

2010年度国家哲学社会科学基金项目

城市公共管理与 旅游企业绩效研究

李武武 林丽丽 著

清华大学出版社



城市公共管理与 旅游企业绩效研究

李武武 林丽丽 著

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书是一本针对城市旅游公共行为的专著。它力图解决两个问题：一是如何通过公共管理促进旅游企业绩效的提升；二是怎样通过绩效管理降低公共行为的成本，提高城市旅游公共管理水平。本书的理论成果包括：提出中国的旅游业具有政府主导性、城市主体性和市场运作性三个基本特征，并从这一实际出发，成功地设计了旅游经济绩效动力系统结构模型，直观地显现了旅游公共管理和经济绩效在理论上的相互关系，构建了组织行为与企业绩效四模块测量体系和三层次城市旅游公共管理新模式。通过实证研究可以看到，发展我国的政府主导型旅游产业，必须强调政府的核心地位并发挥非政府组织的积极作用。

本书理论研究和实证分析相结合、定性分析和定量分析相补充，不仅提出了许多新的理论观点，而且展示了科学的研究方法，适合从事旅游管理工作的党政干部、旅游企业经营者、相关理论工作者阅读，并可作为高等院校 MPA 研究生、旅游专业学生学习“公共管理”、“旅游行政管理”等课程的教材或参考书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

城市公共管理与旅游企业绩效研究/李武武，林丽丽著. —北京：清华大学出版社，2013
ISBN 978-7-302-34769-9

I. ①城… II. ①李… ②林… III. ①城市管理—公共管理—研究 ②旅游企业—企业绩效—研究 IV. ①F293 ②F590.65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 298449 号

责任编辑：陈凌云

封面设计：傅瑞学

责任校对：李 梅

责任印制：宋 林

出版发行：清华大学出版社

网 址：<http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址：北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编：100084

社 总 机：010-62770175 邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈：010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者：北京中献拓方科技发展有限公司

经 销：全国新华书店

开 本：170mm×240mm 印 张：14.75 插 页：1 字 数：271 千字

版 次：2013 年 12 月第 1 版

印 次：2013 年 12 月第 1 次印刷

定 价：36.00 元

产品编号：056676-01

序

当今世界旅游业迅猛发展,20世纪90年代初超过石油工业和汽车工业,成为世界第一大产业。2009年旅游产业收入占全球GDP总量的9.3%;与旅游产业相关的就业人数约有2亿人,占全球就业总量的8%。近年来,受国际金融危机冲击,全球经济在正、负增长之间低位震荡,而全球旅游业年增长率均超过4%。可见,旅游业在减缓危机消极影响方面发挥了积极作用。^①

近20年来,中国的旅游业独树一帜,旅游收入的增长率均保持在两位数。“十一五”时期,我国年均经济增长率达到10.7%,而旅游总收入年均增长15.3%。其中,1990年国际旅游外汇收入为22.2亿美元,世界排名第二十五位;2010年旅游外汇收入达到458亿美元,增加了约25倍;2010年接待入境游人数5566万人次,世界排名跃升至第三位。1990年国内旅游收入170亿元,2010年达到12580亿元,位居世界第一位,20年年均增长370%。^②

经验证明,中国旅游业的迅速腾飞主要取决于三个有利条件:①改革开放为中国旅游业的发展创造了良好的环境。早在1976年,邓小平就提出:“旅游事业大有文章可做,要突出地搞,加快地搞”。^③他的这一建议,得到当时中央其他主要领导同志的大力支持。1978年,陈云指出:“旅游项目必须优先安排,要同引进重要项目一样对待。”^④随后,中国的旅游业迎来了新的春天。②实施了大力发展旅游业的国家战略。20世纪末,国家旅游局提出了坚定不移地实施政府主导型旅游业的发展战略,在全国取得了显著成效。2009年底,国务院连续发布了两个关于发展旅游业的文件,即《国务院关于加快发展旅游业的意见》(国发〔2009〕41号)和《国务院关于推进海南国际旅游岛建设发展的若干意见》(国发〔2009〕44号)。这在新中国的经济建设史上是前所未有的。从此,旅游业在国民经济中的战略性地位得到确立。③将旅游业建设为“城市主体型产业”。1995年,国家旅游局开始在

① 中共北京市委研究室等. 旅游产业作为世界第一大产业发展状况研究. 中国网, 2010-05-28, http://www.china.com.cn/travel/txt/2010-05/28/content_20138027.htm.

