



面向21世纪课程教材

高等学校旅游管理专业系列教材

旅游行政管理

(第三版)

张俐俐 主编

高等教育出版社

014042770

F590.6-43

02-3



面向21世纪课程教材

高等学校旅游管理专业系列教材

旅游行政管理

Lüyou Xingzheng Guanli

(第三版)

张俐俐 主编



F590.6-43
02-3



北航

C1729203

高等教育出版社·北京

内容简介

本书是面向 21 世纪课程教材《旅游行政管理》的第三版。

本书共分八章,分别是第 1 章旅游行政管理导论,第 2 章旅游行政管理环境,第 3 章旅游行政组织,第 4 章旅游行政管理体制,第 5 章旅游行政管理职能,第 6 章旅游行政管理的内容,第 7 章旅游行政文化,第 8 章旅游行政伦理。为了使本书的内容丰富生动并增强可读性,扩大学生的知识面和视野,本书更新了第二版原来的七个经典课外阅读材料,引导学生了解旅游行政管理领域内外相关的新观点和新理念。

本书可供高等学校旅游管理专业本科生使用,也可作为同行业人员培训与课外阅读参考。

图书在版编目(CIP)数据

旅游行政管理/张俐俐主编. — 3 版. — 北京:

高等教育出版社,2014. 4

ISBN 978-7-04-039548-8

I. ①旅… II. ①张… III. ①旅游业-行政管理-高等学校-教材 IV. ①F590. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 061769 号

策划编辑	张欣	责任编辑	张欣	封面设计	张志	版式设计	杜微言
插图绘制	尹文军	责任校对	杨凤玲	责任印制	张泽业		
出版发行	高等教育出版社	网 址	http://www.hep.edu.cn				
社 址	北京市西城区德外大街 4 号		http://www.hep.com.cn				
邮政编码	100120	网上订购	http://www.landracom.com				
印 刷	中国农业出版社印刷厂		http://www.landracom.com.cn				
开 本	787mm×960mm 1/16	版 次	2002 年 7 月第 1 版				
印 张	21		2014 年 4 月第 3 版				
字 数	370 千字	印 次	2014 年 4 月第 1 次印刷				
购书热线	010-58581118	定 价	32.80 元				
咨询电话	400-810-0598						

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 39548-00

总 前 言

当代旅游业已经发展为世界上产业规模最大和发展势头最强劲的产业,旅游业发展之快,产业带动力之强,使许多国家和地区都纷纷把旅游业作为经济发展的重点产业和先导产业。伴随着全球经济的不断发展,人们收入和闲暇时间的增多,交通和通信技术的不断进步,以及冷战结束后政治隔障的消除等因素,全球旅游产业的规模正加速扩大,参加旅游的人数还将继续增加。据世界旅游组织预测:到2010年,全球旅游者将达到100亿人次,其中国际旅游者将达到10亿人次;到2020年,全球旅游者将达到160亿人次,其中国际旅游者将达到16亿人次。大众化旅游时代的到来,使旅游日益成为现代人类社会主要的生活方式和社会经济活动,旅游业也以其强劲的发展势头而成为全球经济产业中最具活力的“朝阳产业”。

在近二十年的发展历程中,中国旅游业取得了令人瞩目的成就,由传统的接待事业一跃转变为国民经济新的增长点,并由过去单一的观光型旅游发展成为集观光、度假、商务、会展、研修等多功能为一体的复合型旅游。中国旅游业的综合实力已被列为世界第五。按照世界旅游组织的预测:到2020年,中国将成为世界第一大旅游接待国和第四大旅游出境国。专家们预测:“21世纪,中国将成为世界主要的旅游中心。”中国旅游业持续高速增长,既依托于旅游教育整体水平的提高,也有力地推动了旅游教育的迅速发展。截至2001年,全国高等旅游院校和已开办旅游专业的院校已发展到200多所,形成了培训、职高、大专、本科、硕士、博士层次完备的旅游教育体系,教育服务旅游、旅游促进教育的旅游与教育互促相长的格局已经形成。然而,瞬息万变的旅游活动实践和丰富多样的旅游形式,对与之相配套的旅游教育教材提出了新的

