



旅游饭店 投资与管理

吴文学 梁 晔/著

INVESTMENT AND MANGEMENT
OF TOURIST HOTEL

中国旅游出版社

旅游饭店投资与管理

INVESTMENT
AND MANGEMENT OF TOURIST HOTEL

吴文学 梁 晔/著

中国旅游出版社

责任编辑：高 瑞

特约编辑：吴军林

封面设计：缪 惟 潘宏伟

责任印制：冯冬青

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游饭店投资与管理/吴文学, 梁晔著. - 北京: 中国旅游出版社, 2006. 2

ISBN 7 - 5032 - 2601 - 3

I. 旅... II. ①吴...②梁... III. ①旅游饭店 - 投资②旅游饭店 - 企业管理 IV. F719. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 030244 号

书 名：旅游饭店投资与管理

作 者：吴文学 梁 晔

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)

http: //www. cttp. net. cn E-mail: cttp@cnta. gov. cn

发行部电话: 010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京建筑工业印刷厂

版 次：2006 年 2 月第 1 版

2006 年 2 月第 1 次印刷

开 本：720 毫米×970 毫米 1/16

印 张：20

字 数：330 千

印 数：1 - 5000 册

定 价：35.00 元

I S B N 7 - 5032 - 2601 - 3/F · 276

版权所有 翻印必究

如发现质量问题, 请直接与发行部联系调换

作者简介

吴文学 经济学博士

- ◎当过知青，作过工厂厂长。历任抚顺市市委副书记、常务副市长；三亚市市委副书记、常务副市长；现任海南省旅游局局长。
- ◎发表过十多万字的经济学专业论著。提出三亚美丽经济的概念，策划并成功将世界小姐总决赛引入我国；提出并在海南率先建设诚信旅游体系，得到国家旅游局肯定，并在全国推广。
- ◎人生信条：思考要在最前沿，落实要在最前线。



梁晔 行政管理学硕士，教授，独立策划人

- ◎做过大学讲师，基层党干，曾担任海南数家大型旅游企业总经理、总裁，管理过厦门数家大型商业地产、旅游与教育公司。现任厦门市公共关系协会常务副会长，厦门皓月集团投资公司总裁。
- ◎发表过数十万字文学作品和理论专业论著。曾参与众多大型旅游产品和集团改制规划与策划，有独立策划作品。
- ◎座右铭：格物致知。

收获旅游 收获饭店

新世纪以来，全球经济形态在急剧变革。传统的产品经济已逐渐发展成为服务经济。旅游业正在发展成为世界上最大和增长最快的产业之一。现代旅游经济也是注意力经济，并且是通过市场的兴奋点来吸引人们。旅游是现代社会的兴奋剂。在这个物质文明和精神文明都高度发达的时代，旅游除了是小康社会、小康生活的重要标志之外，更是制造快乐的产业、制造精神产品的产业之一。《旅游饭店投资与管理》一书无疑会对欲进入和正在进入旅游（饭店）业的投资者们有很好的启迪和借鉴作用。

中国拥有举世无双的旅游资源禀赋，又拥有世界最大的国内和出境旅游市场，随着中国加入WTO以来国际化、市场化程度的步步加深，中国旅游企业在面临更多机会的同时也面临更大的挑战，这种挑战不仅来自于国内的竞争对手，还将来自于因不断开放而带来的新对手。旅游饭店业也将在这种机遇与挑战并存的背景中谋求生存。对于此种变革和发展，本书作者给予了较为详尽的阐述和敏锐的思考。

旅游饭店是旅游业发展的重要物质基础，是旅游生产力（旅游综合接待能力）的重要组成部分，其数量和服务质量往往是衡量一个国家或地区旅游业发展水准的重要尺度。一座精品旅游饭店就是一座城市的名片；高知名度的旅游饭店甚至在一

定程度上成为吸引游客的重要因素。目前，作为中国旅游业六大要素主要涉及的行业——旅行社、航空业尚处于中国国家政策的高度保护下。而另一大要素涉及的饭店业在这种大环境下仍占据重要位置。就旅游服务业而言，知识和经验是可以迅速“拿来”的，智慧却不可以，而决定一切的恰恰是智慧。特色、核心都可以模仿，但准入成本不可能模仿，我们中国旅游饭店业的计划核心就是要大幅度提高所有国际潜在竞争者的进入成本。也只有这样才能走出那种靠单纯价格竞争的怪圈。基于此，作为旅游行业管理和经营者的两位作者再次奉献了他们的智慧。

