



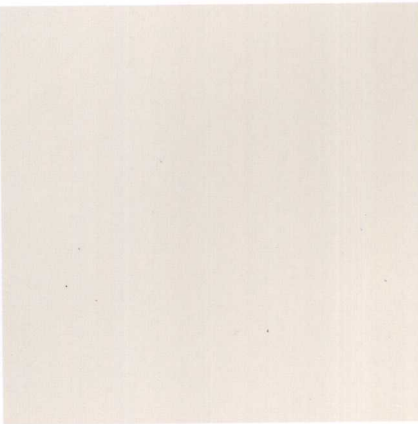
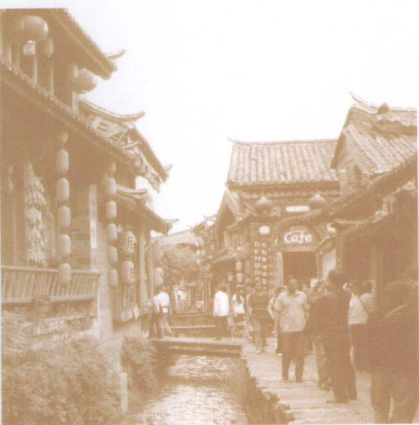
湖北高职“十一五”规划教材

湖北省高教学会高职专委会研制

旅游市场营销

Lüyou Shichang Yingxiao

主编 胡自华 曹 洪



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社



湖北高职“十一五”规划教材

HUBEI GAOZHI “SHIYIWU” GUIHUA JIAOCAI

总策划 李友玉 策划 屠莲芳

旅游市场营销

主 编 胡自华 曹 洪

副主编 刘世权 黄 华 曾曼琼

教材参研人员: (以姓氏笔画为序)

代 莹 李海洋 杨宏明

肖 汶 张文华 罗晓黎

秦大春



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游市场营销/胡自华,曹洪主编. —武汉:武汉大学出版社,2009.1
湖北高职“十一五”规划教材
ISBN 978-7-307-06829-2

I. 旅… II. ①胡… ②曹… III. 旅游市场—市场营销学—高等学校:技术学校—教材 IV. F590.8

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 010336 号

责任编辑:胡国明 责任校对:刘 欣 版式设计:马 佳

出版发行: 武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷: 武汉中科兴业印务有限公司

开本: 720 × 1000 1/16 印张: 16.625 字数: 313 千字 插页: 2

版次: 2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-06829-2/F · 1229 定价: 28.00 元

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。



湖北高职“十一五”规划教材

公共课书目

- ☆安全警示录——大学生安全教育读本
- ☆应用写作实训教程

经济类书目

财会系列：

- ☆财务管理教程
- ☆财务管理全程系统训练
- ☆税法教程
- ☆税法全程系统训练
- ☆企业涉税会计教程
- ☆企业涉税会计全程系统训练
- ☆成本会计教程
- ☆成本会计全程系统训练
- ☆中级会计教程
- ☆中级会计全程系统训练
- ☆初级会计教程
- ☆初级会计全程系统训练
- ☆电算化会计教程
- ☆电算化会计全程系统训练
- ☆会计职业技能仿真训练
- ☆会计职业技能综合实训
- ☆行业特殊业务会计教程
- ☆行业特殊业务会计教程全程系统训练
- ☆审计实务教程
- ☆审计实务全程系统训练

工商企业管理系列：

- ☆货管理学
- ☆现代企业管理
- ☆生产与运作管理实务
- ☆会计基础与财务报表分析
- ☆经济学基础
- ☆现代质量管理实务

市场营销系列：

- ☆市场营销
- ☆市场营销实训教程
- ☆电子商务物流管理
- ☆电子商务概论
- ☆市场营销策划
- ☆网络营销
- ☆推销技术
- ☆国际贸易单证实务
- ☆国际贸易实务
- ☆国际结算

旅游系列：

- ☆旅游服务礼仪
- ☆旅游概论
- ☆旅游服务心理
- ☆旅游英语
- ☆导游业务
- ☆旅游法规实务
- ☆旅游市场营销
- ☆旅游景区管理
- ☆旅行社管理与实务
- ☆餐厅服务与管理
- ☆饭店前厅客房服务与管理

物流系列：

- ☆货物学
- ☆物流基础

☆已出书



湖北高职“十一五”规划教材·旅游系列

总策划 李友玉

策 划 屠莲芳

编 委 会

主 任 袁 俊 武汉航海职业技术学院
谢 苏 武汉职业技术学院

副主任 (以下按姓氏笔划排序)
王 斌 湖北经济学院
余远国 湖北三峡职业技术学院
阚如良 三峡大学

委 员 万 雯 湖北交通职业技术学院
王 斌 湖北经济学院
刘长洪 荆州职业技术学院
吕建东 长江职业学院
余远国 湖北三峡职业技术学院
余明学 恩施职业技术学院
吴 筠 武汉铁路职业技术学院
张树坤 湖北职业技术学院
张菊芳 襄樊职业技术学院
杨万娟 湖北国土资源职业学院
夏绍兵 武汉船舶职业技术学院
徐 迎 湖北财税职业学院
袁 俊 武汉航海职业技术学院
郭志敏 三峡电力职业技术学院
梁 颖 随州职业技术学院
谢 苏 武汉职业技术学院
谭志明 咸宁职业技术学院
阚如良 三峡大学

