

LÜYOU GUANGLI LILUN YU SHIJIAN

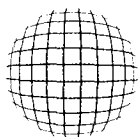
旅游管理 理论与实践

江泓 著

HUBEI PEOPLE'S PRESS
湖北人民出版社

旅游管理

理论与实践



江泓◇著
湖北人民出版社

鄂新登字 01 号
图书在版编目(CIP)数据

旅游管理理论与实践/江泓著.

武汉:湖北人民出版社,1998.

ISBN 7-216-02348-X

I. 旅…

II. 江…

III. 旅游经济—经济管理—中国—湖北—文集

IV. F592.763-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 18142 号

旅游管理理论与实践

江泓 著

出版: 湖北人民出版社
发行:

地址:武汉市解放大道新育村 33 号
邮编:430022

印刷:鄂州市第一印刷厂

经销:湖北省新华书店

开本:850 毫米×1168 毫米 1/32

印张:7.25

字数:176 千字

插页:5

版次:1998 年 8 月第 1 版

印次:1998 年 8 月第 1 次印刷

印数:1-1500

定价:11.00 元

书号:ISBN 7-216-02348-X/F·398

序

在迈向 21 世纪前夕,国际旅游业已成为世界经济中发展势头最为强劲的产业。旅游业发展速度之快,综合经济效益之高,产业带动能力之强,发展潜力之大,使得许多国家或地区把旅游业作为经济发展的重点,积极予以扶持和发展。我国旅游业经历了十几年的迅猛发展,取得了举世瞩目的成就,随着国内人民生活水平的进一步提高,国民可支配闲暇时间的增长,国内旅游市场日益活跃,我国旅游业正进入一个新的发展时期,正发生着全景式的战略转变。同时,我们也要看到,我国旅游业目前还远未达到成熟阶段,旅游业本身还存在着一些固有的缺陷,管理工作中还有许多薄弱环节,在全国大部分地区旅游业发展的同时,也有部分地区发展缓慢,我国在旅游资源方面具有的优势还远远没有发挥出来。因此,这就要求我国的旅游管理工作更加不懈地努力,不断加强理论研究和实践探索,促进我国旅游业保持较快的增长势头和可持续发展。

地处华中的湖北省,旅游资源丰富,旅游区位优势,在全国区域旅游发展战略格局中具有“承东启西,联通南北,维系四方”的功能和作用。湖北既有江南山水之秀色,又有北国风光之壮观,闻名于世、独具特色的旅游资源有:壮丽的长江三峡、灿烂的荆楚文化、神奇的武当圣地、奥秘的神农仙境、迷人的三国胜迹、多彩的土家风情等等。湖北省旅游业近几年依托旅游资源优势发展十分迅猛,

呈现出“稳中有升，升势喜人”的格局，前景日益看好。“八五”期间，全省接待海外旅游人数达 117.1 万人次，旅游创汇 2.46 亿美元，接待国内旅游者 6615 人次，回笼货币 49.8 亿元人民币。尤其是 1995 年以来，湖北旅游业连续三年在接待人数、旅游创汇、国内收入等方面均大幅度增长，增幅居全国之首。这些成绩的取得得益于湖北省委、省政府的高度重视、各级地方政府和各行各业的大力支持以及广大旅游战线工作者的努力奋斗和积极开拓。

在广泛调查研究的基础上，省委、省政府决定把旅游业作为湖北省的支柱产业来发展。这一认识上的飞跃为湖北省旅游业发展揭开了新的篇章。作者江泓同志自任湖北省省长助理以来，一直分管旅游工作，几乎踏遍了湖北的山山水水，为湖北旅游业的发展付出了大量的心血。

本书收录了江泓同志在湖北工作的几年中所撰写的旅游经济和管理方面的论文、讲话和工作报告共 25 篇。作者从事旅游工作多年，对我国及湖北旅游业发展现状及问题有较为深刻的认识和独到的见解。作者务实的工作作风、严谨的工作态度和勤于思索的良好习惯促使他对我国旅游业现状和未来有较为深刻的思考；理论联系实际促使他在探索和研究如何解决旅游业发展中的各种问题、加强旅游管理工作这一课题上积累了丰富的经验。本书正是作者多年来结合工作实际，站在为推进旅游事业更快更好地发展，认真研究和思考我国旅游业发展中的一系列新情况和新问题的基础上，边求索边实践的回顾与总结。作者的许多论文、讲话和工作报告已经在旅游工作实践中产生了广泛的影响和积极的推动作用。

