

旅游研究前沿丛书



旅行社管理比较研究

杜江 戴斌◎著

旅游教育出版社

旅游研究前沿丛书

旅行社管理比较研究

杜江 戴斌 著

旅游教育出版社

·北京·

责任编辑:唐志辉

图书在版编目(CIP)数据

旅行社管理比较研究/杜江,戴斌著. —北京:旅游教育出版社,
2000.8

ISBN 7-5637-0899-5

I.旅… II.①杜… ②戴… III.旅行社—企业管理—对比研
究—世界 IV.F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 68244 号

旅游研究前沿丛书
旅行社管理比较研究
杜江 戴斌 著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
印刷单位	河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	850×1168 1/32
印 张	14.5
字 数	331 千字
版 次	2000 年 8 月第 1 版
印 次	2000 年 8 月第 1 次印刷
印 数	6000 册
定 价	20.50 元

前 言

如果单就时间跨度而言,《旅行社管理比较研究》一书确属跨世纪的作品!

本课题的研究始源于 20 世纪 90 年代初期,其直接起因是 1990 年 7 月“乌拉圭回合”《服务贸易多边框架协议草案》的拟订。这是有史以来第一个有关服务贸易的多边协议,也是《服务贸易总协定》(GATS)的前身。学术直觉昭示我这一事件即将对包括旅行社业在内的中国服务业产生革命性的影响。孙子曰:“知己知彼,百战不殆。”随着中国旅行社市场的开放,国内竞争国际化、国际竞争国内化的格局将日趋明显。中国旅行社业无论是从被动地应对外来竞争的角度,还是从主动地跨出国门参与国际竞争的角度,都需要深刻了解相关国家旅行社的管理理念、管理环境和管理实务。于是我便在当时执教的南开大学旅游学系为硕士研究生开设了“旅行社管理比较研究”一课,与我的学生们一起开始系统地研究中外旅行社在经营管理方面的共性与个性,探索旅行社管理的普遍规律,期望能为我国发展中的旅行社业寻求一条科学的可持续发展之路,并由此开始了这一“跨世纪”的研究项目。所以这本书首先要奉献给所有修读过这门课程的南开大学和中国旅游学院的硕士研究生们,他们的专业智慧、对课程的参与和课程论文是本书重要的思想来源。

本书同时也奉献给我的恩师申葆嘉教授和林南枝教授以及我的爱妻和爱女。是两位恩师引我进入旅游研究的殿堂,并以自身的严谨和勤奋为我树立起一生的治学榜样;是爱妻和爱女与我共

同支撑着一个温馨的家園，并给予我无限的呵护、激励和宽容。

特别感谢本书的合作者戴斌副教授，他渊博的知识、敏锐的思维和勤奋的耕耘是本著作能够在新世纪初顺利完成的根本保障，特别是他从比较经济学和制度经济学等方面对旅行社管理比较研究所做的富有创造性的研究，极大地丰富和完善了本书的研究体系和研究方法，同时也构成本书的一个重要特色。

本书在顺利完成的同时还凝结着许多学术同仁和友人的关心和帮助，他们是中国旅游出版社社长肖潜辉先生、中国旅游饭店协会孙哲英女士、中国旅行社协会蒋齐康先生、国家旅游局质量管理与规范司副司长刘志江先生、计划发展与财务司司长魏小安教授、政策法规司刘赵平先生、南开大学旅游学系的李天元教授、中国旅游学院的张辉教授、殷敏教授和旅游教育出版社的唐志辉社长，在此一并致以衷心的感谢！