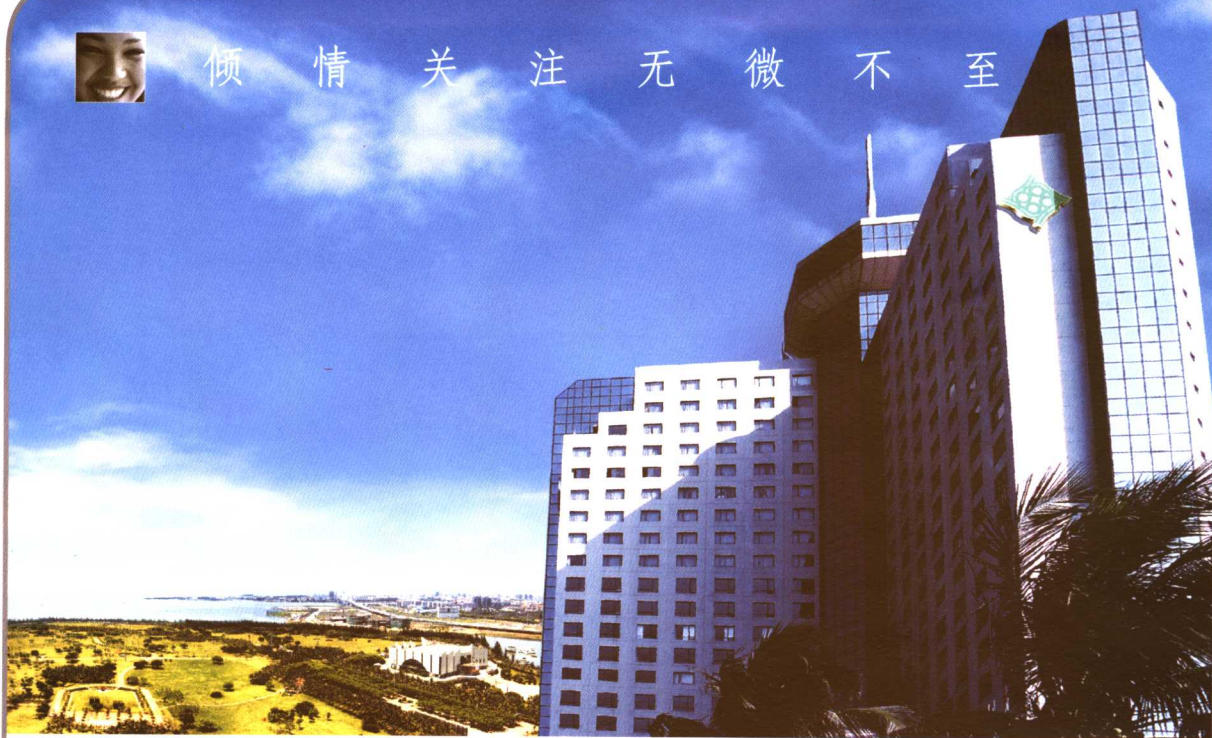
博鳌亚洲论坛及全球化论坛，为在中国旅游业中扮演着特殊角色的海南岛带来了“经济全球化”观念的影响，海南旅游经济在中国经济全球化和区域经济一体化进程中扮演了自己独特的角色。然而，旅游业的快速、健康、持续地发展需要有旅游业管理者和从业者们的共同努力来支撑。所以，本书的作者本着对旅游事业的热爱，用一定的篇幅精彩而系统地阐述了海南旅游饭店业的成长、发展历程和经营管理以及投资资源概况，以期收获共鸣、宣传介绍海南，同时也是一本不错的参考教科书。

感谢作者，感谢中国旅游事业的管理经营者们。有所付出就有所收获。我们有理由相信：我国的朝阳产业——旅游业定会昌盛不衰！

何光暉



倾情关注无微不至



海南宝华海景大酒店座落在海口市繁华的金融贸易区，建筑面积4.6万平方米，主楼高30层，拥有标准市景、海景房，行政楼层客房及各式套房，明代风格总统套房共计418间(套)；酒店能提供不同风味的美食佳肴，是海口市餐厅种类最多的酒店。其中宫廷食府、泰餐厅和景福宫(韩国餐厅)的装饰风格和菜品在海南岛均独树一帜。

