

NEW
VISION

新视野旅游译丛

The Business of Tourism Management

旅游业管理实务

[英] 约翰·毕奇 西蒙·查德威克 编著 ● 罗明义 赖宇红 方利敏 等译

云南大学出版社
YUNNAN UNIVERSITY PRESS

The Business of Tourism Management

NEW
VISION

新视野旅游译丛

[英] 约翰·毕奇 西蒙·查德威克 编著

罗明义 赖宇红 方利敏 等译

旅游业管理实务

云南大学出版社
YUNNAN UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游业管理实务 / (英) 毕奇 (Beech, J.), (英) 查德威克 (Chadwick, S.) 编著; 罗明义等译. —昆明: 云南大学出版社, 2007

(新视野旅游译丛)

书名原文: The Business of Tourism Management

ISBN 978 - 7 - 81112 - 403 - 3

I. 旅… II. ①毕…②查…③罗… III. 旅游业—
经济管理 IV. F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 129189 号

旅游业管理实务

罗明义 赖宇红 方利敏 等译

责任编辑 熊晓霞 史明舒
封面设计 刘 雨
出版发行 云南大学出版社
印 装 昆明市五华区教育委员会印刷厂
开 本 787mm × 1092mm 1/16
印 张 45
字 数 878 千
版 次 2007 年 8 月第 1 版
印 次 2007 年 8 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978 - 7 - 81112 - 403 - 3
定 价 86.00 元

云南大学出版社地址: 云南大学英华园内

电话: 0871 - 5033244 5031071 邮编: 650091

网址: <http://www.ynup.com> E-mail: market@ynup.com

资源支持

访问 www.pearsoned.co.uk/beechnadwick, 寻找有价值的再现资源
学生用途

● 一个链接旅游新闻、信息和更多资源的博克

教师用途

● 完成和下载教师指南

● 下载 PowerPoint 幻灯片用于 OHTs

需要更多信息请联系 Pearson Education 在您当地的销售代理,
或访问 www.pearsoned.co.uk/beechnadwick

One Key

One key 是你的
需求方便、简易、
成功

作者简介

1. 海伦·阿特金森

海伦是布赖顿大学服务管理学院的财会管理骨干讲师。作为一名称职的会计管理人员，她也是英国住宿业会计协会（BAHA）会员，讲授会计学、财务管理和经营战略等课程。她目前的研究兴趣包括管理绩效、战略调控和实施。

2. 马克加纳·M. 奥古斯汀

马克加纳是赫尔大学商学院斯卡伯勒管理中心的一位资深讲师。其研究兴趣包括旅游业战略、质量管理和旅游政策。她还是国际旅游专家协会和旅游社会协会的成员，目前主要担任旅游分析：一份跨学科杂志的编审职务。

3. 伊恩·巴克斯特

伊恩是遗产未来网的副总裁，同时还是格拉斯哥喀里多尼亚大学一名讲授遗产和旅游学的讲师，他的研究兴趣主要在于历史环境管理、公共政策发展。他也担任遗产遗址管理工作，是英国 ICOMOS 文化旅游委员会委员，具体工作涉及建立世界遗产形象对地区 and 社区的效应，他还是英国历史环境研究组的成员。

4. 约翰·毕奇（合作者）

约翰是考文垂商学院战略与管理系的主任。他设计并讲授旅游管理本科和一半的旅游硕士学位课程，出版物广泛涉及旅游各领域。目前出版的作品多数是关于果阿（Goa）作为运动旅游目的地的和谐使者形象，他也是欧洲亚特拉斯委员会委员。约翰与西蒙·查德威克合编的书还有《运动管理商务》，也由 Prentice 财经时报社出版。

5. 卡伦·比尔

卡伦是沃塞斯特 (Worcester) 大学的骨干讲师, 主要在运动和训练科学学院从事开发和创新工作。她已学完法学研究生课程; 参编的《法律执行》一书已出版, 负责撰写了运动法章节《运动管理实务》, 目前在运动法规委员会的国际协会工作。

