

旅游业管理

LUYOUIE GUANLI

李天顺 张 红 编著



陕西师范大学出版社



旅游业无疑是 21 世纪最具魅力的朝阳产业之一。旅游业管理,是旅游管理研究的业内人士所面临的重大课题,是高等院校旅游专业的一门必修课,是旅游行业管理部门的主导业务,也是全体旅游从业人员的基本实践;体现着理论与实践的结合,凝结着改革与创新的智慧,充满了勃勃生机。编写一本《旅游业管理》的教科书,集众家之所长,采百花之甘甜,虽然未必能串粒粒珍珠为一串项链,但至少可以抛砖引玉,为促进我国旅游业的跨世纪发展尽绵薄之力,这是作者十余年来的不懈追求。

本书以有限的篇幅,集管理理论与管理业务于一身,以宏观行业管理为主,同时刻意强调了常用的管理方法;旨在为高等旅游院校、系科的学生及旅游行业的管理工作者提供一个学习旅游业管理、提高自身素质和管理水平的基本素材。我们也期望本书能够对由于机构改革而转岗进入旅游行业的新同事有所帮助。为了使本书能更贴近于红红火火的旅游业管理实践,我们借鉴国际惯例

引入了案例教学,每章均选有若干典型实例供对比、剖析、论证之用,以期通过“解剖麻雀”锻炼实践能力。当然,这些例子选自不同的年份,不少内容早已时过境迁,但我们期望它们引出的思考能够对读者有所裨益。

本书作为陕西师范大学旅游系的教学讲义,已经试用了近 10 年,其间有 3 次大的改动。此次修订出版,又引用了近年许多著名学者的观点和部分学术专著的成果,并充分考虑了其它试用院校的建议,作者向他们一并致以诚挚的谢意。由于水平有限,本书的体系编排和内容取舍都值得进一步商榷,挂一漏万和谬误之处恳请各位读者斧正。

作 者

1998 年仲夏于西安

第一章 绪 论	1
第一节 旅游业管理概述	1
第二节 旅游业管理体制	5
第三节 我国旅游业管理发展概况	8
附:一、教学目的	10
二、思考题	10
三、实例分析与问题	11
第二章 旅游业管理的基本理论	14
第一节 旅游业管理的性质和职能	14
第二节 旅游业管理的原则	19
第三节 旅游业管理的基本原理	26
附:一、教学目的	32
二、思考题	33
三、实例分析与问题	33
第三章 旅游业管理的基本方法	36
第一节 旅游预测方法	36
第二节 旅游决策方法	43
第三节 目标管理	51
第四节 计划管理	60
第五节 质量管理	68
第六节 信息调研与信息系统	78

附:一、教学目的	97
二、思考题	98
三、实例分析与问题	98
第四章 旅游项目管理	105
第一节 旅游项目设计概述	105
第二节 旅游项目设计的内容	111
第三节 旅游项目设计的形式	118
第四节 旅游节	123
第五节 中国专项旅游线路	126
附:一、教学目的	143
二、思考题	143
三、实例分析与问题	143
第五章 旅游价格管理	150
第一节 旅游价格管理概述	150
第二节 制定旅游价格的依据	158
第三节 定价方法与策略	163
附:一、教学目的	171
二、思考题	171
三、实例分析与问题	172
第六章 旅游人才管理	174
第一节 旅游人才培养	174
第二节 人才素质测评	179
第三节 人员招聘	183
第四节 人员管理常用方法	189
第五节 领导艺术	200
附:一、教学目的	206

二、思考题	206
三、实例分析与问题	207
第七章 旅游企业管理	213
第一节 旅游企业概述	213
第二节 旅游企业的审批管理	219
第三节 旅游企业的运作管理	222
附：一、教学目的	232
二、思考题	233
三、实例分析与问题	233
第八章 旅游景区管理	235
第一节 旅游景区管理概述	235
第二节 旅游景区旅游容量分析	241
第三节 旅游景点的合理布局	246
第四节 游客管理	253
附：一、教学目的	258
二、思考题	259
三、实例分析与问题	259
综合实习	270
实习（一） 旅游经济管理专业五年后最佳 课程设置方案预测	270
实习（二） 旅游经济管理专业五年后最佳 课程设置方案决策	273
实习（三） 宾馆旅游人才管理	276
实习（四） 城市公园管理	280
实习（五） 旅游景区管理实习	282
主要参考文献	284



