

旅游管理实务

北京商贸职教集团建设项目
高职高专旅游管理专业系列教材



LVYOU GUANLISHIWU

主 编◎高丽敏

副主编◎马 欣 王丽娟



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

旅游管理实务

北京商贸职教集团建设项目
高职高专旅游管理专业系列教材



LVYOU GUANLISHIWU

主 编◎高丽敏
副主编◎马 欣 王丽娟



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

• 北 京 •

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游管理实务/高丽敏主编.

北京: 中国经济出版社, 2015. 12

ISBN 978-7-5136-4127-2

I. ①旅… II. ①高… III. ①旅游经济—经济管理—高等职业教育—教材
IV. ①F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 006026 号

组稿编辑 路 巍

责任编辑 路 巍

责任审读 贺 静

责任印制 巢新强

封面设计 任燕飞工作室

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 北京艾普海德印刷有限公司

经 销 者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 19.75

字 数 309 千字

版 次 2015 年 12 月第 1 版

印 次 2015 年 12 月第 1 次

定 价 50.00 元

广告经营许可证 京西工商广字第 8179 号

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010-68330607)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010-68355416 010-68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390) 服务热线: 010-88386794

北京商贸职业教育集团职业教育 系列教材编委会

(按姓氏笔画排序)

编委会主任：王成荣

编委会委员：丁淑芬 于波 于承锦 王力强 王占伶
王季音 王泉生 王春利 王琦 云程
兰丽丽 冯志国 卢连德 白彦婷 田雅莉
叶寅寅 吕一中 刘冰 齐再前 吉利
孙杰 刘建伟 李书友 陈立平 张玉华
李东梅 李军 杨帆 李宇红 邱成军
张丽君 李秀珍 吴昆 陈建华 陈建南
李顺利 张树林 宋健 李继延 郭跃
张瑾 李燕川 张耀荔 武飞 武马群
林友来 周平 金玉华 林安杰 周宏
武晓钊 姚力鸣 侯光 钟晖 郝蓉
姜韵宜 徐刚 郭延生 徐秀艺 高京生
徐淳 夏群 梁春 梁露 葛海云
韩琼 鲁瑞清 赖阳 戴荭



前言

PREFACE

随着我国改革开放进程的加快和社会主义市场经济体系的逐步确立与完善,中国经济正处于经济发展最活跃的时期,并呈现出持续、高速增长的态势。我国经济的快速发展不仅促使旅游市场逐年火爆,而且也促进和带动了旅游产业的繁荣发展。

旅游作为文化创意产业的核心支柱,在国际商务交往、丰富社会生活、拉动内需、促进就业、弘扬中华文化等方面发挥着极其重要的作用,旅游业已经成为我国服务经济发展的重要产业。为此,《国务院关于加强发展旅游业的意见》中明确提出把旅游业作为国家战略性发展的支柱产业;同时对旅游管理也提出了更高的标准和要求。

旅游管理既是旅游业中最为重要的组成部分,也是行业规范、企业经营、产业发展的基本保障。旅游管理既是全方位的服务,也是我国对外开放的主要展示窗口。《旅游管理实务》是旅游管理专业的一门重要专业课程,掌握旅游管理实务基本知识技能对旅游行业从业人员具有非常重要的实用价值。

目前,面对全球旅游产业快速发展、国际旅游业的激烈市场竞争,加强旅游经营管理模式创新、加速旅游管理专业人才技能训练已成为当前亟待解决的问题;为满足日益增长的旅游市场需求,培养社会急需的旅游管理操作型人才,我们组织多年在一线从事旅游管理教学和实践活动的专家、教授共同精心编撰此教材,旨在迅速提高广大学生和旅游从业者的专业素质,以更好地服务于我国旅游事业。

本书作为高职高专旅游管理专业的特色教材,以学习者应用能力培养

为主线,坚持科学发展观,全面落实中国共产党第十八次全国人民代表大会“扎实推进社会主义文化强国建设”的号召,严格按照教育部“加强职业教育、突出实践技能培养”的要求,根据旅游职业教学改革的实际需要,精心设计写作。本书的出版对帮助学生全面掌握旅游管理知识技能,提高综合素质,顺利走上社会就业具有特殊意义。

本书共十四章,根据国际旅游产业发展的新形势与新特点,结合旅游管理所涉及的服务领域和业务环节、操作规程,主要介绍旅游行业管理、旅行社管理、旅游者管理、旅游景区管理、旅游交通管理、旅游饭店管理、旅游安全管理等基本知识,并通过指导学生实训、强化应用技能培养,提高就业能力。

