



饭店业 市场营销

HANDBOOK OF HOSPITALITY MARKETING MANAGEMENT

Abraham Pizam 主编

Haemoon Oh 编著

依绍华 等译

南开大学出版社

南开饭店管理译丛

饭店业市场营销

Handbook of Hospitality Marketing Management

Abraham Pizam 主编

Haemoon Oh 编著

依绍华 赵雅萍 金准 张国军 译

依绍华 校

南开大学出版社

天津

图书在版编目(CIP)数据

饭店业市场营销 / (美) 欧 (Oh, H.) 编著; 依绍华等译. —天津: 南开大学出版社, 2011. 7

(南开饭店管理译丛)

ISBN 978-7-310-03733-9

I. ①饭… II. ①欧… ②依… III. ①饭店业—市场营销学 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 128939 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人: 肖占鹏

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022)23508339 23500755

营销部传真: (022)23508542 邮购部电话: (022)23502200

*

河北昌黎太阳红彩色印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2011 年 7 月第 1 版 2011 年 7 月第 1 次印刷

787×960 毫米 16 开本 31.625 印张 2 插页 583 千字

定价: 49.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022)23507125

本书贡献者

大卫·C. 博贾尼克(David C. Bojanic),得克萨斯大学圣安东尼奥分校市场营销系 Anheuser—Busch 教授,与人合著酒店和旅游市场营销著作:《酒店营销管理》(*Hospitality Marketing Management*)、《酒店销售:销售聪明人》(*Hospitality Sales; Selling Smarter*)。在《国际酒店管理期刊》(*International Journal of Hospitality Management*)、《酒店和旅游研究期刊》(*Journal of Hospitality and Tourism Research*)、《康奈尔酒店和饭店管理季刊》(*Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*)、《旅游研究期刊》(*Journal of Travel Research*)、《旅游研究纪事》(*Annals of Tourism Research*)等刊物上发表多篇文章。他是四部接待业和旅游学术期刊的编委会成员,并且担任酒店业、旅游业、非盈利组织董事会成员兼顾问。

市场营销系

圣安东尼奥得克萨斯大学商学院

圣安东尼奥,得克萨斯 78249-0631

210-458-3113

邮箱:David. Bojanic@UTSA. edu

凯思琳·A. 布朗·拉图(Kathryn A. Braun-LaTour),拉斯维加斯的内华达大学(University of Nevada)威廉姆·F. 哈拉(William F. Harrah)酒店管理学院酒店营销专业副教授。1997 年获得爱荷华大学市场营销专业博士学位。1998 年到 2001 年,在哈佛商学院市场思想实验室(the Mind of the Market Lab)做访问学者,研究认知神经科学在市场营销中的应用。主要研究人类记忆的复杂性,因研究记忆的重构本性而闻名。研究成果发表在知名刊物——《消费者研究杂志》(*Journal of Consumer Research*)上。一直致力于发掘深入分析消费者心智的研究方法。

邮箱:Kathryn. LaTour@unlv. edu

阿伦·布赖特(Alan Bright),福特柯林斯的科罗拉多州立大学(Colorado State University)自然资源人类维度系(Department of Human Dimensions of

Natural Resources)副教授。1988 年获得伊利诺斯大学(University of Illinois) MBA,1993 年获得科罗拉多州立大学创造资源管理专业(Recreation Resource Management)博士学位。研究兴趣集中在与旅游、户外娱乐、自然资源管理有关的态度和行为的心理社会方面。

林业楼 235 号

科罗拉多州立大学自然资源人类维度系

福特柯林斯,科罗拉多 80523-1480

电话:970-491-2255

传真:970-491-2255

邮箱:abright@warnercnr.colostate.edu.

