



中瑞合作管理培训项目江苏行动学习子项目研究成果

Research Outcome of Sino-Swiss Management Training Programme
Jiangsu Extended Action Learning Programme

提升江苏省旅游业综合竞争力

Enhancing Overall Competitiveness of Tourism in Jiangsu Province

王 奇 主编



苏州大学出版社
Soochow University Press

F592.73
2

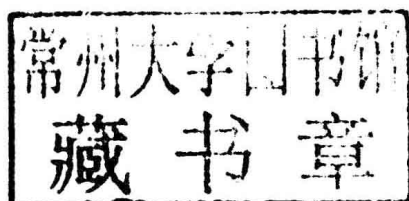
中瑞合作管理培训项目江苏行动学习子项目研究成果

Research Outcome of Sino-Swiss Management Training Programme
Jiangsu Extended Action Learning Programme

提升江苏省旅游业综合竞争力

Enhancing Overall Competitiveness of Tourism in Jiangsu Province

王 奇 主编



苏州大学出版社
Soochow University Press

图书在版编目(CIP)数据

提升江苏省旅游业综合竞争力 / 王奇主编. —苏州
: 苏州大学出版社, 2012. 8
中瑞合作管理培训项目江苏行动学习子项目研究成果
ISBN 978-7-5672-0158-3

I. ①提… II. ①王… III. ①地方旅游业—旅游业发
展—研究—江苏省 IV. ①F592.753

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 197444 号

书 名 提升江苏省旅游业综合竞争力

主 编 王 奇

责 任 编 辑 史创新

装 帧 设 计 刘 俊

出 版 发 行 苏州大学出版社

出版社地址 苏州市十梓街 1 号, 邮编: 215006

印 装 南京市溧水秦源印务有限公司

开 本 718 毫米×1 000 毫米 1/16

印 张 43.75 插页 1

字 数 833 千字

版 次 2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

标 准 书 号 ISBN 978-7-5672-0158-3

定 价 86.00 元

(苏州大学出版社图书凡印装错误可向承印厂调换)

编委会

主 编 王 奇

副 主 编 朱志勇 经圣贤

编写人员 吴群蔚 王洪舟 许家闻 倪国强

黄永忠 李民昌 吴小巧 赵 兵

蔡永兵 戢启宏 黄富民 于 涛

颜廷峰 王善坤 王贻文 吉庭亮

焦亚飞 刘马根 魏向东 周春林

邵成平 戈 琳 王 敏 刁汉云

序

在中组部全国组织干部学院和瑞士政府、圣加仑大学的关心支持下,以“提升江苏省旅游业综合竞争力”为总课题的中瑞合作管理培训项目第二期江苏行动学习子项目,圆满完成了既定的各项学习、研究任务,取得了令人满意的成果。

旅游业涉及面广、关联产业多、带动作用大,既是推动经济持续增长的朝阳产业,又是促进社会和谐稳定的民生产业;既是提高人民生活质量的幸福产业,又是可持续发展的低碳产业。江苏省委、省政府提出,要充分认识旅游业发展在“两个率先”大局中的重要作用,加快推进旅游强省建设,努力把旅游业培育成为国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业,把江苏建成国内一流、世界知名的旅游目的地。完成这样一项艰巨任务,需要各级党委、政府和有关部门把发展旅游业摆上重要位置,以战略眼光来统筹谋划,以有效措施来推动落实。

由江苏省委组织部牵头,从相关政府部门和一些旅游景区调集一批优秀中青年干部,用行动学习的理念和方法对江苏旅游业发展存在的薄弱环节和制约因素进行专题研究,集中力量突破几个重点难点问题,既直接服务于江苏发展的实际需要,又完全符合中瑞两国政府开展管理培训合作的初衷。本书是核心学员即课题组成员的研究成果汇编,收录了课题研究、制度成果、考察报告三部分内容。一年多来,



