中国旅游饭店发展之路

袁宗堂　张伯兴　编著

中国旅游饭店发展之路

袁宗堂　张伯兴　编著

中国旅游出版社

特约编辑:车德馨
责任编辑:王建华
封面设计:肖　辉

图书在版编目(CIP)数据

中国旅游饭店发展之路/袁宗堂,张伯兴编著.-北京:中国旅游出版社,1998.6
ISBN 7-5032-1526-7

Ⅰ.中…　Ⅱ.①袁…②张…　Ⅲ.旅游饭店-经济管理-中国-文集　Ⅳ.F719-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 08243 号

中国旅游饭店发展之路

袁宗堂　张伯兴　编著

中国旅游出版社出版
(北京建国门内大街甲 9 号)
新华书店北京发行所发行
北京通州区永顺印刷厂印刷

开本:850×1168 毫米　1/32　印张:18　字数:450 千字
1998 年 6 月第 1 版　1998 年 6 月第 1 次印刷
印数:1-3000 册　　定价:50.00 元

前　言

党的十一届三中全会以来，中国旅游饭店业的发展速度在世界饭店业发展史上写下了光辉的一页，饭店数量从1980年的203家，3万多个房间，到1997年底增加到近5000家，65万多个房间，平均每年的增长幅度为18.96%。这种惊人的发展速度，一方面说明了中国旅游业潜在的能量和亟待发展的需求，另一方面更说明了党中央的英明决策和改革开放方针的伟大胜利。

回顾我国饭店业发展的历程，有许多可以总结的经验，《中国旅游饭店发展之路》一书，就是从各个不同的角度就我国饭店业基础、起步条件、发展战略、方针政策、经营管理、体制改革、分配制度、人才培训、服务质量等诸个方面，论述了旅游行业广大员工在党中央和国务院的正确领导下，发扬艰苦创业，敢想敢干，调动一切积极因素的精神，抓住饭店业这个对旅游业发展卡脖子问题，进行全力突破，既有长期规划，又有近期安排，扎扎实实地解决饭店数量不足和管理水平低这些关键问题。近20年来，我国饭店业，不仅数量翻了五番多；而且管理水准、服

务质量大大提高，一套先进的科学的管理体制已经形成，特别是实行星级评定制度以后，我国饭店业全面提高，是最早实现与国际管理水平接轨的产业。

《中国旅游饭店发展之路》一书所总结的内容，是中国旅游饭店发展的全过程，是历史的见证，具有历史性、现实性、知识性、可读性之特点，是旅游饭店工作者收藏、阅读的有益资料。书内选编的文章大都是作者平时发表在各种刊物、报纸上作品，受到了读者欢迎，这次编印成册，更便于收藏，特向饭店业内人士和旅游院校师生奉献此书。本书难免有不足之处，欢迎读者指正。

袁宗堂

1998年2月于北京

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com

作者简介

袁宗堂 现任中国旅游饭店业协会秘书长。1950年参加工作后从事共青团的工作，担任过共青团石家庄市委宣传部长。到国家旅游局后，在企业管理司任副司长，长期从事旅游饭店管理工作，对饭店管理有较深的研究。后又到旅行社饭店管理司、资源司任副司长、司长。写过百余篇有关国内、国际饭店业发展的文章。主持编写了《中国旅游企业管理大全》、《中国旅游饭店青工服务技能大赛标准》、《中国旅游饭店指南》等书籍。参加过《当代中国旅游卷》中有关旅游饭店业一章的写作和《中国旅游饭店业星级标准》的起草工作。

张伯兴 1942年出生，大学本科毕业，中学高级教师。现任无锡市旅游职业学校副校长及其所属二星级旅游涉外饭店——无锡景山楼饭店党支部书记。张伯兴同志在饭店经营管理活动中虚心好学，勇于探索和实践，肯于钻研，既有实践经验，又有较深的理论水平。先后在全国多家旅游专业报刊上发表论文40余篇。

车德馨 曾任国家旅游局企业处处长，中国旅游服务公司总经理。离休后担任过中国旅游饭店协会副秘书长、秘书长、副会长兼秘书长。多年从事中国旅游饭店业的服务工作。发表过较多旅游饭店业的文章。