普拉卡什·查索斯(Prakash Chathoth),香港理工大学(Hong Kong Polytechnic University)酒店和旅游管理学院副教授。最初以管理培训师为业,行业工作和从教共 16 年。从教之前担任过豪华酒店的各管理职务。移居香港之前,任旧金山州立大学商学院酒店管理系副教授。在高级酒店期刊上发表过多篇论文,数次在商业和酒店业国际会议上发言。获得法国国际酒店管理学院(Institute de Management Hotelier International)硕士学位。2002 年,获得美国弗吉尼亚工学院(Virginia Tech)酒店战略管理和公司财务专业博士学位。

九龙红磡

中国香港特别行政区

电话:(852)2766 4613

传真:(852)2362 9362

邮箱:hmkc@polyu.edu.hk

克里斯蒂娜·迟更清(Christina Geng-qing Chi),普尔曼市的华盛顿州立大学(Washington State University)酒店商务管理学院副教授。本科毕业于中国广东外语外贸大学,获得俄克拉荷马州立大学(Oklahoma State University)酒店和饭店管理学院硕士、博士学位。教授酒店运营、酒店业会计学、人力资源管理课程。研究领域包括:酒店和旅游市场营销、游客行为、目的地形象、服务质量管理、人力资源管理。研究成果发表于《旅游管理》(*Tourism Management*)、《国际酒店和旅游管理杂志》(*International Journal of Hospitality and Tourism Management*)、《酒店和旅游人力资源杂志》(*Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*)等刊物。多次在酒店和旅游国际会议上发言。

华盛顿州立大学酒店商务管理学院

托德大厅 481 号

644742 信箱

华盛顿普尔曼 99164-4742

电话:(509)335-7661

传真:(509)335-3857

邮箱:cgengqi@wsu.edu

迈克尔·戴维森(Michael Davidson),澳大利亚格里菲斯大学(Griffith University)旅游、休闲、酒店和运动管理系教授兼系主任。曾任新奥尔良大学卡巴考夫酒店、饭店和旅游管理学院院长。是格里菲斯旅游和酒店管理学院的创始人。研究兴趣有:组织文化和氛围对服务质量的影响、运营和营销绩效、酒店行业中的员工动机与营业额。曾任职于酒店,并担任英格兰南部一个五星级酒店总经理。承担过很多研究和咨询项目,发表过众多科研成果,并担任一些期刊的编委和评审专家。

澳大利亚格里菲斯大学格里菲斯商学院系主任

邮箱:m.davidson@griffith.edu.au

阿莱恩·德克罗普(Alain Decrop),那慕尔大学(University of Namur)商务管理系主任、比利时天主教鲁汶大学(Catholic University of Louvain)访问教授、消费休闲研究中心(Center for Research on Consumption and Leisure)成员、历史和经济学硕士、商务管理专业博士。主要研究兴趣包括:消费者决策和行为、质量解释方法、旅游业市场营销。研究成果发表于《旅游研究纪事》(*Annals of Tourism Research*)、《旅游管理》(*Tourism Management*)、《旅行和旅游营销》(*Travel and Tourism Marketing and Tourism Analysis*)、《旅游分析》(*Tourism Analysis*)等期刊。

比利时那慕尔迪朗帕德拉萨维耶热 8 号 B-5000

邮箱:alain.decrop@fundp.ac.be

尤克塞尔·艾金西(Yuksel Ekinci),萨里大学(University of Surrey)酒店管理高级讲师。研究兴趣包括:服务质量、顾客满意度和服务品牌打造。在《欧洲营销杂志》(*European Journal of Marketing*)、《商业研究杂志》(*Journal of Business Research*)、《旅游研究杂志》(*Journal of Travel Research*)、《国际酒店管理杂志》(*International Journal of Hospitality Management*)等刊物上发表过文章。是《萨里季刊》(*Surrey Quarterly*)、《旅游研究杂志》(*Journal of*

Travel Research)、《零售业和消费者服务杂志》(*Journal of Retailing and Consumer*)、《旅游分析》(*Tourism Analysis*)等刊物编委会成员。