② 全国年度统计公报. 国家统计局网, <http://www.stats.gov.cn/tjgb/>.

③ 中共中央文献研究室. 邓小平年谱1975—1997(上). 北京: 中央文献出版社, 2004. 465

④ 陈云. 陈云文选. 第3卷. 北京: 人民出版社, 1995. 237

全国开展创建“中国优秀旅游城市”活动,目前全国已有 339 座优秀旅游城市,其旅游收入占全国旅游总收入的 80%以上,^①“城市——托起旅游大厦的脊梁”已经成为共识。

旅游业是国际公认的朝阳产业,发展速度快,综合效益高,带动功能强,容纳就业多;而我国发展旅游业具有十分有利的条件,良好的经济社会环境、实施政府主导战略、确立为城市主体型产业是中国旅游业迅速腾飞的三大支柱。因此,对城市公共管理与旅游企业绩效进行系统且深入的研究,具有重要的意义与价值。

《城市公共管理与旅游企业绩效研究》以城市旅游公共管理为研究对象,以提高旅游企业绩效为最终目的,以考察个人、企业、政府的组织行为为切入点,以定性分析和定量分析相结合、理论探索和实证研究相互补充为研究手段,是一项跨学科、多领域的科研成果。本书极具说服力地阐明了两个方面的问题:一是如何通过公共管理促进旅游企业绩效的提升;二是怎样通过绩效管理降低公共行为成本,提高城市旅游公共管理水平。

纵观全书,总的印象是:主题明确,内容集中,思路清晰,逻辑框架合理,分析论证充分。全书共十章,除第一章(绪论)、第十章(结论)两部分外,其他八章是成果主体部分。本书的基本框架和主要内容可简要概括为三大部分:两个板块、一个关系、一项创建。

“两个板块”是企业绩效理论板块和城市旅游管理体制理论板块。其中,企业绩效理论板块的内容主要包括:旅游企业的产业属性(第二章),旅游企业绩效的测量方法(第四章)。城市旅游管理体制理论板块的主要内容是:旅游管理体制相关理论(第三章),旅游管理体制作为企业绩效动力系统的一个重要组成部分其行为的测量体系(第六章)。

“一个关系”是城市旅游管理体制与企业绩效之间的相互关系,其主要内容是:通过定性分析得到二者的相互关系(第五章),通过实证分析得到二者的相关程度(第七章)。

“一项创建”是实现城市旅游管理的体制创建,其主要内容是:现行城市旅游管理体制存在的问题和原因(第八章),城市旅游管理体制的改革模式(第九章)。

很明显,在由上述三大部分构成的基本框架中,“两个板块”是理论基础,“一个关系”是理论核心,“一项创建”是研究成果的落脚点。

本书有显而易见的理论创新,其创新之处突出地表现在:将不同的理论前沿加以综合,将最新的实证模式加以拓展,将最有发展前景的产业作为研究对象进

^① 国家统计局中国经济景气监测中心. 中国国民经济和社会发展统计资料汇编 2010—2011. 北京: 中国统计出版社, 2011.

行个性分析。具体来说,表现在以下方面。

(1) 对发展模式认识和概括的创新。长期以来,理论界对中国旅游业的属性、现状及发展趋势的讨论比较广泛。该研究成果则以此为基础,站在一个新的起点上,并从一个新的角度,将中国旅游产业的基本属性,创造性地概括为政府主导型、城市主体型和市场运作型三种。

(2) 对公共政策主体认识的创新。针对旅游产业的现状,该研究成果将公共政策的主体——“国家权力机构”,扩展到“地方权力机构”(城市旅游管理部门),并将政府组织扩展到一些非政府组织(如行业协会)。同时,结合中国的国情,强调了共产党作为执政党在公共政策主体行为中的重要作用,并在体制上予以实施。

