

高等学校旅游管理专业课程教材

旅游学

刘 伟 编著



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

高等学校旅游管理专业课程教材

旅游学 (第三版)

■ 旅游学

旅游学概论

旅游规划与开发 (第三版) (配学习卡)

旅游市场营销学 (第二版)

旅游市场营销

旅行社管理 (第三版)

旅游企业人力资源管理

旅游心理学 (第三版)

旅游经济学 (第三版)

旅游管理信息系统 (第三版)

旅游统计学

旅游行政管理 (第三版)

旅游法教程 (第三版)

旅游策划教程

旅游景区管理 (第二版)

旅游地理学

旅游管理专业英语 (第二版)

生态旅游学

饭店管理 (第三版)

现代饭店管理 —— 原理与实务

饭店餐馆集团管理实务

饭店管理实务英语 —— 培训者与培训生之间的对话

前厅与客房管理 (第三版)

前厅管理 (第二版)

客房管理 (第二版)

李天元

刘 伟

李云霞 等

马 勇 等

赵西萍

吴金林

戴 斌 等

赵西萍

刘 纯

田 里

查良松 等

查良松 等

张俐俐

韩玉灵

罗兹柏

郭亚军

冯学钢

段开成

高 峻

蒋丁新

蔡万坤

邹益民

郭淑梅

刘 伟

刘 伟

刘 伟

餐饮管理 (第四版)

导游业务通论

导游业务 (第二版)

模拟导游实务英语教程

会展营销教程

会展概论

会展策划与组织

会展实务

会展信息管理

蔡万坤

黄细嘉

杜 炜 等

姚宝荣 等

刘大可

过聚荣

许传宏

王春雷

俞 华

ISBN 978-7-04-038533-5



9 787040 385335 >

经管课件下载地址: <http://www.hep.com.cn/sem>

定价 39.80元

高等学校旅游管理专业课程教材

旅游学

LUYOUXUE

刘 伟 编著



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容简介

本书分为导论、旅游业、旅游业管理、旅游业的可持续发展四大部分。在内容方面注重理论联系实际,力求使读者通过本书的学习,将旅游理论与旅游实际工作结合起来,解决旅游业发展中的实际问题。本书还包含了旅游业发展的最新动态和旅游理论研究的最新成果,如旅游业的可持续发展理论、旅游目的地营销理论、旅游统计理论与实践等。本书在编写形式上力求创新,每章内容前都有与本章内容相关的开章导图,具有很强的视觉冲击力。书中还插入了很多作者亲自拍摄的有关旅游方面的图片,整个教材图文并茂,可读性强。

本书可作为高等学校旅游管理专业学生教材,也可作为旅游行业从业人员的参考资料。

图书在版编目(CIP)数据

旅游学 / 刘伟编著. --北京: 高等教育出版社,

2014.1

ISBN 978-7-04-038533-5

I. ①旅… II. ①刘… III. ①旅游学-高等学校-教材 IV. ①F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 229653 号

策划编辑 张欣
插图绘制 尹莉

责任编辑 张欣
责任校对 杨凤玲

封面设计 张楠
责任印制 张泽业

版式设计 王莹

出版发行 高等教育出版社
社址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
印刷 北京市四季青双青印刷厂
开本 787mm×1092mm 1/16
印张 25
字数 610 千字
购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
版 次 2014 年 1 月第 1 版
印 次 2014 年 1 月第 1 次印刷
定 价 39.80 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究

物 料 号 38533-00

刘伟,广州市优秀专家(享受政府特殊津贴),教育部工商管理类专业教学指导委员会、《中国饭店》杂志社等单位授予的“全国旅游院校最具影响力十大名师”,广东省饭店星评员,广东金融学院国际旅游与经济管理研究所所长、教授,西北大学、华南理工大学、华南师范大学等客座教授和兼职教授。先后毕业和就读于浙江大学旅游系、西北大学旅游系以及南开大学、中山大学。

先后在瑞士洛桑酒店管理学院、加拿大多伦多大学等做访问学者,并在美国、法国、德国、荷兰等欧美国家考察旅游与酒店业。先后担任首届“中外酒店高峰论坛”大会特邀主讲嘉宾及大会主持、世界遗产解说国际委员会委员、“中国翻译工作者协会”会员、国家银领专家咨询委员会委员、“世界酒店联盟”暨“世界酒店领袖中国会”常务理事兼副秘书长、广东地区酒店总经理联谊会常务理事兼国内多家高星级酒店、度假村管理顾问、广东第三产业研究会副秘书长。

