

# 旅游工程原理与实践

主编

刘人怀

副主编

张包镐

应仁才

百家出版社

以系统工程的科学理论指导  
旅游事业的运创 题赠  
旅游工程原理与实践

钱伟长



一九九九年十月

## 内 容 提 要

“旅游工程学”这门由自然科学、技术科学和社会科学相互交叉、相互渗透而形成的边缘性和综合性学科在中国创立以来,引起了同行专家和学术界的共鸣,并在实践中不断发挥其应有的科学指导作用。本书通过搜集、整理有关论文和资料,从“旅游工程学”的基本概念、研究内容及其相关学科等方面内容进行了探讨,是一本理论与应用并重的参考书。适合广大旅游管理工作,旅馆饭店部门领导人员和科技干部、大专院校师生参阅。

---

## 前 言

1986年,我们怀着促进我国旅游事业发展的强烈愿望,在综合分析国内外旅游科学研究工作的基础上,在一些有志于旅游事业发展的专家、教授、学者们的倡导下,概括地提出了一门新兴的综合性学科——旅游工程学。实践证明,这一学科不但对研究旅游业的发展规划和计划有十分重要的作用,而且对促进旅游事业的发展也十分重要。特别是在旅游宏观和微观科学管理中,它更具有广泛的适用性。

“旅游工程学”是一门新兴的边缘学科。它运用自然科学、技术科学和社会科学的有关思想、理论、方法和手段,根据系统论的原理,对旅游系统的构成要素、组织结构、信息交换和反馈控制等问题应用系统工程的方法,进行综合分析、设计、试验、实施,以便最充分地发挥人力、物力和财力,达到最合理、最有效、最经济地实现旅游系统的整体效益优化。所以,这是一门由自然科学、技术科学和社会科学相互交叉,相互渗透而形成的边缘性和综合性的学科。

为了积极开拓“旅游工程学”这一综合性学科的研究领域,为了对旅游事业的发展作出贡献,同年5月成立了上海旅游工程学会。学会自建立以来,充分利用其人才荟萃的优势,积极开展旅游工程研究的学术活动,引起了同行专家和学术界的共鸣。

为了进一步交流学术思想,1989年6月学会举行了首届学术会议。本论文集就是根据上海旅游工程学会首届学术会议上的论文编撰而成的。它从这一学科的基本概念、研究内容及其相关学科等诸方面,对“旅游工程学”进行了探讨。

由于本学科是一门刚从中国发展起来的新兴学科,是一棵幼苗,它有待今后同行专家和应用者通过实践加以培育,使之茁壮成长,以利于旅游科学的研究工作和我国旅游事业的发展。

鉴于“旅游工程学”涉及的知识面非常广泛,又限于我们的水平,书中不妥和错误之处在所难免,恳请广大读者批评指正。

编 者

1989年12月

## 目 录

|                                   |         |
|-----------------------------------|---------|
| 上海——旅游业的春光与希望 .....               | ( 1 )   |
| 试论上海是旅游者的“购物天堂” .....             | ( 7 )   |
| 论“大旅游观” .....                     | ( 15 )  |
| 开展旅游工程研究, 促进旅游事业的发展 .....         | ( 23 )  |
| 旅游工程理论及其在浦东开发中的应用 .....           | ( 43 )  |
| 反馈控制在旅游管理中的应用 .....               | ( 55 )  |
| 系统工程科学在旅游业中的应用 .....              | ( 64 )  |
| 旅游业的特点和其系统 .....                  | ( 74 )  |
| 浅谈旅游工程 .....                      | ( 82 )  |
| 旅游饭店管理信息系统及设计 .....               | ( 85 )  |
| 上海旅游交通中的若干问题 .....                | ( 96 )  |
| 论我国旅游交通的几个特性及其发展方向 .....          | ( 127 ) |
| 市场导向, 增强旅游综合吸引力 .....             | ( 139 ) |
| 论“樱花工资改革方案”中的文化色彩 .....           | ( 147 ) |
| 发展上海国际旅游业的对策研究 .....              | ( 152 ) |
| 嵊泗旅游业的优势、发展纲要和依靠上海<br>开发的刍议 ..... | ( 165 ) |
| 浅析华东地区旅游业的发展 .....                | ( 172 ) |