牛津布鲁克斯大学

英国惠特利牛津 33 1HX

电话:44(0)1865 485858

邮箱:yukselekinici@hotmail.com

谷慧敏(Huimin Gu),北京第二外国语学院旅游管理学院副院长。在中文和英文核心刊物上发表过多篇文章。是中国旅游饭店协会、中国国家旅游局、有关省政府机关、教育部等单位的顾问。得克萨斯休斯敦大学(University of Houston)康拉德希尔顿学院访问学者。

中国北京朝阳区定福庄南路 1 号 100024

邮箱:biguhuimin@sina.com

多盖恩·格索艾(Dogan Gursoy),华盛顿州立大学酒店商务管理学院副教授。任教酒店和旅游营销与管理等课程。研究领域包括:游客行为、游客信息搜索行为、社区对旅游业发展的态度、重大事件(mega events)的应对、跨文化学、消费者行为和参与。在《旅游研究纪事》(*Annals of Tourism Research*)、《国际酒店和旅游管理杂志》(*International Journal of Hospitality and Tourism Management*)、《酒店和旅游研究杂志》(*Journal of Hospitality and Tourism*)等期刊上发表过文章,多次获得最佳论文奖。多次在酒店和旅游国际会议上就研究成果做报告。是《酒店营销和管理杂志》(*Journal of Hospitality Marketing and Management*)编辑,任《旅游研究纪事》(*Annals of Tourism Research*)、《旅游研究杂志》(*Journal of Travel Research*)、《旅行和旅游营销杂志》(*Journal of Travel & Tourism Marketing*)等刊物编委会成员。

华盛顿州立大学酒店商务管理学院

托德大厅 479 号

644742 信箱

华盛顿普尔曼 99164-4742

电话:(509)335-7945

传真:(509)335-3857

邮箱:dgursoy@wsu.edu

凯思琳·哈希莫托(Kathryn Hashimoto),在大学教授营销和酒店业课程

之前,曾从事十多年景区管理工作。其间,出版了三本专著,发表了 25 篇论文,做过多场关于赌场管理的报告。曾向公众赌博委员会(Public Gaming Sector Commission)和罗得岛财务委员会(Rhode Island Finance Committee)做关于赌场影响的报告。曾是《赌场企业管理》(*Casino Enterprise Management*)的专栏作家。其最为自豪的成绩之一是与世界上唯一的土著居民大学——加拿大第一民族大学(First Nations University of Canada)合作建立了第一个酒店业和赌博方面的研究项目。目前,凯思琳出版了一本关于赌场管理的新作,现在正在撰写关于赌场资格证书的丛书(共 5 本)。

东卡罗莱纳大学(East Carolina University)酒店管理系
美国北卡罗莱纳州 27858 格林威尔河区楼 RW-308
邮箱:hashimotok@ecu.edu

阿齐拉·卡希姆(Azilah Kasim),马来西亚厄塔拉大学(University Utara)旅游系副教授、旅游和酒店管理系研究生部副主任。自 2004 年以来,担任《马来西亚管理杂志》(*Malaysian Management Journal*)编委会成员,担任《旅游研究纪事》(*Annals of Tourism Research*)、《东南亚国家联盟旅游杂志》(*ASEAN Tourism Journal*)、《安纳托利亚:旅游和酒店研究国际杂志》(*Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*)等刊物的评审专家。阿齐拉发表了许多关于企业社会责任和旅游市场营销的文章,撰写了多本关于创造管理的书,还积极参与培训和咨询项目。

马来西亚厄塔拉大学旅游和酒店管理系
马来西亚达鲁拉曼吉打州辛托克 06010
电话:604 928 5984
传真:604 928 5975
邮箱:azilah@webmail.uum.edu.my

