

<<旅游热点问题实说>>

图书基本信息

书名：<<旅游热点问题实说>>

13位ISBN编号：9787503218927

10位ISBN编号：7503218924

出版时间：2001-9-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：魏小安

页数：443

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## &lt;&lt;旅游热点问题实说&gt;&gt;

## 前言

前言 2000年,是中国旅游业突飞猛进的一年,这不仅体现在数量上的增长,更体现在市场的发育上,最终促成发展质量的提高。

数量是会因为各种偶然因素的影响而产生波动的,但发展质量的提高则预示着真正的前景。

形势越热,热点问题就越多;大家对热点问题越关注,就越希望能够从深层次探讨。

这种现象本身就是发展的促进因素。

作为一个多年的旅游工作者,我始终对现实问题保持着敏感,同时保持着浓厚的研究兴趣,这既是工作本身的要求,也是学者研究问题的需要。

因此,无论走到什么地方,都格外留意热点问题,也努力在行业中和大家共同探讨一些问题。

一年时间下来,就有了现在的这本书。

本书借用了近日流行的一个外来语——swot,这是四个英文单词的缩写,即:S—strength(优势);W—weakness(劣势);O—opportunity(机遇);T—threat(威胁)。

这个词是近几年在旅游规划中引入的新概念,在此借用过来,一方面是为了吸引一点注意力,另一方面,则是因为书中所关注的是旅游发展中的热点问题,都涉及到对优势、劣势和机遇、挑战的分析,完全可以对应这一概念。

这些问题,不仅是旅游领域自身的问题,也是宏观经济的普遍问题在旅游领域的折射和具体反映。

因此,对这些问题的探讨,很难就事论事,而必须在这一大背景下进行。

这又不是理论性的探讨,虽然需要相应的理论基础,但大体还是实证分析。

在这一过程中,我也格外感觉到由于理论积淀的不足所带来的分析的不足。

只不过由于所探讨的是大家普遍关心的问题,所以还可以拿出来,供大家参考。

本书各部分形成的过程,基本上是在各地出差中,根据大家提出的问题进行的探讨。

在方法上,一种是先归纳问题,再进行讲述;另一种是现场提问,即兴讨论。

前者系统一点,后者则活泼一些。

因为探讨是一个逐步深化的过程,所以采取了实录的方式,在删除了一些重复的内容之外,基本上按照原貌留存,自然也保留了许多口语化的痕迹。

这样一是有助于使大家了解行业中主要在关注什么问题,以什么样的方式关注;二是可以使文字好读一些,不至于太枯燥;三是所提出的问题本身也形成了一个系列和一个结构,其中各类问题的比重既反映了行业现状,也反映了不同方面对问题的关注和认识程度。

比如,书中有关饭店方面的问题的比重很大,问题也很具体;又如,学生们的提问比较分散,而记者们的提问则较有深度。

其中,最有意思的大概是两次网上的问答,无中心,无拘束,问的散漫,答的随意。

这是一个互动的过程,在这个过程中我时时感到有所收获,也颇有意思。

因为是探讨,所以很多问题没有结论。

一些事物本身并不成熟,好像也不需要结论,发展的过程就是探讨的过程,这恰恰反映了事物的复杂性。

另一方面,也因为是在探讨,所以其中的观点只是我个人的观点,不涉及其他。

如有不对的地方,继续探讨就是了。

同时,因为是想到就说,一些数据不够准确,一些案例也可能有记忆模糊或错位之处。

按理来说,从对读者负责的角度出发,应当一一订正。

但因为是实录,错讹也是在所难免的。

其中有价值的,也许正是在讨论的碰撞中迸发出的火花。

承蒙中国旅游出版社的编辑付蓉女士的不辞辛苦,使这一堆散乱的文字得以成型。

好的编辑是第二作者,而差的编辑则是第一杀手。

我愿把付蓉引为第二作者,并表示感谢。

同时,也要感谢中国旅游学院的研究生胡倚林,帮助我做了一些辅助工作。

当然,最需要感谢的还是参加各类研讨的人士,没有大家积极提出问题和介入研讨,也就没有这本书

<<旅游热点问题实说>>

的问世。

魏小安

2001年5月25日

## <<旅游热点问题实说>>

### 内容概要

本书借用了近日流行的一个外来语——swot，这是四个英文单词的缩写，这个词是近几年在旅游规划中引入的新概念，在此借用过来，一方面是为了吸引一点注意力，另一方面，则是因为书中所关注的是旅游发展中的热点问题，都涉及到对优势，劣势和机遇、挑战的分析，完全可以对应这一概念。这些问题，不仅是旅游领域自身的问题，也是宏观经济的普遍问题在旅游领域的折射和具体反映。因此，对这些问题的探讨，很难就事论事，而必须在这一大背景下进行。