要求,更新教材体系,丰富时代内容,注入新的成分就成为旅游高等教育教材建设的当务之急。因而也成为2001年3月在海南大学召开的“新世纪高等学校旅游管理专业教育与发展战略研讨会”的重要议题之一。

这次会议由面向21世纪旅游管理专业课程体系和教学内容改革与实践项目组、高等学校工商管理教学指导委员会(旅游管理专业组)、教育部高教司和国家旅游局人教司联合召开。为了保证旅游管理专业人才培养的基本规格,为了给该专业提高教学质量提供课程和教材支撑,会议在项目研究的基础上审议确定了7门课程作为旅游管理专业的主干课程,同时面向全国遴选主编并组编了与主干课程对应的教材。这7门主干课程教材是:《旅游学概论》《旅游经济学》《旅游市场营销学》《旅游心理学》《旅游规划与开发》《旅行社管理》《饭店管理》。为了拓展教学内容,适应旅游专业对其他专业课程教材的需求,高等教育出版社在前期调研的基础上,在教育部高教司的支持下,依托工商管理教学指导委员会,组织编写了非主干课程的7门其他专业课程教材供旅游专业选用,它们是:《旅游法教程》《旅游管理信息系统》《旅游管理专业英语》《前台与客房管理》《餐饮管理》《旅游行政管理》《导游业务》。这14本系列教材后来经过立项评审,大部分纳入“十五”国家级规划教材。这套系列教材在总体策划和编写中突出了系统性、创新性、实用性三大特色。系统性,指系列教材较全面、系统地反映现代旅游的最新发展状况,多角度透视旅游这一特殊的社会现象和经济现象;创新性,指系列教材既注重历史内容的沉淀又关注当代旅游研究的最新成果,把普及与提高、理论与实践有机融合起来,突出教材的时代性;实用性,指系列教材具有较强的可读性和自学指导性,既有学理分析,又有案例剖析,注重方法的训练和技能的培养。因而,较适合于旅游高等院校、旅游研究机构、高等职业教育、自学考试的人员作为教材,也适合于旅游行业管理、旅游职业培训使用,对理论研究、学历教育、职业培训以及实际工作都具有实用性和参考价值。

参与此次系列旅游教材编写的单位有:南开大学、中国旅游学院、浙江大学、西安交通大学、湖北大学、云南大学、上海大学、北京旅游学院、暨南大学、海南大学、安徽师范大学、广州财贸管理干部学院等院校。在教材编写过程中,邀请了中国旅游教育界知名的教授和专家对此套教材进行了严格的审定。借此对支持和参与这套系列教材编、审工作的专家、学者表示感谢。

此套系列教材于2002年秋出版发行,欢迎全国有关院校师生和专业人士选用,并提出宝贵意见,以便逐步完善。

面向21世纪旅游管理专业课程体系和教学内容改革与实践项目组
教育部高等学校工商管理教学指导委员会(旅游管理专业组)

2002年4月

第三版前言

从2007年《旅游行政管理》第二版出版至今已经6年。经过我国许多高等院校旅游管理专业本科生、研究生以及行业人士的使用,取得了良好的教学效果。国内旅游业的飞速发展,推动学界对旅游行政管理理论研究与实践探索的不断深入,随之旅游行政管理方面的新成果不断涌现。相比之下,本书第二版的很多内容都已经陈旧过时,如果不及及时更新和完善,就难以跟上旅游业和旅游高等教育的发展形势,也无法满足广大读者的要求。

在高等教育出版社的大力支持下,我们对本书的第二版进行了全面更新和完善充实。修改后的第三版深入地反映了目前和未来国内外旅游行政管理的新鲜研究成果和前沿发展动态,在更适合本科和研究生课堂教学使用的基础上,也为政府和同行业从业人员业务培训和深入研究提供了参考教材。第三版较之第二版有如下不同之处:

