

GONGSHANGGUANLIXILIECONGSHU

工商管理系列丛书

F590
Z102=2

-32

张广海 方百寿 等编著

旅游管理 综论

UYOUGUANLI
ZONGLUN

F590
Z102=2

经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

QAV14/06

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游管理综论/张广海等编著. —北京: 经济管理出版社, 2004

ISBN 7-80162-871-3

I. 旅... II. 张... III. 旅游业-经济管理
IV. F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 052249 号

出版发行: 经济管理出版社

北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 11 层

邮编: 100038

印刷: 北京晨旭印刷厂

经销: 新华书店

责任编辑: 卢小生

技术编辑: 蒋 方

责任校对: 晓 泉

787mm×1092mm/16

18.75 印张

316 千字

2004 年 7 月第 1 版

2004 年 7 月第 1 次印刷

印数: 1—6000 册

定价: 32.00 元

书号: ISBN 7-80162-871-3/F·785

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部
负责调换。联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974

邮编: 100836

《工商管理系列丛书》序言

近些年来，随着大量介绍西方先进的管理学译著以及研究国内最前沿问题论著的不断涌现，国内管理学研究取得了突飞猛进的进展。理论的发展是实践的必然要求，但是，从客观上讲，我国工商管理学科发展还滞后于管理实践。随着我国经济体制改革的深化，国内企业更多地参与激烈的市场竞争，这就对企业管理实践提出了更高的要求。实践既呼唤着管理学科进一步的发展与繁荣，又为其发展创造了条件；同时，理论和实践也是互动的，工商管理学科的新发展必将推动企业管理创新能力的提高。

从这一点出发，中国海洋大学管理学院一批学术带头人撰写了工商管理系列丛书，目的就是抛砖引玉，进一步推动工商管理学科的发展与繁荣，也为企业实践提供更好的理论咨询和参考。

该丛书包括《资本运营新论》、《企业的适应性战略》、《财务理论专题》、《营销管理创新研究》、《跨地区经营企业会计问题研究》、《顾客价值链与顾客满意》和《旅游管理新论》。该丛书具有以下一些特点：

首先，丛书作者都是多年从事教学、科研的第一线人员，科研、教学能力突出，而且都根据自己的经验有感而发，理论与实践相结合，对深化教学、科研均有所裨益。

其次，丛书立足于研究管理学科最前沿的问题。该丛书不仅着眼于各传统管理学科的新进展，而且更注重管理学的前沿问题的研究。同时，尽可能采用最新的研究资料和研究方法，保证了研究的时效性和科学性。

再次，丛书具有一定的创新性。该丛书不追求面面俱到，不求

系统，但力图在研究领域、研究深度、分析技术的某些方面有所突破，以求推动学科的进一步发展。

最后，丛书具有相当的实践指导性。该丛书集中于研究企业管理实践中的热点问题，从实践中来，但高于实践，并对企业更好地实践提供指引。

工商管理系列丛书编委会

2003 年 12 月

编委会成员名单

主任委员：陈佳贵

副主任委员：吕 政 曹洪军

委 员（以姓氏笔划为序）：

王竹泉	王林生	王 森	毛蕴诗
邓荣霖	刘世锦	汤云为	权锡鉴
吴世农	李海舰	李维安	郑海航
赵纯钧	郭道扬	徐二明	贾生华
席酉民	曹凤岐		

前 言

进入 21 世纪之后,我国正在进行一场深刻的社会结构变迁。伴随着经济的持续发展和人们生活水平的进一步提高,中国人对生存状态和生活质量的追求和渴望也在不断增长。中外经济文化的多层次交流,同样激起国人一览全球的热忱。这些都为旅游产业在我国的持续发展奠定了良好的基石。我们认为,我国在 2020 年将成为世界第一大旅游目的地国和第四大客源输出国,实现旅游强国的目标正在向国人走来。

有了 SARS 的冲击,有了奥运会、世博会的召唤,我国的旅游产业以更加理性化、规范化和灵活高效的步伐向前迈进。这同样为旅游教育和科研提供了新的领域和课题。在十年的教学和研究过程中,我们对我国旅游现象和产业逐渐形成了一些系统的认知和看法。鉴往知来,我们集体写作出这样一本书,作为对十年教学和研究的总结,同时为旅游学科的发展做些积极工作。

