

深圳大学国际文化系主编

旅游文化丛书



旅游管理学

王立纲 张宝玉 浦秀贤 编著

同济大学出版社

深圳大学国际文化系主编

旅游管理学

王立钢 张宝玉 浦秀贤 编著

同济大学出版社

旅游管理系文科图书大系

旅游管理系

主编 黄美新 王立钢 王立玉

旅游管理学

王立钢等编著

•
同济大学出版社出版

(上海四平路1239号)

新华书店上海发行所发行

长沙科技印刷厂印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 9.7 字数: 260千字

1990年7月第1版 1990年7月第1次印刷

印数: 1—5,000 定价: 5.60元

ISBN 7-5608-0685-6/F·59

《旅游文化》丛书编辑委员会

顾问

王立纲 李基 陈传康 黄辉实 曹惠民

主任

胡经之 郁龙余

副主任

张践 章必功

编委 (按姓氏笔划为序)

于学谦 马家楠 申葆嘉 包凤珍

刘翔 刘丽川 刘德谦 朱艳霞

李明德 张学勤 张汝昌 吴俊忠

陈乃刚 郎丰生 荣伟 赵兰香

倪钟鸣 褚玉龙 景海峰

总 序

实行改革开放政策以来，我国的旅游事业万象更新，取得了突飞猛进的发展。然而，在“硬件”建设不断增多、完善的同时，“软件”建设日益显得欠缺。我们在创办旅游文化专业的过程中，更是深深感到教材缺乏是一个普遍的问题。于是我们决意编写一套《旅游文化丛书》，为我国旅游事业的“软件”建设贡献出一份力量。

为保证书稿的高质量，必须排除地域之隔、门户之见，诚邀各方专家教授，同心合力。我们在全国范围内公开征稿，其结果，响应热烈，有14位教授、副教授和6位讲师参加《丛书》编写。他们来自北京、上海、天津、深圳的八所高等院校与科研机构。聘请作者，我们唯贤是重，唯才是举，老中青并重。编著者中，有国内外知名的老教授、老专家，有年富力强的中青年骨干，他们都富于教学和科研的经验，注重理论联系实际。

倘若问《旅游文化丛书》的主要特点是什么，简而言之就是全面、系统、创新。近年来国内出版了一些旅游学科的书籍，但是缺乏全面性与系统性。为改变这种状况，本《丛书》力求齐全、配套。创新也是我们着意追求的目标，《丛书》里不少种书如《中国旅游史》、《旅游营销学》、《旅游资源鉴赏与开发》、《旅游美学》、《旅游法学》、《旅游医学》、《旅游商品开拓》等都是首次问世，填补了国内旅游学科的空白。

《旅游文化丛书》的出现不是偶然的，是我国近年来旅游事业飞跃发展的一个产物，是各位作者多年心血的结晶，也是整个旅游学界多年艰苦努力的结果。我们相信，《丛书》的出版必将为促进我国旅游事业的发展作出应有的贡献。

由于我们水平所限，《丛书》还存在不少缺点与不足。敬

总 序

请读者批评指正。

在整个编写过程中，我们得到了深圳大学、深圳旅游协会、北京旅游学院、北京旅游学会、中国旅游学院、北京大学、南开大学、北京医科大学、上海旅游学会特别是同济大学等单位的大力支持。在此，我们一并致以深切的谢意。

《旅游文化丛书》

编辑委员会

1989.11.11

《旅游文化丛书》

目 录

旅游经济学

岭南文化

旅游心理学

导游艺术

旅行社经营管理

旅游饭店经营与管理

民俗学与民俗旅游

旅游营销学

中国旅游史

旅游商品开拓

旅游资源鉴赏开发

旅游医学

旅游美学

旅游法学

旅游管理学

西方旅游业

作者简介

王立钢 1934年生,1955年毕业于华东政法学院,1957年毕业于北京政法学院研究生班。现为中国旅游学院教授,旅游科学研究所所长,《中国旅游大全》主编。著有《中国旅游经济学》、《中国旅游管理学教程》、《中国经济法》等10本著作和近百篇文章,其中《旅游法学》一书填补了国内空白。《旅游管理学》系与副教授张宝玉、讲师浦秀贤合著。

张宝玉 中国旅游学院副教授。

浦秀贤 中国旅游学院讲师。

前言

1984年，我们曾经为中国旅游函授大学组织写作了一部《中国旅游管理学讲义》，作为导游系和秘书系的教材。1986年，在听取各方面意见的基础上，我们将讲义的内容作了补充修改，增加了旅游目标管理、旅游预测决策管理和旅游质量管理3章，改名为《中国旅游管理学教程》，由旅游教育出版社出版。中国旅游学院、桂林旅游专科学校、中华社会大学，河南省、福建省、山西省、四川省等旅游行政管理部门，都曾将“讲义”和“教程”当作教材，进行旅游专业学生和在职旅游干部的培训。

