

旅游企业政工干部素质教育

刘云帆 著

中国旅游出版社

旅游企业政工干部素质教育

刘 云 帆 著

中国旅游出版社

(京)新登字 031 号

责任编辑 唐志辉

封面设计 白 敏

图书在版编目(CIP)数据

旅游企业政工干部素质教育/刘云帆著. —北京:中国旅游出版社,1995. 4

ISBN 7-5032-0833-3

I. 旅… II. 刘… III. 旅游—企业—干部教育 IV. G726

中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 00149 号

中国旅游出版社出版

(北京建国门内大街甲 9 号)

新华书店北京发行所发行

北京水文印刷厂印刷

开本:787×1092 毫米 1/32 印张 5 插页 字数 108 千字

1995 年 4 月第 1 版 1995 年 4 月第 1 次印刷

印数:1—3000 册 定价:5.00 元

目 录

前 言	1
第一章 旅游企业的政治工作	3
第一节 旅游企业政治工作与业务工作	3
一、我国的旅游企业	3
二、企业政治工作与业务工作的关系	5
第二节 旅游企业政治工作概述	6
一、旅游企业政治工作的阶段性	7
二、旅游企业政治工作的不平衡性	17
第三节 旅游企业政治工作的地位和作用	24
一、旅游企业的政治工作	24
二、旅游企业政治工作的作用	26
第二章 旅游企业的政工干部	31
第一节 政工干部是保证旅游事业健康 发展的重要力量	31
一、旅游企业政工干部是专门人才	31
二、旅游企业的政工干部和业务管理干部	34
第二节 旅游企业政工干部队伍状况	35
一、旅游企业政工干部队伍状况分析	36
二、旅游企业政工干部队伍当中存在的主要问题	38
第三节 旅游企业政工干部的地位和作用	42
一、旅游企业政工干部的地位	42
二、旅游企业政工干部的作用	44

第三章 旅游企业政工干部的素质特点和修养	46
第一节 旅游企业政工干部素质的涵义与特点	46
一、政工干部素质的涵义	46
二、旅游企业政工干部素质的特点	48
三、提高政工干部素质的重要性	52
第二节 旅游企业政工干部的修养	55
一、旅游企业政工干部修养的内容	55
二、旅游企业政工干部修养的原则	58
三、旅游企业政工干部修养的途径	58
第四章 旅游企业政工干部的基本素质	60
第一节 旅游企业政工干部的政治素质	60
一、忠诚于所从事的事业	60
二、具有坚定的信念和崇高的精神境界	63
三、具有正确、鲜明的思想观点	66
第二节 旅游企业政工干部的业务素质	67
一、要熟练地掌握旅游企业思想政治工作的基本原理	68
二、努力提高做思想政治工作的业务水平	69
三、善于运用思想政治工作的原则	70
第三节 旅游企业政工干部的文化素质	74
一、旅游企业政工干部的知识结构	75
二、文化素质是政工干部应具备的基本条件	77
三、旅游企业政工干部要尽快调整知识结构	82
第四节 旅游企业政工干部的心理素质	84
一、旅游企业政工干部的个性心理素质	85

二、旅游企业政工干部心理素质的特点	88
三、旅游企业政工干部具备良好的心理 素质对旅游事业发展的促进作用	91
第五章 旅游企业政工干部的能力结构	98
第一节 旅游企业政治工作对政工干部的 能力结构所提出的要求	98
一、旅游企业政工干部在改善能力结构 方面应注意的问题	99
二、旅游企业对政工干部能力结构的基本要求	103
第二节 旅游企业政工干部能力结构的内容	105
一、贯彻执行能力	105
二、综合分析能力	107
三、组织协调能力	110
四、表达能力	112
五、做思想政治工作的能力	115
六、社会交往能力	124
第三节 旅游企业政工干部创造性能力的发挥	126
一、发挥政工干部的创造性能力的必要性	126
二、旅游企业政工干部创造性能力发挥的特点	128
三、旅游企业政工干部创造性能力发挥的途径	130
第六章 旅游企业政工干部素质培训	134
第一节 旅游企业政工干部素质培训	134
一、旅游企业政工干部培训工作的重要性	134
二、旅游企业政工干部素质培训工作的必要性	136

