

现代旅游经济·文化系列丛书

田里 编著

# 旅游管理学

# TOURISM



6

云南大学出版社

# 旅游管理学

田里 编著

● 现代旅游经济·文化系列丛书

云南大学出版社

责任编辑 龙宝珍  
封面设计 杜 伟  
责任校对 红 真

# 旅 游 管 理 学

田 里 编著

云南大学出版社出版发行

(云南大学校内)

昆明市新村印刷厂印装

开本：850×1168毫米 1/32 印张：11.5 字数：282千

1997年11月第1版 1997年11月第1次印刷

印数：0001—2000

**ISBN 7-81025-843-5/F·146**

**定价：17.50元**

# 总序

当代旅游业已成为世界上发展势头最为强劲的产业和最大的产业。旅游业发展之快，产业带动力之强，使许多国家和地区都把旅游业作为经济发展的重点产业，予以大力扶持和发展。进入90年代，国际旅游业伴随着经济中心的转移，在亚太地区掀起热潮。抓住这一时机，我国已将旅游业确定为第三产业发展的带头产业，予以大力发展，使我国旅游业迅速从改革前的四十多位上升为目前的世界第十五位的地位。伴随着我国旅游事业的迅速发展，我国旅游资源开发及“硬件”建设正不断增加和完善，但是旅游业的“软件”建设则显得十分薄弱，特别是旅游经济、旅游文化理论研究及人才培养严重滞后。因此，为了适应我国旅游业发展及旅游教育的需要，云南大学旅游学院、云南大学旅游研究所、昆明大学旅游系和云南大学出版社共同组织旅游经济、文化及管理等相关学科的专家、学者，以及从事旅游经济管理的实际工作者，共同编著《现代旅游经济·文化丛书》，为我国旅游经济、文化理论研究和旅游教育、人才培养提供一套高质量、高水平的旅游经济文化系列专著或教材，以促进我国旅游经济文化理论研究和旅游教育的发展。

《现代旅游经济·文化丛书》全套出书30部，滚动式出版在五年内出齐。每部书18万~20万字，丛书总字数约为600万字。全套丛书将比较系统、全面地反映当代国内外旅游经济、旅游文化、旅游管理等基本理论、基本方法和最新研究成果，充分反映

现代旅游业及旅游教育的要求及发展特点。丛书共分五辑出版,每年一辑,每辑5部~6部。各辑选题内容(选题内容将会根据旅游研究进展及社会经济形势发展作个别调整)如下:

第一辑(1994年出版)

《现代旅游学导论》、《现代旅游经济》、《旅游资源学》、《旅游导游学》、《公共关系新概念与实用技巧》

第二辑(1995年出版)

《旅游市场营销学》、《旅游心理学》、《旅游地理学》、《旅游公关礼仪》、《旅游英语》

第三辑(1996年出版)

《旅游统计学》、《现代旅游美学》、《民俗风情旅游》、《旅游饭店经营与管理》、《旅游公共关系》、《旅游文学名篇导读》

第四辑(1997年出版)

《旅游财务管理》、《旅游商品学》、《旅游发展史》、《旅游医学与保健》、《旅游会计学》、《旅游环境与管理》、《旅游管理学》

第五辑(1998年出版)

《旅游文物与工艺品》、《旅行社经营管理》、《旅游法学》、《旅游康乐与管理》、《旅游生态学》、《旅游交通学》

《现代旅游经济·文化丛书》在总体策划与设计上将突出系统性、创新性、实用性三大特色。系统性:是指丛书较全面、系统地反映现代旅游经济文化的最新发展状况,多角度地透视旅游这一特殊的社会现象和经济现象。每部书既是丛书的有机组成部分,又能独立成册,是旅游教育各专业学习和从事旅游工作必不可少的指导书籍。创新性:是指丛书把普及与提高有机结合起来,既注意旅游一般理论与方法的阐述,又重视融汇旅游经济文化研究的最新成果。部分书可丰富已有的研究成果或填补国内相关方面的空白。是从事旅游学科研究和旅游教育工作者颇具价值的重要参考书。实用性:是指丛书具有较强的指导性和可读性。既有理