雨果说过：“尽可能少犯错误，这是人的准则；不犯错误，那是天使的梦想。”敬请广大读者不吝赐教。

杜江

2000年5月于北京

目 录

前 言

第一章 旅行社管理比较研究的体系与方法	(1)
一、比较管理学的理论体系与研究方法	(1)
1. 比较管理学的产生与发展	(1)
2. 比较管理学的理论体系	(5)
3. 比较管理学的研究方法	(6)
4. 比较管理学对旅行社管理比较研究的意义	(10)
二、比较经济学的理论体系与研究方法	(11)
1. 比较经济学的产生与发展	(11)
2. 比较经济学的研究对象	(13)
3. 比较经济学的研究方法	(14)
4. 比较经济学的主要研究成果	(15)
5. 比较经济学对旅行社管理比较研究的意义	(17)
三、旅行社管理比较研究体系的确立	(18)
1. 旅行社管理比较研究的体系	(18)
2. 旅行社管理比较研究的程序与方法	(27)
3. 旅行社管理比较研究的局限与解决思路	(28)
四、本章小结	(29)
附:可供进一步研究的相关文献	(30)

第二章 旅行社管理理念的比较	(32)
一、旅行社概念的比较	(32)
1. 旅行社的性质	(32)
2. 旅行社的职能	(38)
3. 旅行社业的内涵与外延	(46)
二、旅行社业地位与作用的比较	(48)
1. 旅行社业在旅游业中地位与作用	(48)
2. 旅行社业在国民经济中的地位与作用	(51)
3. 旅行社业在社会文化发展中的地位与作用	(54)
三、旅行社业发展目标的比较	(57)
四、旅行社业投资经营理念的比较	(58)
1. 发达国家旅行社业的投资经营理念	(58)
2. 中国旅行社业的投资经营理念	(60)
五、本章小结	(62)
附:可供进一步研究的相关文献	(64)
第三章 旅行社业发展进程与变迁模式的比较	(65)
一、国际旅行社业的发展进程与变迁模式	(65)
1. 近代旅游时期的旅行代理业	(65)
2. 大众旅游时期的旅行社业	(69)
3. 当代旅行社业	(70)
4. 跨国旅游企业集团对当代旅游业的控制与影响	(77)
二、中国旅行社业的发展进程与变迁模式	(79)
1. 新中国成立以前的中国旅行社业	(82)
2. 1949—1978:行政事业导向的中国旅行社业	(88)
3. 1978—现在:市场化进程中的中国旅行社业	(93)

三、本章小结	(102)
附:可供进一步研究的相关文献	(103)
第四章 旅行社市场环境的比较	(105)
一、旅游业发展态势比较	(105)
1. 国际旅游业的发展态势	(105)
2. 中国旅游业的发展态势	(112)
二、旅行社业的厂商结构与经济绩效比较	(121)
1. 美国旅行社业的厂商结构与经济绩效	(122)
2. 中国旅行社业的厂商结构与经济绩效	(126)
三、旅游者消费模式比较	(134)
1. 消费观念与企业发展战略	(134)
2. 旅游者消费模式的自然进程	(138)
3. 旅游者消费模式的示范效应	(142)
4. 旅游者消费模式中的生态观	(143)
四、本章小结	(150)
附:可供进一步研究的相关文献	(152)
第五章 旅行社制度环境的比较	(154)
一、政府对旅行社业的宏观干预比较	(154)
1. 外国政府对旅行社业的宏观干预	(154)
2. 中国对旅行社业的宏观干预	(157)
二、政府对旅行社业的微观规制比较	(159)
1. 日本旅行社业的微观规制体系	(160)
2. 中国旅行社业的微观规制体系	(161)
三、旅行社业行政管理体系比较	(166)
1. 国外旅行社业的行政管理体系	(166)
2. 中国旅行社业的行政管理体系	(167)

四、旅行社业的监管体系与运作机制比较	(168)
1. 旅行社进入管理	(168)
2. 人员资格管理	(175)
3. 经营过程与退出管理	(178)
4. 旅游者权益保护	(181)
五、旅行社业的行业组织比较	(187)
1. 国际性旅行社行业协会	(187)
2. 国外旅行社行业协会	(190)
3. 中国旅行社行业协会	(192)
六、本章小结	(195)
附:可供进一步研究的相关文献	(197)