21 名核心学员以及催化师、支撑团队共同努力,完成了 1 个总课题、3 个分课题和 21 个子课题的调研报告,构建了江苏旅游综合竞争力评估体系,完善了旅游创新机制与具体内容,丰满了旅游国际化的战略与路径,提出了壮大旅游业主体的具体举措。与此同时,我省还启动了《江苏省旅游管理条例》的修订工作,制定了《江苏省国民休闲纲要》,出台了一系列财政支持引导、资源与环境保护、旅游质量提升、城市旅游公益设施、旅游度假区建设、旅游标准化等突破性的政策文件,编制了江苏沿海、沿大运河、环太湖和苏锡常地区休闲旅游以及森林、水利旅游规划,还取得了大运河旅游产品、桤溪国际慢城和省级旅游度假区建设等一批重大物化成果。最近,江苏省政府批准设立了 7 家省级旅游度假区,为推进我省旅游业转型升级、集约发展创造了极为有利的环境。本期子项目的成功实施,为在江苏旅游行业推广行动学习法创造了经验,提供了范例。

值此书付梓之际,谨对各位核心学员、催化师、支撑团队及所有工作人员表示热烈祝贺!对中组部全国组织干部学院、瑞士政府和圣加仑大学的朋友们表示衷心感谢!

中共江苏省委组织部常务副部长
江苏子项目领导小组组长

2012 年 8 月 20 日



目 录

课题研究

提升江苏省旅游业综合竞争力研究	总课题组(3)
《江苏省“十二五”旅游业发展规划》实施若干问题研究	第一分课题组(29)
江苏省城市旅游竞争力评价及其提升对策研究	王洪舟(43)
江苏旅游公共服务体系初探	赵 兵(57)
江苏省森林旅游发展问题研究	吴小巧(67)
关于江苏水利旅游发展的思考	于 涛(82)
把徐州建设成淮海经济区旅游中心城市的实践与对策	颜廷峰(92)
洪泽湖区域旅游发展研究	王贻文(108)
大运河江苏段旅游开发研究	刘马根(116)
江苏国民旅游休闲发展研究报告	魏向东(130)
健全江苏省旅游政策法规体系研究	第二分课题组(148)
瑞士与中国江苏旅游法制建设比较分析	黄永忠(163)
基于旅游标准化视角的江苏旅游竞争力研究	许家闻(172)
支持江苏旅游业发展的财政政策研究	倪国强(180)
江苏文物旅游发展现状及其对策分析	李民昌(193)
江苏省环境保护制度建设对旅游经济的影响分析	戢启宏(203)
江苏省旅游业规划建设的问题及对策研究	黄富民(210)



江苏省旅游人才竞争力提升策略研究	第三分课题组(231)
提升江苏省旅游人才竞争力的建议	吴群蔚(245)
酒店行业发展新阶段高校卓越人才培养研究	周春林 苏 玮 倪月犁(250)
导游人员快乐指数对工作绩效影响研究	经圣贤(260)
科技对旅游业发展的作用研究	蔡永兵 马 卫(272)
南京市旅游人力资源现状及发展思路	王善坤(282)
无锡做好国际旅游市场营销的思考	吉庭亮(294)
区域经济转型视野下度假区旅游产业发展研究报告	焦亚飞(307)

制度成果

江苏省“十二五”旅游业发展规划(摘要)	(323)
江苏省旅游条例(修改稿)	(361)
江苏省旅游质量提升计划(2012—2015)	(370)
江苏省国民休闲纲要(征求意见稿)	(379)
2011年江苏省旅游基础设施及重点旅游项目	(387)
江苏省财政厅贯彻落实省政府《关于进一步加快发展旅游业的意见》的 实施意见	(395)
江苏省太湖流域环境资源区域补偿资金使用管理办法(试行)	(400)
江苏省城市旅游竞争力评价标准(征求意见稿)	(402)
江苏省风景名胜区服务质量标准(试行)	(407)
江苏省水利旅游项目管理细则(征求意见稿)	(417)
江苏省水利旅游项目综合影响评价规程(征求意见稿)	(422)
江苏省湿地公园管理办法	(426)
江苏省森林旅游发展规划(2011—2020)(简本)	(429)
江苏沿海地区旅游发展规划(摘要)	(435)
江苏省古运河旅游发展规划(摘要)	(443)
苏锡常地区休闲度假旅游发展规划(近中期行动计划)	(449)