本书立足于实践，从旅游工作者的角度就旅游管理体制、旅游市场营销、旅游产品开发和旅游行业管理等方面作了较为透彻的阐述，纵观全书，观点新颖，见解独到，注重实践性和指导性，充分体现了理论与实践的高度结合。我深信，该书会给旅游工作者和关心我国旅游业发展的人们带来多方面的启迪，能有效地指导我省

各级政府旅游管理工作、各旅游企事业单位管理人员更好地从事旅游业开发与管理工作,对大中专院校旅游管理专业及相关专业的教学和科研工作也会起到很好的借鉴和参考作用。

湖北大学旅游学院院长、教授

马 勇

1998 年 4 月 10 日

前 言

1995 年秋,我离京赴任湖北,与旅游结了近三年的缘。之所以称作结缘,因为这期间确实与湖北旅游有一份情感、思想的交流。有全身心的投入,有投入中的苦酸,有苦酸之后的愉悦。轻松的旅游在我的感受中并不是轻松的。旅游,对于我这位分管领导来讲,已经成为一种责任。正是这种责任,使我有机会从另一个角度去感悟、认识和思考旅游。

旅游业是永不衰落的朝阳产业,因为它不像传统产业,如一条抛物线,有起点、有高峰、有衰落;它是曲折上升的斜线,除了天灾人祸、兵荒马乱,突发事件使旅游暂受影响,随着人们生活水平的不断提高、社会的文明进步,旅游客源市场将越来越大,而且对相关产业的拉动和就业的带动也与日俱增。这是旅游业已成为世界第一大产业,并将长期独占鳌头的根本原因所在。

从湖北的情况也可以看出这一点。1995 年,湖北旅游创汇 7000 多万元,1996 年 1.25 亿元,1997 年 1.69 亿元;国内收入也由 1995 年 70 多亿元,增至 1997 年的 190 多亿元,增幅居全国之首。湖北旅游取得的成绩一方面是由于省委、省政府的领导和旅游系统的同志们付出了心血,另一方面,要看到这是旅游产业自身的威力与功劳。

激发我全身心投入旅游的动力,并不仅仅在于旅游的产业性质以及由此而产生的可观效益,而还在于旅游同时是一种文化,一

种公益事业。

每个旅游城市、旅游景点，不论是自然的，还是人文的，都是一本书。他会给你许多知识、信息和启迪。一次成功的旅游是一次人生的感悟、知识的积累、思想的升华。记得一次我去湖北枣阳市，那是汉光武帝刘秀故里，去看郊外雕龙碑遗址，当我站在距今 6000 多年前，祖先们整体烧筑、带有拉门的房屋建筑和精美的陶器面前时，我的心灵受到一次强烈的震撼。这一在史学家眼中把中华民族的文明史又延伸了 1000 余年的遗址精粹，多么值得中国人自豪与骄傲！一个好的旅游景点是一笔财富，与其接触则是一种享受。难怪古人讲“世事洞明皆学问”，寻知要“读万卷书”，更要“行万里路”了。

人的一生中最大的需求是两个，一是物质，一是文化。发展社会生产力就是要满足人们日益增长的物质与文化的需要。这种需要，在目前我国现实生产力水平下，有的得到了较大的满足，有的却囿于资金等方面的局限，难于满足。而那些以山水资源、民族遗产为基本要素的旅游，却可以作为一种文化较好地满足人们的需要，使人们实践、感受一种新的生活方式，优化人们的生活质量。因此，从这个意义上说，旅游也是一种公益事业。

在湖北的二年多时间里，谈的最广的话题是旅游，但会上所谈多为俗成、共识的东西，有的只是需要以我的身份强调而已。这本书中收录的文章多属此列。但也有一些是独自思考的，是我对旅游工作实践的理性认识。这主要有以下几点：