(3) 对企业绩效测评体系的创新。学术界对企业绩效指标体系的构建在借鉴中日趋成熟,近几年,国家有关部门开始将这一成果向社会推广。该研究成果在此基础上,针对既有研究成果客观上存在的局限性,结合旅游业的特点,创造性地构建了新的测评体系。

(4) 对企业绩效动力系统认识的创新。该研究首次将促进企业绩效提高的主观因素,有机组合定义为企业绩效动力系统,其外延包括企业动力、公共动力两个支系统,并结合对旅游管理体制的研究,构建了旅游企业绩效动力系统结构图,进一步揭示了系统中的公共动力要素与企业绩效的相互关系。

(5) 对企业绩效动力系统测评体系的创新。该研究成果将当今国际社会最先进的企业绩效动力系统的量化模式,从“企业—市场”、“企业—文化”、“企业—职工”三种模块,进一步扩展到“企业—政府”第四种模块。

(6) 该项研究得到的大量统计数据,进一步丰富了国内已有的企业组织行为与企业绩效测量常模,使数据库的内容更加丰富,产业组织进一步扩大。

(7) 通过实证统计分析,得到了两个很有价值的结论:①确认城市旅游管理体制和企业绩效存在一定的相互影响关系;②确认“三层次”管理模式有一定的优越性。

(8) 为了使“三层次”城市旅游管理体制变革模式尽快适应城市旅游经济的发展,该研究成果针对现有管理体制问题借以产生的五个原因,探索性地提出了有针对性的改革思路和“政退社进、弱退强进、公退民进、计退市进、分退合进”的五大工作重点。

本书作者李武武教授曾就读于中共中央党校研究生部(现研究生院),获经济学硕士。中央党校“实事求是”的校训及“解放思想,敢于创新”的学术氛围,显然对他产生了深刻的影响。在攻读硕士研究生期间,他刻苦学习,不断探索,有多篇研究成果公开发表,其中《怎样理解有计划的商品经济》一文在中央党校的《科研

信息》(1989年10月29日)上刊登,先后被《社会科学报》(1990年1月1日)、《经济参考》(1990年3月11日)、《黑龙江日报》(1990年3月31日)等多家报刊转载,产生了较好且广泛的社会影响。作者不仅有厚实的经济理论功底,并取得管理学博士学位,被誉为工商管理方面优秀的教研专家;而且长期从事旅游业的理论研究和实际领导工作。他曾任江苏省镇江市旅游局副局长多年,对城市旅游公共管理、服务行业精神文明建设、旅游企业绩效管理有丰富的实践经验。本书是他最新的理论成果,其扎实的理论功底和理论联系实际的学术作风再一次得到充分体现。

旅游业是一个新兴的特殊产业,2009年底又被国务院定位为“国家战略性新兴产业”。20世纪中叶,现代管理大师德鲁克提出“企业绩效管理”这一科学命题,20世纪末以“政府再造”为形式、以公共组织绩效管理为内容的“新公共管理”在西方国家掀起浪潮。作为一个新的领域、多个前沿理论交叉的研究成果,本书在探讨中面临大的挑战。作者知难而进,敢于探索,实属不易,难能可贵。当然,既然是理论创新,就会出现不同观点的争议,而且必须接受新的实践的检验。尽管如此,本书仍不失为一部理论有创新、实践可借鉴、对人有启迪、学术有价值的专著。我期待该研究成果在实践中发挥更大的作用。

陈文通

中共中央党校经济部教授、博士生导师
于中央党校

前 言

2002年5月,江苏省镇江市旅游工作会议召开,时任市委书记的张卫国(现任江苏省人民政府分管旅游的副省长)在会上提出,振兴镇江旅游的关键是管理体制变革。本书作者李武武当时在镇江市旅游局任副局长,根据市领导的指示精神,旅游局自设课题,对城市旅游管理体制与旅游企业绩效因果关系开始进行专题研究。该研究得到江苏省旅游协会的大力支持,协会常务副会长、秘书长周同立亲自牵头,初步选定镇江市、徐州市的旅游企业作为样本单位,并安排省内各市旅游局予以配合。2004年9月该研究形成了初步成果,突出了项目的实证性,并将成果进行推广,受到好评。前期成果获2004年徐州市政府决策咨询奖。2004年11月该成果的部分内容“论城市公共管理与中小旅游企业的不适应性”,获上海市农委、江苏省中小企业局、浙江省中小企业局颁发的第二届中小企业合作与发展论坛优秀成果奖。