由于本书融入了旅游管理实务最新的实践教学理念,力求严谨,注重与时俱进,具有内容丰富、案例新颖、图文并茂、实用性强的特点,并注重旅游全过程管理与实践能力培养。本书可以作为高职高专和成人教育院校旅游管理专业的首选教材,也可以用于旅游企业人员在职岗位培训教材,并可为旅游管理者提供学习指导。

本书由李大军筹划并具体组织,高丽敏博士主编并统稿,马欣、王丽娟为副主编,由旅游服务管理专家李伟(博士)教授审定。作者编写分工:王丽娟(第一章、第二章、第三章、第十章),何九梅(第四章),刘扬、刘秋月(第五章、第六章、第十三章),马欣(第七章、第八章、第九章、第十一章),郑莉萍(第十二章),高丽敏(第十四章),贾晓龙(附录);华燕萍(文字和版式修改)。

在本书编著过程中,我们参阅了国内外旅游管理实务的最新书刊资料以及国家历年颁布实施的旅游管理法规和规章制度,并得到了业界知名专家的具体指导,在此一并致谢。因作者水平有限,书中难免存在疏漏不足之处,恳请专家和读者批评指正。

编 者
2014年12月



目录

CONTENTS

第一章 管理学基本知识	1
第一节 管理学的基本概念 / 2	
第二节 管理学的相关理论 / 13	
第二章 旅游管理理论与方法	21
第一节 旅游管理概述 / 22	
第二节 旅游管理基本原理 / 26	
第三节 旅游管理的基本方法 / 34	
第三章 旅游管理基础工作	42
第一节 旅游管理基础工作概述 / 43	
第二节 旅游法规和制度 / 47	
第三节 旅游信息和统计工作 / 52	
第四章 旅游者管理概述	60
第一节 旅游者概念和分类 / 61	
第二节 旅游者活动性质和类型 / 72	
第三节 旅游者活动策划和组织 / 79	
第五章 旅游者行为管理	86
第一节 旅游者行为分析 / 87	
第二节 旅游者行为规律特点分析 / 92	
第三节 旅游者行为管理 / 99	

第六章 旅游安全与危机管理	107
第一节 旅游安全管理概述 / 108	
第二节 旅游安全教育、救援与保险 / 111	
第三节 旅游危机管理概念 / 116	
第四节 旅游危机预防与对策 / 122	
第七章 旅游景区管理导论	129
第一节 旅游景区概述 / 130	
第二节 旅游景区服务与管理概述 / 143	
第八章 旅游景区开发管理	149
第一节 旅游景区开发原则 / 150	
第二节 旅游景区规划 / 161	
第九章 旅游景区经营管理	170
第一节 旅游景区营运管理 / 171	
第二节 旅游景区环境管理 / 178	
第三节 旅游景区营销管理 / 181	
第十章 旅行社经营管理	189
第一节 旅行社管理概述 / 190	
第二节 我国旅行社经营管理环境分析 / 193	
第三节 旅行社经营管理基本内容 / 197	
第四节 旅行社的经营管理趋势 / 204	
第十一章 旅游饭店管理	207
第一节 饭店管理基础知识 / 209	
第二节 旅游饭店部门管理 / 217	
第十二章 旅游交通管理	226
第一节 旅游交通概述 / 227	
第二节 旅游交通管理概述 / 233	
第三节 旅游交通管理内容 / 238	

第十三章	旅游从业人员管理	249
第一节	旅游从业人员分类 / 250	
第二节	旅游从业人员岗位分析 / 254	
第三节	旅游从业人员的管理制度 / 257	
第十四章	旅游宏观管理概况	269
第一节	旅游宏观管理概述 / 270	
第二节	旅游宏观管理目标与任务 / 280	
第三节	旅游宏观管理内容 / 284	
【附录一】	国家旅游局关于严格执行《中华人民共和国旅游法》 第三十五条有关规定的通知	293
【附录二】	国家旅游局办公室关于印发《旅游市场秩序专项整治 工作方案》的通知	295
【附录三】	关于做好旅游安全专项检查重点整治工作的通知	299
参考文献		303

第一章 管理学基本知识



【学习目标】

了解管理的定义、特征及管理的基本职能；了解管理者的分类、管理者的基本技能；掌握管理、效率与效益、管理基本职能等基本概念；认识管理学的重要性及作用；掌握管理学的相关理论原理。