绪 论

管理存在于人类社会的各种组织活动之中,是推动科学进步,促进经济发展,建设现代文明的重要支柱。中国的旅游业是一个朝气蓬勃、方兴未艾的事业。旅游业管理,既是管理科学的一个分支,又是旅游科学的组成部分;既是新兴的一个部门管理学,又是各旅游分支管理的总论;作为旅游事业重要的神经中枢和网络运行驱动机制之一,而承担着前所未有的使命。

第一节 旅游业管理概述

一、旅游业管理的概念

管理的含义,是指管理者为了一定目的,采用特定的理论和技能方法所从事的对人和对财、物等资源的协调活动。

旅游业管理是指为发展旅游事业,按照客观规律的要求,综合运用社会科学、自然科学和工程技术科学的原理和方法,选择最优的方案而进行的计划、决策、组织、指挥、调节、监督等活动。旅游业管理涉及自然科学、社会科学和工程技术科学等许多科学和国民经济的许多部门,具有多要素、多层次、结构复杂和反馈效应显著等特点,是一个复杂的、开放的、多网络的系统工程。

二、旅游业管理的必要性

旅游业是一种以旅游资源为凭借,以旅游设施为条件,以为旅行游览提供服务的方式。它是一种时空广泛联系的行业,涉及社会生活的各个方面和国民经济的许多部门,不仅存在着旅游业和国民经济其它行业的分工协作,存在着旅游业各部门、各企业单位的分工协作,存在着各行政区划单位、各社团组织的分工协作,存在着全体从业人员的分工协作与素质的提高,而且存在着社会环境、人文环境与旅游业的相互影响,存在着空间上和时序上的联系与影响。所有这一切,都直接影响着旅游业的整体效益。就像乐队必须有一个指挥一样,旅游业必须有自己的管理理论、管理方法和管理体系。旅游业管理的必要性,可概括为:

1. 没有管理,就没有部门协作。旅游业是一个与国民经济许多部门紧密联系的社会行业,涉及民航、铁路、水运、园林、文物、饭店、商场、工艺、粮油、银行、海关、邮电、医疗、保险等等,随着包价旅游的发展,旅游者一次性付费而得到全程服务,对各部门的协调动作提出了更高要求。同时旅游业是一个跨越国界的行业,涉及国与国的外交关系,国际法与国内法,中国企业与外国企业,以及国际旅游与国内旅游的关系。而且,旅游又是一个跨区域的综合性行业,各行政区划单位的管理规范、条例互有差别。各地民族风情的差别,各旅游企业地位、作用的差别等等,都决定了旅游业管理的必要性。没有良好的管理,就没有运行机制的协调,就不可能有全社会范围内的监督和调节,也就没有旅游事业的发展。

2. 没有管理,就没有效益。管理出效益,早已被社会发展所证实。通过科学的管理,使各级旅游系统协调动作,呈最佳运行状态。充分挖掘社会潜力和资源潜力,是获得最大效益的保证。其次,旅游业大网络、多层次的复杂性决定了不同部门、不同地区、不同企业处于不同的地位,扮演不同的角色,创造不同的效益,彼此相辅相成。在市场中实现资源最佳配置,才可能使整体效益达到

最优水平。

3. 没有管理,就没有全体从业人员主观能动性和劳动积极性的高度发挥。旅游业管理的主要意图可简单用“人尽其才,物尽其用”来概括,而其根本的环节和主要的手段,是调动人的积极因素,发挥人的主观能动性。科学地选拔和调配人才,科学地劳动人事管理,是促进旅游事业发展的关键环节。正如马克思所说:“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——不同于这一总体的独立器官的运动——所产生的一般职能。一个单独的提琴手是自己指挥自己,一个乐队就需要一个乐队指挥。”(《马克思恩格斯全集》)第23卷,第367页)