6. 迪米特里奥斯·布哈里斯

迪米特里奥斯是萨里大学管理学院旅游市场营销学硕士课程的带头人和电子旅游商务研究带头人, 还是巴黎 IMHI 学院 (康奈尔大学的埃塞克分校) 的接待业 MBA 课程的一名副教授。他在信息交流技术和旅游领域的研究非常活跃, 担任萨里大学许多项目的主审员, 他的另一身份是国际信息技术与旅游联合会副主席。所著书籍涉及电子旅游商务、旅游战略问题、旅游分销渠道和未来的旅游业。

7. 西蒙·查德威克 (合作者)

西蒙在伦敦大学伯克贝克学院工作, 担任运动管理和足球商务的项目主任, 是《运动营销与赞助》国际期刊的编辑, 也是市场营销研究院运动营销特殊兴趣小组的创始人和组长。西蒙在体育运动领域研究广泛, 出版物涉及面广 (包括运动旅游的服务质量)。与约翰·比奇合著书籍有《运动管理实务》和《运动营销》(均由财经时报社 Prentice Hall 出版)。

8. 比娜·科普

比娜是布里斯托尔商务学校资深讲师, 所教科目为旅游市场营销和经营。她目前的研究兴趣包括商务旅行的购买行为和旅游服务分销。她是旅游公司 (原英国旅行代理商) 导游管理证书主考官, 还是城市和导游全国顾问委员会委员 (针对旅行、旅游和相关服务), 曾到帕尔匹南大学和雷勒斯高等商务学院做过访问学者。

9. 卡洛斯·柯斯塔

卡洛斯是葡萄牙阿弗伊洛大学经济、管理和工业工程系副教授，也是旅游目的地开发和管理理科硕士课程的带头人，还是该校旅游学博士生导师。他的研究兴趣包括旅游规划与开发、旅游政策和旅游教育，并在多所国内和国际机构担任顾问。

10. 马塞拉·戴伊

马塞拉是考文垂大学旅游讲师和旅游管理专业的年级导师。她讲授的课程有发展中国家的旅游、运动旅游和国际旅游。此前，马塞拉曾在牙买加国家旅游局公关市场部工作过9年。她的主要研究兴趣是旅游目的地形象、旅游消费者行为、旅游与媒体的关系。

11. 彼德·D. 杜赫斯特

彼德是沃弗尔汉普敦大学运动、表演艺术和休闲系的副主任，讲授旅游管理文科硕士学位课程，也为旅游企业管理人员做培训。他的研究和顾问兴趣包括旅游景区的战略和经营管理。

12. 海伦·杜赫斯特

海伦是沃弗尔汉普敦大学运动、表演艺术和休闲系的资深讲师，是旅游管理文科硕士学位课程的带头人。其研究和顾问兴趣集中在小企业、公共政策、可持续旅游发展和培训。

13. 蒂姆·盖特

蒂姆是西英格兰大学的旅游地理学资深讲师，为本科生和研究生讲授旅游环境管理和可持续发展课程。他的研究兴趣包括变化中的沿海旅游空间模式及其原因，旅游研究的社科视角等。

14. 乔治·古多尔

乔治是考文垂商学院的资深讲师，讲授旅游学、交通规划和遗产。他的研究和顾问兴趣包括城和乡规划及其对教育的影响。他是一名持照规划师。

15. 克莱尔·赫文-唐

克莱尔是卡尔蒂夫威尔士大学服务、旅游和休闲管理学院的一位博士后研究员。她目前的研究兴趣是旅游业和酒店业的人力资源问题，曾为学习和教学支持网站的旅游接待、休闲、运动课题进行过许多教学法研究。目前她的研究项目包括探索商业、会议和节庆旅游的最佳操作模式，以及配合威尔士旅游业的经营需求搞好培训部门的工作。

16. 安德鲁·霍尔登

安德鲁是卢敦大学环境和旅游讲师。他曾在包括尼泊尔、印度尼西亚、俄国、土耳其和塞浦路斯的许多国家，参加开发和环境相关课题的研究和咨询工作，所著《环境和旅游》一书由 Routledge 出版社出版。