在这本书中,既有对旅游一般现象和范畴的阐释和论述,如旅游资源、旅游规划、旅游文化、旅游经济、饭店管理和旅游市场等概念的解析和分类,又有相关管理理论和经营行为的归纳和总结,如从区域生态系统角度透视旅游开发与规划,旅游文化的理论概括,中国旅游经济的前瞻,饭店的系列战略管理,中国旅行社专业化经营、产权结构和分工体系分析,导游人力资源开发和队伍管理,旅游新产品开发策略等,这些都体现了我们对旅游现象和产业的细致思考和相应探讨。

诚然,旅游业在我国的飞速发展,需要我们以更加开放的胸襟和广阔的视野从事旅游管理和对策的教学和研究,本书只是我们的一个阶段性总结,我们将会更加系统和科学的教研成果去完善和发展它。

作者

2003 年 11 月

目 录

1. 旅游资源管理	1
1.1 旅游资源管理概述	1
1.2 自然旅游资源开发及管理	11
1.3 人文旅游资源开发及管理	17
2. 旅游规划与管理理论	25
2.1 旅游规划概述	25
2.2 旅游规划的理论基础	29
2.3 旅游地生态系统与环境经济学理论解析	39
2.4 旅游规划的基本内容与研究过程	53
3. 旅游文化管理	59
3.1 旅游文化管理综述	59
3.2 旅游文化与文化旅游	64
3.3 旅游文化管理的理论基础	70
3.4 目的地旅游文化与管理	80
3.5 旅游者文化类型与特征	86
3.6 旅游企业文化与可持续发展	93
4. 旅游经济	97
4.1 旅游经济概述	97
4.2 中国旅游经济分析	107
4.3 国外旅游经济现状	120
4.4 旅游经济的展望	132

5. 饭店管理	139
5.1 饭店管理理论基础	139
5.2 饭店战略管理	148
5.3 饭店营销管理	159
5.4 饭店服务质量管理	171
6. 我国旅行社业的现状与未来走势	177
6.1 我国旅行社业的现状	177
6.2 我国旅行社业与发达国家的差距	185
6.3 我国旅行社的分工体系及其演进方向	189
6.4 发展我国旅行社业的对策	192
7. 导游人力资源开发与管理	209
7.1 新时期导游员基本素质及导游工作趋势展望	209
7.2 导游人力资源开发	217
7.3 导游队伍建设与管理	228
8. 旅游市场营销管理	241
8.1 旅游市场及其营销	241
8.2 旅游市场营销环境分析	245
8.3 旅游市场细分与目标市场的选择与定位	249
8.4 旅游产品及开发管理	254
8.5 旅游市场营销策略	262
8.6 旅游市场营销管理	280
后记	288

旅游资源管理

1.1 旅游资源管理概述

1.1.1 旅游资源概念解析

随着社会的进步与发展,旅游活动的范围在不断扩展,旅游资源的内涵与外延在不断丰富与延伸。对于旅游资源及其开发研究是国内外旅游界不断探索的常变常新的课题。旅游资源概念的界定对旅游资源的分类、评价、开发与管理都具有十分重要的意义。由于旅游资源的复杂性、广泛性等特点,学术界关于旅游资源涵义的理解还存在不少差异,目前比较有代表性的有如下几种:

凡能为旅游者提供观光游览、知识乐趣、度假疗养、娱乐休息、探险猎奇、考察研究、寻根访祖、宗教朝拜、商务交往以及人民友好往来的客体与劳务等,并具有开发价值者,均可称为旅游资源。^①