为了提高项目的理论性,使研究进一步深入,2004年10月该项目的跟踪研究课题由江苏省教育厅批准立项(批准号:04SJD630037),2008年10月通过项目验收。课题研究的主要观点形成了23篇专题论文,先后在《管理世界》、《经济管理》、《财会研究》、《现代经济探讨》、《经济经纬》、《中州学刊》、《现代管理科学》、《中国旅游报》等刊物上公开发表,在学术界产生了较好的影响。在此基础上,2010年国家哲学社会科学基金项目“‘十二五’时期我国旅游公共服务产业发展规划研究”(编号:10BGL045)立项研究,本课题成为这一项目的基础性内容。

本成果的研究主题包括“两个理论板块”、“一个相互关系”、“一项体制创建”三大部分。其中“两个理论板块”是指企业绩效理论板块和城市旅游公共管理理论板块;“一个相互关系”是指城市公共管理与旅游企业绩效的相互关系;“一项体制创建”是指实现城市旅游公共管理的体制创建。在三个部分中,“两个理论板块”是理论基础;“一个相互关系”是理论核心;“一项体制创建”是项目研究的落脚点。

本研究的内容及特点主要有以下五个方面。

(1) 中国的旅游业是一个迅速崛起、很有发展前景的综合性产业,而城市旅游管理部门义务和权利严重失衡、企业绩效和公共政策相互关系不对称成为制约

旅游业发展的突出障碍。因此,理顺城市旅游公共管理与企业绩效的相互关系,对快速发展当地旅游业有着重要的指导意义。

(2) 中国的旅游业具有政府主导性、城市主体性和市场运作性三个基本特征,这既反映了中国的国情,又反映了旅游业的根本属性,具有客观性。本研究的特点表现为理论研究和实证分析相结合。三个基本特征作为本书开篇的一项理论成果,不仅成为本书进一步理论研究的出发点,而且成为构建城市旅游公共管理与企业绩效相互关系测量模型进行实证分析的前提条件。

(3) 理论研究方面,本书在已有理论上重点提出了自己的观点:首先,公共政策的主体是公共组织,它包括政府组织和非政府组织,在中国应该强调政府的核心地位并发挥非政府组织的作用;其次,公共政策的核心是公共管理,它既坚持公平、正义和民主,又关心经济、效率和效能(即 3E),在 SCP 分析框架基础上,构建客观有效的测量标准,公共管理责任才能落实;最后,对目前国际上最先进的绩效测量三模块体系进行本土化、行业化改造,并在此基础上构建城市旅游公共管理与企业绩效因果关系四模块测量模型。

(4) 理论和实践的结合方面,本书通过理论研究、资料分析、经验总结、实地调研,确立了城市旅游公共管理的改革模式。改革模式应包括规划、组织、监管、协调、引导和服务五大职能;改革模式应实现的两大目标是:旅游产业组织的经济绩效提高,旅游公共管理的组织绩效提高;改革模式的基本框架应包括“权威层”、“职能层”、“自治层”三个层次;为了让改革模式尽快适应当地旅游经济发展,必须实施“政退社进、弱退强进、公退民进、计退市进、分退合进”五大战略。改革模式的性质、职能、目标、框架和战略构成了一个完整的理论体系。在此基础上,本书成功地设计了旅游经济绩效动力系统结构模型,直观地显现了旅游公共管理和经济绩效在理论上的相互关系。

(5) 实证分析方面,主要是对两个城市 20 个旅游企业 251 位经营者进行调研(回收有效问卷 217 份),其中问卷设计、数据采集、数据处理、信息反馈等全是按照 4 个模块、24 个综合因素、141 个项目变量、264 个问题全程操作的。通过科学的统计分析方法,本实证分析得到三个主要成果:①城市旅游公共管理和企业绩效之间存在着高度正相关;②两个不同城市旅游管理模式比较,“三层次”管理模式具有较强的合理性;③得到旅游企业组织行为与经济绩效相互关系的常模。