酒店配备设施完善的多功能厅及多个专业会议室，康乐项目齐全，有设施完备的大型夜总会、游泳池、桑拿、按摩中心、美容美发中心、健身房、台球室、乒乓球室、棋牌室等，优质、快捷的服务和舒适的设施环境使酒店荣获“海口市首批旅游名牌饭店”、“海南十佳旅游饭店”、“海南省旅馆业安全店”、“优秀星级饭店”、“海南省服务行业明星企业”、“信用AA级单位”等海南业界最高荣誉。同时获得“全国绿色餐饮企业”、“金奖大堂、金奖设备与配置、环境艺术型”、“国际认证联盟(IQNET)管理卓越奖”等多项国内外业界荣誉称号。是海南饭店业首家通过通过ISO9001国际质量管理体系认证及ISO14001国际环境管理体系认证的双认证酒店。



获国际认证联盟标准认证



国际饭店金钥匙组织成员



ISO9001
ISO14001



宝华海景大酒店
BAOHUA
HARBOUR VIEW
HOTEL



中国·海南省海口市滨海大道69号 电话:86-898-68536699 传真:86-898-68535358 邮政编码:570105
69 Binhai Ave. Haikou, Hainan 570105 P.R.C. Tel:86-898-68536699 Fax:86-898-68535358 www.hibaohuahotel.com

浙江世界贸易中心大饭店



三亚银泰度假酒店



宁波凯洲大酒店



义乌颐和大酒店



台州天台宾馆



ZHEJIANG WORLD TRADE CENTER HOSPITALITY SERVICE CORPORATION

浙江世贸饭店管理有限公司

地址：中国杭州市曙光路122号

Add: 122 Shuguang Road, Hangzhou, China, 310007

电话 Tel: 86-571-87990888 传真 Fax: 86-571-87950088

Http: //www.wtchsc.com

浙江中都青山湖国际度假酒店



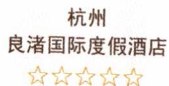
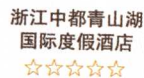
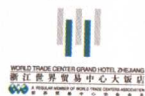


三亚金棕榈度假酒店



宁波象山港国际大酒店

管理典范



温州华侨饭店



义乌锦都酒店



杭州良渚国际度假酒店

嘉善罗星阁酒店



台州时间广场酒店

触动我心灵深处的...

That Touches the Bottom of My Heart...

 三亚珠江花园酒店
Pearl River Garden Hotel
SANYA



 UNIREZ



三亚首家通过ISO—9002标准质量体系认证酒店

南田温泉

Nantian Resort & Spa

Address: 中國海南省三亞市南田溫泉 (海南東線高速公路藤橋出口處)
 Pearl River Nantian Resort & Spa Sanya, Hainan Province, China 572013
 Tel: 86-898-88819888 Fax: 86-898-88819262
 Http: www.nantian-hot-spring.com
 E-mail: sales@nantian-hot-spring.com

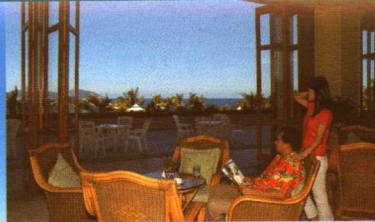


SANYA PEARL RIVER NANTIAN RESORT & SPA



An excellent hot spring
 A wonderful spa
 A splendid resort
 Located at the southernmost tip
 of china
 The beautiful tropical Sanya City





Landscape Beach Hotel Sanya
三亚丽景海湾酒店

丽景海湾酒店是按国际四星级标准建造的热带滨海休闲旅游度假型酒店，位于风光旖旎的大东海旅游风景区，离闹市区仅需5分钟，距机场也仅需15分钟。

酒店建筑面积为两万多平方米，背山面海，共有山、海景房等各类客房200间（套），并拥有富丽堂皇的中餐厅、高雅温馨的西餐厅，舒适豪华的KTV包厢、酒吧、桑拿、游泳池、会议厅、棋牌室、商务中心、美容美发厅、商场、烧烤园及各类沙滩娱乐运动设施一应俱全。

酒店品质

- ★ 开放式大堂，穿堂望海，与沙滩接触零距离。
- ★ 所有房间均带阳台和全海景落地窗，星空、海风接触零距离。
- ★ 网络媒体评价为“大东海服务透明度最高的酒店”，为入住客人倾情打造专人服务，沟通零距离。
- ★ 既在市区又在海边，能近距离满足客人交通饮食购物出行等需求的酒店。