先后担任广州东方酒店管理培训中心副主任、广州才俊培训公司总经理、康城建国国际酒店(5星,中国饭店金星奖获得者)副总经理、北京长实国际酒店管理公司(中美合资)副总经理、《中外酒店》(香港)杂志客座编委,并应邀担任《酒店职业经理人》、《酒店培训服务》杂志编委,《酒店资源》杂志常务副总编,美国康乃尔大学《康乃尔酒店管理季刊》(Cornell Hospitality Quarterly)(SSCI)、英国《旅游管理》(Tourism Management)(SSCI)等国际旅游学术期刊特约审稿人。

学术成就:在商务印书馆、高等教育出版社、中国旅游出版社等国内著名出版社出版专著、译著、教材等37部(其中,自己主编、专著、译著25部)。与田玉堂先生编著的《HCM国际酒店管理模式》、《21世纪瑞海姆国际旅游度假村经营模式》等,以先进的管理模式和超前的管理理念,在国内业界引起广泛的影响和高度的评价,被国内众多高星级酒店和度假村老总们收藏为案头必备的酒店和度假村经营宝典。所著《旅游学》(广东旅游出版社)等被国内多所大学选定为“考研指定参考书目”。主持《广东建设“全国旅游综合改革示范区”政策研究》(广东省政府重大决策课题)等多项省部级课题。此外,还在世界著名旅游学术刊物《Tourism Management》(英国)等国内外刊物、报纸上发表论文100余篇。

● ● 写给投身旅游业的当代大学生们

一、旅游业是全球第一大产业

以前,人们常说,旅游业是一个朝阳产业。说它是朝阳产业,表达了三层含义:一,它是个新兴产业;二,还属于比较稚嫩的产业;三,具有广阔的发展前景。

的确,尽管人类的旅行活动已有了几千年的历史,但旅游业的产生却只有短短 170 多年的历史。1841 年 7 月 5 日,英国托马斯·库克组织的旅行活动,标志着近代旅游业的产生,与传统的农业、工业等相比,旅游业确实是一个后起、新兴的产业。而且,在它产生后的 100 年里,旅游活动还一直只是少数人的活动,与传统的农业、工业相比,旅游业的规模和作用,甚至可以忽略不计。

然而,第二次世界大战以后,在和平的环境下,在世界经济高速发展的背景下,旅游业经历了爆炸式发展。据联合国有关部门统计,到 1992 年,旅游业已先后超过钢铁业、汽车业等传统产业,发展成为全球最大的产业!

进入 21 世纪后,旅游业在社会进步、经济发展、交通革命、信息技术进步等多重因素的推动下,更是插上了腾飞的翅膀,全世界的旅游人数和旅游收入成倍地增长。据“世界旅游组织”统计,1950 年世界各国接待国际旅游者 2 530 万人次,国际旅游收入 21 亿美元。而到了 2010 年,国际旅游者人数和国际旅游收入分别跃升至 9.4 亿人次和 9 190 亿美元,分别是 1950 年的 37 倍和 438 倍。

因此,无论从规模还是影响上来看,旅游业已不再是原来意义上的朝阳产业了,而是如日中天、具有无限发展前景的支柱产业。

二、投身旅游业:海阔任鱼跃

(一) 旅游业为人们提供了广泛的就业机会

作为全球第一大产业,旅游业也是吸纳就业的大户。据“世界旅游组织”统计,全球每 10 个就业岗位就有 1 个与旅游有关。旅游从业人员中既有高级管理、服务和技术人才,也有大量从事种植、运输、餐饮、绿化、保洁等基础性服务的一线员工。以中国为例,目前全国旅游直接或间接的就业已达 6 000 多万人,相当于全国就业总数的 7.8%。根据旅游扩大就业的发展规划,未来 10~15 年,全国旅游业将新增就业岗位约为 4 000 万个,年均增加的直接就业约 70 万人,带动的间接就业约 350 万人,届时旅游就业总量将达 1 亿人左右。