作为一个实践性很强、理论性要求很高的综合性课题,广泛的业内人员接触、大量的现场调研为深入进行理论研究提供了可靠的第一手资料。值得庆幸的是,在多次调查研究中,各级政府旅游管理部门对本课题的研究十分关注,并在工作、食宿、出行、资料提供等方面给予了很大的帮助,保证了课题如期完成。在此向中共淮安市委书记刘永忠先生、江苏省旅游协会副会长周同立先生、无锡市旅游局

党委书记王洁平先生、淮安市旅游局吉文海局长、泰州市外事办公室徐保国主任、镇江市人大民宗侨委秦党人主任、扬州市旅游局许金如副局长、盐城市旅游局黄金文副局长、常州市旅游局杨为群副局长、徐州市旅游局闫书杰副局长、中国康辉旅行社集团叶建军副总裁、江苏天安保险宿迁支公司单培春总经理等关心和支持本课题研究的领导同志致以敬意。向组织座谈、参与问卷调查的同志及所在单位领导表示感谢。

本书在撰写过程中参阅了大量的文献资料,从中得到了有益的启示,在此特作说明并向作者谨致谢意。

作 者

2014 年 1 月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 研究的目的意义	1
一、研究的理论意义	1
二、研究的现实意义	2
第二节 目前的研究现状	5
一、旅游专项理论研究成果已初见规模	5
二、公共政策等理论仍以国外成果为主	6
三、企业绩效量化研究正处于借鉴阶段	7
第三节 研究内容及方法	8
一、课题研究的内容	8
二、课题研究的方法	9
第四节 研究的创新之处	10
一、理论创新	10
二、体制创新	11
第二章 旅游业的属性及其产业特点	12
第一节 现代旅游业的企业属性	12
一、旅游产业构成的多层次性	12
二、旅游业产品形成的特殊性	14
三、旅游业宣传促销的整体性	16
四、旅游业产业发展的超越性	18
第二节 中国旅游业的产业特点	21
一、旅游业是政府主导型产业	21
二、旅游业是城市主体型产业	31
三、旅游业是市场运作型产业	37

第三章 旅游公共管理相关理论与个案分析	42
第一节 城市旅游公共管理相关理论研究	42
一、公共政策理论	42
二、公共组织理论	44
三、非政府组织理论	45
四、产业组织理论	46
五、公共管理理论	47
第二节 国外城市旅游公共管理个案分析	48
一、国外政府主导型市场经济的主要内容	49
二、日本旅游业政府主导型发展独特之处	51
三、其他国家政府介入旅游业的特色分析	54
第四章 旅游企业绩效测评体系研究	58
第一节 企业绩效测评体系的演进过程	58
一、西方企业绩效测评体系演进过程	59
二、我国企业绩效测评体系演进过程	60
第二节 现代企业绩效测评体系的确立	62
一、现代企业绩效测评指标体系的主要内容	62
二、现代企业绩效测评体系的发展特点与趋势	64
三、我国工商国有企业绩效测评体系的确立	67
第三节 旅游企业绩效测评的体系创新	72
一、现行的企业绩效测评体系中存在的不足	72
二、旅游企业绩效测评指标体系的重新构建	73
三、旅游企业绩效测评体系在运用中的变通	76
第五章 城市公共管理与旅游企业绩效相关性研究	83
第一节 制度、体制与企业绩效的关系	83
一、制度、体制及机制的相互关系	84
二、产权制度和企业绩效的联系	85
三、制度结构和企业绩效的联系	87
四、制度兼容和企业绩效的联系	90
五、制度变革和企业绩效的联系	91
第二节 公共组织体系与旅游企业绩效	92
一、我国旅游公共组织体系	93
二、外国旅游公共组织体系	94