第二节 旅游企业政工干部素质培训工作的	
原则和措施.....	140
一、旅游企业政工干部素质培训工作的原则	140
二、旅游企业政工干部素质培训工作的措施	144
三、加强旅游企业政治工作经验交流和业务研究	150

前 言

党的十一届三中全会以来,我国的旅游事业逐步走上了健康发展的轨道。推进这一历史性进程的,首先是党的改革开放的政策,以及先进、科学的管理和企业广大职工的奋斗等。其中,作为有中国特色的社会主义旅游企业主要内容之一的思想政治工作,在我国旅游事业发展壮大的过程中,起到了重要的保证和推动作用,表现出了极其重要的、不可替代的特殊作用。旅游企业中的广大政工干部,同其它干部、职工一样,为此付出了辛勤的劳动,做出了可贵的贡献,展示了这支队伍特有的地位和作用。

时代的步伐不停顿地向前迈进。在党的建设有中国特色的社会主义的理论和路线指引下,旅游事业同其它事业一样,正面临着新的挑战 and 机遇。进一步解放思想,深化改革,扩大开放,加快发展步伐,使我国的旅游事业在较短的时间内迈上一个新的台阶,这已成为旅游战线广大干部职工的共同心声。这一改革的新进程,无疑将使我国的旅游事业出现一个飞速的发展阶段,从而为我国的社会主义现代化事业做出更大的贡献。

然而,在我们的改革进程中,广大政工干部同其他干部和职工一样,都面临着许多新的情况、新的问题、新的管理方式、新的观念。从生产到生活,从家庭到社会,无一不处在新旧观念更新交替之中。现实生活迫切需要思想政治工作以崭新的面貌出现在社会生活的每个角落,迫切需要广大政工干部勇敢、坚定地站在改革开放的前列,以特有的眼光、思想去审视并回答职工群众关心的新问题,团结带领广大职工群众坚定地沿着党所指引的方向阔步前进。

政工干部不仅要有敢于站在改革前列的气魄,而且还必须有较高的政治思想素质和科学文化素质,要有对重大现实问题的较深的研究,这是改革时代的要求。因而,加强对政工干部的培养,已是必须而迫切的任务。

这本书正是立足于我们这个改革开放的时代,着眼于提高政工干部素质这个中心,从分析政治工作的地位、作用入手,对旅游企业政工干部的地位作用、素质特点、能力结构、素质培训等问题,专门进行了研究和探讨,努力为读者提供一个可借鉴的读本。

在本书的编写过程中,作者请教了一些在旅游企业政治工作岗位上工作多年的老同志。他们热情地提供了第一手的资料,给予了大力协助。作者还参考了一些同志的有关研究成果及工作经验。对于以上同志的支持、帮助,在此一并表示感谢。

作者

第一章 旅游企业的政治工作

我国社会主义旅游事业的发展与旅游企业的政治工作密切相关。作为保证旅游企业沿着社会主义方向健康发展的企业政治工作,在旅游事业的发展中起着重要的作用,它在旅游行政管理、法律管理和经济管理的过程中,无时不在发挥着重大而深远的影响。因此,企业的政治工作在我国旅游事业发展中具有不可替代的作用。一般来讲,旅游企业的政治工作主要是指旅游企业的党群工作和思想政治工作,其工作对象主要是企业内部的干部职工。旅游企业正是通过政治工作,保证企业发展的社会主义方向,调动和发挥企业职工积极性和创造性,为企业经营管理创造团结、和谐、奋进的工作氛围,促进旅游事业的发展。

第一节 旅游企业政治工作与业务工作

一、我国的旅游企业

我国旅游企业分为旅行社,旅游涉外饭店,旅游车船公司和旅游服务公司等。一般来讲,把从事国际旅游业务及为国际旅游业提供服务的企业和从事国内旅游业务的企业称为旅游企业。按照旅游企业的经济性质又分国有、集体、私营、个体以及中外合资、合作和外商独资企业。旅行社按其经营的业务范围又可划分为:对外招徕并接待外国人、华侨、港澳台同胞来华旅游的第一类旅行社;不对外招徕,仅经营接待第一类旅行社或其它涉外部门组织的外国人、华侨、港澳台同胞来华、归国、回内地旅游的