【关键概念】

管理 管理者 职能 角色 组织

【课时安排】

2 课时



引导案例

2010 管理对决：稻盛和夫 PK 李书福

2010 年，中国企业管理界的两个热点事件：一是稻盛和夫在日本首相的恳求下，于 2010 年 1 月 13 日零年薪接手破产的日航公司；一是李书福在中国政府支持下，于 2010 年 3 月 28 日以 18 亿美元全资收购沃尔沃轿车。

两个风格迥异的知名实业家，一个是敬天爱人的“经营之圣”，一个是直率敢为的“汽车疯子”，均于 2010 年年初相继接手一个无以为继的知名企业，在如何改造新企业上，两人的想法与做法有着天壤之别，谁的做法更适合变革之道，谁最终能够拯救陷入困境的企业？

两人对新接手企业，用什么方法去管理？如何建立领导者权威？又如

何推进新运作模式?

资料来源:世界经理人网站: <http://www.ceonline.com/leadership/ma/8800056927/01/>.

第一节 管理学的基本概念

管理起源于人类的共同劳动,是人类共同劳动的产物。马克思曾指出:“一切规模较大的直接社会劳动或共同劳动,都或多或少地需要指挥,以协调个人的活动,并执行生产总体的运动……”由此得出,人类活动的各个领域都需要管理,也都存在管理。

一、管理的定义与特征

管理是专门针对组织的一个概念,要了解管理的概念,就先要了解组织的概念。

(一) 组织的定义

组织是管理学中的一个基本概念,关于组织有不同角度下的定义。本书对组织是这样定义的:组织是由超过一个的人为实现共同的目标组合而成的有机整体。



组织这个概念有几个重点需要把握:

第一,组织必须有人,无人不叫组织。

第二,光有人还不行,还必须是超过一个的人,即两个或两个以上的人。

第三,组织必须有目标。从实践上看,任何组织都有一个目标,没有无目标的组织。

第四,组织是一个有机整体。组织内部各种要素,人与人之间、部门与部门之间、部门与人之间、人与物之间等有作用机制,有“力”的传导,有联系。

【案例分析】

原始人搬运木头

在原始社会中，一个人要搬走一块木头，搬不起，需要人帮助，又来一个人，就有了两个人。这两个人要搬走一块木头，于是就有了一个目标。而这两个人要搬走木头，就要形成合力。形成合力就是一种协作机制，即一种作用机制。这样，这个两个人搬木头的协作整体就是组织了。首先，它有两个人；其次，有一个搬木头的目标；最后，两人之间有作用机制，即形成合力这种作用机制。

（二）管理的定义

管理这一活动自古有之，其实践行为与人类历史一样悠久。

组织内部既然有两个或以上的人，就需要协作。这时，为了让协作变得更好，管理便产生了。再以搬运木头为例，两个人搬木头需要协调，否则就无法有效地工作，最好有一个人喊口令，如“抬起来”、“开步走”、“一二一”，这样搬木头的行为就有效得多了，而这个喊口令的行为，就是管理。可见，管理是为使组织有效运作而采取的行为。

可以说，有了人类集体去做一件事，而再有专门一种活动让集体去做这件事更为有效，这种专门的活动就是管理。而且，实践日益证明，这种活动十分必要。

当然，到了现代社会，组织规模越发庞大，内部机制越发复杂，管理活动已远不是喊口令那么简单了，那么在种情况下，管理是什么呢？

管理就是在特定的环境下，对组织所拥有的资源进行有效的计划、组织、领导和控制，以便达到既定的组织目标的过程。这个定义包含以下四层含义：

第一，管理活动是在特定的组织内外部环境的约束下进行的，任何组织都存在于一定的内外部环境之中，并受到环境的约束。

第二，管理是为实现组织目标服务的。任何管理活动都具有目的性，其目的是实现组织的目标。而效率和效果是衡量管理工作的重要标志。

第三，管理工作要通过有效地利用组织的各种资源来实现组织目标。资源是一个组织运行的基础，也是开展管理工作的前提。组织管理成效的

好坏、有效性如何,集中体现在它是否使组织花最少的资源投入,取得最大的、合乎需要的成果产出。

第四,管理最终要落实到计划、组织、领导和控制等一系列管理职能上。管理职能是管理者开展管理工作的手段和方法,也是管理工作区别于一般作业活动的重要标志。

从上面对管理的分析不难看出,管理普遍适用于任何类型的组织。

(三) 管理的特征

1. 管理具有目标性和有效性

管理是围绕某一目标而展开的,具有鲜明的目标性。同时,管理必须做到有效地为实现某预定目标服务。

2. 管理具有组织性和协调性

管理,即通过计划、组织、领导、控制等职能作用于管理对象,以达到预期的目标。管理的实质是组织和协调。通过管理的主体(管理者)采用有效的管理措施与方法,作用于管理客体(管理的对象或资源)以完成预期的任务。