## 新疆国际旅游业面临的机遇与环境、问题与

- 决策 ..... ( 176 )
- 当议减轻旅游者的觉察风险的方法 ..... ( 184 )
- 走“软件”取胜的道路 ..... ( 188 )
- 需要理论与旅游的相互关系和作用 ..... ( 194 )
- 论旅游者的行为环境 ..... ( 198 )
- 市场营销学在饭店经营中的应用 ..... ( 212 )
- 浅谈饭店会计部的食品饮料控制在餐饮部  
经营中的作用 ..... ( 218 )
- 从整顿入手，深化改革，实行管理制度化、  
服务质量标准化、规范化 ..... ( 223 )
- 文化旅游与外向型经济 ..... ( 229 )
- 旅游是生活的高层次需要 ..... ( 239 )
- 试论技术进步与旅游业之关系 ..... ( 244 )
- 药膳在旅游饭店中的应用与探讨 ..... ( 250 )
- 浅说康复旅游 ..... ( 259 )

## 上海——旅游业的春光与希望

一日之计在于晨，一年之计在于春。早晨，东方升起鲜红的太阳；春天，使人充满信心和希望。上海，这个具有国际知名度的特大城市，又是中国共产党的诞生地，而且在经济上商品经济的发展源远流长。当今它又带来了旅游业的春光与希望。

长期以来，我们主要从政治、外交角度来对待国际旅游，它的经济性、商品性被掩盖、被淹没。改革与开放的洪流，社会主义商品经济与社会主义初级阶段的理论，使旅游作为一种产业进入商品市场，参与竞争；同时，又保留了它为政治服务的属性。通过旅游促进改革与开放，促进社会主义经济建设的发展。旅游业，具有综合性的特点，它不仅涉及到地理位置、交通条件，而且涉及到工业产品水平，文化素养和艺术造诣；它不仅与国内经济形势有关，而且与世界经济形势有关；它不仅由旅游接待、服务部门组成，而且由旅游资源、宣传部门组成。总而言之，它具有综合性。增强旅游吸引力，发展旅游业，是一项系统工程，需要理论与实际部门、旅游部门与非旅游部门共同努力才有显效。而上海旅游业正是在诸方面显示了它的优势与生命力。

上海的最大优势在于它的国际知名度。它是中国的最大城市，也是世界五大城市之一。1988年末市区非农业人口达

732.65万,而每天的流动人口已超过200万。这许多人生活在一个什么样的环境之中?他们是怎样生活的?“上海一瞥”本身就具有吸引力。到中国不到上海,是很大的遗憾。这种遗憾之感就是吸引游客再来中国的重要因素之一。上海的知名度是由它的若干优势综合而成的。这些优势主要是:(1)上海是我国最大的工业城市,经济发达,实力雄厚、工业总产值、财政收入和社会商品零售总额均约占全国的六分之一。(2)上海是我国的最大港口城市、口岸城市。1988年上海的进口总额为26.4亿美元,出口总额为46.05亿美元,总计为72.45亿美元,比上年增长20.8%,约占全国进出口总额的十分之一。(3)上海是我国的贸易中心,汇聚了全国的名特优产品,有发展成为世界第一流旅游购物中心的基础和条件。(4)上海地理位置好,交通方便。地处我国东海岸中部,海陆空运发达,是交通枢纽,利于游客出入境和到内地游览。(5)上海附近省区旅游资源丰富,杭州西湖、南京钟山、太湖、黄山等都是国家重点风景名胜区。(6)上海的旅游设施基础较好,管理服务人员素质较高。1988年有接待外宾的饭店33家(其中4星级以上饭店5家,中外合资饭店9家),客房间数为9649间。主要旅游购物商店18家。不仅有综合性商店,而且有工艺品展销公司、文物商店等专业性商店。由此,上海接待旅游者人数较多,增长较快,特别是外国游客。以中国国际旅行社上海分社为例,该社接待的外国旅游者,1977年为2.46万人,1980年为12.1万人。三年内接待人数增加4倍,平均每年递增70%。1981年为15.76万人,1985年为26.3万人,平均每年递增16.8%。