第六章 旅行社经营方式的比较..... (199)

一、旅行社业分工体系的比较	(199)
1. 市场经济体制内生的自然分工体系	(199)
2. 政府主导下的水平分工体系	(202)
3. 制度变迁中的混合分工体系	(208)
二、旅行社组建形式的比较	(214)
1. 美国旅行社的组建形式	(214)
2. 中国旅行社的组建形式	(217)
三、旅行社技术条件的比较	(221)
1. 信息技术在旅行社中的应用	(221)
2. 信息技术的应用对旅行社发展的影响	(231)
3. 个案研究——RT 的启示	(233)
四、旅行社业务运作方式的比较	(240)
1. 美国旅行社的业务运作方式	(240)
2. 中国旅行社的业务运作方式	(246)
五、旅行社业与相关产业的关系比较	(247)

1. 旅行社业与交通运输业	(248)
2. 中国民航业联合固定旅行社团体优惠票价案例 分析	(248)
3. 旅行社业与其他相关产业的关系比较	(261)
六、本章小结	(262)
附:可供进一步研究的相关文献	(264)
第七章 旅行社组织管理的比较	(266)
一、旅行社组织管理的理论	(266)
1. 分化与整合理论	(266)
2. 影响因素与构成要素	(270)
3. 组织的表现形式	(271)
4. 组织发展理论	(272)
二、旅行社的组织设计	(275)
1. 旅行社组织结构特征	(275)
2. 旅行社组织设计的理念	(277)
3. 旅行社组织设计的流程	(281)
三、旅行社的组织结构及其运作机制比较	(284)
1. 国外旅行社的组织结构	(284)
2. 中国旅行社的组织结构	(290)
3. 旅行社组织结构及其运作机制的比较	(294)
四、本章小结	(301)
附:可供进一步研究的相关文献	(302)
第八章 旅行社营销管理的比较	(303)
一、旅游消费观念与旅行社营销观念的互动发展	(303)
1. 服务品牌与销售市场的全球观	(304)
2. 销售人员本土化与营销合作观	(305)

3. 销售手段的技术观	(306)
4. 旅游产品与营销服务的个性观	(307)
5. 可持续发展的绿色营销观	(307)
6. 营销管理的创新观	(308)
二、旅行社营销策略的比较	(309)
1. 旅行社的产品策略	(309)
2. 旅行社的渠道策略	(315)
3. 旅行社的价格策略	(325)
4. 旅行社的促销策略	(328)
5. 旅行社的品牌管理	(332)
三、旅行社售后服务的比较	(336)
四、本章小结	(340)
附:可供进一步研究的相关文献	(343)
第九章 旅行社接待管理的比较	(344)
一、旅行社的接待业务与接待流程	(344)
1. 旅行社接待业务的构成要件	(344)
2. 旅行社的接待流程	(346)
二、旅行社接待管理的比较	(351)
1. 旅行社的组团管理	(351)
2. 旅行社的接待管理	(352)
3. 服务质量管理	(361)
4. 旅游投诉的处理	(366)
三、旅行社接待管理中的标准化进程比较	(368)
1. 标准与标准化的经济学解说	(368)
2. 旅行社服务标准化的逻辑进程	(370)
3. 旅行社服务标准化的发展趋势	(374)
4. 中国旅行社服务标准化发展进程	(379)

