

高校旅游教材

现代旅游区 开发与经营管理

王德刚 编著

游



青岛出版社



高校旅游教材

总主编 陈传康 孙文昌



现代旅游区 开发与经营管理

王德刚 编著

青岛出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代旅游区开发与经营管理/王德刚编著. —青岛:青岛出版社,2000.7

ISBN 7-5436-2227-0

I. 现… II. 王… III. ①旅游点-开发-研究 ②旅游点-经济管理-研究
IV. F590.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 26495 号

- 书 名 现代旅游区开发与经营管理
编 著 者 王德刚
出版发行 青岛出版社(青岛市徐州路 77 号,266071)
邮购电话 (0532)5814750 5840637
责任编辑 李忠东
装帧设计 刘 媛
照 排 青岛新华出版照排公司
印 刷 胶州市装潢印刷厂
出版日期 2001 年 3 月第 2 版,2001 年 3 月第 2 次印刷
开 本 32 开(850×1168 毫米)
印 张 9.625
插 页 2
字 数 235 千
印 数 3001~7000
书 号 ISBN 7-5436-2227-0/F·80
定 价 16.00 元

序

山东大学管理学院旅游系王德刚副教授是一位很值得赞赏的青年学者。我赞赏他,是因为像他这样愿意坐“冷板凳”的年轻人实在是不多了。在旅游行业,社会兼职的风气很盛,“创收”的机会很多,这给高校旅游管理专业的中青年教师提供了许多机会。但是,近10年来,德刚同志却一直在默默无闻地坐“冷板凳”,埋头于对有关旅游开发的社会实践问题的调查和旅游学基础理论的学术研究。也正因为如此,近年来,他取得了丰硕的研究成果,已经出版的旅游学著作有4部,发表了几十篇颇具影响的学术论文。他主编的《旅游学概论》被许多高校定为必修教材,出版社已经连续印刷了多次。他的专著《旅游开发学》是我国第一部系统论述旅游开发理论和程序的学术著作,被前国家旅游局局长刘毅先生称为“填补空白之作”,在国内旅游学理论界引起较大反响。

这本《现代旅游区开发与经营管理》是德刚同志的又一部力作。这是我所见到的国内第一部以新颁布实施的国家标准——《旅游区(点)质量等级的划分与评定》(GB/T17775—1999)为依据的理论著作。书中系统论述了旅游区(点)开发的有关理论和操作程序、各种类型的旅游区(点)开发的理论和技术、旅游区(点)管理和经营的内容及原则与要求,论述了旅游区的规划管理、开发管理、环境管理、营业管理、服务管理、质量管理等基本管理内容和管理方法等。书中引用了许多旅游开发和旅游管理



实践中的案例,以《旅游区(点)质量等级的划分与评定》为标准来进行理论评价和技术总结,既有理论高度,又有实践依据,是一部颇具学术价值和现实实践意义的学术著作。该书无论是对于旅游学理论研究者,还是对于旅游行业的管理者、旅游企业的经营者,都是一部不可多得的好书。

特别值得一提的是,以旅游区(点)为对象来系统探讨旅游开发和经营管理的有关理论和实践问题,并对此进行全面、系统阐述的理论著作,这在国内还是第一次。因此,可以说,该书也是一部填补国内空白之作,在我国目前的旅游学理论研究中具有先进水平。

我相信,《现代旅游区开发与经营管理》的出版,对丰富我国的旅游学理论研究,对指导旅游管理实践,都会有很大的促进作用。

我也衷心祝愿德刚同志在今后的研究中,继续发扬坐“冷板凳”的精神,踏踏实实做学问,能够在旅游学研究中有新的理论突破,取得更大的成绩。

楊乃濟

(注:杨乃济先生系北京旅游学院旅游研究所教授、享受国务院特别津贴专家。)

高校旅游教材编委会

总主编 陈传康 孙文昌

总策划 王立纲 王德刚 李道军

编委 (按姓氏笔画为序)