三、主要国际旅游公共组织	96
四、“体”和“制”的辩证关系	98
第三节 公共管理与旅游企业绩效相关性模式	99
一、旅游企业绩效动力系统结构模型的设计	100
二、旅游公共管理与企业绩效相关模型分析	103
第六章 旅游企业绩效动力系统测评体系研究	108
第一节 目前通用的企业绩效动力系统测评体系	108
一、企业绩效动力系统测评体系研究现状	109
二、企业绩效动力系统测评体系现有模型	110
三、现有动力测评体系的研究目标与方法	111
第二节 企业绩效动力系统测评需补充的新内容	113
一、需要增加公共行为的测评内容	113
二、需要增加行业特点的测评内容	114
第三节 旅游企业绩效动力系统测评体系的构建	116
一、创建四模块绩效动力系统的测评体系	116
二、旅游企业绩效动力系统测评调研方法	118
三、旅游企业绩效动力系统测评专项工具	123
第七章 城市旅游公共管理与企业绩效相关性实证分析	125
第一节 相关性实证分析的基本前提概述	125
一、实证分析的相关内容	126
二、实证分析对象及方法	127
第二节 旅游企业绩效动力系统因素分析	130
一、旅游企业绩效动力系统前三模块综合因素分析	131
二、旅游企业绩效动力系统第四模块综合因素分析	134
第三节 两城市旅游公共管理的比较分析	143
一、两城市横向比较前的说明	144
二、两城市管理模式综合比较	147
三、城市旅游公共管理再研究	150
第八章 城市旅游公共管理存在的问题及原因	154
第一节 目前城市旅游公共管理的主要问题	154
一、公共管理的不完善	154
二、政府主导型的异化	157
三、政府垄断投资领域	159

四、公共服务各自为政	160
第二节 现行公共管理存在问题的主要原因	162
一、没有处理好政府组织和非政府组织的关系	162
二、没有处理好公共组织权力和责任的关系	163
三、没有处理好政府和市场之间的辩证关系	164
四、没有处理好公共管理和企业绩效的关系	166
五、没有处理好中心城市和旅游资源的关系	168
第九章 城市旅游公共管理的改革模式	171
第一节 城市旅游行业管理的职能分解	171
一、政府经济职能的理论研究	171
二、城市旅游行业管理的职能	175
第二节 改革城市旅游公共管理的目标	177
一、提高旅游产业组织的企业绩效	177
二、提高旅游公共管理的组织绩效	178
第三节 城市旅游公共管理的改革模式	179
一、城市旅游公共管理现状分析	180
二、旅游公共管理面临的新形势	182
三、城市旅游公共管理模式创新	187
第四节 旅游公共财政绩效评估的原则	190
一、旅游专项资金绩效定性研究的基础：财政性	191
二、旅游专项资金绩效定量分析的核心：拉动性	194
三、旅游专项资金运作过程的评估标准：规范性	196
第五节 城市旅游公共管理改革的措施	199
一、“政退社进”，发挥社会团体作用	199
二、“弱退强进”，提高政府管理水平	200
三、“公退民进”，深化产权制度改革	201
四、“计退市进”，运用公平竞争机制	202
五、“分退合进”，发挥城市综合功能	203
第十章 结论	205
附录	208
附录 A 所测企业绩效评价指标数据对应值	208
附录 B 相关系数临界值表	209

附录 C 第四模块——旅游企业对政府行为的评价(问卷调查表)	210
一、总体规划	210
二、政策法规	211
三、调控机制	212
四、管理效应	212
五、公共物品	213
六、城市风貌	213
七、宣传促销	214
八、政府服务	214
附录 D 成果的社会认可	215
一、成果中公开发表的论文	215
二、成果前期内容获奖情况	216
三、成果跟踪研究立项情况	216
四、成果被社会采纳情况	216
参考文献	217
后记	219

第一章 绪 论

第一节 研究的目的意义

本研究的目的是,通过对城市旅游公共管理、企业绩效相关理论的研究与实证分析,找出二者的相互关系,最终构建有利于企业绩效提高的城市旅游公共管理,实现地区旅游经济的跨越式发展。

一、研究的理论意义

作为一门科学,不管是经济学,还是管理学,它的理论核心主要是解决研究对象的四个基本问题:一是什么(属性);二是为了什么(目的);三是如何做(途径);四是怎样衡量(标准)。然而,本研究的理论意义就在于,针对中国的旅游业,在四个核心理论问题上有较大程度的突破。