旅游资源与非旅游资源是相对的

旅游资源不等于旅游产品。能够形成旅游产品的资源是一种潜在资源，这种资源只具有潜在的旅游价值，只有已经形成旅游产品的资源才是真正意义上的旅游资源。比如，西藏羌塘保护区，成百上千的野牦牛在茫茫戈壁中奔跑，十分壮观。可那是无人区，走

近那里不仅要有好的身体条件,而且要付出相当高的经济代价。那里的资源只能算是潜在旅游资源。又比如,德国的一些地方盛行家猪运动会,每年吸引大批游客看猪赛跑,猪在那里成了旅游资源。记得1997年春,一位当市委宣传部长长的朋友对我说,他看到一个个体户养了许多蜗牛,场棚很漂亮,环境也好,打算运作成旅游点。我说,这是好主意,不过要按照旅游自身的规律来运作,要有文化内涵,有吸引力和参与性,如可设置蜗牛快餐,有泰式烧烤蜗牛,有印度式咖喱蜗牛,有法式奶油蜗牛;要设蜗牛竞技场,每个人可自由挑选最强健的蜗牛在起跑线上竞爬,每场的第一名可以参与决赛,还可以适当搞些娱乐性的博彩,再把环境绿化、美化、净化,这蜗牛就成了旅游资源了。我常常听到一些地区的领导同志抱怨当地旅游不发达是因为自身没有旅游资源。实际上,只要有了旅游意识,了解了旅游客源市场需求,旅游资源就会开发出来,甚至枯藤古道、山野人家、湖怪传奇、农林特产、风花雪月、酒茶药石都会带来旅游热。破除传统的自然景观、人文景观观念,放开视野,就会在身边发现旅游资源,并把旅游引向人们的现实生活。

规划是开发旅游的第一道工序

旅游是多要素的组合,组合得好需要多学科知识。有人把旅游比作技工雕琢,规划则是设计蓝本,设计品位很低,即使精心雕琢,也成不了美玉精品,卖不出好价,更不要企图资深的收藏家收藏了。规划的灵魂在于对所规划的旅游产品本质特征的认定与形象及市场的策划。在1997年的一年里,湖北完成了十几个市和景区的规划。我亲自帮助地方作了几个小策划。为我国三大长寿县之一的钟祥市策划了长寿旅游度假区;为美尔雅策划了包括服饰博物馆、模特表演、参观车间作业、为游客设计最佳款式服装等的美尔雅服饰之旅;以鄖阳白垩纪恐龙度假区为中段、以西安兵马俑为起点、武当山为终点的“朝秦暮楚”游;保康县以600多公顷野生腊

梅、300多公顷野生牡丹和数千公顷野生杜鹃、黄菊为主的野花谷旅游度假区；丹江口小太平洋旅游区等，有的已在国家注册。有了提神点睛的策划，规划就有了高度，有了品牌，有了可操作的依据。

旅游景点建设风格要与环境高度协调统一

记得研究神农架的建筑风格时，起初有两种截然不同的认识，一种认为神农架这样的原始林区，应以古朴为建设主调，以草、木、土、藤、小屋为代表性建筑。另一种则认为神农架建筑风格的确定应以人的舒适需要的最大满足为出发点，让现代人在原始环境下仍然享受现代文明的生活。一次在神农架规划座谈会上，我提出了不论土、洋，关键是建筑风格要与神农架自然环境及神农架文化相协调的思想。神农架是我国保持比较完好的森林生态系统，神农氏在这里架木为梯，尝百草，这是神农架文化的主要特色。神农架建筑风格只有充分体现这种环境与文化，才能取得设计和建筑上的成功。

旅游产品不仅要抓软硬件建设，更要抓产品文化

一个宾馆、饭店、景区、景点要把硬件搞上去，只要设计到位、资金到位、施工质量到位就能够实现；把软件搞上去只要人员选拔到位、培训到位、服务到位也就基本可以了。但一个旅游产品，要能够创出品牌来，创出特有的感觉来，作出对顾客特有的磁性风格来就难了，而这也是宾馆等产品的成功之所在。只有独具特色企业文化、产品文化才是旅游企业的灵魂，这一点是一个好的旅游企业家必须认识并着力实践的。

