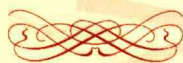
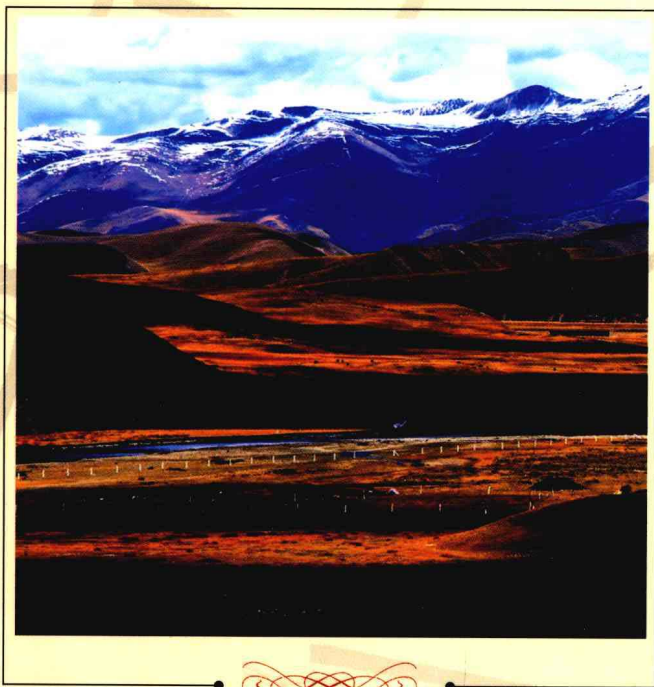


零距离上岗

高职高专旅游管理专业系列规划教材



Information System of Tourism Management

旅游管理信息系统

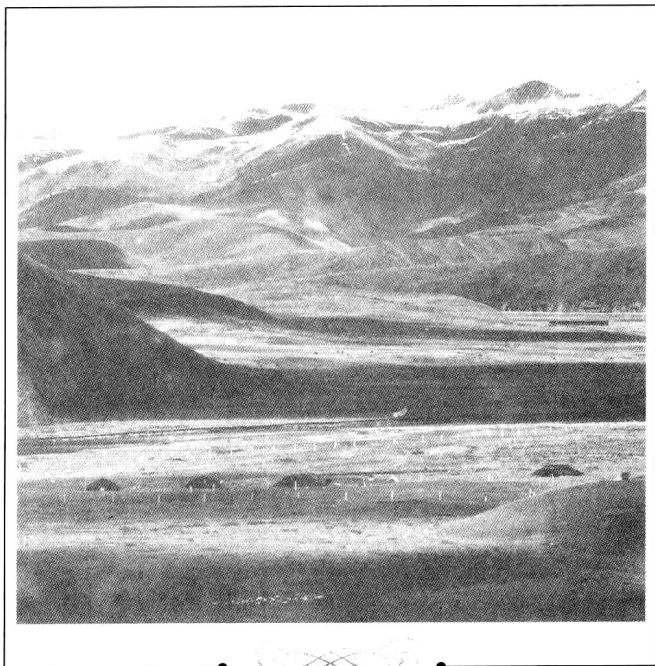
孙义 柴伟莉 主编



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

零距离上岗

高职高专旅游管理专业系列规划教材



Information System of Tourism Management

旅游管理信息系统

孙义 柴伟莉 主编
于旭 牛瑞新 张宏霞 宿恺 副主编
邓治华 刘艳 马欣 曲文菲 参编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

《旅游管理信息系统》一书是根据教育部《高职高专教育基础课程教学基本要求》和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》编写的。全书共9章,内容包括旅游管理基础理论、旅游管理信息系统概述、旅游信息技术基础、旅游管理信息系统开发、饭店管理信息系统的分析与设计、旅行社管理信息系统的分析与设计、其他旅游企业管理信息系统的开发与设计、旅游管理信息系统的运行与维护,以及旅游企业电子商务系统的开发与设计。

本书重点突出、条理清晰、深入浅出、通俗易懂,注重理论与实践相结合,并注重借鉴学科的前沿性研究成果,突出高职高专教学注重能力培养这条主线,有机地融合知识、技术、能力和素质等要素,结合实际强化训练,注重适应性、实用性和针对性,方便学生学以致用,学有所成,具有前瞻性和可操作性。