凝聚集体智慧 研制优质教材

教材是教师教学的脚本，是学生学习的课本，是学校实现人才培养目标的载体。优秀教师研制优质教材，优质教材造就优秀教师，培育优秀学生。教材建设是学校教学最基本的建设，是提高教育教学质量最基础性的工作。

高职教育是中国特色的创举。我国创办高职教育时间不长，高职教材存在严重的“先天不足”，目前使用的教材多为中专延伸版、专科移植版、本科压缩版等，这在很大程度上制约着高职教育教学质量的提高。因此，根据高职教育培养“高素质技能型专门人才”的目标和教育教学实际需求，研制优质教材，势在必行。

2005年以来，湖北省高教学会高职高专教育管理专业委员会（简称“高职专委会”）高瞻远瞩，审时度势，深刻领会国家关于“大力发展职业教育”和“提高高等教育质量”之精神，准确把握高职教育发展之趋势，积极呼应全省高职院校发展之共同追求；大倡研究之风，大鼓合作之气；组织全省高职院校开展“教师队伍建设、专业建设、课程建设、教材建设”（简称“四个建设”）的合作研究与交流，旨在推进全省高职院校进一步全面贯彻党的教育方针，创新教育思想，以服务为宗旨，以就业为导向，工学结合、校企合作，走产学研结合发展道路；推进高职院校培育特色专业、打造精品课程、研制优质教材、培养高素质的教师队伍，提升学校整体办学实力与核心竞争力；促进全省高职院校走内涵发展的道路，全面提高教育教学质量。

湖北省教育厅将高职专委会“四个建设”系列课题列为“湖北省教育科学‘十一五’规划专项资助重点课题”。全省高职院校纷起响应，几千名骨干教师和一批生产、建设、服务、管理一线的专家，一起参加课题协同攻关。在科学研究过程中，坚持平等合作，

相互交流；坚持研训结合，相互促进；坚持课题合作研究与教材合作研制有机结合，用新思想、新理念指导教材研制，塑造教材“新、特、活、实、精”的优良品质；坚持以学生为本，精心酿造学生成长的精神食粮。全省高职院校重学习研究、重合作创新蔚然成风。

这种以学会为平台，以学术研究为基础开展的“四个建设”，符合教育部关于提高教育教学质量的精神，符合高职院校发展的需求，符合高职教师发展的需求。

在湖北省教育厅和湖北省高教学会领导的大力支持下，在湖北省高教学会秘书处的指导下，经过两年多艰苦不懈的努力和深入细致的工作，“四个建设”合作研究初见成效。高职专委会与长江出版传媒集团、武汉大学出版社、复旦大学出版社等知名出版单位携手，正陆续推出课题研究成果：“湖北高职‘十一五’规划教材”，这是全省高职集体智慧的结晶。

交流出水平，研究出智慧，合作出成果，锤炼出精品。凝聚集体智慧，共创湖北高职教育品牌——这是全省高职教育工作者的共同心声！

湖北省高教学会高职专委会主任

黄木生

2009年1月

前 言

随着旅游业的蓬勃发展,旅游市场的竞争日趋白热化,旅游企业在面对残酷的市场竞争时不得不提高自身适应市场和运作市场的能力。在这种环境下,旅游市场营销人才的培养显得尤为重要。为适应旅游市场人才的需求,我们汇集了众多的旅游高职院校市场营销教师和一线旅游市场营销人员的智慧,吸收和借鉴旅游企业市场营销的成功经验,编写了《旅游市场营销》一书,以期能在旅游市场营销职业能力的培养与训练方面尽一点微薄之力。

本书在编写过程中,突出了“结合省情、突出特色、注重实际”的设计思路,力求体现“以全面素质为基础,以就业为导向,以能力为本位,以学生为主体”的职业教育课程改革的指导思想。从旅游企业营销职业岗位的实际需求出发,以职业能力培养为核心,体现新知识、新技术、新方法的应用,着重强调了知识的应用性,即学生旅游营销职业能力的培养。本教材适用于旅游管理专业,也可用作旅游市场营销短期培训教材。

湖北省高等教育学会副秘书长、湖北省教育科学研究所高等教育研究中心主任李友玉研究员,湖北省高等教育学会高职高专教育管理专业委员会教学组组长李家瑞教授、秘书长屠莲芳,负责本教材研制队伍的组建、管理和本教材研制标准、研制计划的制订与实施。

本书由恩施职业技术学院胡自华、三峡电力职业学院曹洪任主编,恩施职业技术学院刘世权、三峡大学黄华、三峡职业技术学院曾曼琼任副主编。具体编写分工如下:

第一章:刘世权(恩施职业技术学院);第二章:曾曼琼(三峡职业技术学院);第三章:罗晓黎(武汉长江职业学院);第四章:李海洋(三峡电力职业学院);第五章:肖汶(三峡电力职业学院);第六章:曹洪(三峡电力职业学院)(1~3节)、杨宏明(湖北三峡职业技术学院)(4~5节);第七章:张文华(武汉船舶职业技术学院);第八章:秦大春(恩施州春华旅行社)(1~2节)、代莹(武汉长江职业学院)(3~4节);第九章:胡自华(恩施职业技术学院);第十章:黄华(三峡大学)。

本书在编写过程中得到了湖北省高等教育学会、高职高专教育管理专业委员会以及编者所在单位的大力支持。

三峡职业技术学院余远国、武汉航海职业技术学院袁俊为本书的编写提出了宝贵意见。

我们对这些领导、专家、学者表示真诚的感谢！

在本书编写过程中，还借鉴、引用、改编了大量近年来最新出版和网络发布的国内外专著、教材、论文和科研成果，谨在此致以诚挚的谢意！

由于编写时间紧，加之编者水平有限，难免有错漏之处，恳请各位专家、同仁、读者批评指正。

湖北高职“十一五”规划教材

《旅游市场营销》研制组

2009年1月

湖北省教育科学“十一五”规划

专项资助重点课题成果

目 录

第一编 旅游市场营销基础知识

第一章 旅游市场营销概述 3

- 第一节 市场营销概述 4
- 第二节 旅游市场营销 7

第二章 旅游市场营销环境分析 15

- 第一节 旅游市场营销环境概述 16
- 第二节 旅游市场宏观环境分析 18
- 第三节 旅游市场微观环境分析 27
- 第四节 旅游市场营销机会风险分析 31

第三章 旅游者消费行为分析 39

- 第一节 旅游需求及特点 40
- 第二节 旅游者购买行为模式 42
- 第三节 影响旅游购买行为的因素 43
- 第四节 旅游者购买决策过程 55

第四章 旅游市场调查 60

- 第一节 旅游市场调查 61
- 第二节 旅游市场调查的文案设计 74

第二编 旅游市场营销策略与管理

第五章 旅游市场细分与定位

83

- 第一节 旅游市场细分 84
- 第二节 旅游目标市场选择与市场定位 91

第六章 旅游市场营销组合策略

105

- 第一节 旅游产品策略 107
- 第二节 旅游产品定价策略 120
- 第三节 旅游产品分销渠道策略 133
- 第四节 旅游产品促销策略 147

第七章 旅游市场营销管理

163

- 第一节 旅游市场营销管理过程 164
- 第二节 旅游市场营销计划的制订 166
- 第三节 旅游市场营销组织 171
- 第四节 旅游市场营销控制 175

第三编 旅游市场营销的应用与创新

第八章 旅游企业市场营销策略

183

- 第一节 旅行社营销 184
- 第二节 旅游景区营销 191
- 第三节 旅游饭店市场营销策略 197
- 第四节 旅游商品市场营销策略 208

第九章 旅游目的地营销

217

- 第一节 旅游目的地营销概述 222
- 第二节 旅游目的地营销的特点与意义 224
- 第三节 旅游目的地营销战略与营销系统 227

第十章 旅游市场营销的创新	233
第一节 旅游市场营销观念创新	234
第二节 旅游市场营销战略创新	248
参考文献	255

第一编

旅游市场营销基础知识

第一章 旅游市场营销概述

【知识目标】

- ❖ 理解并掌握旅游市场营销的核心概念。
- ❖ 熟悉旅游市场营销研究的对象、内容和方法。
- ❖ 认识、了解学习这门课程的重要性和必要性。

【技能目标】

- ❖ 能结合一个旅游企业的实际情况，客观地认识与分析该企业所持有的企业经营思想或市场营销观念，并简要说明理由。
- ❖ 会运用市场营销观念来分析旅游市场中的经济现象。

【导入案例】

主任要求我摘下项链

王娅从旅游专业毕业后，应聘到一家旅行社当全程陪同导游，她非常喜爱这份工作，每天都带着甜蜜的微笑、落落大方地接待着来自各地的游客。在王娅过 21 岁生日这天，王娅收到了她的男朋友送给她的一条镶嵌着硕大黑珍珠的白金项链。第二天，王娅高兴地带着项链就到旅行社来上班。刚一到办公室，导游部主任看到王娅打扮得珠光宝气，就把她叫到一边严厉地批评了她，并要求她立即将项链摘下来。王娅极不情愿地将项链摘下来了。

（资料来源：梁昭：《旅游市场营销》，北京：中国人民大学出版社，2006）

问题思考：

王娅的这一行为对吗？导游部主任要求王娅摘下项链对吗？

点评提示：

旅行社是从事旅游服务的窗口行业，为顾客提供满意的服务是其工作的核心。旅行社的导游身处第一线，导游的一举一动直接关系到旅行社的形象，更体现出旅行社的经营理念，旅行社的一切工作都要以顾客为中心，处处体现“顾客就是上帝”的经营思想，旅行社工作人员的着装和打扮应得体，以表达对顾客的尊重。因此，导游王娅在上班时间佩戴显眼的项链是不对的，导游部主任要求王娅摘下项链是应该的。