

全国经济专业技术资格考试指定用书

旅游经济(饭店管理)
专业知识与实务
(中级)



国家旅游局人事劳动教育司
人事部人事考试中心

组织编写

全国经济专业技术资格考试指定用书

旅游经济（饭店管理）
专业知识与实务

国家旅游局人事劳动教育司
人事部人事考试中心 组织编写

中国人事出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游经济(饭店管理)专业知识与实务:中级/陶汉军主编
—北京:中国人事出版社,1998.3
全国经济专业技术资格考试指定用书
ISBN 7-80076-850-3

I.旅… II.陶… III.旅游饭店-经济管理-资格考核
中级-学习参考资料 IV.F719

中国版本图书馆CIP数据核字(98)第04149号

中国人事出版社出版

(100028 北京朝阳区西坝河南里17号楼)

河北〇五印刷厂印刷

*

1998年4月第1版 1998年4月第1次印刷

开本:787×1092毫米 1/32 印张:12.25

字数:278千字 印数1-4250

定价:21.00元

(如有印刷、装订质量问题,请与本社联系调换)

编审人员名单

主 编 陶汉军

副主编 邹益民 李天元 杜江

编写人员 (按姓氏笔划为序)

邹益民 张宏坤 张辉

徐虹 殷敏

审定人员 (按姓氏笔划为序)

李天元 杜江 邹益民

陶汉军 崔素香

前 言

1998年全国经济专业技术资格考试定于10月31日举行,为促进广大经济专业人员学习专业知识,提高应考能力,我们会同国家计委、财政部、劳动部、建设部、铁道部、交通部、邮电部、农业部、国内贸易部、中国人民银行总行、国家工商行政管理局、中国民用航空总局、国家旅游局、国家税务总局、中国人民保险(集团)公司和中国工业经济协会组织有关专家,根据国家有关政治和经济体制改革情况,依据考试大纲明确的考试范围和要点,对1997年经济专业考试指定用书分别进行了修订和勘误,并在此基础上重新编辑出版了1998年考试指定用书。

一、经济基础、工业、农业、价格管理、财政(财政类)、财政(税务类)、运输(公路)、运输(铁路)、劳动、邮电、旅游(旅行社)、旅游(饭店管理)、工商、房地产、建筑等专业考试指定用书根据国家新近颁布的有关法规、条例和政策,在1997年指定用书基础上对内容进行了局部或较大幅度的修订。

二、金融、运输(水路)等专业,指定用书内容不再进行修订,仅在1997年指定用书基础上作了一定程度的勘误。

三、商业(商业管理)、商业(商业营销)、物资、保险、运输

(民航)等专业指定用书在 1997 年版基础上再版。

在组织修订这套指定用书时,我们力求反映我国改革开放和建立社会主义市场经济体制的要求。然而建立社会主义市场经济体制是一个长期的、艰难的过程,也由于我们的工作水平有限,指定用书编写组织工作中可能存在疏漏和不足之处,我们欢迎广大考生及从事经济工作的各界人士提出批评和指正。

在本套书出版之际,我们谨向参与组织、编写工作的有关部门和专家学者表示诚挚的谢意!

人事部人事考试中心

1998 年 1 月

目 录

第一部分 旅游经济基础知识

一、旅游经济活动的产生、发展和经济功能	(3)
(一)旅游经济活动的产生与发展	(3)
(二)旅游经济功能	(12)
二、旅游需求	(19)
(一)旅游需求的性质	(19)
(二)旅游需求一般规律	(24)
(三)影响旅游需求的基本因素	(34)
三、旅游供给	(40)
(一)旅游资源与旅游吸引力	(40)
(二)旅游设施与接待能力	(51)
(三)旅游服务与服务能力	(56)
(四)旅游供给一般规律	(60)
四、旅游产业	(66)
(一)旅游产业的一般意义	(66)
(二)旅游产业发展模式	(70)
(三)旅游产业组织	(75)
(四)旅游产业结构	(81)
五、旅游经济管理体制	(95)