3. 管理具有综合性和应用性

管理学是在自然科学与社会科学的交叉部分上建立起来的一门综合性学科,所涉及的学科领域包括哲学、伦理学、社会学、经济学、行为学、政治学、工程技术科学、系统科学等。同时,来源于实践活动的管理学理论、思想与方法都反过来将其知识与其他科学相融合、交叉,并融入其具体的社会实践中,具有很强的应用性。

4. 管理具有科学性和艺术性

管理既是科学又是艺术。许多管理专家认为:管理者的能力=科学知识+管理艺术+经验积累。

5. 管理具有自然属性和社会属性

管理的自然属性就是合理组织生产力的一般属性,它由生产力与社会化大生产所决定,与企业的生产关系性质无关,不因社会制度的改变而改变。不论在何种社会制度下,企业均有生产力要素的合理组织问题,它是在不同社会制度下企业共有的职能,具有普遍性和永久性的特征。自然属性也就是管理的第一属性。

管理的社会属性是指在一定生产关系形式下体现的特殊属性。管理总是在一定的生产关系下进行的,不同的社会制度、不同的历史阶段、不同的社会文化,都会使管理呈现出一定的差别,这就是管理的社会属性,它是由社会制度、生产关系所决定的。

【案例分析】

阿波罗登月的启示

1961年,美国成功地进行了“阿波罗”登月试验。发射火箭的“土星一号”有590万个零部件,飞船有300万个零部件。此项研究先后有200家公司、120所大学,总计400万人参与,耗资300亿美元。

计划总负责人韦伯博士后来总结说:“我们没有使用一项没有用过的技术,我们的技术就是科学的组织管理。”先进的科学技术必须通过有效的管理才能充分发挥它们的作用。美国经济的强大、日本经济的崛起,无不得益于先进的科学技术与先进的管理。

资料来源:姜丽萍.护理管理学[M].杭州:浙江大学出版社,2011.

思考题:这个案例能引发我们哪些更深入的思考?

二、管理的职能

管理职能是指管理的职责与功能,管理行使的职能在不同时代有不同的理解。20世纪初,亨利·法约尔把企业的管理活动分解为计划、组织、指挥、协调和控制5项管理职能;20世纪中叶,管理学教授哈罗德·孔茨和西里尔将管理职能调整为计划、组织、人员、指挥和控制。

近20年来,各国的管理学家各自都有突破,具体的管理职能增加到信息、决策、计划、组织、人员、指挥、控制和创造8项,甚至有些学者认为还包括道德、预测等。但其一致的看法是,管理的基本职能应包括计划、组织、领导和控制4项。下面简单、扼要地阐述一下它们的内涵。

1. 计划

计划职能是指对未来组织活动的目标、方案和步骤的设计。它是全部管理职能中最基本的一个职能,与其他几个职能有着密切的联系。

人们要想有效地进行社会实践活动,就必须预测事物发展的前景,明确

未来的目标,选择实现目标的行动方案,并制订工作步骤。一个具有指导意义的计划可以明确地告诉执行者做什么(What)、为什么做(Why)、谁来做(Who)、什么时候做(When)、哪里做(Where)、如何做(How),即“5W1H”。计划职能的内容十分丰富,主要包括预测、决策和编制实施计划三个方面,这些计划工作是管理工作的前提和一切行为活动的指南。

2. 组织

组织职能是指对组织活动的各种要素和人们在组织活动中的相互关系进行合理的组织。组织职能是管理活动的根本职能,它是为实现计划活动所确定的目标而制定的行动方案。其内容包括两方面:一方面,按照既定的目标、任务、规模和当前的环境,合理设置组织的组织机构,选择和配置人员,建立管理体制,并确立各职能机构的作用,建立起一个统一有效的组织管理系统;另一方面,合理地组织人力、物力和财力,保证各部门、各环节相互衔接,以取得最佳的经济效益和社会效益。

