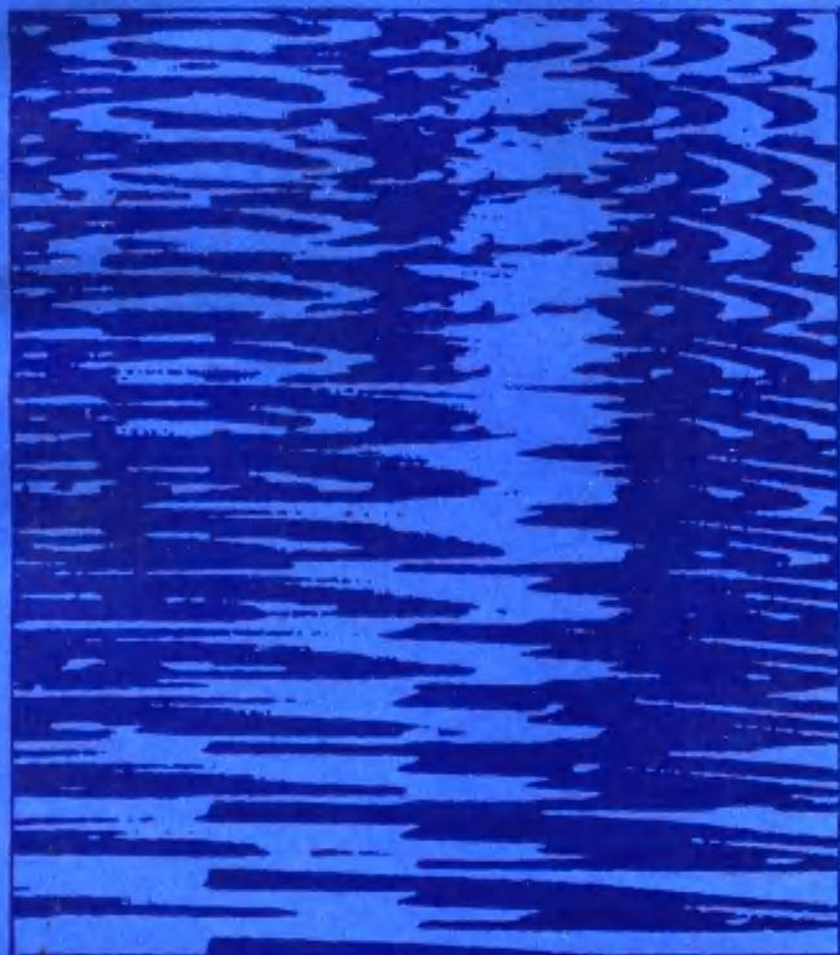


休假地的 开发及其管理

旅游专业译丛



旅游教育出版社

〔旅游专业译丛〕

休假地的开发及其管理

〔美〕朱 卓 仁 著

南 开 大 学 译
旅游外语教研室

沈瀛 郭惠远 译审

旅游教育出版社

〔京〕新字 168 号

〔旅游专业译丛〕

休假地的开发及其管理

〔美〕朱卓仁 著

南开大学 译
旅游外语教研室

沈 瀛 郭惠远 译审

* * *

旅游教育出版社出版

(北京市朝阳区定福庄1号)

新华书店北京发行所经销

北京医科大学印刷厂印刷

* * *

开本850×1168毫米1/32印张19.625字数400千字

1992年6月第1版 1992年6月第1次印刷

印数: 3000册 定价: 8.50元

ISBN7—5637—0182—6/F·029

前 言

《休假地的开发及其管理》系美国旅馆和汽车旅馆协会教育学院组织编辑的旅馆管理人员培训的系列教材之一，在美国旅游教育界和旅游界具有较大影响。这套教材共19本，涉及旅馆管理各主要领域，内容丰富，观点新颖，资料翔实，案例较多，是当代旅馆管理理论、管理方法、管理技巧和管理经验的科学总结。