(二) 中国旅游业:发展前景广阔

旅游业具有极其广阔的发展前景,特别是在中国,旅游业在国民经济和社会发展中具有非常

重要的地位,并受到各级政府的高度重视。

1. 中国已成为世界旅游大国

就中国而言,尽管旅游业起步较晚,但发展成绩斐然。到2010年,中国入境过夜旅游人数已达5 566万人次,先后超过英国、意大利、西班牙,仅次于法国和美国,排名世界第三位;旅游外汇收入458亿美元,居世界第四,成为世界旅游大国。

在国际入境旅游发展的同时,我国国内旅游也蓬勃发展,出现了国际入境旅游和国内旅游并行发展的新局面。2010年,我国国内旅游人数已达21亿人次,国内旅游收入达1.26万亿元人民币(见图1)。

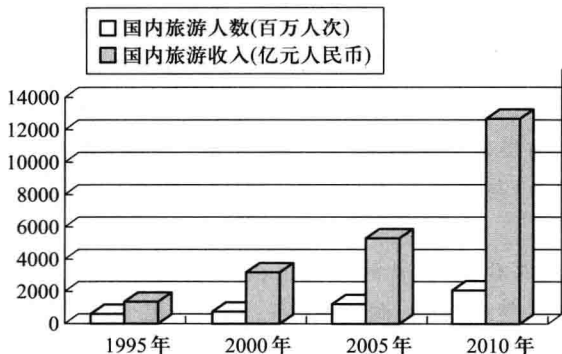


图1 中国国内旅游业发展情况(1995—2010年)

随着我国经济的发展和国力的增强,从20世纪90年代开始(1990年10月中国政府开始允许中国公民自费出国),我国的出境旅游开始起步,并得到高速发展。2000年,我国出境旅游人数和接待外国人数均首次超过1 000万大关,分别达到1 047万人次和1 016万人次。可喜的是,在这一年,我国出境旅游人数首次超过了外国入境旅游人数,标志着我国旅游业在跨入新的世纪后,进入了新的发展阶段。2003年,中国出境旅游人数首次超过日本,成为亚洲第一大客源国。2010年,我国出境旅游人数则达到5 739万人次(见图2)。

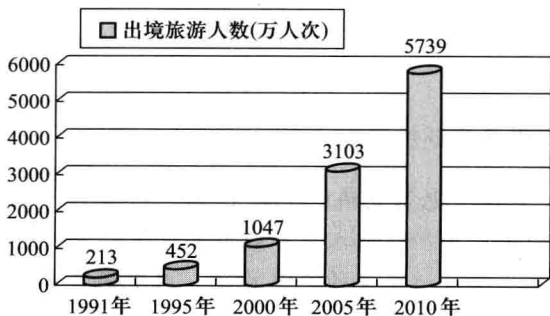


图2 中国居民出境旅游情况(1991—2010年)

2. 旅游业已成为我国战略性支柱产业

2009年,国务院在《关于加快发展旅游业的意见》(以下简称《意见》)中,首次提出要把旅游业培育成“国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”,从国家战略的层面

大力发展旅游业。

《意见》提出未来几年我国旅游业的发展目标是:到2015年,旅游市场规模进一步扩大,国内旅游人数达33亿人次,年均增长10%;入境过夜游客人数达9000万人次,年均增长8%;出境旅游人数达8300万人次,年均增长9%。旅游消费稳步增长,城乡居民年均出游超过2次,旅游消费相当于居民消费总量的10%。经济社会效益更加明显,旅游业总收入年均增长12%以上,旅游业增加值占全国GDP的比重提高到4.5%,占服务业增加值的比重达到12%。每年新增旅游就业50万人。旅游服务质量明显提高,市场秩序明显好转,可持续发展能力明显增强,力争到2020年我国旅游产业规模、质量、效益基本达到世界旅游强国水平。

3. “国民旅游休闲计划”,助推旅游跨越式大发展

2009年年初,在全国旅游工作会议上,国家旅游局首次提出了“国民旅游休闲计划”的概念。随后,国家旅游局宣布支持有条件的地区先行先试,并确定了广东、浙江、山东、江苏四省为试点地区。同年2月21日,广东省率先出台了《关于试行广东省国民旅游休闲计划的若干意见》,随后浙江、山东等省迅速跟进。江西、北京虽非试点地区,但也相继制订了计划。其他省市虽无成形方案推出,但都在积极酝酿之中。到2009年12月1日,《国务院关于加快发展旅游业的意见》出台,其中明确提出制订《国民旅游休闲纲要》。随后,很多省市迅速跟进,提出了多项政策,大力推进国民旅游休闲计划。包括:①让国民旅游休闲计划覆盖各个群体;②对国民休闲旅游实施多项优惠和福利政策措施;③鼓励弹性安排带薪休假;④创建国民旅游休闲示范单位,对城乡居民参与国民旅游休闲活动提供便利服务和各种优惠;⑤推出具有旅游服务、金融服务、统计分析、信息服务、会员管理五大功能的国民旅游休闲卡,采取系列优惠福利措施等。