三、旅游业管理的研究对象

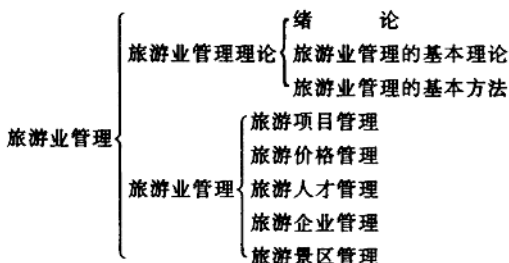
旅游业管理是一门自然科学、社会科学和技术科学相互渗透而形成的综合性学科,研究对象具有多属性的特点,包括理论与实践两个方面,宏观与微观两个视角。

从理论上讲,旅游业管理就是将生产力、生产关系和上层建筑三个方面统一起来,研究其在旅游业管理中的内在规律。包括:1. 研究生产力方面的内容:研究如何把旅游设施和旅游服务人员合理地、有效地组织起来;如:旅游网点的布局,旅游项目的设立,旅游人才的培养、招聘、考核,等等。2. 研究生产关系方面的内容:研究旅游部门与国家的关系,旅游业内部门与部门,旅游经营活动中人与人之间的关系以及管理、劳动工资人事制度等等。3. 研究上层建筑方面的内容:研究国家关于旅游事业的方针、政策;旅游部门的计划、规章、制度等等。

从旅游实践讲,旅游业管理是研究旅游吸引力,旅游接待能力,旅游业管理制度等诸多方面的问题。研究人、财、物、信息的市场运行机制,研究投入产出和经济效益,研究各因素的相互作用、相互影响,研究现代科学技术的应用,研究旅游业管理的自身发展

与完善等等。

本书结合旅游经济管理专业的课程设置体系,重点阐述了旅游业管理理论和旅游业务管理。基本框架为:



四、旅游业管理与相邻学科的关系

旅游业管理作为一门交叉学科或称边缘学科,与自然科学、社会科学和技术科学的众多学科紧密相联,既是一门理论体系严密的科学,又是一门实践特点突出的应用科学,还是一门以不断运动和变化的事物为研究对象的动态科学。把握旅游管理与相邻学科的联系与区别,是研究这一学科的良好出发点。

1. 旅游业管理与马克思主义政治经济学。马克思主义政治经济学是社会主义旅游业管理的重要理论基础之一。但政治经济学以人类社会生产关系发展的一般规律为研究对象,是一门侧重于理论研究的基础学科,属于社会科学范畴。旅游业管理则以旅游业中生产力、生产关系和上层建筑的最佳结合的特殊矛盾运动为研究对象,是一门实践性很强的应用科学,属于社会管理科学的范畴。

2. 旅游业管理与系统论、信息论、控制论、数学、计算机科学。从现代观点看旅游业管理本身就是一个庞大的系统工程,研究这一系统的结构,研究系统内部信息的传递、交换、存贮,研究反馈机制、模拟与控制手段而使系统整体效应优化,就是旅游业管理的根本任务。而数学方法和计算机技术的广泛应用,则是旅游业管理

由定性走向半定量、定量,由经验走向模式,由一般推测走向模拟预报和研究分析的重要标志,是旅游业管理客观化、现代化、高效率的保证。也就是说,旅游业管理是系统论、控制论、数学、计算机科学等现代科学的应用领域之一,而系统论、控制论、数学和计算机科学则是旅游业管理必不可少的方法与手段。

3. 旅游业管理与旅游饭店管理学。旅游业管理把整个旅游行业作为一个整体,从全局的范围和相互联系的深度来研究旅游管理,并概论各部门管理。而旅游饭店管理学等部门旅游管理学则以某一具体行业、具体部门为研究对象研究具体部门的特殊矛盾运动,管理原则、手段和方法。二者之间是系统与子系统、整体与局部的关系,旅游业管理对于部门旅游管理具有指导意义,并规定部门管理在整个管理系统中的地位和作用,而部门旅游管理的深入和突破,必将促进旅游业管理的发展。