卡米莉·卡普尔(Camille Kapoor),于 2006 年 5 月在休斯敦大学康拉德希尔顿酒店和饭店管理学院获得酒店管理硕士学位。研究领域包括:市场营销,消费者行为、忠诚度,饭店。她写有论文《理解饭店顾客忠诚度的前因后果》(*Understanding the Antecedents and Consequences of Customer Loyalty in Restaurants*)。现任 PKF 咨询公司顾问,主要负责酒店和其他接待企业的金融和市场研究、评估。

休斯敦得克萨斯 77002,400 号公寓拉马尔 1010
邮箱:Camille.Kapoor@pkfc.com

伍迪·G. 金姆(Woody G. Kim),佛罗里达州立大学(Florida State University)戴德曼酒店学院国际酒店研发中心主任、副教授,马萨诸塞大学(University of Massachusetts)硕士,休斯敦大学 MBA,普渡大学(Purdue University)博士。研究兴趣包括:收益管理、定价、品牌管理、顾客关系营销、酒店灵活性研究、酒店财务管理。在《国际酒店管理杂志》(*International Journal of Hospitality Management*)、《康奈尔酒店和饭店管理季刊》(*Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*)、《旅游管理》(*Tourism Management*)、《顾客营销杂志》(*Journal of Consumer Marketing*)、《旅行和旅游营销杂志》(*Journal of Travel & Tourism Marketing*)、《旅游经济学》(*Tourism Economics*)等刊物上发表 50 余篇论文。在 60 多场国内和国际会议上宣读过论文。获得《酒店和旅游研究杂志》(*Journal of Hospitality & Tourism Research*)2004 年度最佳论文奖、酒店信息科技协会(HITA)2004 年度最佳论文奖。担任数家刊物编委会成员和评审专家。

UCB4116,冠军路 288 号

3062541 信箱

佛罗里达塔拉哈西 32306

电话:(850)644-8242

传真:(850)644-5565

邮箱:wkim@cob.fsu.edu

康拉德·拉什雷(Conrad Lashley),诺丁汉特伦特大学(Nottingham Trent University)休闲零售业中心(Center for Leisure Retailing)主任、教授。主要从社会学角度研究酒店业,并撰写相关专著十余部。其研究成果表明,对酒店业的传统理解有助于当今商业酒吧、咖啡馆、酒店和饭店的管理实践。与人合编《寻找酒店业:理论视角和争论》(*In Search of Hospitality: Theoretical Perspectives and Debates*)、《酒店业:社会透镜》(*Hospitality: A Social Lens*)。参编巴特沃斯·海恩曼(Butterworth-Heinemann)的《酒店业》(*Hospitality*)、《休闲旅游业》(*Leisure and Tourism*)系列教材。合编《事件管理》(*Events Management*)系列丛书。独著众多关于酒店和服务业管理的书,包括:《授权:服务卓越的人力资源战略》(*Empowerment: HR Strategies for Service Excellence*)、《酒店零售管理:部门经理指南》(*Hospitality Retail Management: A Unit Managers Guide*)、《特许零售业的商业发展》(*Business Development for Licensed Retailing*)、《服务行业组织行为》(*Organisation Behaviour for Service Sector Organisations*)。

诺丁汉特伦特大学休闲零售业中心

英国诺丁汉市伯顿街4号楼 NG1

0044 115 9233855

邮箱:conradlashley@aol.com

李湘萍(Xiangping Li),弗吉尼亚理工州立大学(Virginia Polytechnic Institute & State University)酒店和旅游管理系博士生。专业方向为旅游发展和市场营销。

美国弗吉尼亚布鲁克斯伯奇 24061

电话:(540)257 3357

邮箱:lxpwj@vt.edu

安德鲁·洛克伍德(Andrew Lockwood),萨里大学酒店和旅游业管理系主任、管理与法律系副主任、酒店管理教授。教授本科生和研究生国际酒店管理、运营管理、运营分析等课程。在英国、巴厘、保加利亚、克里特岛、塞浦路斯、爱尔兰、毛里求斯等地区教授短期课程。撰写或参编关于酒店运营管理的书10部,发表论文100余篇。研究兴趣集中于服务质量管理、酒店业教育、酒店业管理活动等领域。