17. 克莱尔·汉弗莱斯

克莱尔是威斯敏斯特大学的资深旅游讲师，目前的研究兴趣包括旅游目的地开发和特种旅游市场，眼下正在从事于英国一家独立旅行代理商的管理工作。

18. 约翰·詹金斯

约翰是澳大利亚纽卡斯尔大学在职人员教育中心的休闲和旅游学副教授，也是《旅游业现实问题》的编审和《休闲研究年鉴》的主编。主要研究领域包括旅游政策和规划、户外娱乐管理和环境政策等。

19. 伊莱利·琼斯

伊莱利是卡尔蒂夫威尔士大学服务、旅游和休闲管理学院的教授和院长。她目前的研究兴趣包括威尔士和发展中国家的旅游发展,尤其关注中小型旅游企业的违规操作。作为项目经理,她全面负责欧盟对威尔士的人力资源发展基金项目,以及与许多发展中国家的高等教育机构的合作联系。

20. 大卫·利特尔约翰

大卫是格拉斯哥喀里多尼亚大学商学院旅游接待系的主任。他在接待业和旅游管理方面发表作品已有15年,其作品广泛涉及旅游业的战略和经济问题,观点倾向于国际化和战略合作。由于苏格兰酒店和旅游业受动态政策的影响,因此他对政策研究也有兴趣。

21. 彼德·梅森

彼德是卢敦大学商学院旅游管理学教授,旅游休闲人力资源管理系主任,曾在新西兰普利茅斯大学和马赛大学工作过。他的研究兴趣包括旅游效应、规划和管理,目前担任高校旅游教学委员会推举的理事。

22. 约翰·奥尔德

约翰是考文垂商学院的骨干讲师,在该院讲授经济学和组织管理。他的研究和咨询兴趣包括运动与旅游组织机构、组织经济和小企业管理。

23. 林恩·帕金森

林恩属于自主经营的自由职业培训顾问和学术研究者,与商业客户和英国各地的商业学校共同工作。她曾做过旅行管理的一线工作,还在苏格兰做过旅游研究工作。她的学术研究兴趣集中在组织机构内部关系营销的执行方面。

24. 艾丽丝·佩帕

艾丽丝于1992年获得律师资格,1993年至2004年她在威尔士大学的加蒂夫学院任资深讲师。同期她负责撰写、开发和讲授旅游、休闲和接待业法规课程,曾在国外大学和其他高校任过教,包括多年在赫尔辛基理工大学负责正规的短期培训课程。过去10年,她也担任过法律顾问,专门负责旅游业、休闲业和卫生与安全领域的法规研究。

25. 谢里夫·鲁比

谢里夫是格拉斯哥喀里多尼亚大学喀里多尼亚商学院的住宿业容量管理和房地产课程讲师,在其任职于北美、欧洲和中东期间,还担任过许多项目的顾问,并讲授过旅游房地产课程。为旅游和房地产刊物发表和审阅过许多文章,担任许多协会会员,包括英国接待业会计协会、欧洲城市土地研究员、国际管理发展协会等。他的研究主要集中于旅游房地产的估价、投资和融资。

26. 瑞山·桑度

瑞山是考文垂大学商学院的资深讲师,讲授旅游、运动和休闲。他是IL-AM协会的会员,该协会隶属于英国中西部大区管理委员会和大区政府教育培训处管理。

27. 约翰·特莱布

约翰是英国萨里大学的旅游学教授,著有旅游战略、旅游经济学和旅游环境管理方面的著作,研究集中于旅游的可持续性、认识论和教育,现在担任高校旅游教育协会主席,为高等教育学术网站编辑接待业、休闲运动和旅游教育日志。

28. 迈克·威德

迈克在拉夫堡大学运动训练学院运动与休闲业政策研究所工作。他对运动与旅游的各种关系均感兴趣,尤其致力于研究积极运动旅游者的行为和动机,

以及旅游者中的运动观众。与克里斯·布尔(Chris Bull, 坎特伯雷基督教会大学)合著《运动旅游: 参与者、政策和供应者》。

前 言

旅游业为那些素质符合要求的人,提供了巨大的就业选择机会。世界旅游理事会在其《新旅游蓝图》中(WTTC, 2003年),把旅游业描述为“世界上最大的行业,承担着2亿个就业岗位,和10%以上的全球GDP”,然而你获得一个顶尖工作的机会在哪里呢?