第二节 旅游业管理体制

旅游业管理体制是指国家领导、组织和管理旅游业的根本制度。旅游业管理是整个国民经济管理体制的一个组成部分,它既是上层建筑的内容,又是经济基础的表现形式。它包括决策权限、组织形式、组织机构、调节机构、监督方式以及各机构的责任、权力和利益等。确定正确的旅游业管理体制,对旅游业的发展起着重要的作用。

由于各国家社会制度的不同,旅游业发展水平的差异,各国旅游业管理机构的地位、权限和资金来源等诸多方面千差万别,并随世界旅游业的发展而不断地变化。

一、国外的旅游业管理体制

世界上主要的旅游发达国家,大多采用“旅游局”模式的旅游业管理体制。比如美国、法国、英国、日本、西班牙、加拿大、澳大利

亚、巴基斯坦、泰国和中国等都设置旅游局来管理旅游业。

按各国旅游局隶属关系不同,可分为3种类型:

(1) 混合职能部的组成部分 旅游局属于国家的混合职能部,比如,法国的旅游局隶属于工业、邮电和旅游部;西班牙隶属于交通、旅游和通讯部;澳大利亚隶属于体育、娱乐和旅游部;巴基斯坦隶属于文化旅游部等。

(2) 隶属一个政府职能部 旅游局属于国家的一个职能部,比如,美国隶属于商务部;英国隶属于就业部;加拿大隶属于工商贸易部;日本隶属于运输省等。

(3) 独立的旅游局 旅游局属政府的一个职能部门,具有独立性,比如,泰国旅游局属于国家政府部级机构;中国国家旅游局是国务院的直属单位。

此外,许多国家采用“旅游部”模式的旅游业管理体制。比如罗马尼亚、意大利、埃及、菲律宾等10余个国家,都设置旅游部来管理旅游事业,旅游部是国家政府的一个职能部,它的地位高,权力大,对旅游管理和旅游业发展极为有利。但是,各国的旅游部也有差别,比如罗马尼亚旅游部与意大利、菲律宾的旅游部就有很大差别。

虽然世界各国社会制度不同,旅游管理体制模式不同,旅游业管理隶属政府职能部门不同,但是,各国旅游业管理机构的作用却具相似之处。它们的主要职能有:(1) 制订发展国家旅游业的方针政策;(2) 制订全国旅游业发展规划;(3) 协调各旅游部门、各旅游地区、各旅游企业之间的关系;(4) 努力发展旅游教育,培训旅游专门人才,大力进行旅游科学研究工作;(5) 代表国家与外国有关机构建立关系,发展国际间的合作;对外进行旅游宣传,树立良好的国家形象;进行旅游广告推销活动,招来更多的外国旅游者。

世界各国的旅游业管理机构,都很重视旅游立法和以法律进行管理的职能。

据世界旅游组织统计,目前把旅游管理机构设在国家中央政

府中的国家,大约占 68%,由大国营公司管理旅游业的国家,约占 32%;只有联邦德国、奥地利等几个国家,由非官方机构管理旅游事业。

二、中国的旅游业管理体制

中国现行的旅游业管理体制按照“政企分开,统一领导,分级管理,分散经营,统一对外”的原则建立。一方面,要坚持国家对旅游业的集中统一领导,把旅游业纳入统一的国民经济计划;另一方面,又要实行分级管理和分散经营,因地制宜地发展地方旅游业;政企分开,是为了充分发挥旅游企业经营的自主权。

国家旅游局作为直属国务院的部门,主管全国旅游事业的行政管理机构,其主要职责是:

(1) 根据国家对旅游事业的方针、政策和有关法律,制订发展旅游业的具体方针、政策、法律和主要规章制度,并监督执行;

(2) 根据国民经济和社会发展的总体规划,制订全国发展旅游事业的长远规划和年度计划,并组织实施;