毫无疑问,以上政策的出台和国民旅游休闲计划的实施,将促进并带动我国旅游业实现跨越式发展。

三、对旅游业的几个认识误区

(一) 旅游行业:并非低人一等

在很多人的潜意识里,认为旅游行业是一个“服侍人”的行业,在旅游行业就业是“低人一等”。这种观念是非常错误的,是对现代旅游业的一种误读。作为满足人民群众日益增长的物质文化需要的一个重要民生产业,现代旅游业承载了使人们愉悦、让社会和谐的重大使命,而使使命能否履行,取决于从业人员的素质。现代旅游业对从业人员提出了越来越高的素质要求,尤其是对于关键岗位的从业人员,更是要求具有较高的职业素养、扎实的专业知识和精湛的职业技能。发展旅游业,人才要先行,因此,从旅游企业、大专院校到各级政府,都非常重视培养和选拔符合现代旅游业发展需要的高素质人才。例如,杭州市曾以市政府的名义,公开发文通报表扬杭州市“金牌导游员”,充分说明了各级政府对旅游业以及旅游工作者的高度重视和关心。

(二) 旅游行业:不只需要服务人员

很多人认为,从事旅游业就是铺床、叠被子,端盘子、洗碗。事实上,除了旅行社、旅游饭店、旅游景区等传统旅游企业外,旅游工作还包括从事现代化旅游企业经营、旅游企业管理、旅游行

政管理、旅游规划、旅游策划、旅游科学研究等。另外,很多新型旅游企业需要多种类型的旅游人才,特别是现代旅游IT人员和旅游金融人才,因此,旅游院校毕业生具有广泛的就业渠道,只要具备良好的素质,加上个人的努力,旅游专业的学生,前程似锦!

(三) 旅游行业:待遇并不低

很多人对旅游业存在认识上的误区,认为旅游业工作辛苦、待遇低,不愿意从事旅游工作。其实,旅游从业人员的待遇并不低,只是和其他许多行业一样,不同岗位之间的待遇“级差大”。但那些真正拥有高素质、高技能的从业人员,总能在这个行业中持续发展,走向关键岗位或管理岗位,获得令人满意的回报。以酒店为例,从普通服务员到总经理,待遇相差很大。尽管做服务员可能是绝大多数旅游院校毕业生必须经过的阶段,而拥有专业知识和技能的优秀的旅游专业毕业的学生,其职业生涯不可能永远停留在服务员层次上,做服务工作只是他们职业生涯的起点。一旦进入管理阶层(只要个人努力,这是很容易的事情,特别是在当前旅游从业人员短缺的时期),他们的待遇水平将得到大幅提升。

正因为旅游业具有如此广阔的发展前景和广泛的就业机会,所以投身旅游业,大有可为。在旅游行业,只要掌握了旅游业的专业知识和专业技能,具备了“旅游人”的职业素质,就可以大展宏图,实现人生价值。事实上,当前,我国酒店业及旅游业人才奇缺,不仅是旅游服务人员,旅游企业的中高层管理人员更是青黄不接,这正是旅游专业学生不可多得的历史机遇。

四、旅游行业:绅士和淑女的摇篮

有一位酒店管理人员曾深有感触地说:“我女儿今年高考,问我报考什么专业。我毫不犹豫地对她讲,报旅游专业。”我问她为什么,她说,我不期望我女儿将来成就多大的事业,但搞旅游的人会有与众不同的气质,我希望我女儿成为受人尊重的“淑女”!

