

旅游现代化 开发 经营 与 管理

何建民 / 著

Modern Development
Operation and
Management of Tourism



旅游现代化
开发 经营
与
管理

何建民 / 著

Modern
Development
Operation and
Management
of Tourism

责任编辑：庞啸狮

封面设计：王 俭

旅游现代化开发、经营与管理

何建民 著

学林出版社出版

上海定西路710弄37号

新华书店上海发行所发行

上海市印刷六厂印刷

开本850×1156 1/32 印张13.375 插页1 字数317,000

1989年3月第1版 1989年3月第1次印刷 印数1—7,000册

ISBN 7—80510—175—2/F·16

定价 5.20元

前 言

当前，旅游业作为推进我国现代化与国际化伟业的一项新兴产业正在迅速崛起。发展旅游业作为我国一项重要的产业政策正在实施。并且，随着我国现代化与国际化伟业的长足进展，我国国际旅游业的地位将愈益重要。这是因为：（1）我国正处于国际债务周期的第一阶段，即债务国地位，因此，伴随我国对外开放向广度和深度展开，进口增长率高于出口增长率将是常态，这必将导致外汇瓶颈日趋严重。（2）占我国出口产品比重50%以上的初级产品价格长期呈现下跌，1985年，仅石油价格下跌就使我国外汇损失20亿美元。（3）据世界银行经济考察团1980年对我国经济发展情况的考察报告分析，如果我国实施较快的增长战略，即使在节约能源方面十分成功，到1990年，不仅不能继续出口目前占我国外汇收入四分之一约50亿美元的石油，而且还需要进口石油近1400万吨，合46亿美元，占1990年预测外汇收入446亿美元的十分之一强。（4）我国工业制成品的大规模的出口替代要经历一段困难的成长时期。

在这种大背景下，我国国际旅游业计划在1990年，年接待外

国旅游者500万人次，创汇30亿美元；到2000年，年接待外国旅游者1000万人次，创汇100亿美元，跨入世界旅游大国的行列。如果运用比较利益原则，站在更高的层次上透视，待到我国国际旅游业羽毛丰满后，我国完全可以向国外进行旅游业的设计、规划、开发、经营与管理等技术劳务的全套输出。这是因为，旅游业属于一种高级生活、文化类资源与劳务密集型行业，而我国在这方面具有潜在的比较优势。这种可行性已为下列三项事实所支持：（1）目前我国在海外经营的企业要数餐馆最发达。1980年至1986年7月，一批由我国独资或合资兴办的中国餐馆已分布在十多个国家，中国厨师已为国家创汇近300万美元；（2）在1981、1982、1983、1984、1986和1987年，世界10大最佳旅馆中，亚洲地区均占5名以上，年年被推为榜首，而其中华人旅居密度极高的国家和地区的4家旅馆，即泰国的东方、香港的文华、新加坡的香格里拉、香港的半岛又名列前茅；（3）据1985年国家计委统计，我国剩余劳动力达9000万人，而从事旅游业的优质劳动力资源将会日益丰裕，国家旅游局计划，在“七五”期间，将再创办一批旅游高等院校，同时，开办10所旅游中专，而旅游职业培训班目前正在遍地开花。

然而，值得关注的是，我国国际旅游业是参与国际经济大循环的高风险产业，它的成功与否不仅取决于我们的发展决心，而且取决于世界旅游市场所能提供的发展潜力和我国旅游界将这种潜力转换为现实的经营管理能力。

从世界旅游市场的发展趋势观察，世界旅游市场的潜力是很大的。据世界旅游组织统计，1975年东亚及太平洋地区国际旅游接待人次的年均增长率为15.9%，高于同期欧洲的3.6%、北美的1.3%和中美与南美的3.9%。1985年世界国际旅游开支达1150亿美元（不包括国际间的交通费用），占世界贸易额的5%，国际旅游人次达3.1亿。并且，从目前至1995年，国际旅游人次每年将以