(3) 协调各有关部门、地区、企业间在旅游方面的发展计划和经济关系;

(4) 统一管理对外旅游事务,与外国或地区签定政府间、国际间、组织间的旅游协定、协议;

(5) 按照物价管理权限,会同物价部门制订和管理全国旅游价格和旅游收费标准;

(6) 统一审批中国驻外国和港澳地区旅游机构;以及外国和港澳地区常驻中国或内地旅游机构的设置或撤销;

(7) 统一规划和管理旅游教育和科学研究工作,组织培养旅游管理干部和各种旅游专业人才;

(9) 组织和管理全国旅游宣传和旅游出版工作,汇集和传播旅游市场信息;

(10) 加强对全国旅游财务的监督检查,管理旅游统计工作;

(11) 统一领导各省、自治区、直辖市旅游局的旅游工作以及中国国际旅行社总社、中国旅游服务公司、中国旅游出版社、中国旅游报等直属单位。

各省、自治区、直辖市为管理好地方旅游工作,先后成立了旅游局,这是当地的旅游业管理行政机构。其主要职责是(1)贯彻执行国家制订的发展旅游事业规划及旅游方针、政策、法规;(2)开发和建设本地区的旅游资源;(3)负责本地区自主外联工作;(4)按照国家对旅游价格的原则规定,制订本地区的旅游价格。目前我国进行的旅游管理体制的改革,要解决现有不合理的管理制度和经营管理方式,协调好旅游业内部与各个有关部门的关系,建立和健全必要的规章制度,在不断提高服务质量的前提下,以最少的人力、物力、财力支出获取最多的经济效益,以加速旅游事业的发展。

第三节 我国旅游业管理发展概况

中国是人类历史上最古老的文明国家之一。早在公元前十二世纪的殷商时代,就有了单形字体不同的数千甲骨文字和数以千万计人口的社会联系与交往,以及随之萌芽的管理思想。但现代旅游管理事业是新中国建立以后逐步形成和发展壮大起来的。大体可分为三个阶段:

一、起步和发展阶段(建国初期—1966年)

中华人民共和国建立以后,随着国民经济的恢复和发展,旅游业也逐步发展起来,我国的国际旅游业是从接待国外华侨开始的,为了行之有效地适应回国探亲和旅游的华侨人数的不断增多的需要,1953年成立了北京华侨旅游服务社,它主要负责回国华侨的接待工作。1963年成立了华侨旅游服务社总社,1973年更名为中国华侨旅行总社。1974年又成立了中国旅行社,主要负责接待回

内地探亲或旅游的港澳、台湾同胞和中国血统的外籍人。

我国接待外国旅游者的国际旅游,开始于1954年,这一年成立了中国国际旅行社,当时主要业务是接待前苏联、东欧、朝鲜、越南等国的旅游者,当时人数不多,其主要任务也是强调以政治接待为主的精神,收费数额也很少。在这个时期,还没有把旅游当作一项经济事业来经营。1958年召开了全国外事工作会议,中央成立外事领导小组,国务院成立外事办公室,各省、自治区、直辖市相应成立外事办公室,兼管旅行游览事宜。60年代初,开始接待西方旅游者,以及亚、非、拉地区的旅游者,由于当时国内外条件的原因,来我国旅游的人数是很少的。1964年正式成立由国务院领导的中国旅游游览事业管理局,领导我国的国际旅游工作。1966年接待了外国旅游者4500多人,获得旅游外汇收入200多万美元,收入虽然不多,但它作为一项新兴事业,毕竟有了一个好的开端。

二、十年动乱阶段(1966—1976年)

1966—1976年的十年动乱中,旅游事业被全盘否定,旅游管理部门被全面冲击,管理理论被歪曲和批判,国际旅游事业被迫停顿多年。十年动乱造成的损失,使我国旅游和旅游管理事业与世界先进水平的距离愈来愈远了。

三、迅速发展阶段(1976年至今)