本书是高职高专旅游管理专业系列规划教材之一,既可作为高等院校有关专业本、专科教学的参考书,也可作为旅游管理工作者的理想的自学读物。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

旅游管理信息系统 / 孙义, 柴伟莉主编. —北京: 电子工业出版社, 2009.4
(零距离上岗·高职高专旅游管理专业系列规划教材)
ISBN 978-7-121-08471-3

I. 旅… II. ①孙… ②柴… III. 旅游业—管理信息系统—高等学校: 技术学校—教材 IV.F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 033887 号

责任编辑: 韩丽娜

文字编辑: 徐 磊

印 刷: 北京市天竺颖华印刷厂

装 订: 三河市鑫金马印装有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×980 1/16 印张: 16.5 字数: 350 千字

印 次: 2009 年 4 月第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlt@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

高职高专旅游管理专业系列 规划教材编委会

主任 唐 静

副主任 刘柏霞 杨涵涛 吴肖淮 窦洪波
崔 巍 刁力人 杨春晖 韩 枫
戴卫东 范慧玉

编 委 牟 昆 王 浩 杨 光 李卉妍
苏 立 徐 哲 范红育 杨 雷
邢 伟 熊国铭 柴伟莉

编 审 吴肖淮 戴卫东

出版说明

作为现代高等教育的重要组成部分，高职高专教育可以说是与经济建设、劳动就业联系最紧密、最直接的。它承担着为高新技术转化、传统产业升级提供智力支持的重任，承担着提高劳动者的就业能力和创业能力、促进劳动就业的责任。近年来，我国高职高专教育有了很大的发展，为生产、管理、服务第一线培养了大批技术型、应用型专门人才，对我国经济发展和社会进步起到了重要的推动作用。

高职高专教育以培养高技能人才作为教学目标，因此，与普通本科教育相比，有自己鲜明的特点：①理论知识以“必需、够用”为度；②以市场需求为目标，以培养实际操作能力为核心；③实践教学在教学计划中占较大比重，注重学生职业能力的培养，实现“零距离上岗”，即学生毕业进入企业后，不再需要专门的上岗培训，直接就可以上岗，从而实现人才培养与上岗就业的零距离。

为了真正实现高职高专教育与上岗就业零距离的目标，许多高职高专院校正在进行逐步的教学改革，改革方案里提出要适当规模地控制基础理论课程教学的深度与广度，加强校内模拟实训室和校外实习基地建设，强化技能培训，熟悉岗位要求，增强学生择业就业能力，增加学生的就业机会。

教学改革，教材先行。为了推动我国高职高专教育教学改革向“以培养职业能力为中心，理论和实践并重”的方向发展，在国家教育部的指导下，电子工业出版社在全国范围内组织并成立了“全国高职高专教学研究与教材出版编委会”（以下简称“教学研究与教材出版编委会”），旨在研究高职高专教学目标、教学规律，以及与教学改革配套的教材建设，规划教材出版工作。教学研究与教材出版编委会的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的普通高校、高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及本科院校主办的二级职业技术学院，而教材的编者和审定者均来自从事高职高专和成人高等教育教学与研究工作的优秀教师和专家。

教学研究与教材出版编委会根据《教育部关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》的文件精神，以及上岗就业零距离的教学目标，规划了这套“零距离上岗·高职高专系列

规划教材”，力求能够反映高职高专课程和教学内容体系改革方向，按照突出应用性、实践性的原则重组系列教材结构；力求教材能够反映当前教学的新内容，突出基础理论知识的应用和实践技能的培养。教材中的基础理论以“必需、够用”为度，强调应用知识点的教学，在专业课程教材的内容设计上加强针对性和实用性；教材内容尽量体现新知识、新技术、新工艺、新方法，以利于学生综合素质的形成和科学思维方式、创新能力的培养，同时注重实训和实习环节，以提高学生的操作技能及与实际岗位的对接。规划教材覆盖了人力资源管理、财务会计、国际经济与贸易（国际商务）、物流管理、市场营销、金融保险、工程造价、商务英语和旅游管理等专业的基础课程和专业主干课程。这些教材全部按教育部制定的《高职高专教育基础课程教学基本要求》编写。在此基础上，这些教材还在形式上加以创新，加入了一些实际案例，以及延伸阅读等内容，方便学生课下学习，拓宽知识面；同时，将主要的专业核心课程设计成教材和模拟实训二合一教学包；此外，电子工业出版社华信教育资源网上还提供了教学课件，以及习题答案免费下载等增值服务。上述规划教材适合各类高等专科学校、高等职业学校、成人高等学校及本科院校主办的二级职业技术学院使用，计划在“十一五”期间陆续推出。