旅游行业是培养绅士和淑女的摇篮。从事旅游工作要有良好的外部形象,注重仪表仪容,讲究礼节礼貌,有较强的人际沟通能力,具备这些素质的人,一定会成为社会上受人尊重的人群。正如国际顶级酒店管理集团丽思-卡尔顿酒店管理公司的服务理念:We Are Ladies and Gentlemen Serving Ladies and Gentlemen(我们是为绅士和淑女们服务的绅士和淑女)。以绅士和淑女的姿态为客人提供服务,不仅展示了旅游从业人员的素质,也会受到所有客人的尊重。

五、旅游学:帮你打开通向旅游业的第一扇门

旅游学是对人类旅游活动及旅游产业的总体介绍,是旅游专业的入门课程。如果把“旅游学”比作一片森林,那么,其他专业课程就如同这片森林里的一棵棵大树。通过“旅游学”的学习,旅游专业的学生了解了旅游业的基本概念,旅游业的性质、特点,旅游活动及旅游业的内涵和外延,旅游业的发展模式,旅游政策和旅游法规,国内外旅游管理体制以及未来旅游业的发展趋势,从而对现代旅游业有了一个总体的认识,继而对进一步学习其他专业的课程奠定基础,并起到导向作用。如果不开设旅游学课程,或者不学习旅游学,学生对旅游业的认识将是片段式的、不完整的。毕业后,其知识结构将是不全面、不系统的,从而不可能成为旅游专业的合格人才。

旅游学还是其他专业课程的引路者。旅游学在旅游专业学生面前展示了旅游业的一片天地。通过瞭望这片田野,学生可以发现自己的兴趣所在,进而确定未来学习和深入研究的重点以及进行自己的职业生涯规划:或者从事现代化酒店管理,或者进入旅行社;或者从事旅游规划,或者进行旅游景区开发;或者从事旅游行政管理,或者进行旅游学术研究……

最后,我想用美国希尔顿酒店管理学院院长约翰·博文先生在为本人《前厅与客房管理》(北京,高等教育出版社,2012)一书所作的“序”中的一段话结束这段文字:

“作为中国酒店管理专业的大学生,你们正在一个伟大的国家进入一个伟大的行业。酒店业为你们提供了不同的工作。如果你喜欢与数字打交道,你可以从事酒店收益管理或会计工作;如果你喜欢创新,酒店餐饮或事件管理可以为你提供创新的机会;如果你喜欢与人打交道,总台管理和销售可能是你喜欢的工作;对于喜欢细节的同学来说,客房管理可能是你喜欢的部门和领域。无论你喜欢做什么,你都可以在酒店找到适合你的工作。事实上,北美及欧洲的酒店业已经成熟,增长缓慢,而中国的酒店业正处于繁荣发展的时期,世界上没有一个比在中国从事酒店业更好的地方。中国对于训练有素的酒店经理人的需求是巨大的,作为中国从事旅游与酒店管理专业的大学生,你们的前程无比远大!”

中国酒店业是中国旅游业的一个分支,它是更为广阔的一片天地,所以这段话对于打算投身于旅游行业的学生们来说,也是很有指导意义的。记住:你们正在一个伟大的国家进入一个伟大的行业!

刘 伟

2013年除夕夜

于广州雅居乐花园

14年前,本人出版了一本著作《旅游学》(广东旅游出版社,1999),该书是我国旅游学研究领域的一本奠基性著作,出版后受到业内专家的普遍好评。因为封面为红色,有业内专家称之为“红宝书”。当时发行量已近10万册,国内很多知名大学将其推荐为旅游管理专业研究生入学考试的指定参考书。后来,本人虽想对其加以修订以回报读者的意愿,但由于工作繁忙,终未付诸实践。多年来,这一直是本人一桩未了的心事,而且随着时间的推移,这一心事越来越沉重,对其进行修订的愿望也越来越强烈。直到今年,本人才下定决心,放下手中其他工作,静下心来,对其认真修订,以了却心中多年的愿望。

客观而言,尽管《旅游学》一书出版后受到大家的普遍好评,但回过头来看,毕竟10多年过去了,在知识经济、互联网技术、交通革命等的推动下,国际、国内旅游业都发生了重大变化,人们对旅游的研究和认识也有了更进一步的发展,《旅游学》的一些内容已经过时,体系结构也需要调整、补充和更新。

一、本次修订的背景

本次修订是在国家将旅游业定位为“国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”(国务院2009年41号文《关于加快发展旅游业的意见》)和大力发展“国民休闲旅游计划”的大背景下进行的。