地址：中国三亚大东海旅游风景区

市场营销部 Tel:0898-88228556/8 Fax:0898-88228566

预订部 Tel:0898-88228745 Fax:0898-88228622

E-mail:sales@sanyaliking.com Http://www.sanyaliking.com



中国有个海南岛

海南有个

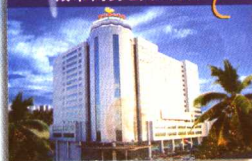
金银岛



金银岛酒店集团

金银岛酒店集团管理公司是海南省大型上市公司——海南高速公路股份有限公司的全资下属企业。主要经营以“金银岛”为品牌的酒店、旅行社、旅游运输、旅游购物等旅游产业，目前拥有海口、兴隆、三亚三家四星级金银岛连锁酒店和金银岛旅游汽车有限公司、金银岛旅行社有限公司，总资产已五亿元。金银岛酒店管理公司借鉴、汲取国内外同行的先进经验，创建了全新的经营理念，以连锁、配套、规模型的经营模式为宾客提供“坐我们的车，走我们的路，住我们的酒店”全方位一条龙服务。金银岛酒店集团以品牌为优势，采取多种方式进行管理，为酒店业主创造“金品价值、梦想旅程”，与酒店业主共享双赢。

城市商务会议酒店



海口金银岛大酒店

海口金银岛大酒店位于海口市繁华地带，地理位置优势，是一家四星级豪华商务会议酒店，海南第一家世界金钥匙酒店联盟成员；海南省二十佳旅游饭店。

地址：中国海南海口市蓝天路16号 邮编：570203
电话：86-898-66763388 传真：86-898-66715251
网址：www.treasureisland-hotel.com
信箱：HKTZ1@treasureisland-hotel.com treasureisland@sina.com

兴隆金银岛温泉大酒店

兴隆金银岛温泉大酒店位于著名的兴隆温泉旅游城，是一家四星级豪华温泉度假酒店。



特色温泉度假酒店

地址：海南万宁市兴隆温泉大道1号 邮编：571533
电话：86-898-62555888 传真：86-898-62554366
网址：www.jinyindao.com.cn 信箱：hotel@jinyindao.com.cn

滨海度假酒店



三亚金银岛海景大酒店

三亚金银岛海景大酒店位于三亚湾海坡度假中心，是一家四星级豪华滨海度假酒店，海南省十佳会议度假酒店。

地址：海南三亚市海坡度假区16横路 邮编：572023
电话：86-898-88335999 传真：86-898-88335111
网址：www.syjinyindao.com 信箱：syhotel@syjinyindao.com

目 录

序	(1)
第一章 旅游饭店产业及其发展趋势	(1)
第一节 国际旅游饭店业发展历史和类型	(2)
一、世界饭店业现状	(2)
(一) 世界饭店业的分类	(2)
(二) 世界饭店业的现状	(4)
二、世界饭店业的发展趋势	(6)
(一) 普遍实行多品牌战略	(6)
(二) 饭店业日益向联号经营方向发展	(7)
(三) 饭店业国际化经营程度越来越高	(7)
(四) 经济档饭店发展迅速	(36)
(五) 通过兼并和收购进行扩张越来越普遍	(37)
第二节 旅游饭店产业的发展趋势	(40)
一、中国旅游饭店业现状分析	(41)
(一) 产业组织分析	(41)
(二) 中国饭店业竞争的关键性问题	(51)
(三) 中国饭店业市场壁垒现状简评	(52)
(四) 中国饭店管理理论与实践述评	(52)
二、2001 ~ 2004 年及以后的中国旅游饭店业	(54)
(一) 产业运行环境	(54)
(二) 扩张规模与绩效	(56)
(三) 竞争与发展	(57)
(四) 我国饭店集团化进程	(66)
三、海南旅游饭店产业的历史和现状	(70)