论，又有实践；既有学理分析，又有充足的数据；既注意理论方法，又强调技能培养。因而对理论研究、教育培训，以及实际工作者都具有适用性。

《现代旅游经济·文化丛书》的出版，既是各位专家、学者们多年研究积累的结晶，也是对各位作者的一次检阅。丛书中所存在的不足或欠缺，敬请读者批评与指正，我们期待着。

《现代旅游经济·文化系列丛书》

编辑委员会

1994年7月8日

# 引 言

旅游管理学是一门新兴的学科，目前国内外对它的研究仅仅处于初始阶段。本书以中国旅游管理实践为主，并借鉴国外旅游管理的先进经验，对旅游管理的一般理论和基本原理、以及主要技术和管理实务进行阐释和论述。

在引言中，首先应阐明旅游管理学的学科特点。

旅游管理学属于新兴的部门管理科学，它既是管理科学的一个分支，又是旅游科学的组成部分。旅游管理学综合运用社会科学、自然科学、技术科学的原理和方法，从不同国家、不同地区、不同部门、不同企业的旅游管理实际出发，研究旅游管理现象、旅游管理关系以及旅游管理发展变化的规律，为制定和执行旅游管理的各种方针政策，提高旅游管理水平，促进旅游事业的发展服务。换言之，旅游管理学是研究旅游管理活动及其发展规律的科学。对旅游管理学的学科特点可以作如下概括：旅游管理学属于综合性应用特点的管理科学。第一，从学科研究内容看，旅游管理学主要研究旅游现象中的旅游设施、旅游资金、旅游从业人员等之间的相互关系以及它们之间的最佳结合，以求得以最小的旅游社会劳动消耗取得最大的旅游社会经济效益，从而促进旅游经济活动的协调发展，因而旅游管理学属于管理性学科的范畴。第二，从学科分类的归属看，旅游现象所具有的多属性和综合性特点，使旅游管理学必须综合应用社会科学、自然科学、技术科学

的原理和方法，研究旅游管理活动及其发展变化规律，因而旅游管理学属于由社会科学、自然科学和技术科学相互渗透而形成的综合性学科。第三，从学科层次结构看，在基础学科、应用学科和开发学科三个层次结构中，旅游管理学虽然也涉及基础学科和开发学科的部分原理和方法，但在主体内容上它是应用系统的理论分析、采取诸多管理技术和方法原理，致力于研究旅游管理实践，因而旅游管理学属于实践性特征较强的应用学科。