2003年夏季,本书的一位编者参加了一个会议,讨论是否有可能实施一个对旅游业和商贸业职工进行培训的重要计划。出席会议的人员,是英国旅游业界的主要经营者和人力资源部门的资深成员,他们代表了旅游经营商、旅行代理商、航空公司和行业协会。午餐时,谈话转向了大学生招聘,英国一家大旅行公司负责毕业生招聘的业者评价说,比起招收具有旅游学位的毕业生,他更看好一名持有商务学位的毕业生。

追问之下,他说,对于毕业生的技能,他的期待在于市场、经济和人力资源管理方面,而非可持续旅游和社会学。他同意,一名旅游管理学位的本科毕业生应掌握商科毕业生的经营技能,再加上有关旅游和旅游业的知识,正是这次谈话启发了编写本书的初衷。

正如我们会在第1章中看到的,旅游项目和旅游教科书产生于典型的“基本原理”(见图1.1),《旅游业管理实务》坚实地植根于管理原理之中。两位合作编者都在商学院工作,都具有管理理论的硕士和博士头衔。挑选为本书作贡献的团队成员都是旅游学家,他们都有多年在商学院执教旅游业管理的经验,因此请他们为本书写作的章节,对旅游业管理的重要方面作了介绍,尤其适合于本科生和研究生学习。本书也可供从事旅游业相关模型和项目教学的员工,以及担当旅游业务经理的旅游业界所使用。

本书共24章,分属3篇:旅游业总论、旅游业管理功能的应用和旅游业管理重点,这个理论框架的阐述,充分反映了对上述目标结构的重视。第1篇,旅游业总论,阐述了旅游业管理如何把管理界和旅游界相结合。本篇显示了旅游业是如何作为商业发展起来的,旅游业的产业结构是如何形成的,以及在“国家”的大背景中,旅游业务是如何运行的。了解旅游业概况对于进入主题是很重要的,否则要进入更深的研究是不现实的。

学生一旦获得了对旅游业概况的认识,即可开始学习实务管理的基本理

论,这是本书第2篇的研究主题。这一篇所含各章的标题,对于普通商务专业的学生来说不会陌生,不过每一章专门提供了旅游业务的参考内容,这样既集中关注了普通商务的功能,又采用了旅游经营业务的论述视角。

虽然我们总体上认可任何经营业务都要瞄准顾客,但很多行业已经感到难于将其“顾客”等同于一般意义上的“顾客”,如卫生、教育,甚至交通业,在这些行业中,“患者”、“学生”和“乘客”是比简单的“顾客”更为复杂的概念。在旅游业实务中,许多组织者感到很难将“顾客”的概念与“旅游者”相对接。结果,大量管理方面的问题必须被强调为旅游业务的独特问题,因此这些问题在本书第3篇的13个章节中逐一进行讨论,并以思考旅游业的未来视野作为结束。

本书的每一章都包括以下内容:

- 学习目的简要说明
- 每章概述
- 概述中提及的专门内容
- 案例研究,包括扩展案例
- 结论
- 阅读指导
- 网站推荐
- 关键词
- 参考文献

本书在写作过程中,涉及的所有被推荐网站均工作正常。读者可能会碰到进不了网站的情况,如果此类情况的确发生,请联系出版商帮助您解决问题。

■ 资料支持

进一步学习的资料,包括已注释的相关网站链接,均能通过以下网站获得:

www.pearsoned.com.uk/beechnadwick

《旅游业管理实务》(BTOM Blog)是一个专门设计的,用于旅游业管理新经验和其他互联网资源支持本书的网站,它由 businessoftourismmanagement.blogspot.com 的编辑人员定期进行更新。