第二类旅行社和经营本国公民国内旅游活动的第三类旅行社。旅游涉外饭店又可分为内资饭店和外资饭店。旅游车船公司主要是指城市的出租汽车公司和旅游景点的游船公司。旅游服务公司则是指为各旅游企业提供旅游物资和设备的企业。

旅行社、旅游涉外饭店、旅游车船公司和旅游服务公司等构成了我国旅游企业的主体,它们的发展方向和经营管理的质量,代表着我国旅游业发展的整体水平。我国的旅游企业是我国实行对外开放政策的重要窗口,是为国家赚取外汇、促进对外经济合作并担负着从国外吸收引进先进的管理技术,促进中国社会主义现代化建设进程的重要部门。兴办旅游企业,是扩大就业渠道,大力发展第三产业的重要途径。在改革开放的今天,旅游企业还是体现我国改革开放重要成果和中国人民精神风貌的窗口。

我国的旅游企业还担负着重要的政治任务。它要求旅游企业以及全体从业人员必须具备较高的政治素质和业务素质。旅游企业要坚决贯彻党的路线、方针、政策,坚持企业发展的社会主义方向,向世界各国来华的旅游者展示社会主义中国的美好形象。为提高旅游企业的经营管理水平和调动广大从业人员干好本职工作的积极性,旅游企业要通过政治思想工作,使企业和职工都自觉地维护中国旅游业的形象。外国旅游者以及华侨、港澳台同胞到中国旅游,要求的是高水平的物质和精神上的享受,对服务工作的要求很高,有时甚至很挑剔。微小的不周到,就会引起他们的不满,这些不满都关系到我国旅游事业的声誉。这在当前日趋激烈的国际竞争环境下,更是关系到中国旅游事业发展前景的大事。维护中国社会主义旅游事业的形象,以周到细致的服务享誉世界,是旅游企业义不容辞的责任,也是企业经营管

理的大政方针,还是企业政治工作的中心任务。

二、企业政治工作与业务工作的关系

我国旅游企业的政治工作,一般是指企业在贯彻执行党的路线、方针、政策的过程中,通过党、工、团等组织,抓好党、工、团的组织建设和思想建设,团结全体干部职工,形成主人翁的意识,保证企业发展的社会主义性质和方向,对职工开展思想政治工作,以解决职工的思想、立场、观点、方法等问题,提高企业发展的动力。因此,企业的政治工作是旅游企业做好一切工作的重要保证,是旅游事业的生命线,是搞好社会主义物质文明建设和精神文明建设的重要环节。旅游企业的政治工作在企业各项工作中占有重要的地位。

但是在企业的实际工作中,对于如何正确认识企业政治工作的问题上,存在着不同的看法,企业政治工作可有可无的观点还较有市场。我国的旅游企业也曾受到社会思潮的影响,削弱企业政治工作部门的职能,压缩政工干部编制,至使旅游企业的政治工作受到了一定影响,政工干部形同虚设。因此,有必要从思想上正确认识旅游企业的政治工作与业务工作的关系。

第一,政治工作能保证旅游业务工作按照正确的方向发展。旅游企业的政治工作一方面必须以促进旅游事业发展,促进旅游企业健康成长为中心,为业务工作服务;另一方面又保证企业的建设按照社会主义方向发展。发展旅游事业,必须坚持社会主义方向。我们搞的旅游业是社会主义的旅游业,而要发展有中国特色的社会主义旅游业,必须坚持企业正确的政治方向,必须坚持企业开展有效的政治工作,保证党的路线、方针、政策在企业中贯彻执行。

第二,政治工作为旅游业务工作提供思想保证。旅游企业加

强经营管理,最根本的目的是发展企业,发展生产力。而在生产力的诸因素中,人是最重要的因素。政治工作就是从提高职工的思想文化素质、政治素质方面为业务工作提供保证的。一方面,它使职工确立热心旅游事业的光荣感和责任感,为业务工作的发展提供强有力的思想动力;另一方面,它还是调动职工积极性,为企业发展出力献计的重要途径;同时,政治工作还能帮助职工正确处理国家、集体、个人三者的关系。