吉尔福德福特, GU27XH

邮箱:a.lockwood@surry.ac.uk

安娜·S.玛蒂拉(Anna S. Mattila),宾夕法尼亚州立大学(Pennsylvania State University)副教授。康奈尔大学(Cornell University)学士、哈特福特大学(Heartford University)MBA、康奈尔大学博士。研究兴趣包括:顾客对服务冲突的反应、服务营销中的跨文化事件。在《市场营销科学院学报》(*Journal of the Academy of Marketing Science*)、《零售业杂志》(*Journal of Retailing*)、《消费者心理杂志》(*Journal of Consumer Psychology*)、《心理学与市场营销》(*Psychology & Marketing*)、《服务市场营销杂志》(*Journal of Services Marketing*)、《国际服务业管理杂志》(*International Journal of Service Industry*)、《康奈尔酒店和饭店管理季刊》(*Cornell Hotel & Tourism Research Quarterly*)、《旅游研究杂志》(*Journal of Travel Research*)、《国际酒店管理杂志》(*International Journal of Hospitality Management*)、《酒店和旅游研究杂志》(*Journal of Hospitality & Tourism Research*)等刊物上发表过论文。获得约翰·威利父子(John Wiley & Sons)终身研究奖、特拉华大学(University of Dela-

ware)迈克尔·D. 奥尔森(Michael D. Olsen)研究成就奖。网站链接: www.personal.psu.edu/faculty/a/s/asm6。

马蒂尔楼 201

宾夕法尼亚州大学 16802-1307

电话:(814)863-5757

传真:(814)863-4257

邮箱:asm6@pau.edu

大卫·尼吉特(David Njite),俄克拉荷马州立大学(Oklahoma State University)酒店和饭店管理学院副教授。毕业于英国斯特拉思克莱德大学(University of Strathclyde)、俄亥俄州立大学(Ohio State University)。发表多篇论文,把顾客心理学应用到酒店管理的各个领域,包括定价、饭店运营、顾客网上行为。在《酒店和旅游研究杂志》(*Journal of Hospitality & Tourism Research*)、《康奈尔酒店和饭店管理季刊》(*Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*)、《服务研究杂志》(*Journal of Services Research*)上发表过论文。两次获得 I-CHRIE 会议最佳论文奖,入围《康奈尔酒店和饭店管理季刊》年度论文奖,获得 2006 年布莱德福特维利最佳研究论文奖。研究兴趣包括:酒店业定价、品牌打造和品牌管理、消费者行为。

俄克拉荷马州立大学酒店和饭店管理学院

美国俄克拉荷马州 74078,斯蒂尔沃特 HESW201C

电话:405-744-7675

传真:405-744-6299

邮箱:david.njite@okstate.edu

彼得·奥康纳(Peter O'Connor),法国埃塞克商学院信息系统专业教授,国际酒店经营者管理学院(欧洲国际酒店管理 MBA 领军项目)学术主任。研究兴趣包括:酒店和旅游业分销、电子商务、电子营销。撰写两部经典教材——《酒店业计算机使用》(*Using Computer in Hospitality*)(英国卡塞尔,第三版)、《酒店和旅游业电子信息分配》(*Electronic Information Distribution in Hospitality and Tourism Industries*)(英国 CABI),在学术和商业刊物上发表多篇论文。国际酒店公司和行业协会积极邀请其讲授科技管理、分配和电子市场营销等课程。