编写高职高专教材是一个新课题，希望全国高职高专和成人高等教育院校的师生在教学实践中积极提出意见与建议，并及时反馈给我们，以便我们对已出版的教材不断修订、完善，与大家共同探索我国高职高专教育的特点和发展道路，不断提高教材质量，完善教材体系，为社会奉献更多、更新的与高职高专教育配套的高质量教材。

全国高职高专教学研究与教材出版编委会

总序

旅游管理专业是综合了管理学、经济学、服务学、地理、信息、外语、法律法规、服务技术和导游技术等多学科知识与技术的实用性专业学科。目前,随着我国旅游业的发展和岗位人才的需求,培养一批复合型的旅游业实用人才乃是当务之急。我们编辑出版的高职高专旅游管理专业系列规划教材,以教育部制定的《高职高专教育基础课程教学基本要求》和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》为指导,以旅游管理方面的基本理论、基本知识和基本技能为基础,贯彻国家最新的政策、法规和要求,与国际惯例趋同,融汇旅游管理专业必需、必备的多学科知识,同时结合现代计算机技术及网络的实际应用。使学生系统地学习和掌握基本理论、基本技能和实用技术,熟悉国内外旅游业的历史、现状和发展趋势,具有从事旅游行政管理、旅游企事业单位管理和现代企业管理所必备的专业知识,具有适应我国旅游事业发展需要的工作能力与分析问题、解决问题的能力。

这套系列规划教材的培养目标是,适应 21 世纪国内外旅游业发展的需要,培养德、智、体、美全面发展的,具有系统、扎实的旅游业经营管理的,具有专业理论知识和专业熟练技能技艺的优秀高等技术应用型专门人才。

这套系列规划教材教学的基本要求是,使学生系统地掌握旅游管理方面的基本理论、基本知识和基本技能,受到旅游经营管理方面的基本训练,具有分析和解决问题的能力;掌握有关旅游管理问题研究的定性和定量分析方法,了解旅游管理学科前沿发展动态及最新科研成果,具有科学的思维方式和思想方法,具有创新能力、创造能力和知识更新的能力;掌握我国关于旅游业发展的方针、政策和法规,熟悉国际惯例,增强法制观念,培养职业道德;熟练掌握一门外语,具有良好的口语交流和应用笔译能力;并具有较强的计算机应用能力,能用外语和计算机实际处理有关旅游业务;同时还应具备良好的汉语修养、语言技巧和较强的社交活动能力;具备旅游从业人员的良好职业道德、职业习惯与仪表仪态;能够通过计算机等级考试和旅游职业资格统一鉴定考试并获得相关证书。

国家教育部等七部门下发的《关于进一步加强职业教育工作的若干意见》指出:“总体上看,职业教育仍然是我国教育的薄弱环节,一些地方和部门在统筹人力资源开发中仍存

在着忽视技能人才培养和使用的倾向，在统筹各类教育发展中仍存在着忽视职业教育的倾向，推进职业教育改革与发展的措施还不够有力。一方面生产服务一线技能人才特别是高技能人才严重短缺，广大劳动者的职业技能和创业能力与劳动力市场需求有较大差距；另一方面职业教育发展面临诸多困难，人才培养的数量、结构和质量还不能很好满足经济建设和社会发展的需要。”要从根本上解决这个问题，就必须深化高职高专教育的改革。切实做好高职高专教育规划教材的建设，加强文字教材、实物教材、电子网络教材的建设和出版发行工作。在深化改革、深入研究的基础上，大胆创新，推出一批具有我国高职高专教育特色的高质量教材，并形成优化配套的高职高专教育教材体系。