为了推进我国高等旅游院校教学和旅游管理人员的培训工作，1986年我们组织有关部门共同翻译出版这套教材，相信它将对我国提高饭店管理的教学水平以及改善饭店的经营管理产生积极的作用。

由于时间仓促，全套教材没有进行统一的校审，不妥之处在所难免，敬请读者批评指正。

国家旅游局人教司

一九八九年二月二十日

作 者 声 明

本书作者朱卓仁个人对本书的内容承担全部责任。书中表达的所有观点仅是作者本人的观点，不一定反映美国旅馆与汽车旅馆协会教育学院（以下简称“学院”）的看法或美国旅馆及汽车旅馆协会（以下简称“协会”）的观点。本书的任何内容（包括情况介绍、看法、办事程序或提到的产品）均未经“学院”或“协会”认可，“学院”和“协会”对使用这些情况介绍、程序或产品的后果以及对它们的可靠性均不承担任何责任。

本书中介绍的情况决不应被看成是“学院”或“协会”对行业标准的推荐，或看成意欲使接待业的任何单位采用或对其具有约束力的任何性质的推荐。

作者简介

朱卓仁自 1976 年以来一直担任夏威夷大学旅游管理学院院长。他的经历甚广，除兼任若干其他学术职务和行政职务外，还兼任一些饭店和餐厅的管理职位。

1980 年，作者作为美国代表团成员出席了在马尼拉举行的世界旅游组织技术会议，协助起草了马尼拉宣言中美国方面对旅游业的立场声明。1981 年，他再次被任命参加美国代表团，出席了在罗马召开的世界旅游组织大会。

朱院长是为数众多的美国和国际专业组织及教育组织的成员。他任职于太平洋地区旅游协会、北美旅游协会及夏威夷旅游局理事会，并担任其他职务。他常被各旅游企业单位和政府机关聘任为顾问。

他获得的学位包括密执安州立大学文科硕士、丹佛大学工商管理学士、旧金山市立大学准文学士以及中国科学院授予的名誉博士。

原 著 前 言

一部专门论述休假地开发和管理的综合性教材终于问世了。几个世纪以来，休假地行业在许多国家里一直是一个起主导作用的社会因素。记述若干有名休假地的历史的著作已有数十本之多，它们使读者对这些休假地的生活有了清楚深刻的了解。然而，至今仍无人就休假地这一巨大行业的管理工作方面写出高质量权威性著作。

作者朱卓仁先生在本教材中广泛涉及到休假地管理工作的各个方面，因而，本书对一切有志于在休假地领域中把工作搞得极其出色的人来说，是非常宝贵的工具。对刚刚涉足于接待行业的学生来说，本书可帮助他们理解管理休假地的原理以及怎样最好地运用这些原理。对休假地经营者来说，本书将给他们提供一些新概念，更新他们对原先经营方法的认识。对休假地开发者和投资者来说，本书会使他们更具备洞察能力，从而使他们能在休假地经营中对开发与投资作出贤明的决策。

休假地行业的前景现在比以往任何时候都要光明。从我们这一行业的历史来看，现在人们的闲暇时间比以往任何时候要多，许多人所持有的可自由支配的钱也比以往任何时候要多。今天，我们每个人都承受着来自各方面的紧张与压力，抽时间轻松一下、参加些娱乐活动已成必要。由于城市的各种问题继续存在，躲开城市，到休假地社区的宜人环境中去变得越来越具有吸引力。

为经济实体继续保持作要使休假地活力，我们仍面临一些有待解决的问题。能源的短缺及其费用会对我们的行业的未来产生较大的影响。通货膨胀、动荡不安的世界局势以及政府的高压管理的阴影也不祥地隐约出现在地平线上。