凡是足以构成吸引旅游者的自然和社会因素均统称为旅游资源。^②

旅游资源是在现实条件下,能够吸引人们产生旅游动机并进行旅游活动的各种因素的总和。^③

凡能激发旅游者旅游动机的,能为旅游业所利用的,并由此而产生经济效

① 郭来喜:《一门新兴的学科——旅游地理学》,中国科学院地理研究所编:《旅游地理文集》,科学出版社,1982年,第11—18页。

② 《旅游概论》编写组:《旅游概论》,天津人民出版社,1982年,第5页。

③ 陈传康等:《旅游资源鉴赏与开发》,同济大学出版社,1990年,第2页。

益和社会效益的自然与社会的实在物。^①

旅游资源,是指对旅游者具有吸引力的自然存在和历史文化遗产以及直接用于旅游目的的人工创造物。^②

自然界和人类社会凡能对旅游者产生吸引力,可以为旅游开发利用,并可产生经济效益、社会效益和环境效益的各种事物和因素,都可以视为旅游资源。^③

所谓“旅游资源”,是指由旅游地资源、旅游服务及其设施、旅游客源市场三大要素构成的相互吸引、相互制约的有机系统,是有关这三大要素相互间吸引力的总和。^④

根据定义,旅游资源具有旅游客体的属性,同时,旅游资源又具有吸引功能与效益功能。旅游资源的吸引功能是旅游资源区别于其他资源的最为根本的特征,也是旅游资源的核心所在。旅游资源属性和旅游资源吸引功能的研究,目的在于发挥旅游资源的最大效益功能。所以,旅游资源效益功能的研究是旅游资源学研究的焦点所在。度量旅游资源的效能,应是经济、社会、环境(生态)效能兼顾,只有经济、社会、环境三大效益协调发展,旅游资源才能做到合理开发,得以永续利用,旅游业才能得到可持续发展。同时,旅游资源既有物质的也有非物质类资源,既有已开发状态的旅游资源也有待开发状态与潜在旅游资源,旅游资源的有限性和无限性应视为辩证的统一体。对这些问题的深入思考,将有助于旅游资源分类的进一步完善并作为旅游资源评价、开发及管理的重要依据。

1.1.2 旅游资源开发趋势与存在的问题

旅游资源开发,是指以发展旅游业为前提,以市场需求为导向,以旅游资源为核心,以发挥、改善和提高旅游资源对游客的吸引力为着力点,有组织、有计划地通过适当方式,把旅游资源改造成为能为旅游业所利用的旅游吸引物的经济技术系统工程。^⑤ 旅游资源开发是旅游业发展的基础,无论多么优越的旅游资源,如果没有被开发,或者不能被利用,对于旅游事业是没有价值的;

① 孙文昌:《应用旅游地理》,东北师范大学出版社,1990年,第10页。

② 保继刚等:《旅游地理学》,高等教育出版社,1993年,第7页。

③ 国家旅游局资源开发司,中科院地理研究所:《中国旅游资源普查规范(试行稿)》,中国旅游出版社,1993年,第1页。

④ 杨振之:《旅游资源的系统论分析》,《旅游学刊》1997年第3期。

⑤ 陈福义等:《中国旅游资源学》,中国旅游出版社,2003年,第314页。

只有经过开发,才能决定旅游资源本身的价值,所以,旅游资源开发在创造资源价值的同时也提高了资源价值。目前,国内外关于旅游资源开发研究,正在逐渐形成“竞争与合作相统一”的开发理念,“科学化+网络化”的开发方式,“多元目标协调,走可持续发展道路”的开发目标。

我国改革开放二十多年里,旅游资源的开发取得了显著的成绩,并获得了相应的社会、经济与环境效益。但不可否认的是,在旅游资源开发的过程中也出现了一些不可忽视的问题。

从地域上来看,东西部旅游资源开发严重不平衡。

从开发深度上来看,许多内涵丰富的旅游资源只限于表面层次的开发,没有挖掘深层次的内涵,束缚了旅游资源功能的充分发挥。

从旅游资源的开发对环境的影响的角度来看,一些地区旅游资源的开发是以环境的退化为代价的。这种只求短期经济效益的旅游资源开发行为,不仅破坏了旅游资源赖以存在的环境,而且也无形中降低了旅游资源的价值甚至是间接损坏了旅游资源。

从人工旅游资源建设上来看,旅游资源的低水平建设,甚至是重复建设,造成了旅游建设资金的极大浪费。

从旅游资源的开发对社会的影响的角度来看,一些旅游资源的开发中迷信化、庸俗化的东西对社会产生了不良的影响。

不少国家级风景区人工化、商业化、城市化现象严重。

由此可见,加强旅游资源的管理,合理开发旅游资源已是迫在眉睫。只有旅游资源的管理工作真正做好,旅游业走可持续发展的道路才有可能。

1.1.3 旅游资源管理与旅游业可持续发展

实施旅游业可持续发展是一项庞大的系统工程,涉及经济、社会发展和环境保护的各个领域,如意识形态、法律、工业、农业、商业、科技、资源、环境、贸易、国际合作等。目前,国内旅游业的地区发展不平衡和某些地区的粗放经营,已严重影响了地区旅游业乃至经济的良性发展,并对地区旅游形象构成了威胁。各地政府部门和各旅游企事业单位要通过发动社会公众力量以及相关的教育和培训部门,分别在宏观、微观上实施全方位的可持续化管理和形象一体化管理,从而促使我国旅游业在生态持续性、经济持续性、社会持续性相协调进步的轨道上运行。