马 波 王立纲 田 红

陆永庆 吴承照 何佳梅

邹树梅 宋振春 周进步

庞规荃 赵普光 殷晓华

徐 植 徐德宽 屠如骥

韩 杰

序	杨乃济
第一章 旅游区和旅游区经营管理	[1]
第一节 旅游区	[1]
第二节 旅游区经营管理	[16]
第二章 旅游区规划	[28]
第一节 旅游区规划的原则和内容 ...	[28]
第二节 旅游区性质与范围的确定 ...	[36]
第三节 确定旅游区环境容量	[44]
第四节 旅游区专项规划	[54]
第三章 旅游区开发投资与 效益预测	[62]
第一节 投资费用估算	[62]
第二节 旅游区投资收益分析	[68]
第四章 旅游区的结构与人文 构景原理	[77]
第一节 旅游区的结构和主题	[77]
第二节 人文构景的原则和方法	[82]
第五章 旅游区总体设计	[92]
第一节 人文旅游区开发设计	[92]



第二节 自然旅游区开发设计·····	[100]
第三节 风景名胜区开发设计·····	[108]
第四节 旅游度假区开发设计·····	[114]
第五节 现代主题园设计·····	[119]
第六节 古典式园林设计·····	[132]
第七节 现代城市公园设计·····	[159]
第六章 游览线路和旅游图 ·····	[168]
第一节 游览线路的功能类型·····	[168]
第二节 旅游图的设计·····	[172]
第七章 旅游区经营活动 ·····	[177]
第一节 旅游区经营的原则·····	[177]
第二节 观光产品的组织·····	[181]
第三节 服务组织·····	[186]
第八章 旅游区环境和卫生管理 ·····	[199]
第一节 旅游区环境的含义·····	[199]
第二节 旅游区环境管理的内容·····	[203]
第三节 旅游区卫生管理·····	[212]
第九章 员工素质和人力资源管理 ·····	[216]
第一节 员工素质·····	[216]
第二节 员工工作情绪的提高·····	[219]
第三节 员工素质的提高·····	[224]
第四节 工作分析与工作组织·····	[228]
第十章 旅游商品经营 ·····	[236]
第一节 旅游商品的特点·····	[236]
第二节 旅游商品的种类·····	[240]
第三节 旅游区商业店铺和商品陈列·····	[246]



第四节 旅游商品开发.....	[259]
第五节 我国旅游商品的现状与发展方向.....	[264]
第十一章 旅游区服务质量管理	[268]
第一节 服务质量管理的重要性.....	[268]
第二节 服务质量管理的内容和原则.....	[275]
附：《旅游区(点)质量等级的划分与评定》	[287]
主要参考文献	[301]

第一章 旅游区 and 旅游区 经营管理

本书从经营和管理的角度,将旅游区作为一个独立的经营管理单位来进行探讨,目的在于研究、探索旅游区的开发建设和经营管理的普遍规律,对开发和管理实践起到指导作用。

第一节 旅 游 区

一、旅游区的含义

本书所说的旅游区是一个广义的概念,是指以旅游资源或一定的景观、娱乐设施为主体,开展参观游览、娱乐休闲、康体健身、科学考察、文化教育等活动和服务的一切场所和设施。在实践中,它们往往作为一个独立的事业或企业单位,从事经营和管理活动。在这里,我们有必要明确两个概念的区别和联系,即“风景名胜区”和“旅游区”。1985年国务院颁布的《风景名胜区管理暂行条例》对“风景名胜区”是这样概括的:“风景名胜区”是指“具有观赏、文化或科学价值,自然景观、人文景观比较集中,环境优美,具有一定规模和范围,可供人们游览、休息或进行科学考察、文化活动的地区”。1999年6月14日国家质量技术监督局发布的中华人民共和国国家标准(GB/T17775—1999)——