1976年以后,特别是1978年党的十一届三中全会以来,我国的旅游和旅游管理事业进入突飞猛进发展的新时期。

1976年以后,随着我国经济的恢复和进一步的发展,旅游事业也开始得到了恢复和发展。1978年成立了中国旅行游览事业管理总局,各省、自治区、直辖市也相继建立了旅行游览事业管理局,负责全国和各省、自治区、直辖市的国际旅游事业。党的十一届三中全会以后,由于我们坚持了对外开放和对内搞活经济的方

针,极大地推进了我国旅游业的发展,使我国的旅游业发展到了一个新的阶段。1975年,国际旅行社接待了外国旅游者12.4万人,超过了1976年以前20年接待外国旅游者人数的总和。

1978年以后,中央加强了对国际旅游工作的领导,旅游业的经济体制进一步得到了完善,各省、自治区、直辖市都积极开始了工作,全国恢复和新建了许多旅游区、景点,修建了许多旅游饭店或宾馆,发展了民用航空事业,添置了许多旅游车辆,增加了许多旅游管理人员和服务人员。随着我国政治的稳定,生产的迅速发展和不断地改革开放,“三资”企业不断增加,“中国旅游”持续升温,旅游和旅游业管理成了一个日新月异、迅速崛起的行业,1988年,我国旅游业收入达22.2亿美元,到1996年我国旅游事业收入超过100亿美元,我国旅游事业的迅猛发展大潮已成为不可阻挡之势。

随着旅游事业的发展,旅游业管理的理论与实践也达到了新的高度,有关的法律、法规不断完善,国外的管理理论和管理方法与我国的特点和管理实践相结合,促进了旅游业管理的发展,具有中国特色的社会主义的旅游业管理体系与理论日臻完善。

附:

一、教学目的

1. 对旅游业管理有一个整体的轮廓性认识,掌握旅游业管理的学科结构。

2. 了解国内外旅游业管理体制。

3. 了解我国旅游业管理发展概况。

二、思考题

1. 什么是旅游业管理,其必要性有哪些?

2. 旅游业管理的基本框架是怎样的?

3. 旅游业管理与马克思主义的政治经济学的关系是什么?

4. 旅游业管理与数学、计算机科学、系统论等学科之间的关

系如何?

5. 旅游业管理与各部门旅游企业管理的关系如何?

6. 结合一个具体的旅游企业,试述“管理出效益”。

7. 简述我国旅游业管理的发展概况。

三、实例分析与问题

〔实例一〕 旅游部门管理与行业管理

随着旅游业的迅速发展,国内出现了各行各业都来办旅游的趋势,形成了旅游业隶属关系的多头领导,在组织与协调、规划与总量控制、旅游市场的维护等方面出现了不少问题。例如:旅行社之间的恶性竞争、相互拆台、争相削价,大鱼吃小鱼,小鱼吃大鱼,导致肥水外流,境外欠款增多,国外旅行商坐收渔利,饭店建设在部分城市失控,宾馆林立,出租率下降,建设者债台高筑,以及部分从事旅游业的人员素质不高,影响很坏,等等。

专家们认为:这些问题的出现,与“部门管理”这一管理体制有关。香港、瑞士在旅游业的发展过程中也曾遇到此类问题,他们通过“组成行业协会、实行行业自律”得到成功解决。为此,部分专家建议:我们也应及时由部门管理向行业管理过渡,以市场为导向,通过行业管理实现宏观调控,以遏制恶性盲目发展,促进旅游业健康均衡发展。

讨论题

1. 部门管理有何利弊?

2. 你对我国的旅游业管理有何设想、建议?

〔实例二〕 卖几个兵马俑,如何?

蔡子民先生呼吁:“开放我国文物市场”!

由于蔡先生曾在《文汇报》发表了与本文同题的文章,这一呼吁显得更加迫切。

他的文章中有这样几句话:“美国人曾以一亿美元索购一尊兵马俑,当时我们没有出让……我认为,如果出售几个兵马俑获以巨额收入,以资发展我国的文物事业和旅游事业。”