1. 调整了内容体系,使知识结构更为合理。从第二版的七章调整为现在的八章,结合形势需要增加了第八章“旅游行政伦理”;第一章改为“旅游行政管理导论”。全书以第一章“旅游行政管理导论”、第三章“旅游行政组织”、第四章“旅游行政管理体制”、第五章“旅游行政管理职能”和第六章“旅游行政管理的内容”为核心,第二章“旅游行政管理环境”为支持,第七章“旅游行政文化”和第八章“旅游行政伦理”为补充,较合理地融汇了行政管理学与旅游管理学的主体知识,突出了教学重点和难点,结合了旅游管理和行政学两个学科与管理领域交叉兼容的逻辑关系和基本规律。

2. 更新了各章节过时和陈旧的内容,增加了大量新数据资料。在调整全书结构的基础上,对各章节内容进行了全面更新,内容更新量高达60%,更好

地反映了旅游行政管理领域理论研究和实践发展的新进展,突出了我国旅游行政管理在新形势下的开拓创新和发展特色。

3. 为了使本书的内容丰富生动并增强可读性,扩大学生的知识面和视野,本书更新了第二版原来的七个经典课外阅读材料,引导学生了解与本学科相关的新观点和新理念。

参与第三版修订的人员有:严敏(第一章和第八章)、邓宝莹(第二章和第六章第四节)、董晓书(第三章)、邱钟鸿(第四章和第六章第七节)、石晓宁(第五章)、覃玉燕(第六章第一、二、三、五、六节),张俐俐对全书各章节进行了全面细致的编写、补充、修改和完善,并负责全书的统稿和定稿。

经过本次的更新和修改,尽管本书较前有了较大的改进和提高,但由于时间所限,还是感到有很多缺点和不足,这为本书今后的提高和深化提出了更高要求。谨借本书再次出版之机,我代表所有参编人员衷心感谢为本书提供学术借鉴和观点启迪的各位同行,希望广大师生和读者能够赐阅赐教,贡献宝贵意见,也对高等教育出版社的大力支持表示由衷的谢意。

张俐俐

2013年8月

第二版前言

2002年我编写的中国第一部《旅游行政管理》，作为面向21世纪课程教材由高等教育出版社出版。当时旨在对旅游行政管理这一少有人涉足的新管理领域和交叉学科进行初探，以便抛砖引玉。经过5年来我国各高等院校旅游管理专业本科生和研究生课堂教学的应用和检验，本书的内容框架和知识体系已经逐渐被广大读者所接受，不但成为高校师生学习旅游行政管理专业知识、业内人士践行旅游行政管理理论的重要书籍，而且还加深了旅游界对旅游行政管理领域重要性的认识和专业性的了解。近年来，越来越多的国内外机构、专家学者和业界人士对旅游行政管理的研究和探索开始感兴趣并步入其中，许多高校的旅游管理专业将旅游行政管理列为本科生和研究生的必修课，并将本书列为必备教材。这就达到了本书第一版的初衷和预期效果。

5年来，人们对旅游行政管理的现状和发展有了更多更深入的知晓和把握，对旅游行政管理理论的研究和探索在国内外也有了长足的进展。相比之下，本书第一版的知识体系，内容框架和编写形式都显得陈旧和滞后，如果不对它修改、更新、充实和完善，就难以跟上旅游业和旅游教育的发展形势，也无法满足广大读者的要求。

在高等教育出版社的大力支持下，我和刘丹萍博士从2005年下半年开始对本书第二版进行全面编写。经过一年多的努力，终于完成了编写工作。我希望这一工作不仅能弥补当年初版时的某些缺憾，而且能够清晰地反映近年来国内外旅游行政管理的研究成果和发展动态，并且更加适合于课堂教学使用和行业研究参考。本次编写工作可以概括为如下三点：