为此，我们组织了全国20多所高职高专院校教学第一线的骨干教师和从事高职高专教改与教研工作的专家、学者，在进行了广泛深入的调查研究的基础上，从当前高职高专教学的实际需要出发，充分考虑劳动就业与市场需求，同时又与国家职业资格证书考试相衔接，编辑出版了这套高职高专旅游管理专业系列规划教材。全套教材共设置16本：《旅游学概论》、《旅游经济学》、《旅游政策法规》、《旅游资源规划与开发》、《旅游市场营销》、《旅游人力资源管理》、《旅游心理学》、《旅行社经营与管理》、《饭店管理概论》、《旅游饭店会计》、《中国旅游地理》、《客源国（地区）概况》、《旅游公关礼仪》、《导游业务》、《旅游英语》和《旅游管理信息系统》。本套教材是高职高专学生走向社会，实现零距离上岗不可多得的教科书，同时也适合作为社会力量办学机构与人才培训机构的培训用书，还可供从事旅游管理工作的人员参考阅读。

与以往传统教材相比，本套教材具有鲜明的特色。

首先，它充分反映了当代旅游管理专业理论研究与实践应用的最新成果，融汇了国家最新颁布的相关政策和法律法规，与国际惯例趋同。突出体现应用性理论教育和实践教育相结合的特色，构建“文厚、技湛、商慧”型人才培养新模式，从而使教材体系实现知识、能力和素质的结合。整个教材体系结构严谨，层次分明，形成了完整的旅游管理应用型人才培养体系，具有鲜明的时代性、创新性和前瞻性。

其次，本套教材在内容和体系上切合高职高专教学实际，符合培养目标与旅游业工作岗位的要求，系列完整，布局合理。本套教材采用了富有弹性的模块式内容结构，设置了基础理论、模拟实训和习题解答三大模块。每个模块既是教材的有机组成部分，本身又是相对完整而又开放的单位。对知识与能力进行有目的的综合、融合和整合，便于组织教与学，既具有综合性又具有针对性。

再次，为了培养既有大学程度的文化基础和专业理论知识，又有较强的实践能力的应用型人才，本套教材同时兼顾理论知识和实践知识，既选编“必需、够用”的理论内容，又融入足够的实训内容。突出重点和难点，精选基础、核心的内容，把培养学生动手能力、实践能力和可持续发展能力放在突出的地位，促进学生技能的提高，增强了高职高专教育

的应用性和实践性。

最后，本套教材根据高技能人才培养的实际需要，借鉴国内外成功的高等职业教育经验，运用现代教育理念，不断更新教学内容，改进教学方法，重视现场教学和案例教学。用有实际应用价值的示例、案例，促进对概念、方法的理解。改变了以往过分依附理论教学的状况，探索建立相对独立的实践教学体系。增加工艺性、设计性及综合性实验，逐步形成基本实践能力与操作技能、专业技术应用能力与专业技能、综合实践能力与综合技能有机结合的实践教学体系。

在编写过程中，编者借鉴和吸收了国内外专家学者的最新科研成果，同时也参阅了大量的相关书籍和资料，在此谨向原作者表示深深的谢意！

由于编者水平有限，加之时间仓促，疏漏之处在所难免，恳请专家、同行和广大读者批评指正。

唐 静
高职高专旅游管理专业
系列规划教材编委会主任
2007年3月

前 言

旅游管理信息系统是旅游管理专业和与其相关（饭店管理、旅行社管理、旅游规划、导游等）专业的主干课程。本课程主要研究旅游管理信息技术在饭店管理、旅行社管理、旅游目的地管理、旅游电子商务和旅游信息安全管理等方面的设计与应用的一般理论、过程和方法。

在教学方式上，要注重理论联系实际，培养学生正确的思维方式和动手能力，培养学生分析和解决问题的能力，激发学生从事旅游管理信息系统学习和研究的兴趣，使学生能基本从事这方面的管理工作，并能为从事旅游管理信息系统开发工作起到铺垫作用。

通过对本课程的学习，学生需要对旅游管理信息系统的基本概念有一个准确的理解和把握，能掌握旅游管理信息系统的基础理论和方法，全面了解并熟悉饭店、旅行社、景区及旅游管理部门旅游信息技术应用的基本内容。同时，进一步加深学生对课堂所学知识的理解与认识，增强实际动手能力，以及分析问题、解决问题的能力 and 创新能力。另外，还要掌握典型的旅游管理软件的基本操作技能。

为了适应新时期我国旅游市场对高等旅游管理应用型、技能型人才的需求，我们在研究总结多年来旅游管理信息系统的专业理论与实践教学经验的基础上，本着以学生为主体，以市场为导向，以提高学生动手实践能力为目标的原则，编写了这本《旅游管理信息系统》。