太湖风景名胜区总体规划(修编)	(455)
南京市旅游度假区评定规范	(476)
南京市旅游度假区管理办法	(485)
南京市汤山旅游资源保护条例(第1稿)	(488)
南京旅游职业学院青年科研基金项目管理办	(494)
徐州市人民政府关于进一步加快发展旅游业的意见(2011—2015)	(497)
徐州市“十二五”旅游业发展规划(简本)	(504)
苏州市旅游标准化发展规划(2011—2020)	(528)
苏州太湖国家旅游度假区湿地公园景观规划(摘要)	(544)
光福香雪海景点提升方案(摘要)	(549)
苏州舟山核雕村提升方案(摘要)	(556)
淮安市人民政府关于进一步加快发展旅游业发展的意见	(560)
淮安市“十二五”旅游业发展规划(简本)	(565)
洪泽湖旅游发展规划(初步成果)	(575)
白马湖景区旅游发展总体规划(摘要)	(586)

考察报告

知识铸就理念 行动改变世界

——赴瑞士、西班牙、苏格兰学习考察总结 全体学员(601)

创新体制机制 提升旅游综合竞争力

——云南考察调研报告 全体学员(607)

“世界公园”印象略记

——境外培训个人小结 经圣贤(612)

行动学习,收获良多 吴群蔚(617)

瑞士发展旅游业对江苏的启示 王洪舟(619)

瑞士旅游标准化特色及对江苏的启示 许家闻(622)

瑞士发展旅游业的经验及对我们的启示 倪国强(626)



陌路凭图引 异客自成行

- 旅游行动学习随感 黄永忠(630)
- 特色造就品牌 统筹促进发展 李民昌(632)
- 感受自然 感悟生态
- 赴瑞士培训的感悟与启示 吴小巧(635)
- 手表、军刀和巧克力
- 品牌和产业集群是旅游业发展之本 赵 兵(640)
- 关于科技与瑞士旅游业发展的一点体会 蔡永兵(643)
- 尊重自然 融合共享 精细管理 戢启宏(646)
- 开阔国际视野 学习先进经验 黄富民(649)
- 汲取瑞士旅游经验,推进水利风景区可持续发展 于 涛(651)
- 公交优先,轨道先行
- 对瑞士旅游交通组织的思考 颜廷峰(654)
- 差别与差距
- 境外学习考察的几点感想 王善坤(661)
- 瑞士旅游业发展对淮安的启示 王贻文(664)
- 质量铸就品牌 营销拓展市场
- 赴瑞士等国学习小结 吉庭亮(668)
- 优质旅游品牌的打造
- 以瑞士为代表的欧洲旅游业发展考察报告 焦亚飞(672)
- 学习先进经验 探求努力方向 刘马根(676)
- 职业素养与工作幸福感
- 小议瑞士的高品质旅游 魏向东(679)
- 第一次游学欧洲三国,近距离感知瑞士旅游 周春林(682)
- 学习先进理念,提升江苏省旅游业综合竞争力
- 中瑞合作管理培训项目第二期江苏子项目培训班总结
..... 全体学员(687)
- 附录 中瑞合作管理培训项目第二期江苏子项目核心学员名单 (693)
- 后记 (694)

提升江苏旅游业综合竞争力研究

张其成

KE TI YAN JIU

课 题 研 究

随着经济全球化和区域一体化、科技现代化、产业融合化和文化多元化步伐的加快,提升江苏旅游综合竞争力,又好又快发展旅游业,是产业转型升级和实现富民强省的重要途径。本文旨在探讨提升江苏旅游业综合竞争力的策略,为江苏旅游业的发展提供理论支持和实践指导。