致 谢

编者很高兴地感谢各章作者的辛苦劳动和为本书的出版做出的努力，特别要向那些时限紧迫仍然完成著述的作者致以谢意。

同时还要感谢同意我们引用与其旅游业工作相关的案例资料的各类组织机构。

我们向《财经时报》Prentice Hall 人员的耐心表示敬意，经过多年努力让我们写出了《体育运动管理》之后，他们发现了两位合作者主动请愿编写这部姊妹篇，完全是因为出版社对那本书给予的支持。特别要感谢雅克林·西尼尔、尼古拉·契夫尔斯和本·格雷山，不仅由于他们给予了我们的一切帮助，更因为他们容忍了我们所预料得到的《旅游业管理实务》(BOTM)中存在的不足。

同时，两位编者也对苏·毕奇的优秀校对工作再次致以谢意。

对于娜塔莎·布拉墨尔为本书后较长的案例研究，所进行的筛选和编写工作要特别致谢，她还承担了案例 1.2 和 1.3 的编写。

约翰将其为本书所做的工作献给苏伊，因为她忍受了大量的不愉快，约翰已承诺回家以后要认真地粉刷房子。

西蒙把他为本书付出的辛劳献给巴巴拉和托马斯。

出版社致谢

谨向允许我们利用其版权资料进行再创作的下列作者和刊物表示深深的谢意：

Figure 1.1 adapted from 'Towards a framework for tourism education', in *Annals of Tourism Research*, Elsevier (Jafari, J. and Ritchie, J. R. B. 1981); Figure in Case 5.2 from Tourism Training Forum for Wales and Wales Tourist Board; Figure 5.5 adapted from 'A Theory of Human Motivation', in *Psychological Review*, American Psychological Association (Maslow, A. 1943); Case study 6.1 reproduced with permission of the Eden Project; Table 6.1 from *Services Marketing: People, Technology, Strategy*, Pearson Education, Inc. (Lovelock, C. 2001); Figure 6.2 from *Managing Services Marketing*, South-Western, a division of Thomson Learning (Bateson, J. and Hoffman, K. 1999); Figure 6.3 from www.ianallan.com/travel/

index. htm, Ian Allan Travel Ltd; Figure 6.5 from *Principles of Services Marketing*, Open University Press/McGraw-Hill Publishing Company (Palmer, A. 2001); Tables in Cases 7.1 and 7.2 from *Go Ahead Group plc Annual Report 2003*, GoAhead Group plc; Tables in Case 7.3 from *Ryanair Annual Report and Financial Accounts 2003*, Ryanair plc; Figure 7.5 from *Managerial Accounting in the Hospitality Industry*, Nelson Thornes (Harris, P. and Hazzard, P. 1992); Figure 7.6 from *Business Development; A Guide to Small Business Strategy*, Elsevier (Butler, D. 2001); Table 9.1 from 'From theory to practice: using new science concepts to create learning organizations' in *The Learning Organization*, Emerald Group Publishing Ltd (Shelton, C. and Darling, J. 2003); Table 9.2 from www.arrowhead.com/site/files/breaker/2004springbuad4556southwestairlines.doc, Arrowhead University (Breaker, M. 2004); Figures 9.2 and 9.3 from *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*, Free Press, a division of Simon & Schuster Adult Publishing Group (Porter, M. E. 1985, 1998); Table 10.1 from *Operations Management. An Active Learning Approach*, Blackwell Publishing Ltd (Bicheno, J. and Elliott, B. B. 1997); Figure 10.1 from *Operations Management*, Palgrave Macmillan (Hill, T. 2005); Figure 10.2 from *Operations Management*, Pearson Education Ltd (Slack, N., Chambers, S. and Johnston, R. 2004); Figure 10.3 from 'Yield Management Practices' in *Yield Management*, Thomson Learning (EMEA) Ltd (Ingold, A., McMahon-Beattie, U. et al. 2000); Table 11.4 from 'The role of computerised reservation systems in the hospitality industry', in *Tourism Management*, Elsevier (Go, E. 1992); Table 13.1 from *Sightseeing in the UK 2000*, English Tourism Council (ETC 2001); Figure 13.1 from 'The nature and purpose of visitor attractions', in *Managing Visitor Attractions*, Elsevier (Leask, A. 2003); Table 14.1 based on *Mega-Events and Modernity*, Thomson Publishing/Routledge/Taylor & Francis (Roche, M. 2000); Figure 14.1 adapted from 'Integrating sport and tourism: a review of regional policies in England', in *Progress in Tourism and Hospitality Research*, John Wiley and Sons Ltd (Weed, M. E. and Bull, C. J. 1997); Tables 18.2, 19.1 and 24.2 Crown copyright material is reproduced with the permission of the Controller of HMSO and the Queen's Printer for Scotland; Table 18.3 from *Quality Standard for Hotels, Classification Scheme Manual*, English Tourism Council (ETC 2004); Table 18.5 from *Price Elasticity of Lodging Demand*, Pricewaterhouse Coopers (Hanson, B. 2000); Table 21.1 from *Yearbook of Statistics (1997 - 2001)*, World Tourism Organization (WTO 2003); Table 21.2 from *Eurostat Year-*