(1) 旅游资源保护管理

旅游资源的开发与保护并非是一对完全不可调和的矛盾。其实,通过旅游资源的开发,不仅为旅游者提供了旅游产品,享受了旅游的乐趣,而且其经济效益可为旅游资源的环境建设及工程保护提供资金保障,同时,还可以解决地方就业问题,促进地方经济发展,从而促使当地人们保护生态环境,提高保护旅游资源的意识,使旅游资源保护有了更可靠的保证。但是,必须承认旅游资源开发对生态环境的负面影响,这就需要加强管理,协调好各方面关系,将负面影响降低到最低程度。

①体制保护管理。我国旅游资源管理牵涉到许多部门,往往是各部门各行其是,造成旅游资源的盲目开发与建设。因此,如何理顺管理体制,实现统一规划、统一设计、统一管理以利于旅游资源合理开发,使旅游资源得到应有的保护,建立旅游资源统一管理体制尤为重要。要在对旅游资源进行全面普查、分类、分级的基础上,赋予各级旅游管理机构参与各级、各类旅游资源管理的权力与责任,并与各类旅游资源的相关管理机构相互协调、相互制约、共同合作,没有旅游管理职能部门的批准,各级各类旅游资源的开发与其相应范围内的土地开发及其他相关项目建设应受到适当限制,从而使旅游资源得到应有的保护。同时,旅游管理机构要对旅游资源保护状况进行动态监测,定期提出监测评价报告,并对旅游资源保护不力状况及时提出警告,并督促改正。

②法制保护管理。旅游资源的保护管理工作应纳入法制化的管理范围,依法进行管理。采取立法和行政措施,禁止对旅游资源的破坏,切实保护好旅游资源。利用已形成的有关旅游、城市规划、土地、森林、环境、野生动物、野生植物、宗教等法规、条例与管理办法来加强旅游资源的保护管理。对损坏甚至毁坏、盗窃文物古迹、擅自砍伐森林、毁坏古树名木、滥挖野生植物、捕杀野生动物以及污染环境等行为,依法进行处罚,增大保护的力度。同时,还应进一步建立健全旅游资源保护的规章制度,落实保护责任,做好宣传教育工作,为旅游资源开发、走可持续发展道路提供法律保障。

③财政保护管理。旅游资源的保护离不开国家财政的支持,国家资金投入是不可缺少的。因此,旅游管理部门应加大对各级政府的宣传力度与深度,要使政府有关部门认识到保护旅游资源的重要性,在重要旅游资源保护上,给予财政专项拨款,从而对需要保护而又难以筹措资金的重点旅游资源加以保护。

④合理开发保护管理。为防止旅游资源所在景区环境污染、生态失衡和旅游资源枯竭现象发生,以保护和增强旅游区生态系统自我恢复、自我调节能力,达

到保护旅游资源,实现旅游业可持续发展的目标,旅游资源必须进行合理开发保护管理。如利用旅游资源的替代性来解决旅游热点景区的超负荷运转的负担,实现对旅游区的合理开发与有效保护。为了减轻北戴河旺季旅游的压力,在其附近昌黎海滨开发南戴河旅游区即为成功一例。在环境容量已趋饱和、环境质量下降,或人口密集地带,或对人的活动较为敏感、自然“本底”脆弱、游客量有明显淡旺季之分、内部景观丰富、组合度好的自然风景区和以自然风景为主、人文景观为辅的景点景区,实行局部轮流或整体暂时关闭让其“闲置”,使其放松和休息,防止环境污染、生态失衡和资源枯竭现象发生。^①此外,在合理开发保护管理过程中应扩大宣传范围,不仅是旅游管理机构,还要包括旅游开发部门,社区群众力量甚至旅游者,才能实施对旅游资源的保护性开发管理。