3. 领导

领导职能就是通过各种信息渠道,对组织成员施加影响,使他们努力地完成工作目标,包括领导、指挥、教育、鼓励以及正确处理各种关系等。领导工作是管理工作的关键,因为领导工作的好坏将对员工以及组织结构与计划直接产生影响。

组织建立后,如何让这些组织发挥作用,就是领导职能的任务。其具体体现在以下几方面:施展领导才能;以满足员工的需求为途径,激发员工应有的潜力;消除组织内部矛盾,增进和谐的工作关系;改善信息沟通,提高组织效率。

4. 控制

控制职能是指为保证实际工作及其结果能与计划 and 目标相一致而采取的一切管理活动。控制是通过不断地接受和交换组织内外的信息,按照预定计划指标和标准,监督、检查工作的执行情况,发现偏差,找出原因,并根据环境条件的变化自我调整,使组织的活动能按预定的计划进行或对计划做适当的修正,以确保计划的完成和目标的实现。

上面我们分别讨论了管理的四大基本职能:计划、组织、领导和控制,但是在现实的管理过程中,这四项职能是不能单独存在的,它们都是相互关联而且“瞄准”最终的组织目标的。一个成功的管理者应该用联系

的、发展的、辩证的眼光来看待这四职能。

三、管理的作用

管理学家彼得·德鲁克曾经说过，有效的管理是发达国家最重要的资源，也是发展中国家最需要的资源，有效率的管理与有效率的管理者在任何社会都是重要的。



彼得·德鲁克

彼得·德鲁克 (Peter F. Drucker, 1909. 11. 19—2005. 11. 11)，生于维也纳，祖籍荷兰，后移居美国。彼得·德鲁克在管理界是受人尊敬的思想大师，被誉为“现代管理学之父”，其著作影响了数代追求创新以及最佳管理实践的学者和企业家们，各类商业管理课程也都深受其思想的影响。《纽约时报》赞誉他为“当代最具启发性的思想家”。

资料来源：百度百科。

管理行为的根本任务是设计并维持一种环境，使在此环境中工作的人们能用尽可能少的支出，实现既定的目标。管理的作用体现在以下三个方面：

1. 管理能促进群体生存发展

管理是一切组织存在并发展的基础。无论是客观的社会经济体系，还是微观的个体经济组织，如果没有科学的管理，分工协作就难以实现，组织的运作就会变得混乱无序，比例和节奏也就无法保证，资源的合理配置和组织的效率乃至发展更是无从谈起。

2. 管理能促进高效益、高效率

管理是一种生产力。这种观点早在 1890 年英国马歇尔的《经济学原理》一书中就有所体现。它表明管理不仅可以使潜在的生产力变为现实的生产力，而且在生产力的形成过程中起着乘积作用，能使整体运作系统更为有效。

3. 管理能促进社会进步

管理的好坏或成败直接影响着社会的进步。从某种意义上说，实现现

代化的关键在于管理水平的高低。管理与技术是推动现代经济发展的两个轮子，是社会进步不可忽视和不可替代的力量。

除了对社会发展有重要作用外，管理对于管理者个人而言同样重要，管理职位能够提供的就业机会最多，而且职位增速是最快的。从长远看，管理者的岗位是一个能够提供个人发展与成就感的位置，是职业提升与社会荣誉感并存的位置。



名家观点：德鲁克谈管理者及其工作

管理者有两项特殊任务，企业中的其他人都不需要担负这两项任务，而且凡是必须承担这两项任务的人都是管理者。

第一项任务是创造出大于各部分总和的真正整体。

第二项任务是协调每个决策和行动的长远需求和眼前需求。

管理者的工作中包含了五项基本活动，这五项活动共同将所有资源整合成朝气蓬勃、不断成长的组织。

第一，管理者设定目标，决定目标是什么，也决定应该采取哪些行动，以实现目标。

第二，管理者从事组织工作。

第三，管理者还必须激励员工，和员工沟通。

第四，管理工作的基本要素是衡量标准。

第五，管理者必须培养人才。

资料来源：德鲁克论管理者的工作，百度文库。

四、管理的主体——管理者

管理主体是指从事管理活动的人员。

（一）管理者的分类

从一定角度说，组织内部的活动分管理活动与作业活动，由此组织内部的人员也分为管理人员与作业人员。管理人员一般情况下分为三类，即基层