《旅游区(点)质量等级的划分与评定》中,将“旅游区”定义为:“经县级以上(含县级)行政管理部门批准成立,有统一管理机构,范围明确,具有参观、游览、度假、康乐、求知等功能,并提供相应旅游服务设施的独立单位。包括旅游景区、景点、主题公园、度假区、保护区、风景区、森林公园、动物园、植物园、博物馆、美术馆等。”从二者的关系上可以看出,“风景名胜区”是“旅游区”的一个组成部分,“旅游区”包含了“风景名胜区”。

二、旅游区的条件

从上述两个文件所作的规定来看,旅游区必须具备以下几个条件:

第一,具有旅游、文化和科学价值。

划定旅游区和风景名胜区的目的是多方面的,如保护资源、培养生态、优化环境等,但不可否认,其最主要的目的是为了满足不同人们旅游、休闲生活的需要。在人们的旅游休闲活动中,参观游览、娱乐等则是最主要的内容。所以,旅游区首先必须具有旅游价值,以满足人们的旅游、休闲、康乐、度假等需要。例如:中国的五岳名山都以其独特的自然和人文风景给人以美的享受。其中的东岳泰山以具有“雄壮之美”而著称于世,并与其丰富的人文景观相结合,而成为五岳之首。

自然景观的观赏价值多体现在其独特的结构、奇异的形态和外观美丽的色彩、绚丽多姿的动态等方面。岩溶地貌的独特结构、山石景观的奇异造型、山体植被的美丽色彩、观赏动物的有趣动人动作以及飞流直下的瀑布那奔腾不息的动感效果等等,都能给人以美的享受和无限的遐想,使人获得精神的愉悦。人文景观的观赏价值则多体现在其独特的结构设计、美丽的外观装饰、深邃的内涵寓意等方面。例如:中国传统园林那独特的布局



设计、中国古建筑那雕梁画栋的外观装饰以及碑帖、楹联的意味深长的含义等等,不仅能给人以美的享受,还能启迪人的智慧,丰富人的知识,使人产生心灵感悟,起到美化人的心灵的作用。

另外,在现代社会,人们越来越赋予旅游、休闲活动以文化的内涵。这是因为随着社会发展和进步,人们在物质生活得到满足之后,越来越追求或更多地追求精神生活的享受,即在衣食温饱、身体健康之外,更要求精神的愉悦、知识的丰富和见识的提高。所以,作为旅游、休闲活动的对象物和场所,旅游区还应具有文化价值和科学价值。

文化价值是指旅游区的景观或景物要含有一定的文化知识内容。例如:生物景观中的珍稀植物含有物种、生态等方面的知识,地质、地貌景观中的各种地形包含一定的地理和地质知识,古代建筑物能够体现一定的建筑学、工程学方面的知识,等等。人们在观赏景物、获得美感的同时,还能提高自己的文化知

识水平,增长见识。

科学价值是指旅游区的景观或景物由于其本身的独特性而具有科学考察或科学研究价值,能够为某些领域的科学研究工作提供佐证。例如:古文化遗址景观是我们研究古代人类生产技术、生活习惯乃至社会结构、生产力发展水平等问题的重要依据。实际上,我们今天所了解的远古人类的发展历史,基本上是从考古发掘资料即古人类遗址中得到的。

第二,环境优美,景物集中。

风景名胜区和绝大多数的旅游区是以“景”为主要特征的,因而具备一定的景物是风景名胜区和旅游区最重要的条件。景物的种类,既可以是自然景物,也可以是人文景物。从实践的角度看,旅游区作为一个整体,实际上不存在绝对意义上的自然旅游区或人文旅游区,只有以自然景观为主的旅游区和以人文景