## <<旅游热点问题实说>>

### 书籍目录

前言第一编 探究旅游热点 服务行业发展 ——《社会科学家》记者访谈录第二编 新形势 新特点 新机遇 ——与部分地方旅游局局长的探讨 一、新形势：大事不断 好戏连台 二、新特点：全面升温 寻求创新 三、新机遇：多种机遇 谋求跃迁 四、新挑战：清醒认识 未雨绸缪第三编 旅行社：转制解决困惑 创新谋求发展 ——北京旅游街答旅行社老总问 一、加入世界贸易组织对旅行社的影响 二、三角债的问题 三、旅行社转制的问题 四、出境游的代理和零售问题 五、旅行社部门承包的问题 六、关于异地设办事处经营的问题 七、旅游超市的前景如何 八、如何分析春节旅游市场 九、北京、上海、广州的旅行社市场有什么不同 十、西部大开发，旅行社应该做些什么 十一、迎接知识经济的挑战第四编 旅游市场新规则和饭店业应对策略 ——2000年全国饭店总经理培训班问答 一、加入WTO以后，我国旅游饭店业将在哪些方面与国际接轨？对饭店业发展有何利弊 二、我国旅游饭店业的发展前景和2001年旅游市场的发展态势 三、旅游业的可持续发展战略 四、加入WTO以后，外资的先进管理理念及高薪将吸引我国业内的优秀管理人才，我们应采取什么措施留住人才，以进行公平竞争 五、加入WTO以后，我国旅游饭店业如何采用标准化和联号经营战略，以形成规模效益型的竞争优势 六、电子商务对旅游饭店业发展的重要性 七、在饭店销售中，怎样准确预测市场近期、中期和长期的需求 八、ISO9000质量体系认证对我国旅游饭店业与国际接轨的重要性和必要性 九、如何加强环保意识，创建绿色饭店，提供绿色服务 .....第五编 北京饭店业：差距阻碍发展 服务尚待创新第六编 饭店业经营与管理的热点、难点和亮点第七编 中国旅游业任重道远第八编 校园里的话题 第九编 网络点击 在线问答