邮箱:Oconnor@essec.fr

H. G. 帕萨(H. G. Parsa),俄亥俄州立大学酒店管理系副教授。任《食品服

务商业研究杂志》(*Journal of Foodservice Business Research*)荣誉总主编。获得过富布莱特访问学者研究奖金。在商业和酒店业期刊上发表百余篇论文。担任 7 家学术刊物的编委会成员。研究成果发表于:《康奈尔酒店和饭店管理季刊》(*Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*)、《商业研究季刊》(*Journal of Business Research*)、《酒店和旅游研究杂志》(*Journal of Hospitality & Tourism Research*)、《酒店和旅游教育杂志》(*Journal of Hospitality and Tourism Education*)、《饭店和食品服务营销杂志》(*Journal of Restaurant & Food-service Marketing*)、《酒店和旅游质量保证杂志》(*Journal of Quality in Hospitality*)。研究兴趣包括:食品服务的定价战略、导致小企业成败的因素分析、连锁酒店管理。研究成果被《商业周刊》、《财富》、《华尔街报》、NPR、《芝加哥论坛报》、《今日美国》等 50 余家报刊所引用。

佛罗里达州奥兰多市环球大街 9907 号

办公室电话:(407)903-8105

传真:(407)903-8105

邮箱:hparisa@mail.ucf.edu

克里斯·瑞安(Chris Ryan),新西兰哈密尔顿怀卡托大学旅游系教授,国际旅游学会会员。《旅游管理》(*Tourism Management*)编辑,威尔士大学(University of Wales)名誉教授。曾经发表过 100 多篇学术论文,出版过 11 本书,并参与编写其他一些书目。担任政府、行业、大学的顾问。

希尔克雷斯特街 7 门 3105 号信箱

新西兰哈密尔顿 3240

邮箱:caryan@waikato.ac.nz

斯托·苏梅克(Stowe Shoemaker),休斯敦大学康拉德希尔顿酒店和饭店管理学院唐纳德·哈布斯(Donald Hubbs)杰出教授。本科毕业于佛蒙特大学(University of Vermont),硕士毕业于马萨诸塞大学(University of Massachusetts),博士毕业于康奈尔大学酒店管理专业。同时是康拉德希尔顿酒店和饭店管理学院行政教育系成员之一。教授酒店定价策略和通过定价增加收益、顾客关系和常客管理、战略营销、酒店战略管理等课程。研究兴趣包括:顾客忠诚度前因后果、顾客忠诚度项目、战略定价、收益管理。研究成果发表于多家酒店刊物上,著有 2 本酒店营销方面的专著,均由普伦蒂斯出版社(Prentice Hall)出版。

休斯敦大学康拉德希尔顿酒店和饭店管理学院 229 号

美国得克萨斯州休斯敦 77204-3028

电话:713-743-7371

传真:713-743-2482

邮箱:sshoemaker@uh.edu

厄坎·希拉卡亚·特克(Ercan Sirakaya-Turk),南卡罗莱纳大学(University of South Carolina)饭店、酒店和旅游管理学院旅游专业教授。2006~2007 年获得美国国务院设立的富布赖特奖金。曾为圣彼得堡俄罗斯基金会讲授旅游业,并进行目的地开发和品牌打造研究。任教南卡罗莱纳大学之前,曾在得克萨斯 A&M 大学任教 8 年,在佩恩大学任教 3 年。在众多知名旅游刊物发表多篇论文,如《旅游研究纪事》(*Annals of Tourism Research*)、《旅行研究杂志》(*Journal of Travel Research*)、《旅游管理》(*Tourism Management*)、《旅游分析》(*Tourism Analysis*)。是网络旅游研究杂志——《旅游研究的电子评论》(*e-Review of Tourism Research*)的创办人和总编辑。

南卡罗莱纳哥伦比亚,29208

电话:(803)777-1224

邮箱:Eran@sc.edu

卡尔·蒂特兹(Karl Titz),休斯敦大学康拉德希尔顿学院副教授。讲授服务业管理和饭店管理等课程。研究方向包括:赌场实践动因和酒店布局。目前,为 RV 公园服务发展规划。

