娱乐活动和设施	(191)
高尔夫球	(193)
设施和场地要求 • 场地选择 • 投资与开发成本 • 收入来源和经营成本 • 球场设计与高尔夫球球手 • 管理与人员方面的要求	
网球	(204)
网球运动及其流行的原因 • 选择网球场的设施 • 投资费用 • 选址、设计及建筑方面的因素 • 专业用品商店 • 网球设施主任/网球专业人员	
滑雪	(209)
20 世纪 80 年代的滑雪设施及市场 • 市场预估 • 选址要求 • 滑雪登山缆车的经营 • 经营滑雪登山缆车的投资和成本问题 • 滑雪用品商店的管理 • 人工制雪和滑雪工程 • 越野滑雪	
船艇运动	(218)
选址要求 • 市场因素 • 资本投资的要求 • 海上船艇运动设施 • 包船 • 淡水水域船艇运动设施	
游泳	(223)
场址要求 • 投资方面的考虑 • 游泳池的设计与养护 • 水上安全	
健身俱乐部及温泉设施	(228)
市场营销和财务方面的考虑	
娱乐活动场所的基础设施及自然环境	(234)
本章综述：规划与管理的相互关系	(235)
注释	(236)
参考文献	(238)
复习小测验	(239)

第三部分 度假饭店的管理

7. 人员组织和人际关系	(247)
管理的过程	(247)
规划组织结构	(248)

度假饭店组织结构举例·组织沟通系统	
作为领导者的管理者	(254)
调动员工的积极性·员工会议·内部—外部关系	
劳动力：可得性、保留及人员流失	(259)
非传统渠道的劳动力来源·人事部门的角色·招聘·遴选和安置·入店介绍·培训计划	
工资管理	(275)
有关时薪标准的趋势·奖励制度和额外福利	
员工生产率：一个重要的问题	(279)
生产率指数及其局限·生产率低下的原因·提高员工生产率的方法·评估员工的工作业绩·人员配备要求表格	
劳资关系及工会	(291)
劳动协议	
有关雇工和其他经营问题的法律	(293)
平等就业机会委员会的要求·职业安全与健康条例·工人补偿保险制·失业保险补偿	
本章综述：人际关系——度假饭店管理的基础	(295)
注释	(296)
参考文献	(297)
复习小测验	(299)
8. 前台管理	(305)
预订部	(306)
客房预售·预订的种类·计算机预订系统·构成预订过程的关键因素·客房分配·团体预订·用于预测的统计资料	
接待中心	(325)
接待中心的运营·行李服务·客人账页与信用的授予·离店结账的程序或系统·夜班审计	
计算机前厅系统	(336)
客户关系的重要性	(339)
客户关系与员工·客户关系与管理·金钥匙的回归·对客关系中存在的问题	
顾客活动和服务	(344)

娱乐及社交活动经理 • 有组织的活动与自由活动 • 对客服务	
本章综述: 前台管理与顾客	(350)
注释	(352)
参考文献	(353)
复习小测验	(354)
 9. 后台管理 I: 餐饮、房务、洗衣部的运营	(359)
餐饮经营	(359)
厨师部 • 菜单的重要性 • 循环更换式菜单 • 各种住宿用餐收费制 • 市场细分 • 餐饮产品推销 • 送餐服务	
房务管理	(376)
度假饭店的特殊要求 • 房务管理和其他部门的关系 • 人员和工 作调度方面的考虑 • 房务管理水准的维持 • 提供舒适宜人的用 品和服务	
洗衣和干洗业务	(389)
备选方式 • 可行性 • 纺织制品的流通及储备品的管理控制 • 对 客湿洗、干洗业务的管理控制 • 选择和经营方面的考虑	
注释	(398)
参考文献	(398)
复习小测验	(399)
 10. 后台管理 II: 饭店、场地、能源、财会及采购	(403)
度假饭店工程及维修	(403)
有形设施的维修 • 预防性养护	
庭院养护	(414)
庭院养护工作的职能 • 庭院养护效率 • 道路、人行道及其他 地面 • 保护自然区域	
能源节约	(421)
公用事业供应情况审计 • 用能情况审计 • 热能回收系统	
财会事务	(427)
会计系统 • 会计记录 • 计算机的应用 • 计算机化后台会计系 统 • 财会部门的组织	
采购	(432)