四、本章小结	(380)
附:可供进一步研究的相关文献	(382)
第十章 旅行社风险管理的比较	(383)
一、经营风险与风险管理	(383)
1. 风险与风险管理的内涵	(383)
2. 风险管理的目标与组织	(385)
3. 风险管理的科学程序	(387)
二、旅行社的经营风险与风险管理	(387)
1. 旅行社经营风险的类别与特征	(387)
2. 旅行社风险管理的内容	(390)
3. 旅行社风险管理的程序与方法	(392)
三、旅行社风险管理的比较	(395)
1. 旅行社风险管理的发展进程	(395)
2. 旅行社风险管理的环境	(398)
3. 旅行社的风险管理制度	(399)
4. 旅行社风险管理的战略与策略	(405)
5. 对我国旅行社风险管理的建议	(407)
四、本章小结	(411)
附:可供进一步研究的相关文献	(412)
第十一章 旅行社业的发展趋势	(414)
一、《服务贸易总协定》与旅游服务贸易自由化	(414)
二、欧美旅行社业的发展趋势	(420)
1. 人口环境变化对旅行社业发展的影响	(420)
2. 经济环境变化对旅行社业发展的影响	(421)
3. 自然环境变化对旅行社业发展的影响	(422)
4. 技术环境变化对旅行社业发展的影响	(423)

5. 政治环境变化对旅行社业发展的影响	(423)
三、中国旅行社业的发展趋势	(425)
1. 市场开放	(425)
2. 企业制度改革	(426)
3. 分工体系调整	(430)
4. 信息技术的应用	(438)
5. 管理制度的变革	(439)
6. 品牌竞争	(441)
7. 跨国经营	(442)
四、本章小结	(442)
附:可供进一步研究的相关文献	(443)
 主要参考文献	 (445)
怀着乡愁,寻找家园(代后记)	(451)

第一章

旅行社管理比较研究的 体系与方法

比较管理学和比较经济学分别产生于 20 世纪 50 年代和 30 年代,现已发展成为管理学和经济学的重要研究领域,并在发展中形成了自己相对独立的研究体系和研究方法。旅行社管理比较研究尝试性地运用比较管理学和比较经济学的理论和方法,系统研究中外旅行社在管理理念、管理环境、经营方式和管理实务等方面存在的异同,目的在于探索旅行社管理的最佳模式和普遍规律,以期服务于迅速发展中的中国旅行社业。

一、比较管理学的理论体系与研究方法

1. 比较管理学的产生与发展

(1) 比较管理学的科学定义

对于比较管理学的科学定义,人们一直存在不同的认识。我国学者杨海涛在系统比较研究各种观点的基础上提出的定义具有一定的代表性:“比较管理学是一门分析、比较不同经济体制、不同



国家之间(或企业之间)在经济、文化、政治、工业等方面的差异情况对管理的普遍性影响,以及管理的基本原理的可转移性的科学。它通过研究许多国家(或企业)在工业发展进程中管理的历史经验和动态,采取科学的比较分析方法,得出有关的结论,其目的是为探讨最佳的管理模式和普遍适用于发达国家和发展中国家的企业管理规律。”^① 这一定义从研究内容和研究方法两个方面对比较管理学进行了科学的界定,它有助于我们从以下几个方面把握比较管理学科学定义的实质:

① 管理的基本原理在企业管理的实践中会受到经济、文化、政治等相关因素的影响;

② 上述影响因素的存在,决定了成功的管理经验不可能机械地转移;

③ 比较管理学通过对历史经验和管理动态的分析和比较得出结论;

④ 比较管理学研究的目的在于探索最佳的管理模式和企业管理的普遍规律。

(2)比较管理学的产生与发展

近百年来,随着企业管理理论与管理实践的深入发展,管理科学理论、学派、分支学科不断涌现,比较管理学就是在此背景下于20世纪50年代末期逐步形成的一个新兴的研究领域。具体来说,比较管理学产生的历史原因主要包括以下四个方面:

① 资本主义国家跨国公司的加速发展

跨国公司是一种从事国际化生产与经营的国际性垄断组织,是第二次世界大战后主要资本主义国家国际垄断的主导形式。在“全球战略”的经营思想指导下,跨国公司业务遍及全球,其子公司也随之迅速扩大到世界各地。但是,管理环境的差异制约了跨国