(一) 历史阶段	(70)
(二) 档次结构的现状	(74)
(三) 存在的问题	(74)
(四) 深刻的变化	(75)
四、海南旅游饭店产业特点及发展趋势	(75)
(一) 产业特点	(75)
(二) 海南旅游饭店业具有的发展优势	(77)
(三) 海南旅游饭店业面临的压力	(80)
(四) 应付压力的对策	(87)
(五) 海南旅游饭店的类别现状与发展趋势	(90)
五、新世纪海南朝阳产业——旅游饭店业	(95)
(一) 热带气候资源优势	(95)
(二) 土地资源优势	(95)
(三) 热带生物资源优势	(96)
(四) 旅游资源优势	(96)
第二章 旅游饭店的规划与建设	(97)
第一节 旅游饭店的规划	(97)
一、规划的基本原则	(99)
二、决策需遵循的原则	(99)
三、海南旅游饭店规划中存在的问题及解决办法	(100)
四、设计理念	(103)
第二节 海南旅游饭店规划设计趋向	(105)
一、海南旅游饭店的功能特点	(105)
二、海南旅游饭店规划设计趋向	(106)
第三节 海南旅游饭店自然生态环境设计	(110)
一、生态环境建设的意义	(110)
(一) 发挥“无烟工业”的作用	(110)
(二) 维护生态环境利益	(111)
二、生态环境的内容和设计	(111)
第三章 饭店管理公司与海南旅游饭店产业发展	(113)
第一节 饭店管理公司的功能及主要工作	(113)
第二节 饭店管理公司与海南旅游饭店产业的发展	(113)



一、饭店管理公司的发展现状	(113)
二、海南旅游饭店产业管理权的趋向	(114)
三、职业经理人、旅游饭店企业家与饭店管理公司	(114)
四、旅游饭店企业家所要具备的条件	(115)
(一) 饭店职业经理人应该具备的素质	(115)
(二) 旅游饭店企业家应该具备的素质	(116)
(三) 企业家只能是制度创新的结果	(118)
五、饭店管理公司——打造海南旅游饭店产业精品	(119)
(一) 饭店管理公司具备的条件	(119)
(二) 聘请饭店管理公司的优越之处	(120)
(三) 优秀饭店管理公司的理念优势	(121)
(四) 管理公司与饭店产权人合作要点	(122)
第四章 旅游饭店的产品文化建设和质量管理	(123)
第一节 旅游饭店的组织文化建设	(123)
一、组织设计	(123)
二、组织标准	(124)
三、管理活动	(124)
四、新世纪的旅游饭店组织机构	(125)
(一) 行政组织体系理论	(125)
(二) 旅游饭店业的新型组织结构	(126)
五、组织结构发生重大变化的理论解释	(129)
六、组织功能与自组织功能	(130)
七、组织管理	(130)
第二节 旅游饭店的文化建设	(133)
一、饭店文化产生的背景和发展	(136)
二、饭店文化与饭店竞争力各要素之间的关系	(138)
三、影响饭店文化实施的障碍	(142)
四、实施饭店文化管理的意义	(144)
(一) 是实施饭店现代化管理的需要	(144)
(二) 是饭店提高服务水准的需要	(145)
(三) 是饭店市场竞争的需要	(145)
五、饭店文化的功能	(145)



(一) 教育功能	(146)
(二) 凝聚功能	(146)
(三) 导向功能	(146)
(四) 调适功能	(147)
(五) 辐射功能	(147)
六、饭店文化管理的特点	(147)
七、饭店文化的内涵	(148)
八、旅游饭店文化工程	(150)
第三节 旅游饭店公共关系文化建设	(152)
一、公共关系在营销活动中的常用手段	(153)
二、公共关系在营销中的作用	(155)
三、企业形象战略系统	(157)
四、全方位品牌形象	(157)
五、公共关系的职能	(161)
六、旅游饭店公共关系文化建设	(162)
(一) 旅游饭店公共关系工作	(163)
(二) 旅游饭店公共关系文化建设	(163)
第四节 旅游饭店的 CIS 设计	(167)
一、理念识别系统	(167)
二、行为识别系统	(168)
三、视觉识别系统	(168)
第五节 旅游饭店的人力资源管理	(169)
一、海南旅游饭店的人力资源现状	(175)
二、旅游饭店的人力资源计划和配备	(176)
(一) 人才开发与培训战略的制定	(176)
(二) 人才配备方法	(177)
三、旅游饭店人力资源管理模式	(177)
四、开发人的潜能促进员工发展	(178)
(一) 人才开发	(178)
(二) 人才培养	(179)
第六节 计划财务管理系统	(195)
一、财务战略的地位和作用	(195)