1987年、1988年，我们受组织委托参加了《当代中国旅游业》一书的写作和编辑总纂工作。回顾总结新中国旅游业40年发展历史进程，深感中国旅游业的管理积累了许多宝贵的成功经验，也有一些可资鉴戒的失败教训。尤其是旅游业为一个国际性的行业，如何立足中国，放眼世界，把中国旅游管理的特色和国外旅游发达国家的有益做法结合起来，是非常值得研究和探讨的问题。而这也正是我们写作《旅游管理学》的动机和愿望。在这种思想的指导下，我们对《中国旅游管理学》讲义和教程进行了重新构思，吸收了《当代中国旅游业》一书的大量资料，研究了世界主要旅游发达国家的情况，将《旅游管理学》分成总、管理过程、部门管理、业务管理4篇，共25章，对全书章节体系和各章结构内容进行了改写。

在《旅游管理学》的写作过程中，我们得到深圳大学国际文化系郁龙余老师、北京旅游学院张践副教授、中国旅游学院旅游科学研究所专家教授的指导帮助。书稿写成之后，又得到北京大学经济学院肖灼基教授和王茂湘副教授的审查评定。在

此，我们谨致深切的谢意！

由于旅游管理学是一个新兴的学科，我们的旅游理论水平和业务水平有限，写作时间比较仓促，书中难免存在错误和缺点，恳请读者和有关专家批评指正，以便修订。

第一下... 1801
2821... 作者... 1989年12月...
... 1987年...
... 1988年...
... 1989年...
... 1990年...
... 1991年...
... 1992年...
... 1993年...
... 1994年...
... 1995年...
... 1996年...
... 1997年...
... 1998年...
... 1999年...
... 2000年...
... 2001年...
... 2002年...
... 2003年...
... 2004年...
... 2005年...
... 2006年...
... 2007年...
... 2008年...
... 2009年...
... 2010年...
... 2011年...
... 2012年...
... 2013年...
... 2014年...
... 2015年...
... 2016年...
... 2017年...
... 2018年...
... 2019年...
... 2020年...
... 2021年...
... 2022年...
... 2023年...
... 2024年...
... 2025年...

目 录

第一篇 总 论

- 第一章 旅游管理学的研究对象和方法…………… (1)
 - 第一节 旅游管理的概念…………… (1)
 - 第二节 旅游管理学的研究对象…………… (5)
 - 第三节 旅游管理学与有关学科的关系…………… (6)
 - 第四节 旅游管理学的研究方法…………… (9)
- 第二章 旅游管理的性质和任务…………… (12)
 - 第一节 旅游管理的性质…………… (12)
 - 第二节 旅游管理的职能…………… (13)
 - 第三节 旅游管理的任务…………… (17)
 - 第四节 旅游管理的方法…………… (18)
- 第三章 旅游管理原则和体制…………… (25)
 - 第一节 旅游管理原则…………… (25)
 - 第二节 旅游管理体制…………… (31)

第二篇 旅游管理过程

- 第四章 旅游企业的目标管理…………… (36)
 - 第一节 旅游企业管理目标的特点…………… (36)
 - 第二节 旅游企业管理目标的确定…………… (41)
 - 第三节 旅游企业管理目标的实现…………… (43)
- 第五章 旅游预测管理和决策管理…………… (47)
 - 第一节 旅游预测管理的作用…………… (47)
 - 第二节 旅游决策管理的内容…………… (52)
 - 第三节 正确进行旅游决策…………… (56)
- 第六章 旅游经济计划管理…………… (61)

目 录

第一节	旅游计划管理的作用	(61)
第二节	旅游计划管理的原则	(62)
第三节	旅游业计划管理的任务	(65)
第四节	旅游业的综合平衡	(67)
第七章	旅游信息管理	(70)
第一节	旅游信息的作用	(70)
第二节	旅游信息系统的结构	(74)
第三节	旅游信息系统的有效运行	(79)
第八章	旅游经济监督	(86)
第一节	旅游经济监督的职能	(86)
第二节	旅游经济监督的内容	(91)
第三篇	旅游部门管理	
第九章	旅行社管理	(97)
第一节	旅行社管理的重要性	(97)
第二节	旅行社管理的职能	(99)
第三节	旅行社宏观管理的内容	(103)
第十章	旅游饭店管理	(108)
第一节	旅游饭店管理的特点	(108)
第二节	旅游饭店管理的任务	(111)
第三节	旅游饭店星级管理	(113)
第十一章	旅游商店管理	(121)
第一节	旅游商店管理的任务	(121)
第二节	旅游商品货源组织管理	(124)
第三节	旅游商品销售管理	(128)
第四节	旅游商品储运管理	(132)
第十二章	旅游交通运输管理	(135)
第一节	旅游交通运输管理的概念	(135)
第二节	旅游交通运输管理的原则	(136)
第三节	旅游交通运输管理机构	(140)