(1) 将旅游业“是什么”的理论研究推向了一个新的层面。政府主导型旅游业发展战略是国家旅游局从“九五”开始一直在全国倡导并已取得显著成效的战略,得到了当时理论界的普遍认同。但随着中国社会主义市场经济理论的提出,政府、市场、城市在旅游经济发展中的地位、作用及相互辩证关系,开始引起学术界的广泛关注,中国旅游业“究竟是什么”的争论又成为研究领域的热门话题。本研究跳出以往学术界对中国旅游业“是政府主导,还是市场主导”单一属性的争论,归纳出“政府主导、城市主体、市场运作”为中国旅游业的综合属性。该理论观点不仅为这一领域的理论研究提出了新的思路,而且为城市旅游公共管理在学术界的进一步深入研究提供了理论依据。

(2) 为旅游业“为了什么”、“如何做”的理论研究开辟了新领域。以往,对旅游业的学术探讨一般分为两个研究领域:①从行业公共管理入手,其“为了什么”的研究主要针对的是提高社会效益,围绕旅游人次/天、旅游收入、外汇收入等指标,提出政府“如何做”的基本途径;②从企业经营管理入手,对“为了什么”的讨论主要突出的是提高企业绩效,围绕企业净资产收益率、主营业务利润率、资产负

债率等指标,提出企业“如何做”的具体方法。本研究的主题是城市旅游公共管理与企业绩效相互关系研究,是以城市旅游公共管理为研究重点,将原有的两个研究领域放在一个载体中进行讨论。其中“为了什么”主要落脚在企业绩效上,而“如何做”落脚在城市旅游公共管理上,形成了旅游学、工商管理学、公共管理学、组织行为学等多学科交叉的新的研究领域。

(3) 在旅游业“如何做”、“怎样衡量”的理论研究中,构建了新的运作模型和测量体系,使得这一领域的研究更快与国际接轨,更具有旅游行业的特点。国际研究资料表明:在理论上,人的因素、组织行为与企业绩效之间的关系和因果模式,还没有得到令人满意的结果,存在较大的分歧。经济学家偏重于组织外部因素的研究,比如资金、资源、技术、设备对企业绩效的影响;而行为科学家则侧重组织内部因素的分析,比如组织结构、组织文化、领导行为、目标认同因素对企业绩效的影响。当今著名经济学家、管理学家赫伯特·西蒙是1978年诺贝尔经济学奖得主,他在《管理行为》中提出一个命题,即管理之所以能成为一门科学的两个条件:①提出组织管理与实现企业绩效之间的因果模式;②研制出一些可以衡量具体管理措施效果的测量工具。^① 迄今为止,这两个问题一直成为管理科学的理论前沿。本研究正是从这两个条件入手,针对特定的产业组织,在特定环境中,对管理科学理论前沿的研究有所突破。尤其,在旅游业“如何做”研究过程中提出了“三层次”管理模式;在“怎样衡量”的理论研究中,构建“四模块”企业绩效动力系统测量体系,为这一领域全面、深入的研究创造了条件。

二、研究的现实意义

由于本课题对“如何做”的研究重点落脚在城市旅游公共管理上,因此研究的现实意义主要表现为政府行为的科学有效。

(1) 有利于帮助政府解决在发展当地旅游经济中遇到的突出问题。目前,政府在旅游产业公共政策的科学制定和有效实施过程中,遇到了两大难题:①大中城市旅游公共管理不健全。一方面,旅游包括“食、住、行、游、购、娱”六大要素,几乎涉及人的所有消费,其行业管理范围相当广泛;另一方面,各城市旅游局均是在行政职能分配完成之后成立的,多头管理、分割经营已经造成旅游局管理权限相对有限。旅游行业管理部门义务和权利的严重失衡是旅游行业公共管理不健全的突出表现。②旅游企业绩效和城市旅游公共管理的相互关系不对称。一方面,各级旅游局大多是从政府外事部门分离出来的,在长期外事管理制度影响下,政

① [美]西蒙.管理行为.詹正茂译.北京:机械工业出版社,2004.22~41