



旅游管理研究系列丛书

旅游企业 文化研究

杨永平 / 著

lüyouqiyè wénhuà yánjiū

 经济科学出版社

西北大学“211 工程”

重点学科建设支持项目



新世纪旅游管理
研究系列丛书

旅游

企业文化研究

杨永平 著

经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游企业文化研究/杨永平著. —北京: 经济科学出版社, 2004. 12

(新世纪旅游管理研究系列丛书)

ISBN 7 - 5058 - 4584 - 5

I. 旅… II. 杨… III. 旅游业 - 企业文化 - 研究
IV. F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 125294 号

责任编辑：王柳松

责任校对：董蔚挺

版式设计：代小卫

技术编辑：王世伟

旅游企业文化研究

杨永平 著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京海淀区阜成路甲 28 号 邮编：100036

总编室电话：88191217 发行部电话：88191540

网址：www.esp.com.cn

电子邮件：esp@esp.com.cn

天宇星印刷厂印刷

河北三河德利装订厂装订

880×1230 32 开 7 印张 180000 字

2004 年 12 月第一版 2004 年 12 月第一次印刷

印数：0001—1000 册

ISBN 7-5058-4584-5/F·3856 定价：13.80 元

(图书出现印装问题，本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

丛书编委会

顾问：何炼成教授

丛书主编：白永秀教授

丛书副主编：李树民教授

编委：（以姓氏笔画为序）

卜晓军	王正斌	白永秀	陈 实	李树民
李 瑛	杨永平	邵金萍	赵守国	郝 索
郝心华	郭亚军	梁学成	温 秀	惠 宁
樊 涛	薛来前			

新世纪旅游管理研究

系列丛书总序

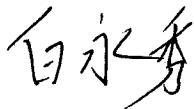
随着旅游业在世界范围的迅猛发展，其世界经济以及各国国民经济中发挥着越来越重要的作用。根据世界旅游组织的统计，旅游业在 20 世纪末就已经发展成为世界第一大产业。实践的发展促进着理论的成熟，旅游管理学科伴随着旅游实践的发展而不断地拓展着研究领域，构建起了自己的学科框架，并逐步向研究的纵深发展。

西北大学经济管理学院是全国最早一批由国家旅游局投资建立的旅游专业本科教学基地之一，在国内拥有旅游管理教学研究的传统优势，尤其在西部旅游业发展战略和旅游企业管理研究领域具有特色，旅游管理系的教学科研人员在 20 世纪 90 年代以来先后承担了五项国家社科研究项目，已经取得了一批高水平的研究成果。为了进一步促进旅游管理研究深入发展，提高旅游管理的学科建设水平，我们隆重推出旅游管理研究系列丛书，从 2004 年开始，每年都将推出几部有研究分量的学术著作。

《新世纪旅游管理研究系列丛书》具有以下几个特点：一是在选题上具有理论深度。每本著作都是在某一特定研究领域中进行纵深研究，或者是从独特的视角，对某一领域进行理论扫描；二是密切结合当前旅游发展的实践。每本著作都对现实中的重大问题进行理论剖析，具有明确的观点和立场，提出解决问题的思路和方法；三是立足西部。本丛书将西部大开发战略实践过程中旅游业的发展作为研究的主要对象，对西部旅游业发展战略和区域联合等问题进行系统和深入地研究；四是突出实证性和前沿性。每本著作都有充实的实证性资料和数据作为支撑，同时能够运用当代经济和管理学科的前沿理论作为分析工具。

我们预期并且相信，这套丛书的推出将会给中国旅游管理学科宏伟的理论大厦增砖添瓦，也将为丰富中国旅游理论研究体系作出突出的贡献。

西北大学经济管理学院院长、教授
博士生导师



2004年10月8日

前言

从人类社会企业管理的发展历程看，是从经验管理到科学管理，再到文化管理。过去人们常常将文化当作企业管理过程中的非理性因素而排斥在研究范围之外，企业文化理论的诞生，给人类的企业管理提供了一个崭新的视角，人们发现影响企业发展的不仅仅有经济的因素、技术的因素，还有文化的因素。众所周知，在任何国家，企业内部都必然存在着大量的价值观念、道德因素等文化因素，这些文化因素在企业内部发生着潜移默化的影响作用，这是不以人的意志为转移的。企业文化理论提出：在任何一个行业，企业中的文化因素是可以管理的，它对生产业务流程和经营管理流程都有着重大的影响。