然而，我深信我们的困难能够克服，我们这些从事休假地行业的人仍可瞩望未来几十年的发展和成功。目前，休假地行业仍是我所知道的值得从事的最佳行业，而这本新教材将有利于吸引和教育更多的人才，培植他们在这巨大行业中应具备的专业素质。

科罗拉多州
科罗拉多斯普林斯
布罗德穆尔饭店
执行副董事长及常务董事
卡尔·E·艾特尔

作者序言

这本《休假地的开发及其管理》是几年来对休假地行业领域中各种情况的调查和分析所获成果及其升华。虽然论述与饭店管理有关主题的出版著述一直是而且现在也很多，但把休假地管理单独作为一个专题全面加以讨论的著作几乎没有。当然，有关欧美的一些著名休假地的书数量不少，但它们提供给学习接待业管理的学生的是更偏重于对这些休假地的历史、传统及文化的鉴赏，而不是对这类休假地的管理及经营进行深入透彻的分析。

由于出版物中很少有关于休假地的规划、开发、经营和管理的具体方面的资料，在撰写本书过程中有必要请教在休假地领域工作的专业人员（休假地经营管理者、开发者、建筑师、运动及消遣活动专家等）以便对下列各个方面的具体特点有所了解：新辟休假目的地总体规划的制定、环境影响报告的撰写、娱乐消遣和运动设施的设计、休假地周围地区的设计、休假地场地和设施的保养、休假地投资的管理以及对休假地行业未来有影响的技术上的变化。

在撰写本书过程中，作者的目的始终力求把休假地的规划、开发和管理方面的学术性探求与来自休假地行业本身的现今实例联系起来，从而使学习接待业管理的学生和实地从事休假地行业的专业人员都可从本书获得有用的参考资料及具有实际价值的新材料。

许多个人和单位为本教材的撰写做出了贡献。首先，我想对那些为本书的实例和插图提供原始材料的个人和单位表示感

谢，他们是：

罗伯特·伯恩斯（摄政国际饭店董事长）以及乔治·拉斐尔（摄政国际饭店执行副董事长）

小罗伯特·H·巴特菲尔德（韦斯廷连锁饭店所属冒纳凯阿海滨饭店副董事长及总经理）查尔斯·A·布雷米克（比斯坎饭店暨别墅常务董事）

卡尔·E·艾特尔（布罗德穆尔饭店执行副董事长及常务董事）埃德加·哈伯（奎尔饭店董事长）及霍比·胡克（奎尔饭店经理）A·斯蒂芬·赫佐格（因尼斯布鲁克饭店工作系统及内部审计主任）约翰·A·拉纳汉（格林布赖尔饭店董事长及常务董事）

T·J·伦农（田园饭店董事长）及W·丹·赖夏茨（田园饭店副董事长）

杰克·C·米勒（纳皮里凯海滨饭店董事长）

亚历克斯·墨菲（塞利申饭店经理）

迈克尔·B·帕切里（南太平洋种植园副董事长及总经理）

罗伯特·L·斯蒂芬斯（泰兹饭店董事长及总经理）

格雷戈里·佟及唐纳德·顾（温伯利、惠森嫩德、艾利森、佟及顾氏联合建筑企业公司股东）

布罗德沃特海滨饭店

潘内尔·克尔·福斯特国际公共会计公司

夏威夷凯悦连锁饭店集团

卡哈拉希尔顿饭店（属希尔顿国际公司）

太平洋地区喜来登连锁饭店集团

旅行研究协会

韦斯廷连锁饭店集团

其次，我也十分感谢这本教材的审阅者们。大西洋城国际休假地饭店总经理安东尼·雷伊和马尔科海滨饭店、别墅及乡村俱乐部副董事长罗杰·J·埃弗林厄姆审阅了本书的前几章；洛克菲