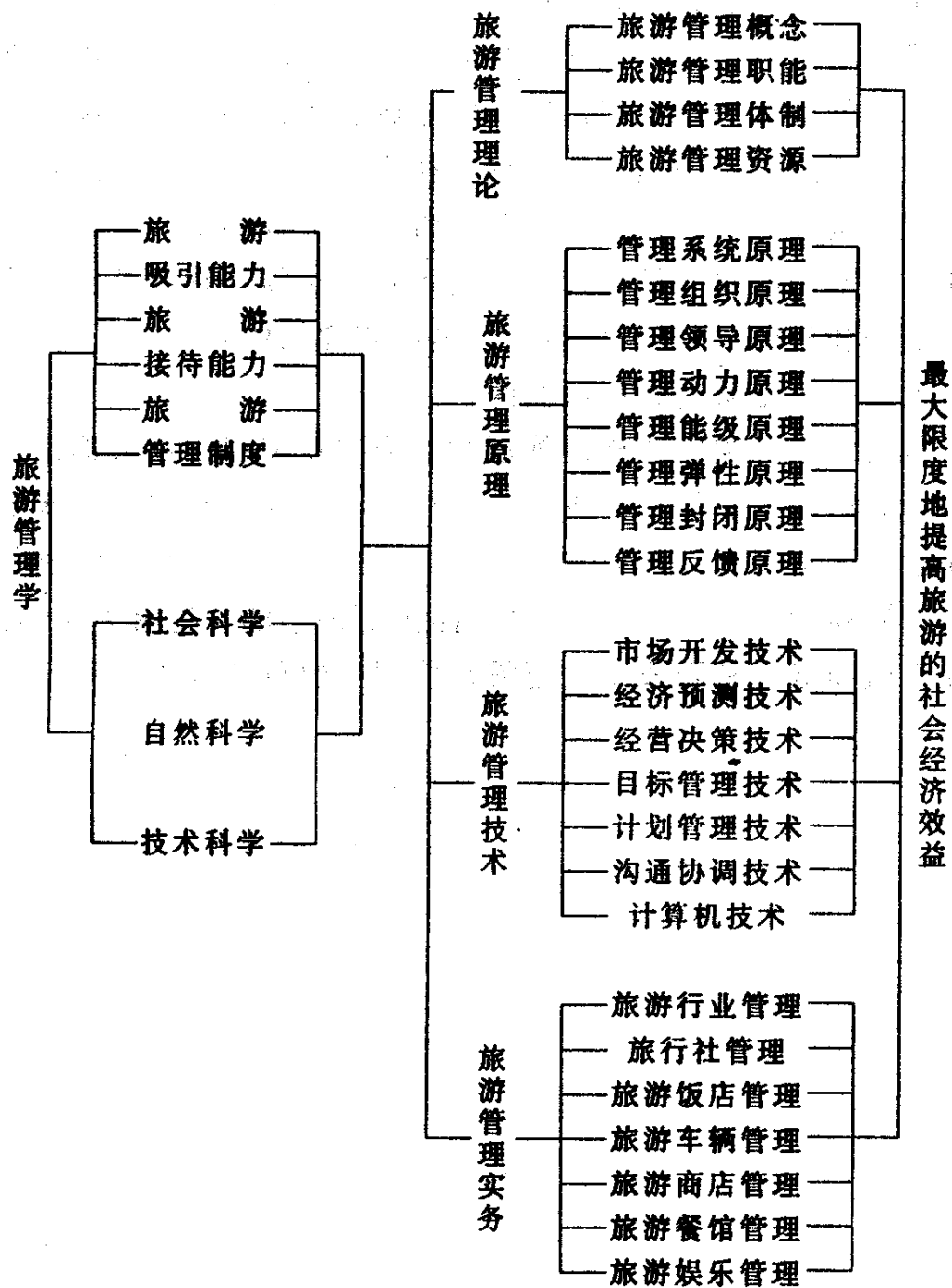
其次，有必要阐明旅游管理学这门学科的体系结构。

由于旅游活动在不断发展变化，旅游管理实践也在日新月异不断地不断变革创新，因而旅游管理学是一门正在探索着前进的新兴学科，它的研究对象和学科体系在旅游事业不断发展变化的实践中正逐步明确和完善。按照“从抽象到具体”的思维规律和学科构架逻辑，旅游管理学的学科体系可划分为四个层次。第一个层次，旅游管理理论，主要阐明旅游管理的概念、职能、体制、资源等关于旅游管理的基本理论问题；第二个层次，旅游管理原理，主要阐明旅游管理中的系统原理、组织原理、领导原理、动力原理、能级原理、弹性原理、封闭原理、反馈原理等关于旅游管理中的主要原理问题；第三个层次，旅游管理技术，主要阐明旅游管理中的市场开发技术、经济预测技术、经营决策技术、目标管理技术、计划管理技术、沟通协调技术、计算机技术等关于旅游管理中的重要技术问题。第四个层次，旅游管理实务，主要阐明旅游管理中的行业管理、旅行社管理、饭店管理、车辆管理、餐馆管理、商店管理、娱乐管理等部门的管理实践问题。

再次，还应进一步阐明旅游管理学与其它相关学科的相互关系。

在旅游学的学科群中，旅游管理学与旅游经济学、饭店管理学等既相联系，又相区别。第一，旅游管理学与旅游经济学都同时把旅游业当作国民经济一个独立部门进行研究，但旅游经济学





旅游管理学体系结构

主要研究旅游经济活动及其发展规律，而旅游管理学则主要研究旅游管理活动及其发展规律，因而两者是对同一对象从经济与管

理两个不同角度进行研究。第二，旅游管理学与饭店管理学、旅行社管理学等部门学科之间，是整体与部分的关系，旅游管理学从旅游业的整体和全局的范围研究旅游管理活动，它所阐述的是旅游管理的规律性的理论、原理、技术和实务等，对旅游各部门的管理有指导意义和作用。而各旅游部门管理科学，所研究的是具体旅游部门特殊的管理理论、技术和方法等，它们是旅游管理学的延伸和具体化，它们所研究的是特定部门的旅游管理实践，其研究范围受特定研究部门所制约。

目前，国际和国内旅游管理的社会实践和理论体系都正在发展中，旅游的科学管理和旅游管理科学，尚需要在实践发展中不断探索和丰富完善。因而本书对旅游管理学科体系及其内容所进行的构架和阐述，也只是在探索道路上所做出的一种努力和尝试，这种尝试和努力是否成功，还需在使用中留待读者作出评述。