本书是高职高专旅游管理专业系列规划教材之一，既可作为高等院校有关专业本、专科教学的参考书，也可作为旅游管理工作者的理想的自学读物。

本书在编写的过程中努力结合目前高职高专学生的特点，做到重点突出、条理清晰、深入浅出、通俗易懂，注重理论与实践相结合，并注重学科的前沿性研究成果，力图在编写的内容、结构和方法上有所突破，并形成自己的特色，具体表现在以下几个方面。

1) 在内容结构上针对高职高专旅游管理专业的培养目标、实践工作岗位（或岗位群）对人才知识结构和能力的要求来安排内容，由浅入深、循序渐进，理论以“必需、够用”

为度，既要体现理论精练、够用，又要体现理论体系的完整性和系统性。同时对部分内容在总体结构上进行了调整，使之更具有实用性。

2) 在编写方法上充分考虑了高职高专教学的要求。本书所采用的旅游管理信息技术在饭店管理、旅行社管理、旅游目的地管理、旅游电子商务和旅游信息安全管理等方面的相关资料大都来源于实际工作中的案例，尤其是酒店的软件实例和旅行社的软件实例是目前旅游业最为通用的。这样就缩短了理论与实践的距离，将复杂的专业问题变得通俗易懂，易于接受。

3) 本书体例新颖、各章节条理性强。每章的开头均阐明了本章的学习目的和要求，使学生的学习具有一定的方向性，有利于学生对学习内容的把握。每章的结尾安排了概括性的小结，便于学生对已学知识的复习和总结。同时，每章都附有复习思考题，为学生平时检测自己对相关知识的掌握程度提供方便。

本书由孙义（辽宁经济职业技术学院）、柴伟莉（沈阳工业大学）担任主编。于旭（沈阳职业技术学院计算机学院）、牛瑞新（河南工业职业技术学院）、张宏霞（沈阳化工学院经济管理学院）、宿恺（沈阳工业大学）担任副主编。参编人员有辽宁经济职业技术学院的邓治华、刘艳、马欣、曲文菲。各章编写分工如下：第1, 2, 4, 5, 6, 8章由孙义、于旭、牛瑞新、张宏霞编写；第3章的3.1节和3.2节以及第7章由孙义、邓治华、刘艳、马欣、曲文菲编写；第3章的3.3节由柴伟莉、宿恺编写；第9章由孙义、于旭、牛瑞新、张宏霞、邓治华、刘艳、马欣、曲文菲编写。各章复习思考题和参考答案由孙义完成，本书编写大纲由柴伟莉、宿恺完成，孙义对编写大纲做了最后的调整和审定。全书由孙义总纂修改、终审定稿。于旭、牛瑞新、张宏霞、邓治华、刘艳、马欣、曲文菲协助主编在对全书结构的调整和计算机统稿编排中做了大量工作。在此谨对他们表示衷心的感谢！

在本书的编写过程中，我们拜读了国内外许多专家和学者的专著，并借鉴了其中部分内容，在此谨向他们表示深深的谢意！由于编者受时间和水平所限，书中难免会有错误和不妥之处，敬请专家和读者不吝指正。恳请各教学单位和读者在使用过程中给予关注，并将意见及时反馈给我们，以便修订时完善。

编 者

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为；歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应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，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396；(010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036

目 录

| | | | |
|-------------------------|----|-----------------------------------|-----|
| 第 1 章 旅游管理基础理论 | 1 | 4.2 旅游管理信息系统开发阶段 | 69 |
| 1.1 旅游企业概述 | 1 | 4.3 旅游管理信息系统开发方法 | 76 |
| 1.2 旅游管理概述 | 6 | 本章小结 | 87 |
| 本章小结 | 17 | 复习思考题 | 88 |
| 复习思考题 | 18 | | |
| 第 2 章 旅游管理信息系统概述 | 19 | 第 5 章 饭店管理信息系统的 分析与设计 | 89 |
| 2.1 信息与系统 | 19 | 5.1 饭店管理信息系统概述 | 89 |
| 2.2 管理信息系统基础知识 | 27 | 5.2 饭店管理信息系统的业务数据 流程及功能需求分析 | 93 |
| 2.3 旅游管理信息系统基础知识 | 34 | 5.3 饭店管理信息系统的设计 | 112 |
| 2.4 旅游管理信息系统的演进 | 36 | 本章小结 | 137 |
| 本章小结 | 38 | 复习思考题 | 137 |
| 复习思考题 | 38 | | |
| 第 3 章 旅游信息技术基础 | 39 | 第 6 章 旅行社管理信息系统的 分析与设计 | 150 |
| 3.1 数据资源管理相关技术 | 39 | 6.1 旅行社管理信息系统概述 | 150 |
| 3.2 数据库技术 | 45 | 6.2 旅行社管理信息系统的业务数据 流程及功能需求分析 | 154 |
| 3.3 计算机网络技术 | 50 | 6.3 旅行社管理信息系统的设计 | 162 |
| 本章小结 | 64 | 本章小结 | 186 |
| 复习思考题 | 64 | 复习思考题 | 187 |
| 第 4 章 旅游管理信息系统开发 | 65 | | |
| 4.1 旅游管理信息系统开发概述 | 65 | | |