(2) 旅游资源规划管理

规划是搞好旅游资源保护管理的法律依据与手段。旅游资源应根据其所处区域、景区的自然、人文环境及资源的密集程度的差异,实行分类、分区、分级保护管理,对不同的类、区、级旅游资源进行合理的规划设计,科学编制和严格实施旅游资源所在区域的旅游规划,合理利用旅游资源。

旅游资源开发规划首先要依据国家的有关法规、条例及管理办法进行编制,认真贯彻国家有关旅游资源保护与开发的政策、法规,根据国家有关规定与旅游区特色,按环境保护和环境容量的要求来进行规划,在实现经济效益的同时,也应兼顾环境与社会效益,达到旅游开发的真正目标。

旅游地资源的质量、数量、品位和特色等是旅游规划时应特别遵循的客观标准,因为旅游地资源是旅游业的基础,是旅游地在对旅游者产生吸引力后,旅游者才前去旅游的。因此,在旅游开发规划中,应深入调查研究,查清旅游地的历史与现状、国民经济和社会发展趋势,坚持根据旅游资源的实际状况,以旅游资源的调查、评价为依据,在有利于旅游资源可持续开发的前提下进行规划。严禁为迎合开发方要求而不顾实际情况的盲目、缺乏责任的规划。

在编制旅游规划前,必须对旅游客源市场进行周密调查。掌握旅游地客源市场的基本规律与发展趋势,以及对旅游者的偏好与旅游动机的深入调查研究,给旅游地以准确的市场定位,并按市场需要对市场进行细分,有针对性地开发旅游资源,规划适销对路的旅游产品。

^① 马永立等:《风景名胜区管理学》,中国旅游出版社,2003年,第159页。

在编制旅游规划过程中,应对旅游资源所在地区现有的经济实力、区位条件以及其他基础服务设施条件进行充分考察,因为这些条件对旅游地的开发规模、投资力度及旅游点的先后开发时间具有十分重要的意义。保继刚、楚义芳等人将区域旅游发展规划的模式分为四种类型:一是资源价值高、区位条件优良、社会经济实力强;二是资源价值高、区位条件好、社会经济实力差;三是资源价值高、区位条件不好、社会经济实力差;四是资源价值低、区位条件良好、社会经济实力强。可见,在制定旅游规划时,不仅要考虑旅游资源本身的特色,而且要兼顾不同旅游地的社会经济条件、区位条件,才能使规划更科学、规范且具有实用价值。

此外,为避免旅游规划的主观狭隘性与片面性,制定旅游规划应广泛征求有关各方面的意见,包括专家学者、社会各界群众以及旅游管理部门。对于高级别重点的旅游地的旅游规划,应本着多元方案,择优选择的原则;对于低级别的旅游地规划也应积极主动地听取各方面意见,以使决策具有科学性。

(3) 旅游资源建设管理

①坚持规划,严格控制。旅游开发建设应以旅游总体规划为依据,在有序、科学的前提下对旅游资源进行开发、建设。对于在旅游区内的乱拆、乱建行为应坚决制止,根据各旅游区的旅游资源特色,组织各项设施的统一开发建设与管理,使其他建筑及设施的建设风格与旅游资源的风格特色和谐共融。在风景名胜区内,任何拆除旧建筑和建设新建筑均须持慎重态度,要按总体规划要求,有计划地进行,而且必须进行论证和公示,并报有关机关备案。

为体现旅游地旅游资源的地方特色,对旅游区建筑物单体的规模要严格控制,以避免对重点旅游资源的原始风格产生影响。国家有关法律法规规定:“旅游资源的开发必须明确环境保护的目标与要求,确保旅游设施建设与自然景观相协调。科学确定旅游区的游客容量,合理设计旅游线路,使旅游基础设施建设与生态环境承载力相适应。加强自然景观景点的保护,限制对重要自然遗迹的旅游开发,从严控制重点风景区的旅游开发,严格管制索道等旅游设施的建设规模和数量,对不符合规划要求建设的设施,要限期拆除。旅游区的污水、烟尘和生活垃圾处理,须实现达标排放和科学处理。”