# 目 录

总 序	1
引 言	1

## 第一章 旅游管理理论

第一节 旅游管理概念	1
一、旅游管理的涵义	1
二、旅游管理的特点	4
三、旅游管理的性质	6
第二节 旅游管理功能	7
一、旅游管理的作用	7
二、旅游管理的职能	9
三、旅游管理的任务	12
第三节 旅游管理体制	13
一、世界旅游管理体制	13
二、中国旅游管理体制	15
三、旅游管理基本原则	19
第四节 旅游管理资源	22
一、旅游管理的格局	22
二、旅游管理的要领	23
三、旅游管理的资源	27

## 第二章 旅游管理原理

第一节 旅游管理系统原理	31
--------------	----

一、旅游管理系统构成要素 .....	31
二、旅游系统管理设计程序 .....	34
三、旅游系统管理运用方法 .....	38
<b>第二节 旅游管理组织原理 .....</b>	<b>43</b>
一、管理科学的企业组织理论 .....	43
二、旅游组织管理的基本形态 .....	46
三、旅游组织管理效率的提高 .....	50
<b>第三节 旅游管理领导原理 .....</b>	<b>53</b>
一、管理科学中的领导理论 .....	53
二、旅游管理中的领导结构 .....	59
三、旅游管理中的领导权力 .....	63
四、旅游管理中的领导方法 .....	70
<b>第四节 旅游管理动力原理 .....</b>	<b>74</b>
一、旅游管理中的动力形成 .....	74
二、旅游管理中的动力激发 .....	77
三、旅游管理中的动力量度 .....	85
<b>第五节 旅游管理能级原理 .....</b>	<b>87</b>
一、能级管理的主要目的 .....	87
二、能级管理的基本要求 .....	88
三、能级管理的一般途径 .....	90
<b>第六节 旅游管理弹性原理 .....</b>	<b>92</b>
一、旅游弹性管理的特点 .....	92
二、旅游弹性管理的方式 .....	94
三、旅游弹性管理的层面 .....	96
<b>第七节 旅游管理封闭原理 .....</b>	<b>102</b>
一、旅游封闭管理的作用 .....	102
二、旅游封闭管理的特点 .....	103
三、旅游封闭管理的控制 .....	104

<b>第八节 旅游管理反馈原理</b> .....	106
一、管理反馈原理的理论依据.....	106
二、旅游管理反馈的基本要求.....	108
三、旅游管理反馈的作用范围.....	110

### 第三章 旅游管理技术

<b>第一节 旅游管理市场开发技术</b> .....	115
一、旅游市场调查技术.....	115
二、旅游市场开发技术.....	130
三、旅游市场销售技术.....	137
<b>第二节 旅游管理经济预测技术</b> .....	142
一、经济预测的基本内容.....	142
二、经济预测的定性方法.....	146
三、经济预测的定量方法.....	152
<b>第三节 旅游管理经营决策技术</b> .....	165
一、经营决策的主要内容.....	165
二、经营决策的定性技术.....	170
三、经营决策的定量技术.....	176
<b>第四节 旅游管理目标管理技术</b> .....	188
一、目标管理的主要内容.....	188
二、管理目标的设定技术.....	192
三、目标管理的应用技术.....	198
<b>第五节 旅游管理计划管理技术</b> .....	203
一、旅游计划管理的任务.....	203
二、旅游计划编制的程序.....	207
三、旅游计划编制的方法.....	210
<b>第六节 旅游管理沟通协调技术</b> .....	216
一、旅游管理的沟通原理.....	216
二、旅游管理的沟通技术.....	222

三、旅游管理的协调技术.....	227
<b>第七节 旅游管理计算机技术.....</b>	<b>234</b>
一、旅游管理的信息系统.....	234
二、计算机管理系统建立.....	238
三、计算机管理系统效果.....	243