休斯敦大学康拉德希尔顿学院 229 号

得克萨斯州休斯敦 77204-3028

电话:713-743-2412

传真:713-743-2575

邮箱:ktitz@uh.edu

马佐(马扎弗)·尤伊塞尔(Muzzo(Muzaffer)Usysal),南卡罗莱纳大学酒店、零售和体育管理学院研究生部副主任、教授。任教南卡罗莱纳大学之前,在弗吉尼亚理工州立大学任教 15 年。是国际旅游业研究协会和休闲社会协会的成员。担任《旅游分析》(*Tourism Analysis*)的编辑。是《旅行研究杂志》(*Journal of Travel Research*)、《旅游研究纪事》(*Annals of Tourism Research*)在内的 8 种刊物的编委会成员。目前研究兴趣集中在旅游供需互动、旅游发展和市场营销、国际旅游业。

南卡罗莱纳州哥伦比亚 29208

电话:(803)777-7624

传真:(803)777-6427

邮箱:Muzzo@sc.edu

卡林·韦伯(Karin Weber),香港理工大学酒店和旅游管理学院副教授。在国际知名旅游和酒店刊物上发表过多篇论文。特别关注服务业市场营销和风俗旅游。曾主编一本关于风俗旅游的书,担任4家国际旅游和酒店刊物的编委会成员。被列入《世界名人介绍》(*Who's Who in the World*)和《亚州名人介绍》(*Who's Who in Asia*)。出生于德国,本科毕业于莫纳什大学(Monash University),硕士毕业于拉斯维加斯的内华达大学酒店管理专业,博士毕业于澳大利亚格里菲斯大学服务业市场营销专业。

九龙红磡

中国香港特别行政区

电话:(852)2766 4031

传真:(852)2362 9362

邮箱:hmkweber@polyu.edu.cn

黛尔·泽格拉特(Dia Zeglat),英国萨里大学管理学院研究生。正在研究关于酒店行业中服务质量和利润之间的关系。曾作为研究人员在约旦行政发展部(Ministry of Administrative Development)工作两年,曾参与改进公共设施的国家项目,以及关于改进服务传递、简化程序、提高顾客满意度的项目。

吉尔福德福特,GU27XH

邮箱:d.zeglat@surrey.ac.uk

原著前言

您翻开的是一本包含酒店营销一系列重要研究题目的书。二十多位杰出的研究人员和作者在过去约 15 个月的时间里通过辛勤耕耘而使其问世。本书包含的题目既适用于酒店研究人员和酒店专业的学生,也适用于资深的酒店从业者和经理。这些题目是理解酒店营销主要问题所必需的。它们是史无前例的学术探索,涵盖了标准营销教材中不常见的题目。本书从知识和教育角度深入地阐述了每一个题目,每一章都能作为研究人员和从业者必要的知识储备和案头参考。

有关酒店营销研究题目的专著甚少,本书旨在填补这一空白,提供一个进一步讨论和应用的论坛。酒店高等教育,特别是酒店市场营销高等教育日益完善,逐步成熟。随着全世界研究项目数量和学生数量的增多,用于扶持酒店营销高等教育并提高其质量的资金和创新性工具变得日益重要。同时,该行业进一步发展需要具备较强营销技能的毕业生。本书已经初步满足了学术和行业的需求,希望今后能够有更进一步的发展。