勒休假饭店董事长理查德·霍尔茨曼，以及特别应该提及的布罗德穆尔饭店执行副董事长及常务董事卡尔·E·艾特尔，是他们二人在审阅本书的后几章时给予我帮助和指导。凯悦连锁饭店集团的内森·庞以及凯·S·普珀罗审校了第八章并对该章提出了颇有裨益的意见；卡哈拉希尔顿饭店的会计主任厄基·英基南在第十二章中给了我同样的帮助；在本书撰写的开始阶段，丹佛大学饭店和餐厅管理学院前院长拉尔夫·威尔逊博士对本书的编辑方向提出了许多宝贵的意见和建议。

曾任夏威夷大学旅游管理学院助教的前研究生巴巴拉·A·古奇孜孜不倦地协助我在初期准备阶段的研究工作，并起草了本书相当大的一部分内容，我对她万分感激。巴巴拉在查阅参考资料、作实地调查及组织材料上所花费的大量时间无法计算，难以回报。

不容疏漏的是我还应提到莉莲·尼希乌拉，并向她表示谢意。她帮助我研究并多方核查参考资料来源，以便获准引用版权所有的材料。我也感谢旅游管理学院从事文书工作的全体工作人员，特别是我的秘书温尼·缪拉，他们在本书的整个撰写阶段协助打字、校对、重新打字的过程中表现的极大耐心、合作态度和给我的支持。

美国旅馆与汽车旅馆协会教育学院的高级撰稿人兼编辑马季·哈利斯提出了许多很有帮助的意见，澄清书中的思想和概念，并对本书作了仔细校订，对本书做出了卓越贡献。我最后在这里要向她表示最大的谢意。

对上面所有这些人，尤其是对巴巴拉，我要感激地说一声“马哈洛——努伊——洛阿”，这是我们夏威夷岛上特有的表达诚挚谢意的用语。

朱卓仁

于夏威夷檀香山

译者前言

南开大学名誉教授、美国夏威夷大学旅游管理学院院长朱卓仁先生是国际旅游界名闻遐迩的学者。朱先生不仅在旅游学理论方面造诣精深，著述甚丰；而且对理论身体力行，深入于旅游业的实际之中，在若干饭店、餐厅兼任管理职务，从而集学者与管理专家身分于一身，开美国旅游界理论与实践相结合之先河。

《休假地的开发及其管理》一书，正是朱卓仁先生以学者兼管理专家的双重身分进行独特的理论探讨的产物。作者以丰富的实际材料为基础，博采美国各旅游休假地之长，加以分析综合，使之升华为具有很高实用价值的休假地开发及管理的指导原则。同时，作者又始终关注微观营运的需要，在书中详细介绍了若干在休假地开发与管理方面取得成功的典型例证，并且将它们在经营中实际使用的具有代表性的计划、规划、规定甚至于表格等原始文件纳入本书之中，从而使本书不仅是高水平的旅游学理论著作，而且是可供休假地开发及管理人员参考的实用书籍。唯其如此，本书完成后即被美国旅馆与汽车旅馆协会所属的教育学院作为该院的教科书出版，成为培训旅游专业人员的重要材料。

不言自明，这样一本理论性实用性兼而有之的旅游学著作，对于在改革开放中蓬勃兴起的中国旅游教育及休假地产业来说，无疑可以作为重要借鉴，而这也正是本书中译本的价值所在。我们衷心希望本书的出版能对中国旅游界有所裨益。

除译审者沈瀛、郭惠远之外，参加本书翻译工作的尚有南开大学旅游外语教研室的（按姓氏笔划排列）马颖、韦荣臣、宁

红、代欣、向萍、孙奇伟、陈其莘、吴清心、张维华、律宗保、鲁安琪、魏玉奇诸同志。此外，于树宏同志也参加了部分翻译工作。

本书是在国家旅游局的直接组织和支持下出版的，谨向局及有关同志致以由衷的谢意。

南 开 大 学

旅游外语教研室

1989年3月

目 录

作者声明.....	(1)
作者简介.....	(2)
原著前言.....	(3)
作者序言.....	(5)
译者前言.....	(8)