## &lt;&lt;旅游热点问题实说&gt;&gt;

## 章节摘录

书摘 记者：我们了解到，旅游企业包括饭店、景点、旅行社等，有具体问题、难题问到您时，您都能细致、周到地为其排忧解难，具有很强的服务意识和服务精神。

对此，您是如何考虑的？作为旅游行业管理部门，在其政府职能转换中，是否也应融入并体现出这种为行业、为企业的服务意识和服务精神？我是从基层摸爬滚打出来的。

16岁当工人，在工厂工作了9年，后来又经商，做了两年。

对基层，我不可能没有感情，对基层的情况也不可能不关注，这是一种天然的情感。

虽然旅游企业我没有直接干过，但企业管理中有些东西是相通的。

在工厂时，我能达到这样的程度，一个产品，一个工作现场，我扫一眼，马上就知道有什么问题。旅游企业也是一样，只不过需要情况更熟悉一点，看的东西更多一些、更深一些。

这里最重要的一点就是看你是不是关注企业，从企业的角度来想问题。

之所以我在管理司挨骂挨得少，这是一个重要的原因。

人家找我谈事情，只要符合政策，没二话，积极办，即使办不成，也想方设法给人解释清楚为什么办不成，同时还为他出主意，争取能办成。

这样，实在没有办成，人家也能理解。

在这方面，我跟司里的其他同志也讲得很清楚：“你们其他的错我能容忍，可是，地方和企业来人办事，你们在这儿摆官架子我不能容忍”。

处在有点权力的位子上，时间长了人就容易模糊，就不知道别人是在尊重他还是尊重这个位子。

由于我的这种人生经历，我在考虑问题时对基层也更为关注。

所以与企业人士谈，总谈到企业关注的话题。

由于人家关注的问题总是你关注的问题，你谈的话题又总是大家关注的话题，因此，大家愿意跟你说。

实际上，站在宏观管理者的角度，一层一层地往下想，哪一层关注什么问题会很自然地集中到一起，很自然地就会形成一些宏观的看法。

至于政府职能转换的问题，目前还很难，难就难在观念上。

大家很难抛掉早已习惯了的传统的管理观念和管理手段。

机构改革、政企脱钩，包括协会的调整，中央这几步棋一步比一步紧，逼着政府机构的职能不得不转换，无所事事就要取消你这个机构。

但这种政府职能的转换确实比较难，原来习惯的那套方式不行了，新的方式又认识不到，悟不出来。

在这个时代，许多新的东西需要创造，如果没有对事物的深刻认识，就创造不出来。

就职能转换来说，肯定是管理性的内容越来越少，尤其是微观管理的内容会越来越少，而宏观的管理将要加强。

但这并不意味着就不要行政管理手段了。

政府管理的基本手段就是行政手段，没有行政管理手段不行，其中之关键是要明确应该管什么事。

原来有一句话评价各部委的负责人，“九分精力管脚下，一分精力管天下”。

作为部长，应该用十分精力去管天下，可实际上做不到，因为各部委还有自己的一些直属企业、事业单位要管，管自己脚下花的精力、时间多，这个部委的行业职能相应地就大大削弱了。

管脚下花的精力多，这个部委的工作就不称职。

不该管、管不好的事都在管，而该管又能够管好的事反而不管。

所以，国务院的机构改革、转变职能的决定是非常英明的，但从目前来看，想三下五除二地彻底改变过来还不太可能，这需要一个过程。

现在宏观管理还有些扭曲的状态，表面上看都到位了，实际上并没有完全到位，没有到位的关键就是职能没有到位。

我认为，政府职能的真正转换还得经过两代人的努力。

十二月份 全国旅游发展工作会议紧锣密鼓地筹备，这是16年来国务院第一次召开旅游会议。

层次高，规模大，以发展为主题，由国家计委和国家旅游局共同筹备，这是空前的。

## &lt;&lt;旅游热点问题实说&gt;&gt;

在筹备过程中，钱其琛副总理专门听取汇报，一项项研究，高度重视。

国务院办公厅开了3次会，协调意见和进度。

在起草国务院文件的过程中，召开了4次座谈会，全面深入征求意见。

这次会议，是世纪开篇的关键会议，体现了重视，体现了发展，体现了促进。

2001年年初，国务院召开了全国旅游发展工作会议，这个会议是继1986年之后的又一次高层会议。

这次会议的定位是旅游发展工作，前提是发展，主导思想是加快。

这次会议最终形成了《国务院关于进一步加快旅游业发展的通知》的文件，它表明了国务院对于旅游业的新认识，同时出台了一些有利于旅游业发展的公平政策。

这以后，国家旅游局和各级地方政府分别召开旅游工作会议，进一步落实国务院文件中的各项政策。

这么说下来，2000年真是月月都有新东西，月月都有新突破，总体来说是步步高。

有些工作是在计划之中的，是有意识的；而有些工作是被形势所促的，所以也真正体会到形势比人强。

比如，国务院46号文件，从开始酝酿到出台只有1个月的时间，充分体现出了国务院对发展旅游业的重视。

现在类似这样的方方面面的事情有不少。

2000年三月份的人大会议上，朱镕基总理在《政府工作报告》里4次提到旅游：一次是从扩大内需的角度，一次是从产业结构调整的角度，一次是从改革开放的角度，还有一次是从禁止公费旅游的角度。