广大读者会发现这是一本有用的书。首先,每一章都包含一个特定的酒店营销题目,书中涉及该题目的重要问题和参考文献,为高年级本科生和研究生提供了好的阅读大纲。因此,本书是一本优秀的基础读物,向高级本科生和研究生介绍了大量酒店营销研究的重要题目。也是一个扎实的知识储备,把无数的调查总结成主要的酒店营销问题和实践,作为供高级研究参考的研究笔记。其次,本书对酒店营销研究人员和教师也是有益的。它为他们提供了一系列可行的阅读资料。研究人员可以快速地回顾每一个题目的重要问题,并依据每章后面列出的参考书目进行阅读。酒店营销研究生课程的任课老师可以把本书作为课堂上进行主题阅读和讨论的基础读物,也可以将其作为课后补充阅读材料。最后,本书还会引起很多资深酒店从业者和经理的关注。它为这些人把研究成果应用到行业日常运营中提供了必要的背景知识和实际指导。每一章都单列一部分或在某段论述中说明如何把该章所提出的想法应用到酒店实践中。

本书根据讨论的重点分为五部分,共十九章。值得注意的是,这样的编排并不具有充分的科学性,而主要是为了按最初构思编写本书。第一部分共有三章,

分析了酒店营销的根本问题,诸如接待概念的哲学和历史意义、酒店营销社会责任、酒店营销的基本原则。第二部分共有五章,阐述了酒店营销组合的本质,包括品牌营销和品牌资产、关系/忠诚营销、广告和公共关系、分销渠道和电子商务、服务质量和企业绩效。第三部分共有五章,分析了酒店业顾客的典型行为,涉及旅游决策态度和动机、游客信息搜索行为、顾客满意度和服务补救、享乐和经验消费行为、心理和行为定价。第四部分共有三章,分析了目的地营销问题,探讨了目的地营销组织的角色、旅游决策中的推拉动力和群体旅游决策。第五部分包含三章,论述了内部营销、战略联盟和对博彩业的研究等。

本书的另一个特色是每章的写作结构大体相同,保持平衡。我们要求各章至少包含三方面的内容,并在编审过程中保证每章都包含这些内容。每章先按时间顺序梳理该章节涉及的概念和研究方法,并给读者提供必要的背景信息。通过这些重要的回顾,作者最终总结出主要的研究内容并给出被广为接受的概念模式。其次,作者尽可能地使用恰当的案例来阐述这些主要概念和理论在旅游行业中的应用,供酒店从业者参考;同时指出潜在的风险和需要预防的问题。并在每章结尾就未来研究进行指导,点明有关该题目的悬而未决的问题,帮助读者了解今后应该做什么。因此,这种回顾—应用—展望的编写框架适用于各个层次不同需求的读者。

本书的成功出版离不开很多朋友的鼓励和帮助。首先,感谢佛罗里达中央大学(University of Central Florida)亚伯拉罕·匹赞姆(Abraham Pizam)教授。他提议编写这套丛书,并委托本人负责本书。他作为总编看到本书对学科发展的贡献,并为本书做了严格的校对工作。没有他的指导和帮助,我很难完成此重任。我代表本书的所有读者向各章作者表示感谢。他们耐心地对待我提出的大量批评性的修改要求。我很荣幸同他们一起工作,他们真正在乎的是我们如何能够把事情做得更好。我特别感谢爱荷华州立大学(Iowa State University)酒店营销研究生班的毕业生们,他们为课程设计提供了大量宝贵的意见,并使我对主编本书更有信心。感谢我的研究生助手塞昂·李(Seung Lee),她帮助我检查了各章原稿。感谢埃尔斯维尔(Elsevier)出版集团和其员工的参与。感谢爱荷华州立大学给予的直接和间接支持。最后,感谢读者,感谢他们对酒店营销和本书的兴趣。

我希望读者会认为这是本有用的书,并把它看作开拓性的努力。我相信未来的几年里会有更多的好成果问世。本书尚存不足,希望大家共勉,来推动酒店营销研究的发展。如果本书能够引发读者就相关问题进行讨论,或者能够使读

者提出更好的观点,那么它也就做出了应有的微薄贡献。我现在代表各章作者自豪地把本书呈现给所有的读者。请尽情阅读,我期待你们的反馈。

哈埃穆恩·奥(Haemoon Oh)

2007年7月22日