党中央和国务院关于沿海地区实行发展外向型经济战略,使上海旅游业的优势得到进一步发挥和显示。1988年上

海共接待入境旅游者91.6万人,较1987年增长19.4%。其中,外国人66.4万人,华侨1.1万人,港澳台同胞24.1万人。旅游外汇收入10.56亿元(外汇券),较1987年增加19.1%。可见,上海旅游业之兴旺发达。当前整顿经济秩序,治理经济环境,深化改革的形势,对上海旅游业的发展也是有利的。正如吴学谦副总理在1989年全国旅游局长会议上说:“当前在治理整顿中,按照国家的产业政策,一些产业要适当降低发展速度,一些产业则要支持发展,旅游业作为创汇行业,应当继续保持一定的增长速度。”“旅游业是无烟工业,基本上不存在与其它行业争夺原材料的问题。旅游业的进一步发展,会对经济调整产生一定的支持促进作用。”上海旅游业宜抓住时机,大力发展。

进一步发展上海旅游业,需要处理好以下几个关系:

### **1. 大旅游和小旅游的关系**

传统观念把旅游局限在小旅游范围内,即旅游被当作仅仅是旅游部门的事。事实上,旅游业是包含着政治、经济、科技、文化、教育、卫生在内的综合性事业。既然如此,大力发展旅游业光靠旅游部门是不行的。要有大旅游的观念,发展旅游业必须发展与旅游有关的各种行业,从多方面为旅游发展创造条件;不仅是旅游部门关心旅游,而且与旅游有关的非旅游部门也要关心旅游。有的省、市成立了旅游事业管理委员会,由有关方面的负责人组成,这是大旅游观念的体现。实践证明,旅游事业管理委员会的成立有助于领导和协调省、市有关部门之间的关系,以便共同努力发展旅游业。

### **2. 国际旅游和国内旅游的关系**

传统观念把旅游局限在国际旅游范围,即旅游被认为仅

仅是外国人、华侨、港澳台同胞来华旅游。而经济社会的发展已使国内旅游业兴起。国内旅游业的发展不仅有利于满足人民物质文化生活的需要，而且有利于国家货币回笼。在改革与开放的今天，国内旅游业迅速发展，使交通紧张、购物不便、景点拥挤等矛盾突出。上海作为国际大城市尤须处理好国际旅游与国内旅游的关系。由于上海是华东的门户，出入境口岸，应重点发展国际旅游，开拓国际客源市场，重视涉外饭店基础设施建设，整顿旅游市场秩序，加强对购物商店、机场、车站、港口服务人员的文明礼貌教育。对国内旅游业的发展要注意抓饭店的规划，不能一哄而上。抓市场物价管理，住房、客运不能漫天要价，损害上海的形象。

### **3. 硬件和软件的关系**

传统观念重旅游基础设施、设备等“硬件”，轻管理与服务等“软件”。发展旅游业，饭店设施、交通通讯条件十分重要，始终要摆在重要位置。但饭店管理与服务、翻译导游服务亦不能忽视。在旅游市场上，在旅游设施基本相同的条件下，服务质量的高低就成为竞争中获胜的关键。许多外宾反映，饭店不豪华可以理解，服务态度不好则无法忍受。良好的服务可以在一定程度上弥补设施的不完善。管理人员、服务人员的外语水平、文化素质都急需提高。

进一步发展上海旅游业，需要开展下列工作：

#### **1. 抓交通**

上海地理位置特殊，处于对内对外“两个扇面”的枢纽。对外，要吸引世界各国来华旅游的客人；对内，要向内地旅游胜地转送客人。使旅客由海陆空及时“进得来，出得去”。空运和陆运对上海尤为重要。出入上海的国际游客约三分之二

乘飞机,三分之一乘火车。空运、陆运要增加航班、车次,完善设备和提高服务质量。市内交通、道路也急需改善,道路不畅、交通堵塞至今仍是上海市旅游业令人头疼的老问题,交通安全也是扩大客源的关键之一。