二、本次修订的指导思想

(一) 本科教材导向

本次修订将以本科用教材导向为指导方针,按照本科教材的需要和国家对旅游本科高等教育的要求加以修订,适当减少研究性的内容,增加知识性的内容。

本次修订是在国家教育改革的背景和《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》出台的大背景下进行的。根据党的十七大关于“优先发展教育,建设人力资源强国”的战略部署,2010年,国家出台了《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》(以下简称纲要)。《纲要》提出要把教育摆在优先发展的战略地位,把改革教学内容、方法、手段等在内的创新作为教育发展的强大动力。就高等教育而言,要把全面提高高等教育质量作为高等教育发展的核心任务,把促进人的全面发展、适应社会需要作为衡量教育质量的根本标准。

教材建设历来是提高教学质量的重要环节,《纲要》特别提出要“加强课程教材等的基本建设”。依据上述指导方针,本次修订通过内容、体例等设计,着力优化学生的知识结构,丰富社会实践,强化能力培养。着力提高学生的学习能力、实践能力、创新能力和分析问题、解决问题的能力,努力培养应用型、复合型、技能型、创新型人才,使学生在掌握专业知识的同时,学会做人做

事,主动适应社会,开创美好未来。

(二) 反映旅游业发展的最新动态和旅游理论研究的最新成果

过去几年,在经济、交通以及以互联网为代表的科学技术快速发展的大背景下,出现了智慧旅游、旅游团购、邮轮旅游、游艇旅游、房车旅游、露营旅游、自驾车旅游、探险旅游、文化旅游等旅游新业态,以及出现了旅游微博等旅游营销新概念,与此同时,公民对旅游服务质量提出了新的、更高的要求,从而对旅游管理体制、管理方法提出了挑战。而反映这些新内容和现代旅游的特征,都将成为本次修订的指导思想。

此外,本次修订还将反映近年来国内外旅游理论的最新研究成果。如旅游业的可持续发展理论、旅游目的地营销理论、旅游统计理论与实践等。

三、修订的主要内容

本次修订的主要内容包括:

(一) 重新拟订教材的体系结构

将原来的七大部分,按照旅游学研究的逻辑,精简压缩为“四大部分”,即:

第一部分:导论(第一章 旅游;第二章 旅游的主体——旅游者;第三章 旅游的客体——旅游资源)。

第二部分:旅游业(第四章 认识旅游业;第五章 旅游业的构成;第六章 当代旅游新业态;第七章 旅游业的影响)。

第三部分:旅游业管理(第八章 旅游业宏观管理;第九章 旅游统计)。

第四部分:旅游业的可持续发展(第十章 旅游业发展规划;第十一章 旅游目的地营销;第十二章 旅游业的可持续发展)。

(二) 增加了两章的内容

本次修订,不仅对原书的所有章节都进行了更新和补充,而且根据国内外旅游业发展的实际,增加了很多内容,使得教材内容更加先进、丰满。

新增加的两章的内容是:

第六章:当代旅游新业态。内容包括:生态旅游、旅游分时度假、租赁度假与换房度假、旅游综合体、旅游金融、旅游电子商务。

第九章:旅游统计。包括旅游卫星账户方面的内容。

(三) 增加了近 10 节的内容

包括:

1. 旅游业利益相关者与旅游业的可持续发展

在旅游业的可持续发展一章中,专门设立了“旅游业利益相关者与旅游业的可持续发展”一节,以突出在旅游业的可持续发展,旅游业利益相关者利益协调的重要性,特别是旅游开发商与

原住民之间利益的协调尤其重要。

2. 现代旅游的特征

从旅游资源、旅游产品、客源市场、旅游活动范围、科技支撑、旅游经营、产业队伍、产业形态、管理方式、旅游产业地位、旅游交通以及旅游与自然环境的关系等方面,对旅游产业的特征进行了研究。

3. 现代旅游的种类

为了使学生全面了解现代旅游,本书在第一章中,增加了“现代旅游的种类”一节,重点介绍了邮轮旅游、游艇旅游、奖励旅游、乡村旅游、黑色旅游、自驾车旅游、露营旅游等现代旅游新业态。

4. 旅游者及旅游从业人员的素质修养方面

随着旅游业的发展,旅游者的素质修养及旅游从业人员的素质要求和职业道德问题变得越来越突出,作为旅游专业的学生和未来的旅游从业者,了解这方面的知识和内容,具有重要的现实意义。因此,有必要在旅游学概论中加以论述。本教材在第一章的第六节和第四章的第三节分别增加了这一方面的内容,这也是本书的一个创新之处。