采购部的组织 • 采购系统 • 储备品管理 • 价值分析 •

跨国采购 • 内部控制

本章综述：将饭店前台与后台管理合为一个整体	(439)
注释	(440)
参考文献	(441)
复习小测验	(443)

11. 安全、安保及风险管理 (447)

制定安保计划	(448)
--------------	-------

对易受害地区进行分析 • 确定安保工作的重点 • 安保系统的
组织 • 安保培训 • 政策和程序 • 运用团队合作的方法促进安
保和安全 • 安保与法律 • 安保设备 • 安保技术 • 消防技术 •
部门安全问题

安全	(469)
----------	-------

一个安全计划范例 • 职业安全与健康法案 • 安全与酒水服务

危机管理	(471)
------------	-------

危机识别 • 制定计划 • 危机时的宣传

风险管理	(476)
------------	-------

风险管理的过程 • 可考虑的保险种类 • 管理保险成本

本章综述：作为度假饭店经营不可分割部分的安保、安全和风险管理	(482)
---	-------

注释	(482)
----------	-------

参考文献	(483)
------------	-------

复习小测验	(485)
-------------	-------

第四部分 度假饭店的市场营销及财务管理

12. 度假饭店的市场营销与销售促进 (493)

市场营销的概念	(493)
---------------	-------

研究与分析	(494)
-------------	-------

环境 • 现有市场 • 饭店情况分析

市场细分及潜在客源市场	(500)
-------------------	-------

市场营销的手段：广告、促销与宣传	(503)
------------------------	-------

广告媒介·促销材料和方法	
本章综述：度假饭店市场营销与消费者	(521)
注释	(523)
参考文献	(524)
复习小测验	(525)
13. 度假饭店投资管理	(529)
正式的获利能力规划：预算编制	(529)
长期计划·年度营业预算·月度营业预算·预算控制	
通晓财务报表	(537)
损益表·资产负债表	
分析财务报表	(544)
流动性比率·偿债能力比率·获利能力比率·业务活动比率·	
营业业绩比率	
投资评估	(548)
投资决策的因素·评估投资建议	
本章综述：对投资的管理责任	(554)
注释	(554)
复习小测验	(555)
14. 度假饭店：回顾与展望	(559)
历史的问题与挑战：回顾过去，展望未来	(559)
劳动力短缺·新的法律约束·生产率和科技滞后·度假饭店	
融资和替代性投资·度假饭店的光明前景	
休闲和旅游市场中的趋势	(561)
消遣旅游市场的人口变动及未来增长·国际消遣旅游市场·	
度假饭店的新理念·客房供应	
未来度假饭店的融资	(568)
税收改革对度假饭店的影响·通过出售不动产融资·公寓的	
概念·分时产权概念	
未来的度假饭店和技术	(577)
规划和设计·设计理念·巨型饭店·其他重要细分·应用于	
度假饭店经营的计算机技术·人的作用	



本章综述：严肃的现实，充满希望的前景 (585)

注释 (587)

复习小测验 (589)

练习题答案 (591)

第一部分

导 论

第1章概要

商务饭店或暂住饭店

度假饭店

会议饭店

汽车旅馆和汽车饭店

公寓式饭店

住宅式饭店

赌场饭店

套房型饭店

其他分类方法

饭店管理的特点

度假饭店管理的特点

游客市场

设施

位置

娱乐

季节性

员工的态度

管理者与管理

饭店或雇主的责任

员工住房

员工的劳动技能

收入来源

娱乐活动的管理

资产负债表

度假饭店与传统

展望未来

本章综述：关于度假饭店概念的定义

学习目的

1. 识别8种类型的住宿设施。
2. 了解导致这些类型的住宿设施在功能上相互重叠的市场趋势。
3. 弄清所有提供餐饮服务的饭店的共同特点。
4. 界定度假饭店的概念。
5. 找出令度假饭店管理有别于商务饭店管理的因素，并解释这些因素何以使度假饭店管理变得更加复杂。