目　　录

综　合　篇

中国旅游饭店发展之路…… 袁宗堂(3)
中国旅游饭店的发展历史及现状…… 袁宗堂(7)
中国旅游饭店的十年 …… 袁宗堂(33)
简论我国旅游饭店的发展趋势 …… 袁宗堂(37)
浅议饭店服务产品中的文化氛围 …… 袁宗堂(41)
关于我国旅游饭店的发展与前进中的问题 …… 袁宗堂(46)
瞄准市场　群星争辉
——我国旅游饭店业进入了全行业盈利的新阶段
…… 袁宗堂(50)
努力解决旅游饭店的数量和质量 …… 袁宗堂(55)
中国饭店业发展透视 …… 袁宗堂(62)
为饭店经营管理服务是店报责无旁贷的职责
——在全国旅游饭店协会报刊编辑会上的发言
…… 张伯兴(66)
办好旅游饭店报刊塑造企业文化 …… 车德馨(70)
旅游饭店里女性美的魅力 …… 车德馨(76)

经营管理篇

把握市场脉搏　做好销售工作 …… 袁宗堂(81)

浅议饭店的管理标准 …… 袁宗堂(86)
论旅游饭店设施设备的维修保养 …… 袁宗堂(90)
浅谈旅游饭店管理手段的现代化 …… 袁宗堂(94)
浅谈饭店的环保工作 …… 袁宗堂(98)
饭店管理迈向现代化的重要步骤
——关于旅游饭店学"建国"的回顾…… 袁宗堂(102)
发扬"建国"精神…… 袁宗堂(107)
论我国旅游饭店的档次结构与服务质量问题…… 袁宗堂(113)
全面提高旅游业的服务质量…… 袁宗堂(119)
积极慎重的搞好旅游饭店星级评定…… 袁宗堂(122)
全国旅游涉外饭店星级评定情况介绍…… 袁宗堂(127)
员工培训——饭店成功的基石…… 袁宗堂(133)
饭店维修保养工作"三忌"…… 张伯兴(136)
通情达理　和谐协调是搞好饭店管理的基础…… 张伯兴(138)
合理的规章制度是酒店成功的三大要素之一…… 张伯兴(142)
试论现代饭店管理系统的运作质量…… 张伯兴(145)
谈谈饭店的安全保卫工作…… 张伯兴(148)
把握饭店工作中的"三个关键"…… 张伯兴(151)
饭店处理宾客投诉之我见…… 张伯兴(153)
饭店管理小议…… 张伯兴(156)
酒店后勤部门是创利大户…… 张伯兴(159)
公道、公正、公开
——饭店管理者品行三准则…… 张伯兴(163)
自信、自知、自责
——酒店管理者心理品质三要素…… 张伯兴(166)
谈谈班组长的工作原则和工作职责…… 张伯兴(168)
正确处理酒店与宾客的关系…… 张伯兴(170)

搞好人际关系要从酒店管理者自身做起…… 张伯兴(173)
谈旅游教学实习的形式、过程和方法 …… 张伯兴(176)
创教学、实习、服务三位一体教育模式 走产教结合、
校店一体办学道路…… 张伯兴(181)
谈谈参赛选手良好心理品质的培养…… 张伯兴(188)
试谈旅游饭店的反腐倡廉…… 车德馨(191)
一九九三年火神肆虐乐园录…… 车德馨(195)
“衣履不整恕不接待”是耶？非耶？ …… 车德馨(197)
旅游饭店在两个根本转变中要引起注意的几件事
…… 车德馨(200)
曲突徙薪…… 车德馨(206)
禁烟与饭店经营…… 车德馨(207)
好铁打好钉 好男干保安…… 车德馨(210)
谈谈旅游饭店采购部的工作…… 车德馨(212)