第三,政治工作是提高旅游从业人员职业道德素质的重要途径。我国的大部分旅游企业都是比较年轻的,旅游职工的85%左右也是青年。尽管我国旅游业取得了较大的发展,但与旅游发达国家相比,仍属于初级阶段。初级阶段的管理水平和思想认识决定了提高旅游职工职业道德素质的重要性和艰巨性。虽然我国的旅游企业多年来不断地加强旅游职工的道德教育,但在一些单位和部门中存在的不正之风现象仍然是不可忽视的,职业道德教育的任务仍然是很重的,诸如服务态度低劣、服务水平低下乃至发展到收授回扣、索要小费等现象仍是屡禁不止。在旅游职工队伍内部,腐朽没落思想仍然有一定的市场。这种客观现实对企业的政治工作提出了艰巨的任务,也是政治工作需要解决的问题。

第二节 旅游企业政治工作概述

我国旅游企业的政治工作,是伴随着旅游事业的发展而逐步形成自己特有规律的。特别是党的十一届三中全会以来,旅游业迅速地形成了一定的产业规模之后,企业政治工作也就很快地成熟、完善起来,并日益呈现出重要作用。回顾旅游企业的政治工作,认真总结经验教训,对于深入地理解企业政治工作的任

务、地位和作用是十分必要的。

一、旅游企业政治工作的阶段性

旅游企业的政治工作随着国家政治工作重心的转变体现为阶段性。大体上可以分为三个阶段：

第一阶段：建国至文化大革命结束。这一阶段，我国旅游业正处于萌芽时期，旅游设施和接待人数都处于较低的水平。据统计，这一阶段的旅行社也只有中国国际旅行社和中国旅行社两个系统，用于旅游接待的饭店至1978年才仅有137座。其他与旅游服务接待工作相配套的旅游商品供应和旅游汽车公司、游船公司更是少的可怜。这一时期，我国的旅游接待单位的性质不是很明确，旅行社和饭店基本上属于招待型的事业单位，主要是从事政治性很强的友好接待工作。这些单位在财政上主要是实行统收统支，所能提供的服务也较单一。特别是十年动乱中，旅游被看作是资产阶级生活方式，是腐朽糜烂的标志之一，使正处于萌芽时期的旅游事业又遭到毁灭性的打击。外国人基本上被拒之国门之外。在这一时期，旅游接待单位的政治工作有以下几个特点：

1. 突出政治挂帅，政治运动频繁。当时，我国旅游业的主要任务是友好接待工作，属于外事工作的一部分。在1964年成立“中国旅行游览事业管理局”之初，就明确了“政治挂帅”的方针。加上那时特定的政治环境，政治运动连续不断。整个社会随着政治运动运转，旅游工作更是不能排除在外，特别是它带有吃喝玩乐的色彩，是政治运动冲击的重点对象。因此，在旅游单位中，政治工作是第一位的。同时，十分强调阶级斗争。

2. 对旅游从业人员过分强调阶级分析。由于旅游工作是外事工作，使旅游职工队伍成分比较复杂。一部分懂得外语的专业

人员,有的出身于非无产阶级家庭,有的是归国华侨,也有的是新中国成立以后培养的外语人才;服务人员当中,有的是旧社会的手艺人,有的是新中国成立以后进入服务人员队伍的。这样一种人员的成分结构,使旅游单位对从业人员的阶级成分十分敏感,一些同志在出身成分问题上屡受冲击。在政治工作的内容上,重点强调阶级斗争,强调阶级立场,强调认真改造非无产阶级的世界观。

3. 旅游单位内部的政治教育是各类教育中的主要形式。外事纪律教育,为人民服务教育,形势政策教育是各旅游单位经常化的教育内容,有绝对的时间保证。在这种方式的教育和当时的历史环境影响下,旅游从业人员的政治觉悟普遍较高,工作责任心强,人与人之间都有良好的交往关系,曾多次圆满完成党和政府交给的各项重要任务。当然,十年动乱属于非正常时期,那时的情况另当别论。