7%的增长率递增,1995年的国际旅游开支将增加到3700亿美元。

据国家统计局统计,虽然在1978~1985年的7年期间,我国接待国外旅游者人次的平均年增长率为32.96%,收汇平均年增长率为24.94%,但是,1985年我国接待的外国旅游者仅占世界出国旅游人数的0.42%,我国旅游收入仅占世界国际旅游收入的1.19%,另外,1987年,我国入境旅游人数达2690万人次,其中有组织地接待的外国游客、港澳同胞约370万人次,比1986年增长约17.9%;其中外国游客达170万人,比1986年增长17.4%,外汇收入达18.4亿美元,比1986年增长20.3%,增长率在下跌。而目前我国旅馆与旅行社的增长率却又高于客源的增长率。据国家旅游局统计,到1986年,全国共有涉外饭店970多家,其中中外合资的有315家,有权到海外招徕游客的旅行社有69家。这样就产生了竞相杀价的竞争现象。

显然,把我国旅游业的发展潜力转换为现实,对我国每一个旅游企业、旅游行业协会或政府主管部门来说都面临一系列不容回避的严峻挑战。这亟需我们具有一整套科学的旅游业开发、旅游企业经营和旅游行业管理的决策理论、决策方法与决策案例。这套决策理论、决策方法和决策案例既要借鉴世界各国旅游业发展的经验和教训,又要适用于我国社会主义商品经济和世界旅游市场的竞争,才能帮助一整代旅游企业家、旅游经营管理人员、旅游行政管理人员的成长。本书就是为完成这样一种任务所作的探索。

目前,各行各业、千家万户所向往经营的旅游业是一座大金矿。我是这座大金矿的较早勘探者之一。从1982年1月至今,我在我国第一所旅游高等院校——上海旅游专科学校任教已达6年。期间,我曾多次参加全国旅游经济管理考察团、全国旅游经济理论研讨会、全国旅游局长研讨班和外国旅游专家举办的讲座。每

一次与从事旅游实际工作的同志和旅游专业学生交谈，我都深深地感到按照传统政治经济学与微观经济学模式抽象阐述的旅游经济学远未能满足旅游教学 and 实际工作的应用需要。实践呼唤着适用的理论、方法和案例的指导，萌发了我创新旅游经济学的构想，这种创新形成了本书的最大特色。即从我国旅游企业经营者、旅游行业管理者和旅游专业学生所遇到并亟需解决的旅游业开发、旅游企业经营与旅游行业管理的实际问题出发，把对这些问题的分析与解决作为全书的逻辑脉络。同时，吸收世界旅游科学的最新成果，综合运用管理经济学、国际经济学、组织设计以及有关统计分析和经营管理决策的计量方法，来系统阐明相应的决策理论、决策方法与决策实例。

第一篇是旅游业的开发。旅游业的发展是一项系统工程。无论是旅游企业的经营者，还是旅游行业的管理者，要经营和发展旅游业，首先必须了解和掌握旅游业的开发原理、开发方法与开发案例。

第二篇旅游企业经营是本书的重点。旅游业开发是为旅游企业经营服务的，该篇对如何从事旅游企业经营特别是在改革和开放的新形势下所面临的许多新问题作了详尽的论述。

第三篇旅游行业管理涉及到本国旅游企业之间的竞争与合作关系以及本国旅游企业与外国旅游企业之间的竞争与合作关系，同时，也涉及到旅游业与其它行业在国民经济中的相对地位及协调关系。

本书的部分内容曾作为上海旅游专科学校教材讲授过多次，也曾在上海旅游饭店、旅行社经理研讨班上讲授过，获得了较高的评价和欢迎。

本书的出版得到了学林出版社曹坚平编辑的关心和帮助，得到了责任编辑庞啸狮在选题、结构、文字等各方面的创造性奉献，

在此，深表谢意。

还需提及的是我妻子姚芳的全身心的支持、勉励、誊写和建议都溶入了本书中……

何建民

1988年7月5日

目 录

前言

开发篇

第一章 旅游业的开发规律与开发管理政策…………… (2)

§ 1· 1 旅游业的开发规律…………… (2)

旅游业适度的发展规模 (2) 旅游业的成长阶段与开发政策
(9)

§ 1· 2 旅游业开发的管理政策…………… (19)