②控制企事业单位与个人建设项目。旅游地所在旅游区往往自然环境优美、人文景观荟萃,随着旅游业的兴起使旅游区成为居住、经商的重点地带,企事业单位争相占地。对这种现象必须严加控制和管理,严格审批手续。对临时建筑,必须在规定的使用限期内拆除,违章建筑坚决查处。

③控制风景名胜区开发建设项目。在旅游资源比较集中的风景名胜区、自然保护区以及具有世界级水平的世界遗产地,严防人工化、商业化、城市化开发,不宜大批地兴建宾馆,一些必要的行政与服务部门的单位用地,要布置在不妨碍风景游览的地段。直接服务人员的住宅在考虑不妨碍风景的同时,又要考虑参与服务的便利。基础设施及环保设施的建设,一些必要的线路一定要注意位置适当,同时为了保持景观的整体性该隐蔽的则应注意隐蔽,能走暗线的绝不走明线。

对旅游区新建项目的立项应依据相关法律、法规、条例及管理办法与旅游总体规划,严格审批手续,要遵循“照顾全局,因地制宜,出奇制胜,保护环境”的原则,要兼顾经济、环境与社会效益。此外,还应对旅游区内与风景游览无关的建设项目严加控制。

(4) 旅游资源综合管理

①旅游资源统一管理。旅游资源的统一管理有利于国家、地区、区域及旅游区对旅游资源进行整合,开发适销对路的旅游产品,同时,根据旅游资源的整体特征塑造旅游地的整体旅游形象。我国目前的旅游资源管理的统一性欠佳,对不同的旅游资源的管理往往各自为政,在现行旅游管理体制下,大部分旅游区各景点隶属关系复杂,其具体管理涉及旅游、建设、宗教、文物等各个部门,综合协调管理难度比较大。因此,为了理顺管理体制,有利于景区的旅游投资与开发利用,政府应加强统一领导,进一步改革旅游管理体制,处理好利益分配关系,调动各方面的积极因素,理顺诸方关系,化解矛盾,集中力量,健全法规,坚持总体规划,把旅游资源保护好、开发好、利用好。

②旅游资源文明管理。拥有各类旅游资源的旅游地是供人们游览、休憩、购物、娱乐及求知、陶冶情操的地方。因此,应加强旅游资源的文明管理,使旅游地不仅保持一种优美、整洁、宁静的环境,而且应充分利用风景名胜资源的特点,开展健康、有益的游览和文娱活动,普及历史、文化和科学知识。旅游地的一切游览活动都要讲求科学、文明、有益人们身心健康,要排除低级、落后、迷信等不健康的活动。旅游地旅游资源的文明管理,应使旅游地各个角落都充满人文关怀。比如,在自然旅游资源与人文旅游资源荟萃的风景区,往往成为广告商青睐的场所。因此,应注意加强旅游资源的文明管理,杜绝风景名胜区的商业化、城市化倾向,不可将风景区弄成被商品和广告充斥各处的商业街般的氛围。对在风景区内设置户外广告载体,以及标牌、标语等宣传物要制定相应的规章制度,严加管理。

对旅游地的旅游资源实行文明管理,旅游管理与工作人员的素质是关键。因此,应对职工进行岗位培训,规范行业行为,以提高旅游地整体素质,实现优美环境、优良秩序、优质服务。旅游地旅游资源的开发品位,旅游管理服务人员的一言一行,反映了旅游地人们的思想修养、文化水准和社会道德,综合体现了旅游地的整体形象。

对旅游地旅游资源的文明管理问题,各级有关领导应认识到创建文明组织管理的重要性,使文明管理制度化,应制定创建文明旅游地实施细则及其考核标准,使创建工作有章可循。

③旅游资源安全管理。旅游资源安全管理包括旅游资源所依附的周边环境或者说是旅游区的安全管理与旅游资源本身的安全管理。

旅游资源本身所受到的安全威胁,主要是由于各种自然灾害及人为原因造成的对旅游资源的破坏甚至是损毁。对此,旅游管理部门应针对不同情况制定相应的政策措施对旅游资源进行全力保护。如容纳量有限的古建筑,在旅游旺季应严格控制入内人数,严禁超额售票或超额入内。某些古建筑物的装饰性景点,严禁开放上人,并设置护栏,以防有人攀登倚靠,发生危险。做好自然灾害的预报工作,确保有充分的时间对旅游资源实施预防灾害工作。