国家民族要发展，离不开两个“轮子”的推动。一个是科技，另一个就是管理。而管理更起了“导轮”的作用。应当承认，目前我国绝大多数企业还处在探索科学管理的阶段，只有少数企业正在从科学管理向文化管理阶段迈进，如海尔集团、联想集团、招商银行等。

近年来，企业文化理论研究和实践在我国有了很大发展，全国各地涌现出了一大批具有优秀企业文化的企业，人们对企业文化建设工作也越来越重视了。应当看到，我国企业文化建设的发展是不平衡的。从地区来看，东部地区的企业较为重视企业文化建设，而西部地区企业的企业文化建设起步相对较晚，企业文化

建设的设计和动作有待进一步深入；从行业来看，工业企业、商业企业较为重视企业文化建设，也取得显著的成就，而旅游企业、餐饮企业的企业文化建设起步相对较晚。

随着改革开放的深入和现代企业制度的逐步建立，旅游企业文化建设已成为加强旅游企业管理的一个热门话题。近年来，我国旅游企业主要是从企业形象设计和品牌文化开始接触到企业文化的。应当承认，旅游企业文化作为一种新的管理理论和管理方法目前尚未被绝大多数旅游企业所接受。但我们相信，随着旅游管理活动的不断向前发展，旅游企业文化必将作为一种新型的企业文化，会被众多的旅游企业所接受。

在新的时代，旅游企业应该认识到当今世界新的运营变化趋势是由资本运营转向文化运营。应当承认，目前我国各行业的企业还处于产品运营向资本运营的转化阶段，国内真正重视旅游企业文化的旅游企业还是少数。旅游企业应该下决心转变观念、努力学习文化运营，并不是说产品运营、资本运营就过时不用了，而是要把三者紧密结合起来，把该做的事都做好。

本书从分析旅游企业文化理论的普遍原理入手，结合旅游业的行业发展特点，探讨了旅游企业文化的内容和特点，深入分析了社会文化对旅游企业的影响。作者在分析旅游企业价值观、旅游企业精神的基础上，提出旅游企业文化建设的10个途径。本书共分六章：第一章，企业文化与旅游企业文化；第二章，旅游企业文化与社会文化；第三章，旅游企业价值观；第四章，旅游企业精神；第五章，旅游企业文化建设的误区；第六章，旅游企业文化建设的途径。

目前大学MBA教学中提倡案例教学，注重解决新问题。研究案例有利于把学生推向世界商战的前沿，培养成为解决问题的高手，而不是只会解释问题的“理论高手”。本书所介绍的旅游企业的成功案例，仅仅是我国许多优秀旅游企业的一个缩影，介

绍优秀旅游企业的企业文化建设经验，可以为广大的旅游企业提供更为广阔的视角。

本书是目前国内第一部全面系统地论述旅游企业文化的专门著作，结构体系新颖，既注重理论逻辑分析，又关注实际应用研究。

杨永平

2004年10月8日

目 录

第一章 企业文化与旅游企业文化

- 一、文化 (1)
- 二、企业文化理论的产生和发展 (3)
- 三、旅游企业文化的概念 (13)
- 四、旅游企业的功能 (19)
- 五、旅游企业文化的层次 (23)
- 六、旅游企业文化的特征 (26)

第二章 旅游企业文化与社会文化

- 一、中外旅游企业文化比较研究 (31)
- 二、旅游企业核心竞争力与旅游企业文化 (43)
- 三、旅游企业文化与旅游企业制度的关系 (52)
- 四、旅游企业文化与社会文化的关系 (61)
- 五、中国旅游企业文化建设中存在的三大冲突 (73)