第7章 其他旅游企业管理信息系统的开发与设计 188

- 7.1 旅游目的地管理信息系统的开发与设计.....188
- 7.2 旅游交通管理信息系统的开发与设计.....201
- 本章小结.....212
- 复习思考题.....212

第8章 旅游管理信息系统的运行与维护 213

- 8.1 旅游管理信息系统的运行组织与管理.....213
- 8.2 旅游管理信息系统的维护.....221

- 8.3 旅游管理信息系统的安全管理.....223
- 本章小结.....230
- 复习思考题.....230

第9章 旅游企业电子商务系统的开发与设计 231

- 9.1 旅游电子商务概述.....231
- 9.2 电子商务对旅游企业的影响.....235
- 9.3 旅游企业电子商务系统的分析与设计.....241
- 9.4 旅游企业电子商务系统发展现状及趋势.....246
- 本章小结.....249
- 复习思考题.....250

参考文献 251

01

第 1 章 旅游管理基础理论

引 言

1923 年,陈光甫先生在上海商业储蓄银行设立旅行部。1927 年,该部独立更名为中国旅行社,现为香港中国旅行社股份有限公司,这是中国第一家旅行社。1985 年,国务院颁布《旅行社管理暂行条例》,这是我国旅行社行业的第一部管理法规。改革开放以来,我国的旅游业有了非常大的发展,其经营方式也经历了由计划轨道向市场导向的转换,旅游产业在逐渐地由新兴行业变成一些地区的支柱产业。为迎接我国旅游产业的黄金时代,我们有必要更深入地了解旅游企业。

本章学习目标

- 了解旅游企业的基础知识。
- 了解管理的基本理论。
- 熟悉旅游管理的发展趋势。
- 掌握旅游企业的概念、特征及分类。
- 掌握旅游企业的主要管理内容。

1.1 旅游企业概述

1.1.1 旅游企业界定与业务特征

1. 企业的含义及特征

学习和研究旅游企业管理,首先应了解企业本身的含义。现在,国内外还没有一个权威的表述。通常认为,企业就是指从事商品生产、流通和服务等经济活动,为满足社会需要进行自主经营、自负盈亏、承担风险、实行独立核算,具有法人资格的经济组织。企业是市场上资本、土地、劳动力和技术等生产要素的提供者或购买者,又是各种消费品的生

产者和销售者，因此它是社会生产力和商品经济发展到一定阶段的产物，是重要的市场经营主体。

作为一个企业，必须具有以下一些基本特征。

- 1) 具有明确的产权归属关系。
- 2) 进行自主经营、独立核算，是具有一定权利和义务的法人。
- 3) 企业的生产和经营活动具有风险性。
- 4) 生产经营是以赢利为目的的。

总之，在现代企业制度下建立的企业应是产权明晰、权责明确、政企分开、管理科学的法人实体。

现代企业可以分为多种类型。

1) 根据所属的经济部门，企业可分为农业企业、工业企业、建筑安装企业、交通运输企业、商业企业、物资能源企业、邮电通信企业、旅游企业、金融企业、信息咨询企业和服务企业等。