此外,火灾是旅游资源的大敌,我国的旅游资源不是分布在林木葱翠之地,就是坐落于具有砖木结构古建筑的聚集之地,因此,加强旅游资源的防火意识与管理措施刻不容缓。由于经济利益驱使而导致的对旅游资源的人为破坏,应引起旅游管理机构的足够重视,如偷捕、偷猎、偷挖、偷采珍稀的野生动植物资源,或者肆意盗窃国家的珍贵文物,对此有关部门应制定法律、法规,建立健全规章制度,对违法违规者严惩不贷,杜绝人为恶意破坏旅游资源事件的发生。

旅游区的安全状况直接影响到旅游区的形象,关系到旅游区对旅游者的吸引力,如果旅游区的安全得不到保证,即便旅游资源的品位与价值再高,也难有旅游者光顾。因此,做好旅游区的安全管理工作至关重要。应加强法制教育,建立安全组织管理标准,实施安全工作目标管理,抓安全教育、检查,从而加强对安全工作的组织领导。在此基础上进一步具体细致地分别进行安全管理工作,包括游览安全管理、治安安全管理、交通安全管理、消防安全管理、游乐园安全管理。

旅游区应健全游览设施管理制度,设专职人员管理,严格遵守各项操作规程,在危险地段设保护围栏和警示标志,采取可靠的安全防护措施。游览区安

全管理应以预防为主,搞好游览建筑物、游览道路的监护管理,实施安全防护施工措施,严禁超环境容量接纳游人,加强自然灾害预报减灾工作。与此同时,完善安全救助应急措施,一旦有事故发生,力争将损失降低到最小程度。

旅游区的治安保卫防范工作,是旅游区旅游活动顺利进行的社会治安环境的保障。旅游区治安的好坏也影响旅游资源价值的正常发挥。旅游区客流量大,人员结构十分复杂,应加强治安管理,设置治安机构、加强治安巡查,防止和杜绝大案、要案和刑事案件发生,严厉打击各种犯罪分子,确保风景区秩序井然,游人安全。

旅游区的交通安全也不可忽视,旅游区交通安全与否,对游客与潜在旅游者的心理会产生很大的影响,从而会影响其旅游动机的产生与旅游行为的实施,是旅游区形象的一个重要方面。因此,旅游区应设置旅游交通管理机构,健全交通管理制度,对旅游区的道路、车况、车速加以严格管理,对旅游营运车辆实行定点、定线管理,按规定地点停放、拉客,按规定线路运行服务,不得故意减少停靠景点。同时,也要加强其他交通工具的安全管理,对游船、缆车、索道等旅游专用交通工具,未经验收不得营运,并制定相应的安全管理制度,并由主管领导监督实施,以确保万无一失。

此外,旅游区的消防安全工作也应得到管理部门的足够重视,建立健全消防管理机构,配备精良的装备,制定行之有效的规章制度,加强防火宣传教育,强化每位职工及旅游者的安全防火意识,防患于未然。

④旅游资源卫生管理。旅游资源自身及其周围环境的卫生状况是旅游区的一面镜子,是吸引旅游者到旅游区旅游的必要条件。无论具有多么高价值的旅游资源,如果其自身及周边环境的卫生状况欠佳,也很难赢得旅游者的青睐。因此,对于旅游区而言,卫生工作尤为重要,一定要建成整洁、优美、文明的旅游区,使游客流连忘返,甚至使旅游者不能释怀,以至重游。因此,在旅游区应建立健全卫生组织管理机构,按国家有关法律、法规、管理条例及办法,结合旅游区旅游资源及其周边环境实际,制定出旅游区环境卫生管理办法、工作制度和具体措施,并落实到人。将旅游区建设成为布局合理、设施齐全、功能协调、环境优美、有益于身心健康的旅游胜地。

⑤旅游资源信息管理。档案是信息的重要内容,是事物及事件发展历程的轨迹。旅游资源的档案管理是其保护、建设和管理决策的基础与依据,是旅游区的物质与精神双重财富。我国的旅游资源档案往往归属于不同的部门,如建设、文物、土地、宗教等部门。随着旅游业的进一步发展,为了旅游资源的更