(一)旅游经济管理体制的一般意义	(95)
(二)旅游经济管理机制的建立	(97)
(三)旅游管理机构的设置	(104)
(四)旅游经济管理制度	(107)
六、旅游投资	(110)
(一)旅游投资的一般意义	(110)
(二)旅游投资项目决策	(115)
(三)旅游投资评价与分析	(118)
七、旅游经济效益分析	(124)
(一)旅游经济效益的评价标准	(124)
(二)旅游企业经济效益	(130)
(三)旅游宏观经济效益	(139)

第二部分 饭店经营管理

一、饭店经营管理概论	(149)
(一)饭店概述	(149)
(二)饭店管理与饭店管理者	(164)
(三)饭店管理的基本方法	(170)
二、饭店的领导制度与组织管理	(173)
(一)现代企业制度	(173)
(二)饭店企业的领导制度	(178)
(三)饭店的组织管理	(182)
三、饭店营销管理	(187)
(一)饭店营销管理概述	(187)
(二)饭店营销战略	(190)

(三)饭店的营销策略·····	(199)
四、饭店接待业务管理 ·····	(208)
(一)饭店前厅管理·····	(208)
(二)饭店客房管理·····	(220)
(三)饭店餐饮管理·····	(230)
(四)饭店康乐管理·····	(241)
五、饭店安全管理 ·····	(244)
(一)饭店安全管理概述·····	(244)
(二)饭店安全管理的基本环节·····	(249)
(三)饭店紧急事故、事件的处理·····	(255)
六、饭店设备管理 ·····	(260)
(一)饭店设备管理概述·····	(260)
(二)饭店设备的运行与维修管理·····	(264)
(三)饭店设备的更新改造·····	(274)
七、饭店人力资源管理 ·····	(285)
(一)饭店人力资源管理概述·····	(285)
(二)饭店员工的招用与培训·····	(288)
(三)饭店人力资源的利用·····	(292)
(四)饭店员工的激励·····	(303)
八、饭店财务管理 ·····	(313)
(一)饭店财务预算·····	(313)
(二)饭店财务控制·····	(328)
(三)饭店财务分析·····	(342)
附录一:饭店管理公司管理暂行办法 ·····	(361)
附录二:质量管理和质量体系要求 ·····	(367)

第一部分

旅游经济基础知识

一、旅游经济活动的产生、发展和经济功能

(一) 旅游经济活动的产生与发展

1. 旅游经济活动的产生

旅游经济活动是在旅游活动发展到一定阶段产生的。在旅游业问世之前,外出活动的旅行者与所到之地的关系主要地不是商品交换关系。自 19 世纪中叶旅游业问世之后,特别是在现代旅游的今天,游客旅游活动的完成,特别是在行、游、住、食、购、娱诸方面无一能离开商业性的旅游服务。在商品经济条件下,这些服务都是以资金和人力的投入为条件,因而在交换中表现为价值。这样,旅游需求的实现便以支付货币为前提,旅游供给则以价格的形式而取得补偿。

旅游需求与旅游供给之间的这种关系在现实中表现为旅游者支付货币向旅游供给者购买旅游产品,而旅游供给者则事先垫支货币开发旅游资源、建造旅游设施、培训旅游服务人员,然后以一定的价格向旅游者提供和出售旅游产品。因此,旅游经济活动就是指旅游供给者与旅游需求者之间的这种经济联系以及由于这种联系所产生的经济现象和经济关系运动、变化和发展的总和。

就旅游经济活动所涉及到的物质内容看,它是一项综合性的社会经济活动。首先,旅游消费是一项综合性的消费,旅游者

的消费需求涉及到行、游、住、食、购、娱等各个方面。第二,旅游经济运行涉及到国民经济和社会的众多行业和部门,由此在旅游者和这些部门之间,以及这些部门相互之间形成了错综复杂的经济关系。第三,旅游经济活动是一项跨地区乃至跨国界的经济活动,由此形成了地区间、国家间的经济关系。旅游经济活动的综合性所反映出的这些经济关系表现在市场上就是旅游需求与旅游供给的关系。