餐饮管理篇

迎接挑战把我国旅游饭店的餐饮水平提高到
一个新阶段…… 袁宗堂(219)
论饭店餐饮社会化…… 袁宗堂(225)
再创特色占市场…… 袁宗堂(230)
也谈餐饮半边天…… 袁宗堂(234)
要重视团队餐…… 袁宗堂(238)
零点餐也需要讲服务程序…… 袁宗堂(240)
积极探索餐饮经营之道…… 张伯兴(242)
论餐饮业的创新与经济效益…… 张伯兴(246)
创造，饭店工作永远的追求 …… 张伯兴(249)

菜肴，艺术创造的结晶
——再论创造是饭店工作永远的追求…… 张伯兴(253)
试论餐饮在饭店业中的龙头地位…… 张伯兴(256)
破陋习树新风
——试论宴席服务中的几件事…… 车德馨(259)

饭店市场营销篇

国际酒店看好中国市场…… 许京生(265)
酒店经营取胜之道
——一论市场竞争中酒店的生存与发展…… 张伯兴(268)
酒店经营取胜之道
——二论市场竞争中酒店的生存与发展…… 张伯兴(273)
酒店经营取胜之道
——三论市场竞争中酒店的生存与发展…… 张伯兴(276)
感情驱动　利益驱动　质量驱动
——饭店招徕客源三动力…… 张伯兴(280)
略谈酒店营销人员的素质要求…… 张伯兴(283)
谈饭店营销工作的力度、广度和深度 …… 张伯兴(287)
抢占市场空间　填补服务空缺…… 张伯兴(291)
饭店的合力、活力、实力与市场竞争…… 张伯兴(294)
千方百计做大营业总量…… 张伯兴(297)
叹为观止的销售术…… 张伯兴(300)
试议跨地区酒店销售联合体的组建与运作…… 张伯兴(302)
现代酒店的竞争力分析…… 周智斌　左文生(304)
谈谈会议接待中的“三不”…… 张伯兴(311)
饭店服务的到位、补位与换位 …… 张伯兴(314)
刍议酒店服务的完整性、超前性和延伸性 …… 张伯兴(317)

态度、速度、尺度…… 张伯兴(321)
超速、超级、超值、超越
——酒店最佳服务的生动体现…… 张伯兴(324)
小议微笑服务…… 车德馨(328)
转换经营机制　投入市场竞争…… 车德馨(330)
在生意兴隆中的忧思…… 车德馨(335)
以人为本　企业兴旺…… 车德馨(338)
信誉的公式:100－1＝0 …… 车德馨(343)

饭店装修改造篇

浅谈旅游饭店的装修问题…… 袁宗堂(347)
再谈饭店装修…… 袁宗堂(353)
建造旅游饭店需要专业设计…… 袁宗堂(358)
饭店经营需要学习“酒店设计”这门学问…… 袁宗堂(361)
漫谈酒店设计与装修…… 袁宗堂(363)
论旅游饭店设施设备的维修保养…… 袁宗堂(367)

客房管理篇

盈利与暴利…… 袁宗堂(373)
浅议客房服务中易点与难点…… 袁宗堂(375)
小议饭店的公关工作…… 袁宗堂(378)
谈谈低星级饭店的地位和作用…… 袁宗堂(381)
小议客房卫生及其他…… 袁宗堂(385)

饭店经营及人物介绍

金帆在“东港”扬起
——介绍东港大酒店的经营特色…… 袁宗堂(389)

此为试读,需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

敢于开拓创新才能赢得市场份额
——记海拉尔友谊大厦餐饮的发展…… 袁宗堂(393)
肩负千斤冲在前
——记大同宾馆总经理李志远…… 袁宗堂(398)
中国饭店管理软件之光
——记华仪饭店管理软件 WINDOWS 版的诞
生与金国芬教授…… 袁宗堂　李东岗(403)
纺织装饰行业中的“一村精神”
——记江苏南通纺织装饰品公司和他的当家人
汪慰曾…… 袁宗堂(408)

其　他　篇

简论旅游涉外饭店用品的生产和供应…… 袁宗堂(419)
制定酒店用品行业标准势在必行…… 袁宗堂(423)
赴港考察见闻…… 袁宗堂(426)
澳大利亚接待日本客人的做法值得借鉴…… 袁宗堂(432)
温暖与微笑是全世界的需求
——谈香港地区、泰国的饭店服务 …… 张伯兴(436)
架好政企之桥　做饭店企业之家
——关于发挥协会作用的几点体会…… 袁宗堂(438)
推动饭店业全面实现科学管理…… 袁宗堂(442)
我国旅游价格体制的形成与改革…… 袁宗堂(444)