旅游业的外部经济效益与开发管理政策 (19) 旅游业收入的
乘数作用与开发管理政策 (21)

第二章 旅游市场需求统计与预测…………… (26)

§ 2· 1 旅游需求指标与旅游需求统计组织…………… (26)

旅游需求指标的設置 (26) 旅游需求指标与旅游需求统计表
(28) 旅游统计的组织机构 (35)

§ 2· 2 旅游市场需求预测方法…………… (36)

旅游消费需求意愿的预测 (36) 主要客源市场的预测 (41)
旅游客源增长趋势的预测 (47) 旅游需求指标季节变动数值
的预测 (51)

第三章 旅游业的供给规划…………… (55)

§ 3·1	旅游业供给计划指标体系的设置·····	(55)
§ 3·2	旅游业供给计划指标数值的预测与计算·····	(56)
	旅游食品的供给计划 (56) 旅馆床位和餐座的供给计划 (58)	
	城市间和城市内交通工具的供给计划 (61) 游览参观点的供给计划 (63) 导游的供给计划 (64) 旅游商品的供给计划 (65)	
	旅馆各类工作人员的配置 (67) 旅行车队人员的配置 (70) 文化娱乐设施的供给计划 (71) 旅游专业人才培养与教育的计划 (74)	
§ 3·3	旅游业的供给规模确定与旅游淡旺季的调节策略·····	(77)
	旅游企业的供给规模确定 (77) 旅游淡旺季供给与需求的调节策略 (80)	
第四章	旅游区开发价值的评价方法与开发战略制定···	(82)
§ 4·1	旅游区开发价值的评价方法·····	(82)
	旅游区的类型 (82) 旅游区开发价值的评价方法 (83)	
§ 4·2	旅游区发展战略的制定方法·····	(86)
	旅游区的历史、现状、潜力与问题的分析 (87) 旅游区发展战略的指导思想 (88) 旅游区发展战略目标的数量计划 (89)	
	旅游区开发的布局规划 (92) 旅游区各种设施的发展规划与资金来源 (93) 旅游区客源招徕工作 (93) 旅游区的开发组织 (94) 旅游区开发对政府政策的要求 (94)	
经营篇		
第五章	旅游企业的创办·····	(99)
	项目建议书的编写和报批 (99) 申请颁发批准证书 (101)	
	申请营业执照、进行税务登记和申请专项经营许可证 (108)	
第六章	旅游企业经营形式的选择·····	(110)
§ 6·1	各种内资经营形式的利弊与选择·····	(111)
	个人业主制旅游企业 (111) 合伙制旅游企业 (113) 股份制旅游企业 (114) 传统的公有制旅游企业与承包制、租赁制经营形式 (121)	

§ 6·2 各种外资经营形式的利弊与选择·····	(137)
外商独资旅游企业 (137) 中外合资旅游企业 (139) 中外合作经营旅游企业 (140) 补偿贸易形式 (144) 购买技术许可证与技术服务形式 (144)	
§ 6·3 各种旅游企业集团经营形式的利弊与选择·····	(148)
连锁旅馆集团形式 (148) 连锁旅馆集团利弊 (152) 连锁旅馆的发展策略与管理手段 (154) 联营旅馆集团 (155)	
我国旅游企业集团与旅游企业家的成长道路 (157)	
第七章 旅游企业组织管理制度的设计与运转·····	(159)
§ 7·1 旅游企业组织管理制度的设计原则与设计内容·····	(161)
设计原则 (161) 设计内容 (165)	
§ 7·2 旅游企业的内在结构·····	(184)
旅游企业的决策结构——领导方式 (185) 旅游企业的动力结构——分配与激励方式 (187) 旅游企业的信息结构——沟通方式 (195) 旅游企业的协调结构——组织内部冲突的消除方式 (198)	
第八章 旅游商品的价格制定与价格策略·····	(202)
§ 8·1 旅游商品价格的制定·····	(202)
旅游商品价格的种类与构成 (202) 旅游商品价格制定的原理 (205) 旅游商品价格制定的方法 (206)	
§ 8·2 旅游商品的价格策略·····	(234)
在旅游商品不同生命周期阶段上的价格策略 (234) 旅游商品需求的价格弹性判断和低价与高价策略的选用 (237)	
§ 8·3 汇率变动下的旅游价格调整与经营对策·····	(241)
外汇、汇率及其标价方法 (242) 汇率决定、汇率变动原因与汇率变动趋势预测 (244) 汇率变动对一国国际旅游业的影响 (249) 汇率变动情况下的经营对策 (257)	
§ 8·4 通货膨胀下的旅游价格调整与经营对策·····	(260)
通货膨胀的含义、影响与计算方法 (260) 通货膨胀下旅游商	