5. 旅游业的危机管理

旅游业是个十分脆弱的行业,各种政治、经济、自然灾害等因素都可能对旅游业造成打击,因此,研究旅游业的危机管理十分重要。

6. 旅游景区解说系统

旅游解说是旅游开发中的重要内容,在国外理论和实践中都得到业内的高度重视,但在我国才刚刚在理论界有人认识到这一问题。因此,有必要在旅游学研究中加以介绍和论述。本书在第十章“旅游业发展规划”中,增加了“旅游景区解说系统”一节的内容。

7. 旅游目的地节庆营销和网络营销

本次修订,将原“旅游市场营销”一章改为“旅游目的地营销”,并根据旅游发展的现状,增加了两节的内容,即旅游目的地节庆营销和旅游目的地网络营销。

(四) 压缩了部分章节

在增加内容的同时,也对原书中的某些章节进行了压缩,使得教材体系更加均衡、更加科学合理。例如,“旅游政策和旅游法规”不再独立成章,而是将这部分内容并入“旅游业宏观管理”一章。另外,在原书中,将旅游饭店、交通、旅行社分别作为一章加入论述,而在新书中则将这几部分内容压缩为一章。

四、新教材的主要特点

本书修订后,《旅游学》一书将具有以下特点:

- (1) 内容更加全面、系统、先进。
- (2) 体系更加严密、科学、合理。
- (3) 逻辑更加清晰。
- (4) 形式新颖、独特。

本书在编写形式上力求标新立异,每章内容前,都有与本章内容相关的彩色开章导图,具有

很强的视觉冲击力,由此导入本章正文。另外,书中还插入了很多作者亲自拍摄的来自旅游业的图片,整个教材图文并茂,可读性强。

(5) 更适合用作大学教材。① 每章都增加了与该章内容密切相关的开章导图,并在章的末尾增加了本章小结、复习思考题、案例分析、拓展阅读和本章参考网站。② 突出了案例教学。为了帮助学生更好地理解相关理论,教材中加入了很多来自旅游业界的案例,使得教材更加鲜活。③ 合理把握了教材的理论深度。作者具有多年的教材编写经验,所编多部教材被评为国家级“十五规划教材”、“十一五规划教材”,在编写中合理地把握作为本科教材的理论深度。在确保教材具有一定理论深度的前提下,尽量使用浅显易懂的语言和平实的写作风格,使学生在轻松的状态下,掌握旅游学知识。④ 在编写中,有意增加了一些扩展性的内容,以增强学生的学习兴趣,扩大学生的知识面。

(6) 吸收了国内外最新研究成果,力求反映旅游学的最新研究动态。

(7) 注重理论联系实际,力求使读者通过本书的学习,将旅游理论与旅游实际工作结合起来,解决旅游业发展中的实际问题。大量案例的使用,是本书的一大特点。

五、作者对“旅游学”课程的认识

“旅游学”是旅游专业的入门课程,也是旅游专业的基础课,被喻为旅游专业所有课程中的“宪法”。因此,旅游学这门课程具有高度综合性、概括性的特点,对其他专业课程的设置具有指导性的作用。从某种意义上讲,旅游专业其他专业课程都是对旅游学这一课程某一方面内容的深入研究。

旅游学是旅游专业的专业必修课,是旅游专业学生必须掌握的基本知识,它与其他专业课程的关系是森林与树木的关系。学好旅游学,可以体现旅游专业学生的综合素质。

由于“旅游学”具有综合性的特点,在不同程度上涉及旅游经济学、旅游管理学、旅游历史、旅游地理、旅游文化等专业课程,这就为旅游学的编写带来一定的困难。在编写过程中,我们遵循的原则是:

(1) 挖掘其他课程没有涉及的、而又在书中应该予以反映的内容,以丰富旅游学这一课程的内涵和外延。

(2) 在专业课程中需要深入研究的内容,在书中予以高度概括,以体现这门课程的性质。

尽管这样,“旅游学”中的某些内容还会与有关专业课的内容出现某种程度的重复,这就需要这门课的任课教师根据本学校、本专业开设课程的实际情况,对旅游学的教学内容予以调整,做一些技术性的处理。如已开设饭店管理和旅行社管理课程的学校和专业,在“旅游学”中就可以不讲或少讲这部分内容。