第三章 旅游企业价值观

- 一、旅游企业价值观的概念 (85)

- 二、旅游企业的主导价值观 (86)
- 三、旅游企业价值观的内容 (88)
- 四、旅游企业价值观的培育 (118)

第四章 旅游企业精神

- 一、旅游企业精神的概念 (125)
- 二、旅游企业精神的提炼 (127)
- 三、旅游企业精神的表达 (130)
- 四、旅游企业精神的培育 (134)

第五章 旅游企业文化建设的误区

- 一、旅游企业文化政治化 (147)
- 二、旅游企业文化口号化 (149)
- 三、旅游企业文化文体化 (152)
- 四、旅游企业文化形式化 (152)
- 五、旅游企业文化运动化 (156)
- 六、旅游企业文化雷同化 (159)

第六章 旅游企业文化建设的途径

- 一、旅游企业领导的重视 (163)
- 二、建立企业文化建设的组织机构 (167)
- 三、构建旅游企业文化理论体系 (168)
- 四、重视“入模子”教育 (178)
- 五、坚持旅游企业礼仪 (183)
- 六、举办旅游企业文化刊物 (186)
- 七、坚持旅游企业文体活动 (191)
- 八、树立企业英雄 (193)
- 九、关心员工生活 (195)

十、旅游企业文化业务外包	(198)
参考文献	(201)
后记	(205)

第一章

企业文化与旅游企业文化

一、文化

文化与人们的生活息息相关，它体现在人们生活的方方面面，如：食文化、茶文化、酒文化、咖啡文化、服饰文化、礼仪文化、体育文化、足球文化、篮球文化、汽车文化、钱币文化、军营文化、校园文化、企业文化、城市文化、旅游文化、建筑文化、鞋文化、课桌文化、社区文化、乡村文化、城市文化、语言文化、网络文化、器物文化。

文化这个�的概念是随着人类历史的发展而不断深化和丰富的。在欧洲，“文化”（culture）一词刚出现时，是与其他词汇一起混合使用的，它并不是我们今天所赋予的意蕴。在拉丁语和中古英语中，它有耕耘、播种土地、练习、注意、居住等意思。这种用法今天仍在“农业”（agriculture）和“园艺”（horticulture）两词中保存着，它指的是一种农艺技术。

“文化”一词在欧洲第一次独立使用，是在18世纪的法国。法国启蒙思想家，把“文化”解释为一种教养，指通过教育能

获得的良好风度，以及文学、艺术和科学方面的修养。

在我国古代，“文化”一词很早就独立使用，并且对它的理解则比欧洲要更深刻一些。早在南朝，著名文学家王融（公元467~493年）在《曲水诗序》中写到：“设神理以景俗，敷文化以柔之”，文化在这里指的是封建王朝所施的文治和教化的总称。在这里文化虽然含有统治阶级的统治权术的意思，但它包括的内容要比当时的西欧对“文化”内容的理解要广泛得多。对于文化更深刻的认识则是在当代，认为文化不仅是某一种工艺或农艺，也不仅是人们的教养和风范，文化涉及范围十分广阔，从政治、经济、艺术到科学、技术、教育、语言、习俗几乎无所不包。尽管目前对于文化的定义据说有120~250多种，但是无论它们之间有多大的不同，几乎所有的学者都认为文化是人类的一种生活方式，是人类在长期斗争中积累下来并世代相传的关于如何适应环境、与自然作斗争、协调人类内部关系的行为模式。它反映了人类对于物质和精神世界的全部认识。并且通过人类的道德、价值、知识、信仰、风格、习惯、才能等多方面表现出来。文化是人类历史的沉积物，是人类宝贵的精神财富，也是人类区别于其他生物的标志。

人类新创造的文化就像一个巨大而无形的网络，涵盖了人类社会生活的方方面面，每个人都逃不出人类创造的这张文化巨网。文化制约着人的社会行为趋向，约束着人们的思维方式、自我表达的方式、行为方式和解决问题的方式等。文化是一种历史现象，每一社会形态都有与其相适应的文化，并随着人类改造自然和改造社会实践的发展，内容越来越丰富，形式愈来愈多样化。