(011) 第四节	旅游交通运输业务管理	·····	(144)
(012) 第十三章	旅游文物管理	·····	(148)
(013) 第一节	旅游文物管理的任务	·····	(148)
(014) 第二节	旅游文物管理的原则	·····	(150)
(015) 第三节	考古发掘和文物使用管理	·····	(153)
(016) 第四节	旅游文物商品销售管理	·····	(156)
(017) 第十四章	旅游风景名胜管理	·····	(160)
(018) 第一节	风景名胜管理的任务	·····	(160)
(019) 第二节	风景名胜管理的内容	·····	(163)
(020) 第三节	风景名胜区的旅游管理	·····	(169)
(021) 第十五章	旅游出入境管理	·····	(174)
(022) 第一节	旅游出入境管理的任务	·····	(174)
(023) 第二节	旅游出入境管理的原则	·····	(176)
(024) 第三节	出入境业务管理	·····	(178)
(025) 第十六章	旅游汇兑管理	·····	(185)
(026) 第一节	旅游汇兑管理的任务	·····	(185)
(027) 第二节	旅游外汇管理的方针	·····	(187)
(028) 第三节	旅游留成外汇额度管理	·····	(191)

第四篇 旅游业务管理

(029) 第十七章	旅游人力资源管理	·····	(194)
(030) 第一节	旅游人力资源管理的重要性	·····	(194)
(031) 第二节	旅游人才结构及其管理	·····	(196)
(032) 第三节	旅游人力资源的开发途径	·····	(203)
(033) 第十八章	旅游物质资源管理	·····	(205)
(034) 第一节	旅游物质资源管理的任务	·····	(205)
(035) 第二节	旅游物资的供需平衡	·····	(207)
(036) 第三节	旅游物资的供销管理	·····	(209)
(037) 第十九章	旅游财力资源管理	·····	(217)
(038) 第一节	旅游财力资源管理的任务	·····	(217)

目 录

(11) 第三节 旅游财力资源的开发和集聚	(219)
(81) 第三节 旅游财力资源的分配	(222)
(8) 第二十章 旅游科学技术管理	(230)
(02) 第一节 科学技术在旅游业发展中的作用	(230)
(87) 第二节 旅游科技管理的任务	(232)
(02) 第三节 旅游科技引进及其管理	(234)
(0) 第二十一章 旅游市场管理	(239)
(08) 第一节 旅游市场管理的作用	(239)
(80) 第二节 国内和国际旅游市场管理	(241)
(80) 第三节 旅游市场和竞争	(244)
(17) 第四节 旅游市场的调查研究	(246)
(1) 第二十二章 旅游价格管理	(250)
(87) 第一节 旅游价格管理的必要性	(250)
(87) 第二节 旅游价格管理的原则	(252)
(28) 第三节 旅游价格管理制度及机构	(255)
(88) 第四节 旅游差价和优惠价管理	(257)
(5) 第二十三章 旅游质量管理	(260)
(19) 第一节 旅游企业质量管理的意义	(260)
第二节 旅游服务全面质量管理	(264)
第三节 旅游企业质量管理的任务	(269)
(1) 第二十四章 地区旅游管理	(274)
(19) 第一节 地区旅游管理的要求	(274)
(8) 第二节 旅游吸引能力和接待能力的合理分布	(278)
(28) 第三节 旅游中心城市和地区旅游的发展	(283)
(7) 第二十五章 旅游法律管理	(286)
(20) 第一节 用法律办法管理旅游业的特点	(286)
(70) 第二节 用法律办法管理旅游业的方式	(288)
(80) 第三节 用法律办法管理旅游业的内容	(291)
(71) 第四节 用法律办法管理旅游业的内容	(291)
(71) 第五节 用法律办法管理旅游业的内容	(291)

第一篇 总 论

第一章 旅游管理学的研究对象和方法

以旅游资源为凭借、以旅游设施为条件、为人们旅行游览服务的旅游业，是第二次世界大战之后，即20世纪50年代迅速发展起来的新兴经济部门。旅游业一经形成，就面临着管理现代化的社会背景和繁重任务。旅游业要综合地全面应用现代科学技术成果，实现管理组织、管理方式、管理方法、管理手段的现代化，以保证旅游经济能够持续高速地向前发展。据联合国有关人士估计，早在20世纪70年代后期，旅游业已经超过钢铁工业，成为比钢铁工业更大的行业；到20世纪末，国际旅游将超过6亿人次，成为世界各行业中最大的经济部门。所有这些事实都进一步证明，旅游业必须实现现代化管理。