导游等旅游职员是旅游的重要硬件

吃、住、行、游、购、娱是人们常说的旅游六大要素。实际上，游客首先接触的是人，是迎宾、导游、大堂经理、餐饮服务员、导购小

姐等,这些人本身就是硬件。他们的言谈举止、形象风采、服务态度直接影响旅游质量。一些要素齐备高档,而导游小姐导游服务差,是不会满足游客需要的。发展旅游要把每个职员看作是旅游硬件,选拔好、培训好。湖北1996年就办起了旅游学院,两年多培养训练了2000多旅游管理和专业人才,就是基于这种考虑。

旅游要贴近大众

旅游既然是一种产业,就应遵循市场规律,贴近客户。民航飞机可谓高高在上,但它的售票处却布满街头,人们购票很方便。旅游售票窗口,接待窗口也应像民航售票点,走进大众。这样,一些有旅游动机的游客就容易把旅游动机变成旅游现实。

发展旅游要以景点为基础、服务为保障、市场为中心

市场抓好了,有了效益,景点发展才有资金保障,才能走向良性循环。市场也是检验景点成功与否的检验师,决定其整理、开发、建设的方向和思路。开发市场要有运用现代科技的意识,把广告、新闻媒体、展销洽谈、出访交流、微机联网等用出新意。

当然,以上这些见解都是翡翠兰条之理,不属鲸鱼碧海之见。不过,这些道理、见解并不是来自书本,而是出自于实践的思考,对于指导实践,我想不无参考价值。

本无出书之意,这多是因为自感文章尚多粗陋。经多位朋友劝说,考虑整理出来多少会有些益处,起码会抛砖引玉。好在此书只是个人所思、所得,不是权威理论,更不是政府文件,只供参考而已,不至于有什么负面影响。

书中大部分文章是我亲自写的,有的在国家和省级杂志上已发表过。有些文章和选用的几篇讲话,则是我根据省委、省政府主要领导同志的要求,我提出提纲后,由其他同志完稿,经我修改后定稿的。有些文章本来想重新修改、润色,时间与精力所限,只好如

此了。这里我十分感谢和我共事近三年的省旅游局游先胜、李天汉、刘大江、潘细汉局长，湖北大学旅游学院院长马勇教授、湖北人民出版社的陈晓东同志及王海涛、王润涛、陈清银、曹祥本、唐昌华、陈小平、胡建平、张立明、涂定卓、蓝兆宏、王昌友等同志给予我的帮助，没有他们各方面的支持，这本书不可能在这么短时间完稿、出版。

江 泓

1998年4月

目 录

序.....	1
前言.....	1

理 论 篇

培植支柱产业 建设旅游强省.....	3
发展旅游业要坚持政府主导与企业运作相 结合	13
湖北旅游资源综合开发研究	18
对湖北旅游业地位与作用的再认识	30
湖北旅游产业发展对策研究	37
发展旅游业应处理的几个关系	42
湖北省旅游业现状、前景和发展措施.....	53
认清形势 抓住机遇 促进湖北旅游业再上 新台阶	62

专 题 篇

湖北省海外旅游市场开发研究	75
湖北省旅游饭店业的现状和对策	85
香港旅游业市场开发运作模式对湖北的 启示	97
谈谈湖北旅游商品的开发	106
关于优化长江三峡旅游产品的思考	112
湖北森林公园与森林旅游发展战略	118
湖北省旅游交通现状及发展对策	127
大力整理弘扬鄂菜 发展旅游饮食文化	136
努力造就一支高素质的旅游人才队伍	140
强化宏观规划 促进湖北旅游业可持续 发展	149

区 域 篇

漫谈武汉旅游	161
认识神农架 开发神农架	165
关于把蒲圻陆水湖建成“武汉后花园”的 构想	173
论神农架林区旅游发展的重要意义和作用	178

附 录

湖北省人民政府关于加快旅游业发展的决定	182
湖北省“九五”及 2010 年旅游发展规划	190
1997 年湖北旅游统计分析	210

理论篇