第一部分 绪 论

第 一 章 休假地的概念.....	(1)
饭店管理的特点.....	(9)
休假地管理的特点.....	(10)
展望未来.....	(17)
本章综述：关于休假地概念的定义.....	(19)
第 二 章 休假地的发展史.....	(20)
欧洲休假地的渊源.....	(21)
美国对休假地开发的贡献.....	(28)
现代休假地的发展.....	(36)
本章综述：休假地发展史所提供的经验教训.....	(41)

第二部分 休假地的规划与开发

第 三 章 休假地规划与开发中需要考虑的若干具体 问题.....	(44)
-------------------------------------	--------

经济方面的考虑.....	(45)
社会影响.....	(51)
环境影响.....	(63)
本章综述: 休假地规划与开发的基本代价和收益	(68)
第 四 章 休假地的规划与开发程序.....	(72)
专业规划人员的作用.....	(73)
管理部门的职责和介入.....	(75)
总体规划对未来规划的重要性.....	(109)
本章综述: 对休假地开发和总体规划制定的综合 探讨.....	(112)
第 五 章 设施规划.....	(114)
奉消闲为宗旨的基本理论.....	(114)
消闲市场.....	(116)
设施规划的种种思想.....	(120)
对行为惯例予以考虑.....	(122)
休假地综合体的基本构成部分.....	(123)
对社区资源的利用.....	(145)
第 六 章 主要的消遣活动.....	(146)
高尔夫球.....	(148)
网球.....	(158)
滑雪.....	(164)
船艇运动.....	(178)
游泳.....	(186)
消遣活动场所的基础设施与自然环境.....	(190)
本章综述: 规划与管理之间的相互关系.....	(191)
附录: 18洞高尔夫球场标准设备一览表.....	(193)

第三部分 休假地的管理

第七章 人员组织和人际关系.....	(198)
管理的构成.....	(198)
规划组织结构.....	(202)
人事部门.....	(206)
劳动力：可得性，保留及解雇率.....	(216)
员工劳动生产率：一个主要的问题.....	(218)
人员配备的方法和工具.....	(222)
衡量员工的工作情况.....	(233)
调动员工的积极性.....	(235)
与员工的关系及工会.....	(238)
本章综述：人际关系——休假地管理的基础.....	(243)
附录：工作说明实例.....	(245)
第八章 前台管理.....	(250)
与客人的关系.....	(251)
前厅服务台.....	(260)
客人活动和服务项目.....	(295)
本章综述：前厅管理和客人.....	(304)
第九章 饭店内勤各部门的管理.....	(306)
食品与饮料.....	(307)
房屋清洁养护.....	(324)
休假地工程及设备维修.....	(351)
财会事务.....	(386)
采购.....	(394)
本章综述：将饭店管理的前台及内勤部门合为一个整体.....	(404)
第十章 休假地安全保卫诸要素.....	(406)

有关安全保卫的材料选编.....	(406)
制定安全保卫计划.....	(451)

第四部分 休假地的市场推销及财务管理

第十一章 休假地的市场推销.....	(462)
旅游目的地的市场推销.....	(462)
推销休假地产品.....	(465)
市场推销策略及潜在的游客市场.....	(473)
市场推销方法及媒介.....	(482)
广告及推销.....	(483)
本章综述：休假地市场推销及消费者.....	(509)
第十二章 休假地的投资管理.....	(511)
赢利能力的规划.....	(512)
赢利的测定：财务报表.....	(534)
资本预算和投资收益.....	(563)
本章综述：对投资的管理责任.....	(569)
第十三章 休假地：回顾与展望.....	(569)
20年来的经营趋势.....	(572)
消闲、旅游市场的趋势.....	(576)
未来休假地的集资.....	(583)
未来休假地的技术变化.....	(594)
本章综述：严肃的现实，充满希望的前景.....	(607)