总理工作报告里这么大的力度提到旅游，这是从来没有过的。

中共中央关于“十五”规划的建议里也3次提到旅游。

这都反映了高层决策者对旅游业的关注。

二、新特点：全面升温 寻求创新 进入2000年以来，旅游形势可以说是一派大好。

客观地来看，应该说1997年的亚洲金融危机，对中国旅游业确实有重大的影响。

1997年算总账时，旅游业还是一个增长的账，但是外国旅游者人数是一个负增长，下降了4%。

从旅游业的角度来说，1998年我们主要是克服金融危机造成的负面影响，这种负面的影响基本上一年就过去了。

1999年的增长不是一种恢复性的增长，而是实质性的增长。

从2000年来看，形势应该说比任何时候都要好，这种好不仅反映在旅游业的的增长指标上，还反映在我们的工作形势上。

总体说有这么几个特点： 1.全面升温 全面升温主要体现在三个方面： 一是地域均衡发展。

20世纪80年代，在各地旅游业的发展中，旅游热点、温点和冷点的概念非常突出，走到哪里首先是这个说法，这也是对旅游地的一个定位。

现在，这一概念已经基本上不成立了。

2000年总体来看，是冷的变温、温的变热、热的更热。

这就意味着我们这个市场更加均衡了，而且这里面做工作的余地更大了。

按照原来的观念，搞旅游的先决条件是要有好的资源，因此，不像工业、农业、商业那样，不是每个地方都可以搞旅游。

这也是有些人认为旅游业不可能成为国民经济的支柱产业的重要理由之一。

但随着实践的发展，旅游资源观拓展了，旅游市场观也拓展了，情况已经发生了根本性的变化，形成了地域均衡发展的非常突出的特点。

二是时间均衡。

原来一讲就是淡季、平季和旺季，现在一是淡季不淡，旺季更旺。

当然，这只是相对而言，时间不均衡的规律是必然的。

但总体来看，均衡度大为提高。

另一方面是旺季和淡季的转换。

比如哈尔滨，原来一首《太阳岛上》，唱出了市场，唱热了夏天。

后来经过多年冰雪旅游的开发，冬季变成了真正的旅游旺季，也变成了全国的旅游热点。

第三个特点，旅游业相对来说还算是一个劳动密集型产业。

## <<旅游热点问题实说>>

因为总体来说旅游业是一个综合性的产业，其中饭店行业大体上算是资金密集型产业，经过多年的发展，从供给总量上说，现在已经达到了供求关系非常宽松的状态。

所以，资金密集这一块对饭店来说冲击不会太大。

旅行社业基本上是一个人才密集、知识密集型的行业，也不怕冲击。

现在一批中外合资旅行社已经建立起来了，这批中外合资旅行社面临的第一个问题就是本土化的问题。

有一些外方的总经理按他在国外做旅行社的那套思路在中国做旅行社，结果做不下来，这个行业还得靠中国人自己来做。

旅游工艺品、纪念品，包括其他的旅游商品制造业，是典型的劳动密集型企业。

总体来说，旅游业是集资金密集、人才密集、劳动密集于一身的，但是劳动密集占的成分相对更大。按照经济发展的一般规律，越是劳动密集型的行业越不怕开放，因为劳动密集是中国经济发展的优势所在。

可见，旅游业有很多的优势，资源的垄断性再加上劳动密集型，加入世界贸易组织对我们的发展只有好处没有坏处。

第三个问题，对旅游业各个行业的具体分析。

饭店行业 饭店行业现在已经很开放了，再进一步开放也不过还是如此。

现在，大的国际饭店管理公司已经在大举进入中国了，这种进入已经许多年了。

1994年，我们专门在大连开了一个饭店管理公司的研讨会。

当时研讨的主题就是外国饭店管理公司可进入中国饭店业领域，我们应该怎么办？得出的结论就是：我们与人家相比有不小的差距，所以必须要开放。

在外国饭店管理公司进入中国饭店业这个领域里面，我们没有设置任何政策性的障碍，没有设置任何门槛。

我们制定《饭店管理公司管理办法》时曾经想设置一点门槛，但想来想去，原来就没有门槛，现在再设难度太大，而且也没有必要。

所以，到现在为止也没有门槛。

这么多年没门槛，外国饭店管理公司大举入侵也没有侵入到什么程度。

因为这里面不光是一个政策的问题，还有一个经济发展阶段的问题，有一个市场发育程度的问题。

市场发育不成熟，即使外国饭店管理公司大举入侵，他们也运转不起来。

从这个角度来说，加入世界贸易组织对我们有挑战、有压力，但这种挑战和压力不是来自世界贸易组织，而是来自于我们自身。

旅行社行业 应该说人世之后，旅行社行业面临的冲击会更大一些。

我们现在承诺的旅行社对外开放大体上是这么几步：第一步要扩大中外合资旅行社的范围。

原来我们是想选几个城市做试点，现在看起来各地都需要，试点的范围要扩大。

此外，还要降低门槛，现在设置的门槛太高。

第二步就是外资旅行社控股。

第三步就是独资兴办外资旅行社，而且要采用网络化发展。

这三步走下来就是8年的时间。

这里仍然存在这个问题，独资的外资旅行社可以在中国办起来，但面临的这个社会环境让它很难运转下去。

所以，政策可以放开到这一步，但是客观来说，独资的外资旅行社做不到这一步，而且这里面我们还有一个底线，就是外资旅行社不能经营中国公民出境游业务，即使是合资旅行社也不能经营这个业务。

他们的经营范围就两个方面，其一是入境旅游，其二是国内旅游。

.....