(1)梳理了全书的内容体系，使知识结构更为合理。从原来的9章调整为

现在的7章,去掉了旧有的第二章“行政组织理论的发展与行政管理组织模式”、第五章“世界主要旅游组织比较研究”和第七章“旅游行政管理案例”,增加了新的第二章“旅游行政管理环境”,形成了紧凑而严谨的新框架体系。新书以第一章“旅游行政管理与旅游行政管理学”为导论,以第三章“旅游行政管理组织”、第四章“旅游行政管理体制”、第五章“旅游行政管理职能”和第六章“旅游行政管理内容”(本章篇幅较大,教师教学时可适当延长教学课时)为核心,以第二章“旅游行政管理环境”和第七章“旅游行政文化”为支持,较合理地融会了行政管理学与旅游管理学的主体知识,突出了教学和科研的重点,尊重了两个学科和管理领域交叉兼容的逻辑关系和基本规律。

(2)更新了各个章节中陈旧的内容,增加了大量新鲜信息。在调整全书结构的基础上,本次修订对保留的6章内容进行了全面更新,信息更新量高达70%。本书将以全新的面目出现在广大读者面前,更好地反映了旅游行政管理领域理论研究和实践发展的前沿动态,突出了我国旅游行政管理在21世纪和新形势下的开拓创新和自我特色。

(3)编写体例更加新颖严谨。为了更加适合于教师讲授和学生学学习,本书在每一章的开头提炼了本章的学习目的、教学知识点、核心提示,并给出各章教学学时数建议;在每章的结尾列出了与学习目的和教学知识点相对应的思考与复习题。这样做,可以使全书首尾呼应,教和学的重点和难点凸显了出来。此外,为了使本书的内容丰富生动并增强可读性,在各章内容中适时穿插了学习专栏和案例研究;为了扩大学生的知识面和视野,本书精选了七个经典课外阅读材料,引导学生了解与旅游行政管理相关的新观点和新理念。

本书的编写分工为:张俐俐编写第一章、第三章、第四章和第七章,张俐俐与刘丹萍共同编写第二章、第五章和第六章。张俐俐负责确定全书的编写大纲和编写体例,并负责全书的统稿和定稿。

尽管经过本次的全面编写本书较前有了较大的改进和提高,但脱稿之后还是感到有很多缺点和不足,假如时间允许,可能会做得更加完善。这一方面显示了学术研究的遗憾和规律;另一方面也为本书今后的提高和深化提出了更高要求。为此,我们谨借本书出版之际,恳请广大读者敞开思路、赐阅赐教、献出宝贵意见,让我们共同为我国旅游行政管理学的发展和进步而努力。

最后,向为本书提供学术借鉴和观点启迪的各位作者,表示真诚感谢。同时,对高等教育出版社的真诚理解和大力支持也表示由衷的谢意。

张俐俐

2007年2月16日

第一版前言

自改革开放以来中国的旅游教育和科学研究随着旅游业的迅猛发展呈现出百花齐放、百家争鸣的繁荣景象。旅游学、旅游经济学、旅游市场学、旅游心理学、旅游规划与开发、旅游饭店管理、旅行社管理、旅游交通管理、旅游娱乐管理、旅游文化、旅游历史地理等各类旅游专业学术成果层出不穷,构成了中国旅游教育和科研的基础,产生了巨大的社会 and 经济效益,促进了中国旅游产业的健康发展,使中国旅游教育和科研水平产生了巨大的飞跃。

在这片百花竞香的旅游学术园中,有一个重要的领域一直较少有人涉足,但近年来开始引起了政府部门、旅游企业和专家学者们的关注,这就是本书所探讨的主题——旅游行政管理。

旅游行政管理既是一个新的管理领域,是一个国家和地区的旅游业发展到一定程度所出现的政府对旅游业的管理行为和管理现象,又是一个新型的边缘学科,是管理学、行政学和旅游学基本理论与方法在旅游管理实践中的应用、交融和创新。旅游行政管理学主要探索政府部门对国家和地区旅游业发展进行宏观干预、调控和管理的规律和方法,研究在市场经济环境下,政府在旅游业发展中应该扮演何种角色,实施什么职能,发挥什么作用,用什么手段对旅游业进行管理,引导旅游业走什么道路,最终达到什么目标等对旅游业发展至关重要的问题。