提升江苏旅游业综合竞争力,首先要明确发展定位,突出江苏旅游的特色和优势。江苏拥有丰富的历史文化资源和自然景观,应着力打造具有江苏特色的旅游品牌,提升旅游产品的质量和档次。

其次,要提升旅游服务水平和质量,增强游客的满意度和忠诚度。通过加强旅游基础设施建设,提高旅游从业人员的服务水平,营造优良的旅游环境,提升江苏旅游的综合竞争力。

最后,要创新旅游营销方式,扩大江苏旅游的影响力。利用现代科技手段,开展多元化的旅游营销活动,提高江苏旅游的知名度和美誉度。





提升江苏省旅游业综合竞争力研究

总课题组

一、前言

《国务院关于加快发展旅游业的意见》(国发〔2009〕41号)提出要“把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”,标志着旅游业被纳入国家发展战略体系,旅游产业发展迎来重大发展机遇。旅游业资源消耗低,带动系数大,就业机会多,综合效益好,具有关联度强、产业链长、开放度高的特点,是现代服务业中富有活力和潜力的产业。此外,旅游业是第一、二、三产业的有机融合,既具有积极的先导集聚作用,更具有强大的辐射带动作用,在拉动消费需求、优化产业结构、保障改善民生、促进经济繁荣和社会全面发展等方面发挥着重要的作用,是经济社会可持续协调发展的重要推进器。

江苏是经济大省,也是旅游大省。近年来,省委、省政府高度重视旅游业发展,2011年5月召开了全省旅游发展大会,出台了《关于进一步加快发展旅游业的意见》,旅游强省建设步伐不断加快,社会各界对旅游发展的关注度不断提高,各地旅游投入力度不断加大,旅游业呈现出快速发展的良好态势,多项经济指标位居全国前列,已成为全省国民经济的重要产业、推动经济转型升级的重要力量、对外开放的重要平台和彰显形象的重要载体。

随着经济全球化、区域一体化、科技现代化、产业融合化和文化多元化步伐的加快,提升江苏旅游综合竞争力,又好又快地发展旅游业,是产业转型升级和结构调整的内在要求,是推动产业融合、扩大消费需求的重要途径,是全省实现“两个率先”和实施“八项工程”的重要内容,也是推动全省经济平稳增长、建设“旅游强省”和“国内一流、世界知名的旅游目的地”的重要动力。

中瑞合作管理培训项目第二期江苏子项目学习班根据省委、省政府的要求和中瑞双方签订的协议,围绕“江苏省旅游业综合竞争力提升与发展”这一主题,开展行动学习和跨部门协同研究,以期全省旅游产业转型升级、加快旅游强省建设、提升江苏省旅游业综合竞争力提供建议与对策。



（一）竞争力理论研究简要回顾

20 世纪 80 年代初,在达沃斯世界经济论坛年会上,“国际竞争力”这一概念引起了与会者的极大兴趣,逐渐成为各国政府、经济部门和学术研究关注的热点。80 年代末以来,旅游竞争力研究兴起,学者们分别从国家、区域、城市等不同空间尺度进行理论研究和实证分析,其中,城市旅游竞争力研究成果最为丰硕。

国外关于竞争力评价模型的研究以波特的钻石模型为代表。波特认为一国特定的产业是否具有国际竞争力,取决于该产业的要素条件、需求条件、公司战略、结构与竞争、相关产业与辅助产业、机遇与政府行为六个要素的组合和相互作用过程。其中前四个因素是影响产业国际竞争力的决定因素,它们构成了“国家钻石模型”。此后,该模型被陆续运用到各领域竞争力研究中。国内研究竞争力的评价模型主要以中国人民大学竞争力评价研究中心的“国际竞争力模型”为代表,结合我国的实际,建立了核心竞争力、基础竞争力和环境竞争力三大层面共同作用构成的研究模型。