旅游管理学是一个新兴的部门管理科学，它既是管理科学的一个分支，又是旅游科学的组成部分。

旅游管理学，以旅游管理科学的基本原理为指导，从不同国家、不同地区、不同部门、不同企业的旅游管理实际出发，研究旅游管理现象、旅游管理关系以及旅游管理发展变化的规律性，为制定和执行旅游管理的方针政策，提高旅游管理水平，促进旅游事业的发展服务。

第一节 旅游管理的概念

学习和研究旅游管理学，首先必须了解什么是旅游管理、

旅游管理的特点以及旅游管理对发展旅游事业的必要性。

一、旅游管理的定义

旅游管理是指为发展旅游事业而进行的计划、组织、指挥、调节和监督的活动。旅游管理活动，具有多层次、多结构、多方面的内容。它贯彻于旅行游览管理事业的全过程之中。

从旅游管理的过程看，旅游管理活动包括：确立旅游管理目标的活动，建立旅游事业信息系统的活动，进行旅游预测和决策的活动，制定旅行游览事业发展计划的活动，以及对旅游事业发展的监督活动，等等。

从旅游管理的内容看，旅游管理活动包括：旅游人力资源管理活动，旅游物质资源管理活动，旅游财力资源管理活动，旅游科学技术管理活动，等等。

从旅游管理的业务经营看，旅游管理活动包括：旅游资源管理活动，旅游设施管理活动，旅游服务管理活动。旅游资源管理，又可以分为旅游风景名胜管理，旅游文物管理，旅游建设成就管理活动；旅游设施管理，又可以分为旅游交通（包括民航、铁路、公路、水路）管理，旅游宾馆、饭店、餐厅、游乐场所管理活动；旅游服务管理，又可以分为旅游客房服务、餐饮服务、导游服务、司机服务、引导购物服务管理活动，等等。

从旅游管理的体制建立看，旅游管理活动包括：建立和执行旅游事业管理体制的活动，建立和执行旅游部门管理体制的活动，建立和执行地区旅游体制的活动，建立和执行旅游企业管理体制的活动，等等。

从旅游管理的方法手段看，旅游管理活动包括：用行政办法管理旅游事业的活动，用经济办法管理旅游事业的活动，用法律办法管理旅游事业的活动，用思想政治办法管理旅游事业的活动，用科学技术办法管理旅游事业的活动，等等。

二、旅游管理的必要性

旅游管理同国民经济各个部门的管理一样，是社会分工和协作的客观要求。旅游业作为国民经济的一个独立的经济部

门，它是以旅游资源为凭借，以旅游设施为条件，为旅行游览提供服务的社会服务行业。旅游业不仅与国民经济有关的其他部门或行业有着分工和协作的关系，而且旅游业内部各个业务部门和各个旅游地区以及各个旅游企业之间，也有着各种各样的分工和协作的关系。所有这些，都会产生和形成一系列的管理工作。

旅游管理活动的必要性，主要表现在以下几个方面：

1. 旅游业是一个综合性的社会行业

旅行游览活动是一个比较复杂的社会现象，实现旅游必然会涉及经济、政治、文化、历史、地理、法律等等许多社会领域。旅行游览事业经营也必然会涉及到旅游业以及与旅游业有关的各行各业。比如，旅游交通运输，包括民航、铁道、公路、水运部门；旅游资源利用、开发和保护，涉及园林、文物、城乡建设部门；旅游商品供应，涉及商业、轻工、工艺美术、粮油、副食部门；旅游接待工作，涉及邮电、银行、海关、医疗、保险部门，等等。直接经营旅行游览事业的部门，也还分为旅行社、旅游饭店、旅游车船队部门等等。从而可见，旅行游览事业是一个把许多专业化分工比较强的部门和行业综合到一起，开展协作经营，共同形成专业化协作的旅游服务总体。因此，只有在科学管理的基础上，旅游服务工作才能正常运转。

2. 旅游业是一个国际性的服务行业

旅游接待工作，从业务种类划分看，主要包括3种类型：一是组织国内群众在国内进行旅行游览活动，二是组织国内群众去国外进行旅行游览活动，三是接待国外游客到国内进行旅行游览活动。后两项业务活动，都是涉外的业务活动。因此，任何一个国家的旅游业，都面临着既相互联系又相互区别的国内和国际两个旅游市场。组织、计划、指挥、调节和监督国内与国际两个旅游市场的经营，必须加强旅游的管理工作。

3. 旅游业是一个高级一体化经营的社会服务行业

在旅行游览过程中，无论国内旅游者还是国外旅游者，都