## **2. 抓外联内联**

发展旅游外联十分重要,要及时了解、分析世界旅游市场行情,有针对性的加强旅游对外宣传招徕工作。市内各外联单位在对外推销旅游路线时,要互相配合,顾全大局,不低于保护价竞销或相互贬低,最好是自愿组织起来,开展对外联合推销。为了全方位、多层次、多样化发展上海旅游,需要加强内联,上海发挥出入境口岸和人文资源、购物优势,内地发挥风景资源优势,协调配合开辟旅游新路线和专题旅游项目,增加吸引力。如果把上海旅游业局限在上海市内,是没有前途的。

## **3. 抓多样化旅游**

综合旅游,团体旅游是传统的形式,已不能完全适应新的要求。散客旅游、家庭旅游、背包旅游兴起,这就要求开展多样化旅游,以适应各种旅游者的需要,进一步扩大客源。开展专题旅游值得下功夫。上海具有开展多形式旅游的条件,如召开国际会议交通、通讯设施设备的条件和人才优势,因此,可以开展国际学术会议旅游,公务旅游等。

## **4. 抓旅游管理体制改革**

机构改革实行党政分开、政企分开,精简、统一。企业实行承包经营责任制,旅行社向建立企业联合体和企业集团方向发展,将使上海旅游业进入一个新的发展阶段。

沐浴着改革的雨露阳光,上海旅游业茁壮成长。而上海

旅游业的发展必将带动内地旅游业的发展。让我们携起手来  
为促进上海旅游业的兴旺发达而共同努力吧！

（刘人怀）

## 试论上海是旅游者的“购物天堂”

“上有天堂，下有苏杭”。而上海早在二、三十年代即为闻名国内外的十里洋场和万商云集的地方，上海集江南苏杭的丰富物产、自然资源和人文景观之利，又有比较集中体现世界各国风格的建筑群——外滩，明清的古代建筑群——豫园等等，交通便捷，工商业发达，有世界闻名的南京路等商业街，上海具有发展旅游业的良好环境。

现在上海已是国内外著名的经济中心，也是我国旅游业的重要中心城市，每年有大量的出入境旅客，1987年国外来上海的旅游者达77万，旅客辐射到祖国各地，通过旅游业带动了文化、经济、信息的交流和发展，密切了各省市的联系。全国各省市每日到上海的流动人口估计达200万，年流动量达7.2亿人次，这是世界性的巨大迁移活动，构成了上海向国内外的海、陆、空交通必须要进一步发展，工商业和服务业必须能承担大量的接待、采购，即能在旅游吃、住、行、购、玩的五大要素上达到细致周到的服务。特别是旅游业是为国内外旅游者提供服务的行业，“来者都是客”“一切使顾客满意”这是上海旅游业追求的目标。

旅游业涉及到各行各业，又依赖于交通、城市建设、工商业和服务业的发达，所以旅游业又称集成行业，要使上海旅游业繁荣和发展，对照国外经验又必须具有三大要素，即三

个a。

交通便利 (accessibility)

吸引力 (attraction)

住宿设备 (accomodation)

目前上海要成为购物天堂的条件,尚有一定的差距,本文对“购物天堂”的环境,从理论和实践上作一研究。

### 一、购物是国内外旅游者的重要目的之一

世界各国对旅游者的一般定义是指“旅游者从甲地到乙地,停留时间在24小时以上者称旅游者。”但是,近年来由于国际、国内间的交通便利,国家之间实行互相免签协议,超音速飞机大载客量,缩短了国际间的距离和大量旅客的来往手续,使旅游变成方便,价廉。一些旅游者为了公务、商务、观光,往往在24小时可以去二、三个国家和地区,也可以在连续几天中去多国旅行,为了满足部分旅游者的随机欲望和心理需求,旅行社推出一天游的旅游新产品,这样对某一国家和地区都不足停留24小时,造成无法统计的局面,现在为了适应旅客的一天游,国外游客从甲地到乙地,不足24小时者,或在上海中转停留十几小时,游览了一些地方,就转车到祖国各地,所以旅游者的定义变得广泛了,不受停留时间的限制,可能有长有短,但一般统称旅游者。