## 第四章 旅游管理实务

<b>第一节 旅游行业管理.....</b>	<b>247</b>
一、旅游行业管理的要求.....	247
二、旅游行业管理的内容.....	252
三、旅游行业管理的形式.....	261
<b>第二节 旅行社管理.....</b>	<b>267</b>
一、旅行社管理的特征.....	267
二、旅行社管理的任务.....	269
三、旅行社管理的内容.....	274
<b>第三节 旅游饭店管理.....</b>	<b>280</b>
一、饭店管理的一般概况.....	280
二、饭店管理的主要特征.....	284
三、饭店管理的基本内容.....	288
<b>第四节 旅游车辆管理.....</b>	<b>296</b>
一、旅游汽车公司管理特点.....	296
二、旅游汽车公司管理要求.....	299
三、旅游汽车公司管理内容.....	302
<b>第五节 旅游餐馆管理.....</b>	<b>312</b>
一、涉外餐馆管理的特点.....	312
二、涉外餐馆管理的要求.....	314
三、涉外餐馆管理的内容.....	317
<b>第六节 旅游商店管理.....</b>	<b>325</b>
一、旅游商店管理的特征.....	325

二、旅游商店管理的要求.....	327
三、旅游商店管理的内容.....	330
<b>第七节 旅游娱乐管理.....</b>	<b>335</b>
一、旅游娱乐企业的一般概况.....	335
二、旅游娱乐企业的管理要求.....	337
三、旅游娱乐企业的管理内容.....	340
<b>参阅文献目录.....</b>	<b>348</b>
<b>后 记.....</b>	<b>349</b>

## · 第一章 ·

# 旅游管理理论

本章的主要内容是阐明旅游管理的概念、职能、体制、资源等旅游管理的基本理论，是对旅游管理的地位、性质与作用等基本问题的理论阐释和说明，也是研究旅游管理学的基础和出发点。

## 第一节 旅游管理概念

### 一、旅游管理的涵义

**管**理是一个涵义广泛的概念，一般说来它是指管理者为实现一定的目的，而组织和指挥人们进行的活动。管理的内容包括诸多方面，如政治管理、城市管理、教育管理、经济管理、旅游管理等等，旅游管理属于一种部门管理。从概念界定的角度来说，旅游管理是从整个旅游部门的全面性出发，按照客观规律的要求，运用科学的方法，选择最优的方案，对旅游事业而进行的决策、计划、组织、监督和调节的活动。

旅游管理活动，具有多层次、多结构、多方面的内容，它贯穿于旅行游览管理事业的全过程之中。(1)从旅游管理的过程看，旅游管理活动包括：确立旅游管理目标的活动，建立旅游信息系统的活动，进行旅游预测和决策的活动，制定旅游发展计划的活动，以及对旅游发展的监督活动等等。(2)从旅游管理的内容看，旅游管理活动包括：旅游人力资源管理活动，旅游物质资源管理



活动，旅游财力资源管理活动，旅游科学技术管理活动等等。

(3) 从旅游管理的经营业务看，旅游管理活动包括：旅游资源管理活动，旅游设施管理活动，旅游服务管理活动。旅游资源管理，可以分为旅游风景名胜管理、旅游文物管理、旅游建设成就管理；旅游设施管理，又可以分为旅游交通、饭店、游乐、餐饮、购物管理；旅游服务管理，还可以分为客房服务、导游服务、购物服务管理等等。(4) 从旅游管理的体制建立看，旅游管理活动包括：建立和执行旅游事业管理体制的活动，建立和执行旅游部门管理体制的活动，建立和执行地区旅游管理体制的活动，建立和执行旅游企业管理体制的活动等等。(5) 从旅游管理的方法手段看，旅游管理活动包括：用行政方法管理旅游事业的活动，用经济方法管理旅游事业的活动，用法律方法管理旅游事业的活动，用思想政治工作方法管理旅游事业的活动，用科学技术方法管理旅游事业的活动等等。

旅游管理同国民经济各个部门的管理一样，是社会分工和协作的客观要求。旅游业作为国民经济的一个独立的经济部门，它是以旅游资源为凭借，以旅游设施为条件，为旅行游览提供服务的社会服务行业。旅游业不仅与国民经济有关的其他部门或行业有着分工和协作的关系，而且旅游业内部各个业务部门和各个旅游地区以及各个旅游企业之间，也有着各种各样的分工和协作的关系。所有这些，客观地就会产生和形成一系列的管理活动。

具体来说，旅游管理活动的必要性，主要表现在以下几个方面：

#### 1. 旅游业是一个综合性的社会行业

旅游活动是一种较为复杂的社会现象，实现旅游活动必然会涉及政治、经济、文化、历史、地理、法律等诸多社会领域；旅游经营活动也必然涉及到与之相关的交通、商品、邮电、海关、工艺、园林、保险等各行各业；旅游行业本身也存在着旅行社、旅