观为主的旅游区。这是因为：自然事物或现象只有经人加工、整理之后才能成为可供观赏、游览的景观。即使景物本身是一种纯自然的存在物，而为实现对这种景物的观赏，也必须进行相应的辅助设施的配套建设，并对景区进行规划和布局。这就必定注入了人文的成分。反之，人文景观也是如此，人类的任何创造物都必须以取自自然之物为材料。人文景观的建设更是如此，如中国古典园林和古建筑，都必须以自然的地质条件和地形状态为基础，因地制宜，因势布局，并以周围的自然环境为衬托，这也就结合进了自然的因素。因此，在实践中，只有自然景物或人文景物，而没有自然旅游区或人文旅游区，而应该是以自然景观为主的旅游区或以人文景观为主的旅游区。

景物相对集中，也是形成旅游区的必要条件。因为任何旅游区都有一定的区域范围，以便于进行有效的管理。景物过于分散，既形不成旅游区的吸引合力，又增加了游览活动的时间和难度。在旅游区的评价中，一般用景物与景物之间或点与点之间的平均距离和平均可达时间来评价景物的分布状况。

环境因素对于风景区来说，也是重要条件。俗话说：“红花尚需绿叶衬。”再美丽的景物，如果没有与其相适应的环境与之匹配，那么其观赏性和吸引力就会大大降低。值得强调的是，这里所说的环境，既包括旅游区的内部环境，也包括旅游区的周边环境或外部环境。内部环境的重要性毋庸置疑，能够直接起到组景、衬景的作用。周边环境也同样重要，对于旅游区的培育和保护、形成旅游区的整体特色和旅游区的远视效果等都有重要影响，所以旅游区周边环境的规划也是十分重要的。

第三，能够供人们参观、游览、度假、康乐、求知和进行科学文化活动。

这一条件实际上是规定了划定旅游区的主要目的。在现代



社会,人们旅游、休闲活动更多地体现着其文化特征,人们往往把观光旅游、休闲娱乐与增长见闻、丰富知识、提高修养等精神活动结合在一起,以增加旅游活动、休闲活动的品味。不仅如此,有些旅游活动的直接目的就是科学考察和文化教育。例如:到自然保护区进行野生动物和珍稀植物考察,到革命纪念地凭吊革命先烈、进行爱国主义教育,到植物园进行生物学现场教学等。

当然,旅游区根据其内容的不同可分成不同的种类,各种类型的旅游区以其自身的特性可以有不同的功能,并不是要求所有的旅游区在功能上都达到大而全,可以根据自身的实际情况有所侧重。例如:有的旅游区可供观光游览,有的旅游区可供度假疗养,有的旅游区可供开展康体娱乐活动,等等。虽然各自的主要功能可以有所不同,但都必须注意增加景观内容的文化内涵,以提高旅游区的文化品位,满足人们日益提高的精神文化生活需要。

按照《旅游区(点)质量等级的划分与评定》和《风景名胜区管理暂行条例》的规定,只有具备了上述三个条件的地区,才能划为旅游区,并由相应级别的人民政府予以公布。

值得说明的是,由于本书中所说的旅游区是一个广义的概念,在现实社会中成为独立的经营管理单位的参观游览点又很多,所以实际上这个“区”也包括了许多旅游点。

三、旅游区的等级

划分旅游区的等级具有非常重要的实践意义。因为在现代社会中,旅游开发已成为一个社会和各级政府所共同关心的问题,形成了一个新的投资热点。1984年我国实行旅游开发的“五个一起上”(即国家、地方、部门、集体和个人一起上)政策,更推动了我国旅游开发和旅游产业的全面发展,各种投资者对旅游



开发活动趋之若鹜,一度出现了旅游开发活动的繁荣景象。但是,这种繁荣景象的背后也逐渐暴露了一些问题,如开发过滥、质量参差不齐、论证不科学、管理水平低等等,而这些问题的出现与管理上的漏洞、特别是管理体制上的矛盾是分不开的。

目前,我国在旅游区管理上还存在着条块分割、部门分权和地方割据的矛盾。在旅游区的等级划分和管理上,就存在着两个体系:

(一)建设部门的三级管理

建设部门的《风景名胜区管理暂行条例》中规定,我国的风景区划分为三个等级,并相应地实行三级管理。

1. 风景名胜区的三个等级及其划分条件

风景名胜区的三个等级分别为:

- (1)市、县级风景区;
- (2)省(自治区、直辖市)级风景区;
- (3)国家重点风景区。

对风景区进行等级划分,一般依据三个条件:

(1)景物价值

风景区内都有一定数量、规模的人文景观或自然景观,形成风景区的景观体系,而其景观体系的观赏、文化和科学价值的大小便成为评价景物质量、划定风景区等级的首要条件。

(2)环境质量

风景区作为人类游览、休憩的场所,必须具有优美的环境,以便于人们进行观光游览和进行科学、文化活动。一般说来,风景区的环境大多比较优美。

某些风景区的环境条件特别好,为人类提供了一个非常优美舒适的空间。当然,环境既有自然天成的因素,也有人为培育或破坏的原因。因此,评价环境质量也要从不同的角度综合评



价。环境质量评价的内容一般包括：

- ①地面水环境质量；
- ②大气环境质量；
- ③噪声污染情况；
- ④生产、生活排污情况；
- ⑤地方病发病率等。

(3) 规模大小

任何景物都存在于一定的地理空间范围之内，因而也就使风景区具有了一定的规模。当然，由于风景区不同的类型和特性，其大小范围是各不相同的。如前所述，有的风景区规模大，可达几百平方公里乃至几千平方公里，有的风景区则只有几平方公里乃至不足1平方公里。正因为风景区规模大小有所不同，才提供了一个划分风景区等级的重要依据。

当然，规模的大小并不是确定风景区等级的唯一依据，这还要看景观的价值水平和环境质量水平，三个条件综合考虑。有的风景区虽然规模不大，但其景观价值水平非常高，甚至具有世界性，也可以划定为高等级的风景区。例如：贵州安顺境内的龙宫风景区面积只有24平方公里，浙江杭州西湖风景区面积只有6.35平方公里，都被确定为国家重点风景区。

根据上述条件，我国现已公布了3批共119处国家重点风景区。

2. 三级风景名胜区的审批权限

三级风景名胜区的审批权限分别为：

市、县级风景区，由市、县主管部门组织有关部门提出风景区内风景名胜资源的调查评价报告，报市人民政府审定公布，并报省级主管部门备案；

省(自治区、直辖市)级风景区，由风景区所在的市、县人民



政府提出风景区内风景名胜资源的调查评价报告,报省(自治区、直辖市)人民政府审定公布,并报国家城乡建设环境保护部备案;

国家重点风景区,由省(自治区、直辖市)人民政府提出风景区内风景名胜资源的调查评价报告,报国务院审定公布。

3. 三级风景区行政管理的职权划分

三级风景区行政管理的职权划分分别为:

国家城乡建设环境保护部主管全国风景区工作。

地方各级人民政府城乡建设环境保护部门主管本地区的风景区工作。

《风景名胜区管理暂行条例》中还规定:在风景区内要依法设立人民政府,全面负责风景区的保护、利用、规划和建设。风景区没有设立人民政府的,应当设立相应的管理机构,在所属人民政府的领导下,主持风景区的管理工作。设在风景区内的所有单位,除各自业务上受上级主管部门领导外,都必须服从管理机构对风景区的统一管理和规划。

(二)旅游部门的四级管理

根据国家质量技术监督局发布的《旅游区(点)质量等级的划分与评定》中的规定,旅游区(点)划分为四级,从高到低依次为一、二、三、四级旅游区(点)。等级划分的依据是:

1. 景观质量与生态环境体系

景观质量与生态环境评价体系包括旅游资源与环境的保护和旅游资源品位与价值两个项目,要求达到不同的标准。

2. 旅游服务要素体系

旅游服务要素评价体系包括旅游交通、游览、旅游安全、卫生、通讯、旅游购物、综合管理、旅游接待人数 8 个评价项目,每一个评价项目又分为若干个子项目。