品价格调整的方法 (261) 通货膨胀下旅游企业的经营对策
(266)

第九章 旅游企业的市场营销与竞争策略..... (268)

§ 9·1 旅游企业的市场营销..... (268)

旅游商品的设计与开发 (269) 旅游商品的价格制定 (274)

旅游商品销售渠道的选用和管理 (274) 旅游商品的推销 (281)

§ 9·2 旅游企业的竞争策略..... (295)

旅游企业的竞争类型与竞争目标 (295) 旅游商品竞争程度的

判别方式 (296) 旅游消费者的行为规律与旅游企业竞争手段

的选用 (298) 旅游企业竞争能力的测定指标 (304)

第十章 旅游企业的盈亏分析..... (307)

§ 10·1 旅游企业的成本分析..... (307)

营业成本、营业费用和企业管理费 (307) 固定成本、变动成

本和半变动成本 (308)

§ 10·2 旅游企业保本销售量与目标利润销售量的确 定方法..... (313)

旅游企业保本销售量与保本销售额的确定方法 (313) 旅游企

业实现目标利润的销售量与销售额的确定方法 (315)

§ 10·3 保证旅游商品目标利润实现的措施选择..... (316)

第十一章 旅游企业的投资决策..... (323)

§ 11·1 旅游企业投资决策的一般原理与内容..... (323)

旅游企业投资决策的一般原理 (323) 旅游企业投资决策的内

容 (326)

§ 11·2 旅游企业投资数据的收集和估计..... (327)

旅游企业的净现金投资量 (327) 旅游企业投资的净现金效益

量 (330) 货币时间价值的计算 (332) 贴现率 (337)

§ 11·3 旅游企业投资方案的评价方法..... (343)

返本法 (343) 净现值法 (345) 内部利润率法 (347) 资

金有限条件下, 旅游企业投资方案的选择 (351)

§ 11·4 旅游企业在投资决策中对风险的考虑·····	(352)
怎样衡量风险的大小 (353) 旅游企业反对风险的原因 (357)	
在投资决策中如何考虑风险 (357)	
第十二章 旅游保险经营 ·····	(359)
§ 12·1 旅游企业的财产保险·····	(359)
适用对象范围 (360) 保险财产的范围 (360) 保险责任范围 (361)	
保险金额的确定 (362) 保险费率 (364) 被保险人的义务 (366)	
赔偿处理 (366)	
§ 12·2 旅游者的保险·····	(368)
确定意外伤害的原则 (369) 保险承保的意外伤害事件 (369)	
旅游人身意外伤害保险业务的办理 (369)	
第十三章 旅游企业的经营谈判与经营合同 ·····	(372)
§ 13·1 旅游企业的经营谈判·····	(372)
谈判前的准备工作 (372) 谈判协议订立的基本原则 (373)	
谈判协议的主要条款 (374) 谈判协议的担保、鉴证和公证 (377)	
谈判协议的转让、变更与解除 (379)	
§ 13·2 旅游企业经营协议签订实例·····	(380)
宾馆建筑安装工程承包协议 (380) 宾馆的供用电协议 (383)	
宾馆的借款协议 (384) 宾馆财产保险协议 (385) 宾馆利用外资的协议 (386)	
管理篇	
第十四章 旅游市场规则的管理 ·····	(391)
§ 14·1 旅游市场的竞争类型·····	(391)
§ 14·2 旅游行业的投资规则·····	(394)
§ 14·3 旅游行业的竞争规则·····	(394)
质量竞争取代价格竞争 (394) 国际旅游企业价格竞争的管理规则 (395)	
§ 14·4 旅游行业的专利权与垄断性的规则·····	(396)
§ 14·5 旅游行业的质量管理·····	(397)
第十五章 旅游行业公共事业的经营与管理 ·····	(401)