旅游经济活动的本质是通过商品交换所形成的各利益主体之间的经济关系。旅游经济活动所涉及的利益主体有以下几个方面:旅游者、旅游经营者和政府。这些利益主体所追求的利益是不尽相同的,他们都追求各自利益的最大满足。①旅游者所追求的利益是旅游消费过程的最大满足。所谓旅游消费过程的最大满足,是指旅游者在支出一定的费用 and 时间的条件下,在旅游消费过程中所获得的物质与精神的最佳感受。既然旅游者的最大满足是一种感受,这就意味着,旅游者的满足程度取决于主、客观两方面因素的共同作用,一方面是旅游者个人的消费偏好,另一方面是旅游者付出的价格和时间。在价格和时间一定的前提下,旅游经营者所提供的旅游产品越符合旅游者的消费偏好,旅游者的满足程度就越大;在旅游产品的内容和质量一定的前提下,旅游者在价格和时间方面所付出的代价越小,旅游者的满足程度就越大。②旅游经营者的最大满足。作为具有独立经济利益的企业和旅游经济活动的主体之一,旅游经营者通过开发和提供旅游产品,在满足旅游者的需求的同时,必然要追求自身利益的最大满足。旅游经营者的最大满足是指旅游经营者通过自身的合法经营,以尽可能少的投入,向旅游者提供适销对路的旅游产品,满足旅游者的需求,获得尽可能大的市场份额、社会效益和经济效益。③政府的最大满足。由于旅游是跨地

区、跨国家的活动,所以,这里的政府既包括旅游客源地(国家)政府,也包括旅游目的地(国家)政府。政府作为旅游经济利益的主体之一,她所追求的最大满足是要通过对其管辖范围内旅游业的规范与管理,使旅游活动和旅游经营活动能够正常进行,使旅游经济资源得到最佳配置,使旅游环境得到有效保护,使国家通过发展旅游业而获得的经济、社会和环境效益最大化。

上述三方面的最大满足必须同时兼顾。旅游者、旅游经营者、政府作为三个不同的利益主体,他们都追求各自的利益。任何一方在追求自身利益的时候,都不能不兼顾其他方面的利益;如果一方的利益不能得到合理的满足,其他方面的利益也不能得到有效满足。三方的利益既是对立的,也是统一的,只有同时兼顾各方的利益,才能实现各方利益的最大化。在市场经济条件下,三方的利益关系是通过市场的纽带联结起来的,三方的利益矛盾在市场上最终表现为旅游需求与旅游供给之间的矛盾,或者说,旅游市场上旅游需求与旅游供给之间的种种矛盾,归根到底是上述三方利益矛盾的反映。因此,旅游需求与旅游供给之间的矛盾是旅游经济的基本矛盾。

2. 旅游经济运行的条件

经济学既要研究经济本质,又要研究经济运行。旅游经济作为整个国民经济的组成部分,它能否保持健康的运行状态,不仅关系到旅游经济自身的发展,而且会影响到国民经济的发展。因此,深入地研究旅游经济的运行问题,对于旅游经济和国民经济的健康发展都具有重要意义。

研究旅游经济的运行,就是研究在既定的经济制度的前提下,如何协调旅游经济内部各利益主体之间的经济关系,如何实现旅游经济要素的优化组合和合理配置,使旅游供给适应旅游需求,使旅游的经济效益、社会效益和环境效益不断提高,使旅

游经济与整个国民经济保持协调的关系,最终促使旅游经济的良性循环和健康发展。

研究旅游经济的运行条件,就是要揭示保证旅游经济正常运行的基本条件。一般认为,旅游经济的运行条件包括以下几个方面:

(1) 经济社会发展水平

经济社会发展水平既包括一个国家或地区的经济发展水平,如工业、农业、商业、交通、服务业等已达到的水平,也包括一个国家或地区的社会发展水平,如文化、教育、卫生、环境和管理等。一个国家或地区的经济社会发展水平决定着该国家或地区基础设施和旅游设施的完备程度和发展水平,社会商品和服务的供应能力和水平,投资规模和能力,管理水平,居民的购买能力和消费水平以及国民素质等。这些因素都直接制约着旅游业的发展规模、发展水平和管理水平,因此,一个国家或地区的经济社会发展水平是该国家或地区旅游业发展的基础。只有一个国家或地区的经济社会水平发展到一定程度,才能产生具有商业规模的旅游需求;一个国家或地区的经济社会发展水平越高,能产生的旅游需求量就越多;一个国家或地区的经济社会发展水平越高,该国家或地区的旅游接待能力就越强。表 I - 1 - 1 和表 I - 1 - 2 分别是 1995 年世界各国或地区旅游支出和 1996 年旅游收入前十名的排名情况。它充分说明了一个国家或地区的经济社会发展水平对该国或地区旅游经济发展的深刻影响和制约。

表 I - 1 - 1 1995 年世界国际旅游支出前十名的国家和地区

排序	国家或地区	国际旅游支出 (亿美元)	占当年世界国际旅游总 支出的百分比(%)
1	德国	480.54	14.3
2	美国	458.55	13.6
3	日本	367.37	10.9
4	英国	248.15	7.4
5	法国	163.41	4.9
6	意大利	124.11	3.7
7	奥地利	116.87	3.5
8	荷兰	114.55	3.4
9	加拿大	96.61	2.9
10	台湾	84.57	2.5

资料来源:世界旅游组织(WTO)

表 I - 1 - 2 1996 年世界国际旅游收入前十名国家和地区

排序	国家或地区	国际旅游收入 (亿美元)	占当年世界国际旅游总 支出的百分比(%)
1	美国	643.73	15.14
2	意大利	286.73	6.74
3	法国	283.57	6.67
4	西班牙	274.14	6.45
5	英国	192.96	4.54
6	德国	164.96	3.88
7	奥地利	140.04	3.29
8	香港	108.36	2.55
9	中国	102.00	2.40
10	瑞士	88.91	2.09

资料来源:世界旅游组织(WTO)

(2) 旅游资源状况

旅游资源是构成旅游吸引物的基础,旅游经营者通过对旅游资源的开发形成旅游吸引物,吸引人们前往某地参观、游览、度假、休闲、娱乐。因此,旅游资源是旅游经济运行的必不可少的前提条件。一个国家或地区旅游资源的丰富程度,决定着这个国家或地区旅游业的发展规模和水平。例如,新加坡虽然是一个弹丸之地的小国,但当地人把这个城市国家装扮得像一座大花园,每年吸引了六、七百万国外旅游者前往旅游,1995年其旅游收入跻身世界十强;而日本的经济发达,但由于旅游资源匮乏,难以吸引更多的海外旅游者,虽然日本每年出境旅游者众多,旅游支出1995年排列世界第三,但旅游收入甚至在亚洲都进入不了前十名。

(3) 旅游服务水平

旅游业是以提供服务为主的行业。行、游、住、食、购、娱各个环节都离不开服务,旅游服务构成旅游产品的主要组成部分,是旅游经济运行不可缺少的条件。旅游服务水平由旅游服务的范围和质量共同构成。旅游服务作为旅游经济的内在构成要素,其水平高低对旅游经济的正常运行具有直接影响。旅游服务水平越高,旅游经济运行得越顺利,旅游经济的规模也越大;反之,旅游服务水平越低,旅游经济运行得就越困难,旅游经济的规模也就越小。随着旅游者越来越成熟和富有经验,他们对旅游服务的要求也越来越高,因此,旅游服务水平对旅游经济的正常运行就具有越来越重要的意义。

(4) 旅游者的主体条件

旅游者是旅游活动的主体,作为旅游者,其自身也要具备一定的条件。旅游者的主体条件必须同时包括两个方面:可支配收入和闲暇时间。首先,旅游者必须具有可支配收入。