因此，文化永远处在一个万古常新的历史过程之中，连续性和历史继承性是它的重要特征。由于各个民族长期生活在各自特殊的历史环境中，从事着具有本民族特点的生产实践和生活方

式，形成了它们各具特色的民族文化。例如，希腊文化、拉丁文化、美国文化、中国文化。在中国文化中，有黄河流域的中原文化、长江流域的楚文化、东北的红山文化、西南的滇文化。因此，民族性和特殊性是文化的又一基本特征。

二、企业文化理论的产生和发展

1. 科学管理理论。

1911年，泰罗的代表作《科学管理原理》一书问世，这标志着企业管理由经验管理阶段迈进了划时代的科学管理新阶段。20世纪初企业管理进入科学管理时代。泰罗从时间、动作研究开始制定定额，规定标准的工具、材料、设备和标准的操作方法，使经验管理走上规范化、标准化的科学管理，无疑把传统的管理升华为科学的管理，这是一次伟大的历史进步。然而，泰罗管理思想的重心仍然是物，他无视人在物质生产中的主体地位。他对于工人的看法是极端片面、错误的。他把金钱作为刺激工人积极性的惟一因素。在他的心中，人的本性是懒惰、不愿工作、缺乏进取心和主动心的“经济人”，他们没有思考力、判断力、决策力和人性，鼠目寸光、只关心蝇头小利。

应当看到，泰罗的科学管理理论使人类社会的企业管理由经验上升为科学，克服了经验管理的随意性和波动性，从而使企业劳动生产率得到了空前的提高。但是，泰罗制也有着自己的历史局限性。他把企业的员工看成是只知道赚钱糊口和追求物质享受的“经济人”。

目前存在一种倾向，就是在旅游企业日常经营活动中，重问题解决，轻制度建设。我们总是在救火、堵漏洞，忙于处理防不胜防的突发事件，在无数个经验教训面前，我们却总是犯同样的错误。这实际上就是忽视科学管理的问题。几乎所有的饭店企

业，无论规模大小，都有自己的一套管理制度，如员工守则、岗位责任制、服务质量检查标准、卫生检查标准等等。但在实际工作中，存在着一个很大的矛盾，就是制度存在而且非常细致健全，但就是贯彻不力、执行不严。

中国和法国是世界上两大“美食王国”，中国厨师的烹饪技术也是世界一流的，如果比个人手艺，什么热炒冷拼、炖煮煲汤之类，中国的厨师并不比洋厨师差。但是，肯德基、麦当劳等洋快餐现在已经风靡了全国各地餐饮市场，中国人办的有些快餐店已是兵败沙场、收兵回营了。人们不禁要问：餐饮业应该说是中国人最擅长的项目，没有太高的科技含量，但为什么就赶不上洋快餐呢？问题出在哪里呢？关键是标准化管理。

众所周知，洋快餐建立在工业化基础上，实行的是标准化管理。如肯德基规定，每只鸡一律切成9块，清洗后甩7下使水分恰到好处，在规定的温度中油炸13分30秒。他们郑重承诺：消费者在世界上任何一家肯德基分店，享受的都是相同分量、相同味道的美味食品。但是，中式快餐都是厨师个人的手艺撑门面，受个人的身体、心情等状况的制约，有很大的随意性。因此，许多中餐饭馆刚开始还能风风火火、顾客排队等位，但时间一长就暴露出种种弱点，最终关门改行了。同样，令人担忧的是，目前我国许多旅游企业也未能健全并完善一套具有自己特点的企业管理制度、条款标准及运作程序。因此在日常管理工作中，决策的随意性很强，下属常常感到工作无章可循，只是盲目地执行上级的指令。

人类虽然很早就开始了自身的管理行为，也较早出现一些管理思想的雏形，但管理科学理论作为一门独立的学科和体系而言，它的形成只不过是近百年的事。

18世纪60年代开始的工业革命，不仅仅涉及技术领域，而且是一场社会关系的巨大革命。传统的手工作坊式的小手工业生