说古论今精神文明篇

重用比自己高明的人…… 车德馨(453)
非为贪泉过,实是志不坚 …… 车德馨(455)
四则廉政的历史故事…… 车德馨(457)

两个能否自责故事的反差…… 车德馨(459)
卫鞅敢打"打黑枪"的…… 袁亚莹(463)
读《琵琶行》所想到的…… …… 袁亚莹(465)
外举不避仇　内举不避子…… 车德馨(467)
馈遗及门及苞苴入都…… 车德馨(469)
且说"新妇外藏"…… 车德馨(472)
以天下为一家…… 车德馨(474)
从比赛说起…… 车德馨(478)
靡不有初　鲜克有终…… 车德馨(480)
重德重于重才…… 车德馨(483)
宝…… 车德馨(485)
两个皇后的故事…… 车德馨(487)
"寝不安"与"寝乃安"…… 车德馨(492)
从餐桌上的猜拳行令说起…… 车德馨(494)
鱼不可脱于渊,国之利器不可以示人 …… 车德馨(497)
公仪休不受鱼的辩证法…… 袁亚莹　车德馨(499)
从明末张居正的改革谈到今天旅游饭店的改革…… 车德馨(501)
喜属下之功…… 车德馨(505)
范蠡经商之诀…… 袁亚莹(507)
毁言和誉言之辨…… 车德馨(509)
爱你的员工吧! …… 车德馨(511)
当好社会主义的伯乐…… 车德馨(514)
遗产…… 车德馨(516)
富贵不足骄人…… 车德馨(519)
人贵有自知之明…… 车德馨(521)
小忠,大忠之贼 …… 车德馨(523)
从细微处看人品…… 车德馨(526)

不敢以公物为私礼…… 车德馨(530)
君可亦可与固施不望报…… 车德馨(533)
劳于求贤　逸于任使…… 车德馨(535)
上下一心　兴利除弊…… 车德馨(537)
“得人”和“侍德”…… 车德馨(540)
不可信神仙…… 车德馨(543)
大度能容天下事…… 车德馨(546)
贤能和便辟…… 车德馨(549)
敢于执法的赵奢…… 车德馨(552)
纸上谈兵…… 车德馨(554)
君子之过,如日月之蚀 …… 车德馨(558)

综　合　篇

中国旅游饭店发展之路

·袁宗堂·

饭店是旅游业的基础，也是对外开放的重要窗口。建设一定数量、高中低档相配套的旅游饭店，既是旅游业发展的前提条件，也是中国对外开放的实际需要。

一、中国旅游饭店业发展的回顾

1980年前，我国带卫生间，适合接待外国人的饭店仅有203家，客房3万多间，每年接待境外客人和旅游者只有10多万人。1980年，当客人达到30万人时，北京、上海、广州，西安、桂林等地饭店显得严重不足，每天有数千客人进不了饭店。例如，到北京的旅客，有的滞留在机场；有的从北京拉到天津，第二天再拉回来。到桂林的游客住不进客房，睡在饭店大礼堂的地板上，客人不满地说："桂林山水甲天下，到了桂林住地下"。这给我国旅游声誉造成了很不好的影响。

党的十一届三中全会以来，党中央、国务院重视发展旅游业，邓小平同志提出了旅游业发展目标，指示国家旅游局要尽快把旅游业搞上去。在改革开放方针的指引下，我国旅游业制定了中长期发展规划，对旅游饭店的建设也制订了实施方案。国务院组建了侨、外资办公室，负责指导全国旅游部门引进侨资、外资建造饭店的工作。国务院领导同志又提出，发展旅游基础服务设施要国家、地方、部门、集体、个体一起上。从此，一个以改扩建与新建相结合，国家重点投资与引进外资相结合，国家兴建与地方、部门、集

此为试读，需要完整PDF请访问：www.ertongbook.com