books 2002 and 2003, Office for Official Publications of the European Communities (OPOCE 2002, 2003); Table 21.3 from *Eurostat Yearbook 2002*, Office for Official Publications of the European Communities (OPOCE 2002); Tables 22.1 and 22.2 from *Tourism and Poverty Alleviation*, World Tourism Organization (WTO 2002); Figure 22.1 from *Jamaica Observer*, Jamaica Observer Ltd (8.8.1996); Tables 24.4 and 24.5 from respectively www.greenglobe21.com/Benchmarking and *Green Globe 21 Essentials*, Green Globe Asia Pacific Pty Ltd (Green Globe 2004). Green Globe uses a series of Earthcheck indicators to benchmark aspects of performance. Earthcheck is a proprietary system of indicators used to measure environmental and social impacts; Table 24.7 from *Tourism, Technology and Competitive Strategies*, CABI Publishing (Pooh, A. 1993).

Brilliant Weekends for an extract from their website www.brilliantweekends.co.uk (Case 6.4); Multilingual Matters for an extract from 'The World Wide Fund for Nature Arctic Tourism Project' by Mason, Johnston and Twynham published in *The Journal of Sustainable Tourism* 8 (4) (Case 16.2); Roger Bray for 'Agents suffer a squeeze from air-lines', *The Financial Times Limited*, 21 January 2004, © Roger Bray (Case 20.7); Elsevier for an extract from 'The Great Barrier Reef' by Simmons and Harris in *Sustainable Tourism: An Australian Perspective* by Harris and Leiper (Case 22.2); Tourism Intelligence International for an extract from 'Successful Tourism Destinations-Lessons from Leaders' by Boon; and Third World Network for extracts from *New Frontiers* available at www.twnsidc.org.sg/tour.htm (Case 22.1).

感谢金融时报有限公司允许我们引用如下材料:

Case 20.4 Inside track: Toeing the line versus do-it-yourself, © *Financial Times*, 28 May 2002; Case A Iranians rue loss of lucrative foreign tourist business, © *Financial Times*, 11 September 2004; Case B Germany's Tui reaches calmer waters, © *Financial Times*, 8 September 2004; Case C Mountain kingdom brave Maoist rebel blockade, © *Financial Times*, 28 August 2004; Case D Raising the bar high in order to perform well, © *Financial Times*, 6 August 2004; Case E 'Smoking ban' could benefit economy by £ 2.3bn, © *Financial Times*, 29 July 2004; Case F Dalmatia woos the 'in-crowd', © *Financial Times*, 13 July 2004; Case G Liechtenstein buys a new look, © *Financial Times*, 26 August 2004; Case H Priority is preserving unspoilt coast, © *Financial Times*, 11 July 2004; Case I Away from theme park Havana, © *Financial Times*, 16 August 2003; Case J The non-par-tisan

middleman, © *Financial Times*, 27 October 2004; Case K Leader on the route to success, © *Financial Times*, 1 September 2004; Case L Vision of booming spiritual village, © *Financial Times*, 23 November 2004; Case M Image starts to wear a bit thin, from FTInvesting Spain Supplement, © *Financial Times*, 26 October 2004; Case N The holidaypackage undone, © *Financial Times*, 21 May 2003.

由于某些原因我们一直无法查到一些资料的版权所有者,如能提供信息,将不胜感激。