## &lt;&lt;旅游热点问题实说&gt;&gt;

## 媒体关注与评论

前言2000年,是中国旅游业突飞猛进的一年,这不仅体现在数量上的增长,更体现在市场的发育上,最终促成发展质量的提高。

数量是会因为各种偶然因素的影响而产生波动的,但发展质量的提高则预示着真正的前景。

形势越热,热点问题就越多;大家对热点问题越关注,就越希望能够从深层次探讨。

这种现象本身就是发展的促进因素。

作为一个多年的旅游工作者,我始终对现实问题保持着敏感,同时保持着浓厚的研究兴趣,这既是工作本身的要求,也是学者研究问题的需要。

因此,无论走到什么地方,都格外留意热点问题,也努力在行业中和大家共同探讨一些问题。

一年时间下来,就有了现在的这本书。

本书借用了近日流行的一个外来语——swot,这是四个英文单词的缩写,即:S—strength(优势);W—weakness(劣势);O—opportunity(机遇);T—threat(威胁)。

这个词是近几年在旅游规划中引入的新概念,在此借用过来,一方面是为了吸引一点注意力,另一方面,则是因为书中所关注的是旅游发展中的热点问题,都涉及到对优势、劣势和机遇、挑战的分析,完全可以对应这一概念。

这些问题,不仅是旅游领域自身的问题,也是宏观经济的普遍问题在旅游领域的折射和具体反映。

因此,对这些问题的探讨,很难就事论事,而必须在这一大背景下进行。

这又不是理论性的探讨,虽然需要相应的理论基础,但大体还是实证分析。

在这一过程中,我也格外感觉到由于理论积淀的不足所带来的分析的不足。

只不过由于所探讨的是大家普遍关心的问题,所以还可以拿出来,供大家参考。

本书各部分形成的过程,基本上是在各地出差中,根据大家提出的问题进行的探讨。

在方法上,一种是先归纳问题,再进行讲述;另一种是现场提问,即兴讨论。

前者系统一点,后者则活泼一些。

因为探讨是一个逐步深化的过程,所以采取了实录的方式,在删除了一些重复的内容之外,基本上按照原貌留存,自然也保留了许多口语化的痕迹。

这样一是有助于使大家了解行业中主要在关注什么问题,以什么样的方式关注;二是可以使文字好读一些,不至于太枯燥;三是所提出的问题本身也形成了一个系列和一个结构,其中各类问题的比重既反映了行业现状,也反映了不同方面对问题的关注和认识程度。

比如,书中有关饭店方面的问题的比重很大,问题也很具体;又如,学生们的提问比较分散,而记者们的提问则较有深度。

其中,最有意思的大概是两次网上的问答,无中心,无拘束,问的散漫,答的随意。

这是一个互动的过程,在这个过程中我时时感到有所收获,也颇有意思。

因为是探讨,所以很多问题没有结论。

一些事物本身并不成熟,好像也不需要结论,发展的过程就是探讨的过程,这恰恰反映了事物的复杂性。

另一方面,也因为是在探讨,所以其中的观点只是我个人的观点,不涉及其他。

如有不对的地方,继续探讨就是了。

同时,因为是想到就说,一些数据不够准确,一些案例也可能有记忆模糊或错位之处。

按理来说,从对读者负责的角度出发,应当一一订正。

但因为是实录,错讹也是在所难免的。

其中有价值的,也许正是在讨论的碰撞中迸发出的火花。

承蒙中国旅游出版社的编辑付蓉女士的不辞辛苦,使这一堆散乱的文字得以成型。

好的编辑是第二作者,而差的编辑则是第一杀手。

我愿把付蓉引为第二作者,并表示感谢。

同时,也要感谢中国旅游学院的研究生胡倚林,帮助我做了一些辅助工作。

当然,最需要感谢的还是参加各类研讨的人士,没有大家积极提出问题和介入研讨,也就没有这本书

<<旅游热点问题实说>>

的问世。

魏小安 2001年5月25日

<<旅游热点问题实说>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>