“到上海去”是国内外旅游者的欲望,国外旅游者到上海的欲望,首先是慕名而来购物,有的是故地重游,更多的人是要观察上海的国际都市风貌,人文景观,或从这里看到新中国现代化和对外开放的缩影,看到中国的未来,所以很多国外旅游者说“到中国去,而不到上海就好似没有到过中国一样”,可见上海的一切都引起国内外游客的好奇和兴趣,特别他们对

上海的工艺品、文房四宝、丝绸和土特产,风味菜肴和特色小吃,有着特殊的爱好和印象。所以国内外旅游者到上海把游、购、吃作为一个整体,游名胜古迹和购纪念品、品尝上海风味同样重要,同样值得回味,是缺一不可的重要节目。这是符合旅游者心理需要、生理需要和生活需要。旅游者购买的欲望是由旅游欲望和旅游环境、社会环境、商业环境产生的,有的是慕名土特产而旅游购物,如日本最近热衷于购物旅游,甚至家庭主妇组织起来,每月到香港、新加坡去旅游购物,以买名牌货和土特产为荣,甚至日本名牌产品,日元升值后较贵,但到国外去买就便宜得多了。到香港的旅客主要是度假的,约占65%,公务旅客占23%,不管度假和公务的旅客都愿意到香港购物。从香港旅游协会一份调查材料,来港旅客的46%在到港前已详列购物清单到香港有目的购物,香港购物天堂的美名传遍世界。有的则是触景生情产生购物纪念,总之旅游和购物是相互依赖、相互促进、相互制约的,而旅游城市必须大力建立商业服务业和购物公司、购物中心,形成旅游环境供旅游者购物,为国家多多创汇。所以购物是旅游者的重要目的之一,这是各级政府、旅游部门必须牢记的。

## **二、旅游购物是旅游者主要花费**

1987年世界国际旅游人数达3.55亿人次,旅游收入达1500亿美元,这是目前世界上继石油工业,汽车工业之后的第三大产业。世界各国都十分重视旅游业的创汇,旅游创汇又称非贸易外汇,是国家弥补财政赤字和贸易逆差的重要手段,以达到国家财政的良性循环。香港就是通过发展工商业和服务业造成旅游环境而被誉为旅游者的“购物天堂和美食天地”,使旅游创汇达到可观数字,这个经验值得研究。如:

表1 香港旅游业收益增长情况

单位: 港元

| 年 份   | 1960 | 1965  | 1970  | 1975  | 1980  | 1985   | 1987 |
|-------|------|-------|-------|-------|-------|--------|------|
| 收益以亿计 | 3.4  | 9.00  | 18.21 | 25.74 | 60.60 | 147.00 | 254  |
| 五年增长% |      | 164.7 | 102.3 | 41.4  | 134.4 | 146.6  |      |

表2 香港旅游业收益与有形贸易逆差情况

单位: 港元

| 年 份       | 1970  | 1973  | 1976   | 1979  | 1980   |
|-----------|-------|-------|--------|-------|--------|
| 贸易逆差(以亿计) | 23.69 | 30.06 | 17.36  | 99.03 | 134.08 |
| 旅游收益(以亿计) | 18.21 | 22.03 | 34.64  | 59.24 | 60.60  |
| 收益为逆差的%   | 76.87 | 73.29 | 199.54 | 59.82 | 45.20  |

  

| 年 份       | 1981   | 1982   | 1983   | 1984   | 1985   |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 贸易逆差(以亿计) | 162.12 | 155.08 | 147.41 | 33.61  |        |
| 旅游收益(以亿计) | 76.62  | 81.86  | 106.58 | 140.32 | 147.90 |
| 收益为逆差的%   | 47.26  | 52.79  | 72.33  | 417.49 |        |

从表1, 表2可得出旅游创汇对一个国家或地区是十分有利的事, 往往比以外贸换取外汇更方便, 所以各政府重视旅游业是有道理的。在这次美国总统竞选中, 美国共和党总统候选人布什和民主党总统候选人杜卡斯基向美国选民许诺中, 都