在国内外众多机构或学者构建的多种评价旅游竞争力的指标体系中,影响较大的是世界经济论坛每年发布的“旅游竞争力报告”,提出用旅游竞争力指数(TTCI)来衡量不同国家的旅游业发展水平和竞争力状况。TTCI 由三个可以获得多类变量的分指标组成,包括:① 旅游业的规章制度(管理体制);② 旅游商务环境和基础设施;③ 旅游业的人文和自然资源。中国城市经济学会开展的“中国城市旅游竞争力评价”在国内最具代表性,整个评价指标体系分为四层,分别为目标层、准则层、方案层以及措施层,该评价指标体系结构合理,指标全面,以统计数据为主,可操作性强。这些成果均为课题组研究构建江苏旅游综合竞争力评价指标体系提供了有益的参考。

（二）重点内容和研究方法

本课题在中瑞项目执行办公室的精心指导下,借鉴瑞士等欧洲国家发展旅游业的成功经验,结合江苏和中国的实际情况,探寻制约江苏旅游综合竞争力整体提升的关键问题与应对策略,以期为建设国内一流、世界知名的旅游目的地提供全面系统、可操作的前瞻性思路和方法。课题研究包括以下重点内容:

城市旅游竞争力模型与旅游综合竞争力指标体系:在总结国内外竞争力理论和模型的基础上,结合江苏省情实际,构建江苏旅游综合竞争力指标体系。

江苏城市旅游竞争力评估与分析:通过数据统计和指标分析,揭示江苏城市旅游竞争力的空间分异状况,探寻制约旅游竞争力提升的关键因素。



瑞士保持全球旅游竞争力领先的成功经验与启示:根据专家讲座、现场调研考察、文献资料分析和比较分析,提炼瑞士发展旅游业的成功之道以及可供借鉴学习的宝贵经验。

江苏提升旅游综合竞争力的对策建议:通过数据分析、比较研究和学员的充分讨论,提出创新江苏旅游业发展的思路和举措,促进全省旅游业综合竞争力的全面提升。

中瑞合作管理培训项目第二期江苏子项目学习班的核心学员来自江苏旅游系统及各相关部门,大家结合课题研究方向和内容,检索国内外相关文献,全面了解国内外旅游业竞争力研究的相关成果,开阔视野,拓展思路,为课题研究打下了坚实的基础;通过国内外专家的讲座,国内外的实地考察和调研,采用行动学习法,发现问题,寻找解决之道;多方搜集数据资料,分析竞争力差异,采用头脑风暴等方法打破部门界限,从不同视角出发分析原因,共同研讨解决问题的办法,寻求部门之间、地区之间整体协同提升的途径,以期更加科学、准确和有效地指导江苏旅游综合竞争力的全面提升。

二、江苏省旅游业综合竞争力指标体系设计与分析

(一) 江苏省旅游业综合竞争力指标体系设计的基本思路

国内外关于旅游竞争力评价的研究成果,大多考虑了城市发展水平与环境支持、旅游资源与旅游产品、旅游市场与产业规模、政策制度和旅游服务等竞争力要素,这些要素是体现城市旅游竞争力的核心要素。在借鉴国际国内城市旅游竞争力评价体系和相关技术方法的基础上,依据科学性、系统性、前瞻性、操作性以及动态性原则,结合江苏旅游发展实际,引入居民满意度、游客满意度等隐性指标,建构江苏旅游综合竞争力的指标体系。

江苏旅游综合竞争力指标体系以城市为基本的分析单位,有三个方面的原因:从理论角度来说,城市作为区域的空间组成单元,其发展的质量与速度决定了整个区域的发展水平,区域旅游竞争力的强弱直接取决于区域内的城市旅游发展水平;从旅游者消费体验角度看,旅游者的体验与城市密切联系,不仅旅游者的需求指向是以城市为中心的圈层结构,而且旅游者对于区域旅游的记忆也着落在城市;更为重要的是,长期以来,政府主导的旅游发展模式,使得城市这一基本行政单元往往成为各地旅游发展最重要的组织和推动力量。因而对于江苏旅游综合竞争力的研究,应基于城市旅游竞争力的角度探讨区域旅游竞争力的