4. 各旅游单位的领导体制是党委一元化领导。党委书记是企业的最高领导,领导企业的一切。因此,这一阶段的旅游企业政治工作带有明显的时代烙印。但值得肯定的是,通过党的多年教育和革命、建设事业实践的锻炼,为我国的旅游事业培养出一批有较高政治思想觉悟和较强业务能力的人才。这部分人形成了我国旅游职工队伍的中坚力量,在中国旅游业大发展的今天,这部分人已成为各旅游企业的领导者和管理者,为中国旅游业的腾飞做出了重要的贡献。

第二阶段:1978年至1988年,主要是指党的十一届三中全会以来的企业政治工作。这十年来的历史背景是:党的工作重点转移到以社会主义现代化建设为中心的轨道上来,提出了社会主义初级阶段“一个中心,两个基本点”的基本路线,在坚持四项

基本原则的前提下,进行了具有伟大历史意义的改革开放实践。至此,中国的旅游业乘着改革开放带来的春风,走上了蓬勃发展的道路。这十年,中国的旅游业面临着空前优越的发展机遇,并向人们展示了旅游业腾飞的巨大市场潜力,国内旅游业权威人士称此时期为“旅游业大发展的十年”。在这一阶段,我国旅游业在发展模式上有了根本性的转变。即由外事接待型模式向企业经营型模式转换。在转换过程中,有两个显著因素对旅游企业政治工作带来根本性的影响。

第一个因素是:1984年国务院批转了国家旅游局《关于推广北京建国饭店经营管理方法有关事项的请示》,并由此推动了旅游涉外饭店乃至整个旅游系统的改革,为旅游事业开创了新的局面,产生了深远的影响。学习“建国”经验,促使中国旅游企业的领导体制发生了重大变化:

1. 改革了旧的管理体制,从过去行政事业管理体制向企业管理体制转变。

2. 由党委领导下的分工负责制向总经理负责制转变。这是旅游企业管理体制的重大改革,也是中国旅游业开始走上现代化道路的标志。

3. 调整了领导班子,实现了旅游企业管理干部向革命化、专业化、年轻化、知识化方向转变。

4. 按照“建国”管理方法,实现了向以岗位责任制为中心的现代化企业管理方向转变。

5. 打破了分配制度上的大锅饭,向坚持按劳分配、奖勤罚懒,拉开收入档次的方向转变。

6. 从忽视服务质量,不讲求经济效益向全力提高服务质量,提高经济效益的经营管理方向转变。

第二个因素是：旅游企业以空前的高速度增长。从1978年的137座涉外饭店到1988年猛增为1496座；旅行社由当时的中国国际旅行社和中国旅行社两个系统到1988年全国一、二、三类旅行社猛增为1573家；全国有组织接待来华旅游者由1977年的1,134,000人增长到1988年的4,349,045人；旅游外汇收入由1979年4.5亿美元增长到1988年的22.4亿美元；全国旅游从业人员数由1978年的5万余人增长到1988年的438,987人。还有一个现象应引起注意，在过去主要由国有企业为主的情况下，出现了二百余家中外合资、合作的旅游涉外饭店，为中国旅游业增添了新的经济成分。

以上两个因素从不同的侧面反映了中国旅游业十年来发展的轨迹。充分表明了旅游企业在党的路线、方针、政策指引下，走上了繁荣发展的道路。在这种情况下，经济工作的模式转换带动了政治工作的转轨变型，旅游企业的激增加重了政治工作的责任。这一阶段，旅游企业的政治工作有如下特点：

第一，企业出现了新型的党政关系，政治工作体现为经济工作服务的职能。各旅游企业在学习“建国”经验之后，普遍实行了总经理责任制。过去由于党政职能不分，旅游企业的经营管理工作中的有事无人管理或有多人管理的问题得到了改善。实行了党管党，业务管理业务，各尽其职，各负其责的新制度。总经理负责全面业务管理，对经营方向，经营项目、人事财务有了一定的决策权，副总经理是总经理的助手，各部门的经理对总经理负责；党委对企业的政治工作实行领导，对党、团组织进行管理，积极开展思想政治工作，对业务工作起保证监督作用。这样，作为政治工作的领导者——企业党组织和业务工作的领导者——业务管理部门，形成了职能分开，目标一致，职责明确，