旅游行政管理与工商企业、事业单位的行政后勤管理有本质的区别。它是国家上层建筑的一个组成部分,是国家公共行政管理大系统中的一个子系统,是在突出旅游业自身特点和专业特殊性前提下政府行业管理意志和管理模式的具体体现。旅游行政管理之所以近年来开始受到各界的重视并开始对

它进行研究,是由于社会、经济、科技和文化的发展促发了现代社会人们对旅游的需求疾速增长,从而带动了旅游产业的发展和规模的不断扩大,使旅游业在国民经济中的地位和作用进一步提升;旅游业对旅游目的地国家和地区所产生的综合效益,带来的巨大影响越来越引起政府部门的重视和兴趣,各级政府都将旅游业作为支柱产业、先导产业和新的经济增长点而加强投入和扶持的力度,体现了在新形势下政府的旅游主导型发展战略的作用。

本书参考了国内外大量相关信息资料,了解和考察了国内外旅游行政管理的实践活动,本着观点创新、内容创新、方法创新、体系创新原则,以客观、求实、严谨的学术态度,对旅游行政管理的基础理论、发展历程、组织模式、管理体制、管理职能、工作任务、管理方法、管理文化等各个方面进行了初步的探讨和阐述,将旅游行政管理的过程、现象、规律和机制等关键要素进行了概括,并引入了一批国内外政府管理、旅游行政管理和旅游企业管理的经典案例,由此初步形成了旅游行政管理学科的基本研究体系和理论框架,为今后从理论与实践的结合上对旅游行政管理活动进行全方位、深层次的研究和探讨奠定了基础。

本书是作者自1985年以来从事旅游行政管理课堂教学和行业实践活动的体会和经验的积累,是在国内外收集资料信息、进行学科框架设计和理论体系探索的结晶。目的是能够按照作者多年来的研究思路和工作的体会写出一部既能反映旅游行政管理基本原理,又能结合中国旅游业实际,既方便旅游高等院校教学使用,又可以为从事旅游行政管理工作人员自学所用,概念清楚、层次分明、实用性强的旅游管理教材,并且力图填补旅游管理实践和旅游教学科研领域空白。本书就是作者多年来对这些目标追求的结果。

本书对旅游行政管理的研究仅仅是一种最初的尝试,由于作者的经验和水平有限,资料来之不易,缺乏相关领域成果的借鉴,本书在内容、体系、观点等许多方面还不成熟,缺点和错误在所难免,需要今后不断修改和完善。这一方面留下了很多遗憾;另一方面也成为今后深入探索的起点。欢迎广大读者朋友赐教。

E-mail: li-li. zh@263. net

张俐俐

2002年2月于海口

网 址

- 1 世界旅游组织网, www.world-tourism.org
- 2 海南金旅网, www.hnhub.com
- 3 中国高校网, www.china-school.net
- 4 中国教育报网, www.jyb.com.cn
- 5 中国教育和科研计算机网, www.edu.cn
- 6 中国旅游报网, www.ctnews.com.cn
- 7 中国旅游网, www.cnta.com
- 8 知识创新网, www.cnki.net
- 9 中国旅游饭店协会, ctha.ctn.com.cn
- 10 中华旅游商贸网, www.chinattn.com
- 11 金旅雅途, www.yahtour.com
- 12 中国知网, <http://www.edu.cnki.net>
- 13 中国旅游信息网, <http://www.cthy.com>



北航

C1729203

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任；构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人进行严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话 (010) 58581897 58582371 58581879