整体水平。

(二) 江苏省旅游业综合竞争力指标体系构建

江苏旅游综合竞争力模型包括 5 个一级指标,17 个二级指标,52 个三级指标,分别从城市环境竞争力、城市旅游吸引力、旅游产业竞争力、旅游保障竞争力、旅游满意度与发展潜力五个方面,分析各城市旅游竞争力的高低强弱。对于各指标的权重,则采用专家赋分及层次分析法加以确定。同时,为使模型更具操作性,将旅游竞争力指标总分设为 1000 分,并按分层指标权重确定相应指标的分值,具体评价指标及其权重见表 1。

表 1 旅游综合竞争力指标体系及其因子权重一览表

一级指标及权重	二级指标及权重	三级指标及权重
A 城市环境竞争力(220)	A1 基础设施竞争力(60)	A11 对外交通(28)
		A12 市内交通(25)
		A13 信息通讯(7)
	A2 经济竞争力(40)	A21 经济规模(24)
		A22 产业结构(16)
	A3 生态竞争力(60)	A31 城市绿化(15)
		A32 生态质量(23)
		A33 环境控制(22)
	A4 社会竞争力(60)	A41 社会进步(20)
		A42 开放程度(14)
		A43 城市品牌(18)
		A44 文明程度(8)
B 城市旅游吸引力(250)	B1 资源竞争力(70)	B11 资源数量(13)
		B12 资源等级(27)
		B13 品牌资源(30)
	B2 产品竞争力(100)	B21A 级景区(36)
		B22 旅游示范点(8)
		B23 旅游度假区(16)
		B24 旅游线路(20)
		B25 产品特色(20)
	B3 市场竞争力(80)	B31 旅游形象(15)
		B32 节庆活动(15)
		B33 营销推广(35)
		B34 营销效果(15)



续表

一级指标及权重	二级指标及权重	三级指标及权重
C 旅游产业竞争力(200)	C1 产业规模(55)	C11 旅游者数量(14)
		C12 旅游收入(25)
		C13 旅游就业(16)
	C2 核心产业(110)	C21 旅游饭店(40)
		C22 旅行社(18)
		C23 旅游餐饮(10)
		C24 旅游购物(15)
		C25 旅游娱乐(15)
		C26 旅游交通(12)
	C3 新型产业(35)	C31 新型业态(25)
		C32 产业效益(10)
D 旅游保障竞争力(230)	D1 旅游管理体制(50)	D11 旅游地位与政策(25)
		D12 旅游管理体系(25)
	D2 旅游公共服务(60)	D21 旅游信息服务(25)
		D22 游览服务设施(17)
		D23 旅游配套服务(18)
	D3 旅游资金保障(30)	D31 政府投入(20)
		D32 社会资金(10)
	D4 资源环境保护(45)	D41 旅游资源保护(20)
		D42 旅游环境保护(25)
	D5 人才科技保障(45)	D51 旅游从业者素质(15)
		D52 人才培养(20)
		D53 旅游技术(10)
E 旅游满意度与发展潜力(100)	E1 旅游满意度(40)	E11 旅游者满意度(25)
		E12 居民满意度(15)
	E2 旅游发展潜力(60)	E21 投资潜力(15)
		E22 资源潜力(25)
		E23 市场潜力(20)
总 分	1000	

(三) 江苏省旅游业综合竞争力评估与分析

江苏城市旅游竞争力数据采集由江苏省旅游局按照指标要求下发到 13 个省辖市旅游局,委托各市旅游局进行数据采集工作。截至 2010 年 12 月,13 个省