2) 根据生产力各要素所占的比重，企业可划分为劳动密集型企业、技术密集型和知识密集型企业。

3) 根据生产规模，企业可分为大型企业、中型企业和小型企业。

4) 根据产品的经济性质，企业可分为生产资料企业和生产消费资料企业。

5) 根据组织结构类型，企业可分为单厂企业和集团企业。

6) 根据组织形式，企业可分为业主制企业、合伙制企业和公司制企业等。

2. 旅游企业的概念

由企业的含义可以发现，旅游企业属于工商类企业，是第三产业的组成部分，它是利用旅游资源和旅游设施，为旅游者提供观赏和愉悦性的产品和经历，从事相关旅游经营活动的、营利性的、相对独立的经济实体。

3. 旅游企业的特征

旅游企业是旅游产品的生产单位和消费场所，它通过旅游产品的生产、交换和消费，为旅游者提供社会化服务，从而获得经济和社会效益。因此与一般的企业相比，旅游企业具有如下特征。

(1) 对基础设施和环境的依赖性及其发展的适当超前性

旅游企业主要是利用旅游资源和设施设备的功能、空间，以及其他产业所提供的产品为旅游者提供服务。根据产业关联理论，旅游产业符合最终需求型产业（又称下游产业）的特征。它在生产过程中明显地依赖其他产业的产品作为中间投入的生产要素，与先行产业的产业关联性较强，旅游业的发展会拉动其先行产业相关部门的发展。因此，一个地区

的基础设施建设、市政工程配套、资源环境、设备物资配置、旅游者所需的各种生活用品的生产和供应,以及水、电能源消耗等,对该地区旅游企业的发展具有重要的影响。同时,由于旅游业在促进国际经济、文化和科技的交流,吸收外汇,拉动内需,积累资金等方面产生的影响,旅游企业又可以适当超前发展。其超前的程度取决于国民经济的承受能力、外汇的偿还能力,以及客源增长的速度,不能盲目建设。

(2) 旅游企业经营的敏感性

由于旅游活动本身受国内外政治、经济、文化、外交,以及汇率变动、恐怖事件、自然灾害、疾病流行等多种因素的影响,旅游企业经营活动往往具有较强的敏感性。例如,中东战争、印尼海啸事件等都给当地的旅游业带来了阴影。中国2003年一场突如其来的“非典”,使中国旅游业一下子跌入深谷,到2003年4月底,中国有组织的人境旅游、国内旅游和出境旅游都基本停止。经过全国上下的共同努力,世界卫生组织于2003年5月、6月先后宣布撤销对香港、广东和北京的旅游警告,并将它们从“非典”疫区名单中删除,旅游业随即出现强劲的恢复势头。根据国家旅游局正式公布的统计资料显示,2004年,中国入境旅游人数创纪录地达到了1.0904亿人次,不仅比2003年增长了18.96%,而且比历史最高水平的2002年增长了11.37%。同时,2004年中国国内旅游表现出了急剧恢复后的可喜发展。正如《旅游绿皮书》所预测的那样,“表现为对2003年应有的正常增长后的再增长,即出现两年正常增长的叠加。”旅游业的这种敏感性特征,决定了旅游企业管理人员必须具有战略眼光,及时了解经营环境的变化,及早预见可能出现的危机事件及风险,不断提高应变能力。

(3) 旅游企业经营的关联性和竞争性

旅游企业是以客人的旅行游览活动为主线提供服务的。在客源市场上,旅游企业间的经营具有较强的关联性,需要旅游企业间的有效合作,不同的旅游企业在旅游活动的不同环节为客人提供不同的服务。例如,旅行社负责组织客源,旅游交通公司负责提供运输服务,饭店负责提供食宿服务,餐馆、旅游商店及其他企业则负责提供各种相关的配套服务。另外,由于一定时期旅游客源市场的有限性和旅游企业设施设备的不可储存性,旅游企业间的经营也会形成激烈的竞争关系,尤其是同一个地区相同类型的旅游企业。鉴于旅游企业经营的这种特点,一方面要求国家和地区的旅游企业相互配套、合理安排,另一方面也要求旅游企业注重市场需求及其变化,多方开发市场,加强旅游企业之间的联系,正确处理联合与竞争的关系,以促进旅游企业的健康有序发展。

(4) 先进设备和劳务服务并存,工艺技术性较强

旅游企业是为游客提供享受服务的企业,因而大多具有先进的设施设备。但先进设施不能完全取代手工操作和劳务活动,必须与劳务活动融为一体,才能相得益彰。例如,饭店室内装饰艺术、烹调艺术和导游艺术等,都要靠劳务服务来完成。在设施、设备基本完