§ 15 · 1	旅游行业的联合营销·····	(401)
§ 15 · 2	旅游行业的联合办学·····	(403)
§ 15 · 3	旅游行业的信息共享·····	(404)
第十六章	旅游行业管理组织的功能与设置·····	(406)
§ 16 · 1	政府旅游管理机构的功能与设置·····	(406)
§ 16 · 2	旅游行业协会的功能与设置·····	(411)

开 发 篇

要创办一家旅游企业，首先要了解该地区或该国家旅游事业的发展潜力与发展前景，这就要求掌握旅游业的发展规律与旅游市场需求统计与预测的方法；同时也要了解国家政府和地方政府对旅游业的管理政策以及旅游业发展供给能力的规划方法。而国家政府和地方政府要引导旅游业的健康发展，也需要在掌握旅游业的发展规律、旅游业发展的经济与社会影响、旅游需求动态资料、旅游供给能力规划方法等基础上，制订出旅游业发展的管理政策与开发战略。

这样，旅游业的开发就要顺序回答下列问题：（1）旅游业的开发规律与开发管理政策；（2）旅游市场需求统计与预测的指标及方法；（3）旅游业供给规划的制定方法；（4）旅游区开发价值的评价方法与开发战略的制定方法。

第一章 旅游业的开发规律与 开发管理政策

§ 1.1 旅游业的开发规律

旅游业的开发规律要说明，一个国家或一个地区旅游业发展的规模如何才算是适度的？旅游业的成长阶段与阶段战略又是什么？

旅游业适度的发展规模

旅游业发展的适度规模是指旅游业在国民经济中占适当的地位。这个地位一般用旅游业产值和就业量占国民经济的产值和就业量的比重这两个指标来衡量与确定。由于旅游业是为人们游览观光提供服务的行业，属于第三产业的一个经济部门，因此，要确认旅游业的适度规模首先要了解第一产业、第二产业和第三产业结构的变化规律。

A. 三大产业结构的变化规律

人类社会的全部经济按照发展顺序划分成三次或三大产业。

1985年4月国家统计局提出了三次产业的划分意见。第一产业指广义农业，包括林业、牧业、渔业等，都是以自然存在物为对象进行经济活动和生产初级产品的产业；第二产业指工业，包括采掘、制造、自来水、电力、煤气和建筑等业，都是对初级产品进行加工的产业；第三产业指除上述第一、二产业外的其它各业。它们起着提高第一、第二产业经济效益和满足人们各种物质和文化需要的重要作用，叫做服务业。第三产业内部，因范围广、行业多，又可分为流通和服务两大部门。另外按在社会经济发展中的作用也可分作四个层次：第一层次指流通部门，包括交通运输业、邮电通讯业、商业、公共饮食业、物资供销和仓储业；第二层次指为生产和生活服务的部门，包括金融业、保险业、地质普查、房地产管理、公用事业、居民服务业、旅游业、咨询服务业和各类技术服务业；第三层次指为提高科学文化水平和居民素质服务的部门，包括教育、文化和广播电视事业、科学研究事业、卫生体育事业和社会福利事业；第四层次指为社会公共需要服务的部门，包括国家机关、党政机关、社会团体以及军队和警察等。国家统计局还对第三产业规定了西方和东方两种统计口径：西方口径包括上述四个层次，用于国际比较；东方口径不包括第四层次，用于对国内各地发展第三产业的考核。

三大产业结构的变化规律，是指社会生产领域中三大产业之间质的关联方式和量的比例关系的变化规律。

所谓质的关联方式，就是指三大产业发展的先后次序和相互作用。三大产业发展的一般顺序是：第一产业最先发展，因为首先要依靠农业来解决吃饭问题；第二产业随后发展，因为第二产业是对第一产业初级产品进行加工的加工业，其目的是为了获得品种更多、质量更好的产品；第三产业继之发展，它为第一、第二产业发展服务，同时，使人们消费得更舒适。三大产业发展的