反盗版举报传真 (010) 82086060

反盗版举报邮箱 dd@hep.com.cn

通信地址 北京市西城区德外大街4号 高等教育出版社法务部

邮政编码 100120

目 录

第一章 旅游行政管理导论	1
学习目的	1
知识点	1
核心提示	1
第一节 行政管理的基本概念	2
第二节 旅游行政管理	9
第三节 旅游行政管理中的基本关系	16
第四节 旅游行政管理学	18
第五节 旅游行政管理的产生和发展趋势	25
复习思考题	30
扩展阅读	30
第二章 旅游行政管理环境	34
学习目的	34
知识点	34
核心提示	34
第一节 旅游行政管理环境概述	35
第二节 旅游行政管理与环境的平衡和互动	41

第三节 21 世纪行政环境对旅游行政管理的挑战	49
复习思考题	51
扩展阅读	52
第三章 旅游行政组织	56
学习目的	56
知识点	56
核心提示	56
第一节 行政组织与旅游行政组织	57
第二节 旅游行政组织结构	62
第三节 旅游行政组织的设立原则	70
第四节 中外旅游行政组织的类型与模式	76
复习思考题	93
扩展阅读	94
第四章 旅游行政管理体制	98
学习目的	98
知识点	98
核心提示	98
第一节 旅游行政管理体制概述	99
第二节 旅游行政管理体制的基本模式	104
第三节 我国旅游行政管理体制的历史沿革	110
第四节 我国旅游行政管理体制的改革	127
第五节 我国旅游行政管理体制面临的挑战	146
复习思考题	148
扩展阅读	148
第五章 旅游行政管理职能	153
学习目的	153
知识点	153
核心提示	153
第一节 行政管理职能概述	154
第二节 旅游行政管理职能	162
第三节 政府主导型旅游发展模式评析	185
复习思考题	194
扩展阅读	194
第六章 旅游行政管理内容	199

学习目的	199
知识点	199
核心提示	199
第一节 提供旅游公共产品和服务	200
第二节 旅游市场开拓与营销	203
第三节 旅游规划管理	214
第四节 旅游人力资源管理	221
第五节 旅游服务质量与标准管理	229
第六节 旅游信息与统计管理	245
第七节 旅游法制建设与管理	258
复习思考题	276
扩展阅读	276
第七章 旅游行政文化	281
学习目的	281
知识点	281
核心提示	281
第一节 旅游行政文化概述	282
第二节 旅游行政文化的范畴和类型	284
第三节 旅游行政文化的影响	289
复习思考题	294
扩展阅读	295
第八章 旅游行政伦理	298
学习目的	298
知识点	298
核心提示	298
第一节 旅游行政伦理概述	299
第二节 基于行政责任的旅游行政伦理建设	303
复习思考题	313
扩展阅读	313
参考文献	318

第一章

旅游行政管理导论

学习目的:

1. 掌握行政管理的概念、性质和特征;
2. 了解行政管理与一般管理的区别;
3. 掌握旅游行政管理的概念和构成要素;
4. 了解旅游行政管理的本质与特殊性;
5. 熟悉旅游行政管理中应该处理好的基本关系;
6. 了解旅游行政管理学的研究对象和学科性质;
7. 熟悉旅游行政管理学的研究方法;
8. 了解旅游行政管理学产生的背景。

知识点:

1. 行政管理的概念和性质;
2. 行政管理与一般管理的异同;
3. 旅游行政管理的定义及其内涵;
4. 旅游行政管理的主体、客体和手段范围的界定;
5. 在旅游行政管理过程中需处理好的4个基本关系;
6. 旅游行政管理学的研究对象和研究方法。

核心提示:旅游行政管理是某一国家或地区旅游业发展到一定程度所出现的政府对旅游业的管理行为和管理现象。旅游行政管理学是研究各级政府旅游管理机构对旅游行业进行有效管理的行为、现象和活动规律的科学。旅游行政管理的优劣对一个国家和地区旅游业的发展起着至关重要的作用。本章是全书的基础性和理论探索性章节,将对行政管理、旅游行政管理的基本理论、基本关系,以及旅游行政管理学科等重要问题进行探讨和论述,以便为以后各个章节的学习打基础、做铺垫。

建议课时数:6 课时