^① 杨海涛,《比较管理学》,南昌,江西人民出版社,1988年版,第2页。

公司的管理效绩,它们迫切需要适应其发展需要的管理思想和管理方法。在此情况下,一些跨国公司开始聘请学者致力研究管理差异,探讨如何提高适应能力和制定可行高效的管理方案,比较管理学因此应运而生。

② 企业间竞争的日益加剧

进入 20 世纪 50 年代后,资本主义国家的企业为争夺销售市场、原料产地、投资场所和获得高额垄断利润而进行的竞争更加激烈与残酷,相互吞并、破产倒闭屡见不鲜。在此情况下,企业经营者逐步认识到,企业间的胜负并非全部归因于技术差距和资金力量,而关键是管理差距。现代工业生产中各个企业所采用的设备、技术、工艺加工水平和劳动生产率水平都相差甚微,只有依靠先进的、科学的管理方法,企业才能立于不败之地。因此,了解、比较和学习成功管理者的经验成为一种时代潮流。

③ 社会主义国家阵营的出现

社会主义阵营的产生与发展,促使西方部分管理学者开始研究社会主义制度下企业管理的环境、特点和方式,并与资本主义国家的企业管理进行对比分析,以阐明区别,为资本主义企业向社会主义国家投资提供理论依据。

④ 管理流派的增多

20 世纪 50 年代中期,资本主义社会生产的不断发展,客观上要求管理学者们从不同的角度探索新的管理理论和管理方法,这就使得管理科学的研究领域越来越宽,分工越来越细。在此历史背景下,管理理论的发展出现了两个明显的趋势:其一,管理理论多元化,形成了众多的管理学派。除 50 年代以前产生的古典学派、行为学派和管理科学学派之外,又产生出作业学派、经验学派、人类行为学派、社会系统学派、决策理论学派和数理学派,到 50 年代的末期还出现了系统学派和权变学派等新的管理学派。其二,面对如此众多的管理学派,有些管理学者试图将它们兼容并蓄,建

立起一个更为完整、更加系统的管理理论体系。于是,这些学者便开始运用比较分析的方法系统研究各种管理的理论。

比较管理学正是在这样一种复合的历史背景下产生和发展起来的。人们一般认为 1959 年美国纽约出版的《工业世界中的管理:国际分析》一书是比较管理学的奠基著作。该书由美国普林斯顿大学经济学教授 F·哈比森和麻省理工学院工业关系学教授 A·梅耶斯合著。1957 年,哈比森和梅耶斯在福特基金会的资助下,对世界包括印度、埃及、智利、以色列、法国、德国、意大利、瑞典、英国、日本、苏联和美国在内的 12 个不同类型国家的管理实践进行了充分的考察和研究,并在此基础上完成上述专著,奠定了比较管理学的基础。此外,1965 年由美国印第安纳大学国际工业管理学教授理查德·N·法默等合著的《比较管理学与经济增长》也是值得一提的重要著作,因为该书是在比较管理学的发展历程中第一部以比较管理学命名的专著。

纵观比较管理学的整个发展历程,比较管理学的发展大致可以分为以下两个阶段:

① 理论探索阶段

理论探索阶段始于 20 世纪 50 年代末期,终于 20 世纪 70 代中期。这一阶段研究的重点是比较管理学的理论建设,如研究的对象、范围、任务、作用、方法、体系的确立、概念的阐述、教学与研究的开展等。在这个阶段的中期,比较管理学的研究达到了高潮。从 60 年代中期起,美国许多大学陆续开设了比较管理学的课程,此后一些大学还设立了比较管理学的硕士与博士学位。但是,由于这一阶段的研究过于重视纯理论的探讨,很少注重管理实务的比较研究,因而未能揭示企业管理实践中的重大课题,加之该阶段的研究主要集中在美国,国际性的研究还不够广泛,所以到后期走入低潮。

② 实践研究阶段