本次修订参考了大量文献资料,在此向有关作者和专家深表谢意。此外,还要感谢我的学生雷凌云,她为本书制作了精美的课件供广大教师使用。

最后,也是最重要的,鉴于作者认识水平有限,教材不足之处在所难免,真诚地期待使用本教材的旅游院校师生随时与作者沟通,提出宝贵意见,使得教材再版时更加完善。本人的电子邮箱为:weiliuw@163.com。

刘 伟

2013年2月

于广东金融学院

第一部分 导 论

第一章 旅游	3
第一节 旅游与旅游学	4
第二节 旅游活动发展史	6
第三节 现代旅游的特征	13
第四节 现代旅游的种类	16
本章小结	30
复习思考	30
案例分析	31
拓展阅读	32
本章参考网站	33
第二章 旅游的主体——旅游者	34
第一节 旅游者:基本概念	35
第二节 旅游者:产生条件	37
第三节 旅游者:旅游动机	40
第四节 旅游者:流动规律	44
第五节 旅游者:权利和义务	49

第六节 旅游者:素质修养	51
本章小结	56
复习思考	57
案例分析	57
拓展阅读	58
本章参考网站	59

第三章 旅游的客体——旅游资源

第一节 旅游资源及其特点	61
第二节 旅游资源分类	63
第三节 旅游资源评价	71
第四节 旅游资源开发	74
本章小结	78
复习思考	78
案例分析	78
拓展阅读	80
本章参考网站	83

第二部分 旅 游 业

第四章 认识旅游业	87
第一节 旅游业及其性质	88
第二节 旅游业的特点	91
第三节 旅游从业人员的素质要求	94
本章小结	97
复习思考	97
案例分析	97
拓展阅读	98

第五章 旅游业的构成	100
第一节 旅游中介服务	101
第二节 旅游交通服务	116
第三节 旅游住宿服务	128
第四节 旅游商品生产服务	139
本章小结	144
复习思考	145
案例分析	145
拓展阅读一	146

拓展阅读二	148	拓展阅读	188
本章参考网站	151	本章参考网站	192
第六章 当代旅游新业态	152	第七章 旅游业的影响	193
第一节 生态旅游	153	第一节 旅游业的经济影响	194
第二节 旅游分时度假	158	第二节 旅游业的社会影响	198
第三节 租赁度假与换房度假	165	第三节 旅游业的文化影响	202
第四节 旅游综合体	167	第四节 旅游业的环境影响	205
第五节 旅游金融服务	172	本章小结	207
第六节 旅游电子商务	179	复习思考	207
本章小结	185	案例分析	207
复习思考	187	拓展阅读	208
案例分析	187	本章参考网站	208

第三部分 旅游业管理

第八章 旅游业宏观管理	211	案例分析二	260
第一节 国家旅游管理体制	212	拓展阅读一	262
第二节 旅游业行业组织	218	拓展阅读二	264
第三节 旅游业行业管理	224	本章参考网站	266
第四节 旅游政策	230	第九章 旅游统计	268
第五节 旅游法规	238	第一节 我国旅游统计	269
第六节 旅游业危机管理	252	第二节 旅游卫星账户	271
本章小结	259	本章小结	274
复习思考	259	复习思考	275
案例分析一	260	案例分析	275

第四部分 旅游业的可持续发展

第十章 旅游业发展规划	279	案例分析	294
第一节 旅游发展规划的意义、种类和 内容	280	拓展阅读	294
第二节 旅游景区开发规划	287	本章参考网站	295
第三节 旅游景区解说系统	291	第十一章 旅游目的地营销	296
本章小结	293	第一节 旅游需求与旅游供给	298
复习思考	293	第二节 旅游市场调研与预测	307
		第三节 旅游目标市场的选择	312

第四节 旅游目的地形象及宣传口号的 确定	320	第十二章 旅游业的可持续发展	350
第五节 旅游宣传与促销	324	第一节 旅游业的可持续发展:基本概 念与发展目标	351
第六节 旅游目的地节庆营销	333	第二节 旅游业利益相关者与旅游业的 可持续发展	354
第七节 旅游目的地网络营销	338	第三节 旅游业的协调发展	363
本章小结	344	第四节 世界旅游业发展趋势	372
复习思考	345	本章小结	378
案例分析一	346	复习思考	378
案例分析二	347	案例分析	378
拓展阅读一	347	本章参考网站	379
拓展阅读二	348		
本章参考网站	349		
参考文献	380		