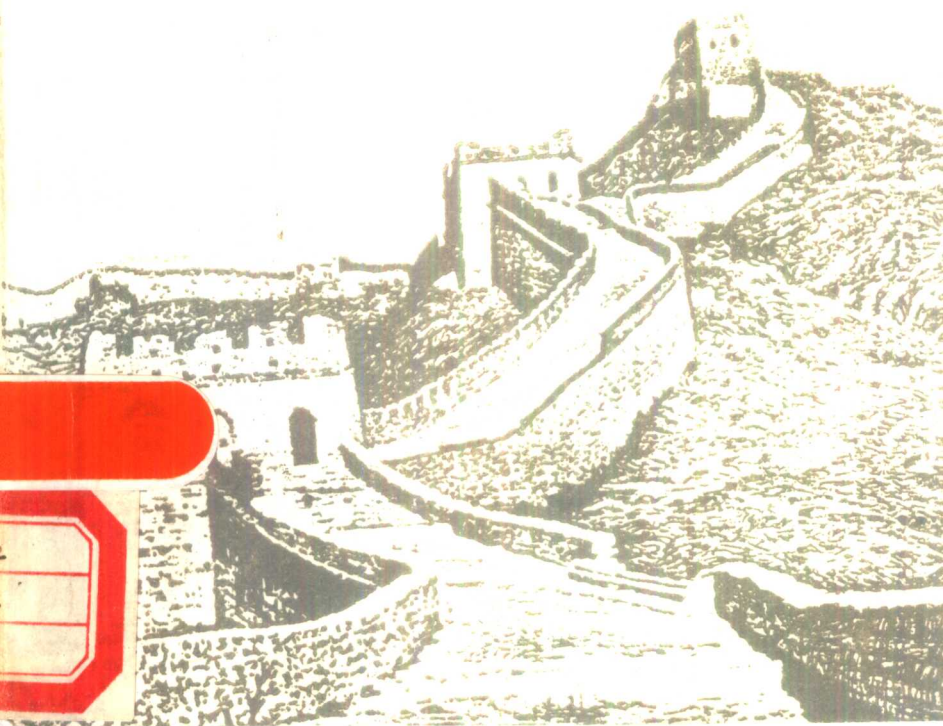


DALI FAZHAN
LUYOU SHIYE

大力发展旅游事业

● 陶永宽 等 编著 ● 上海社会科学院出版社



大力发展旅游事业

陶永宽等 编著

上海社会科学院出版社

责任编辑 范健平

特约编辑 陈 炜

封面设计 邹越非

大力发展旅游事业

陶永宽等 编著

上海社会科学院出版社出版

(上海淮海中路 622 弄 7 号)

新华书店上海发行所发行 崇明红卫印刷厂印刷

开本 787×1152 1/32 印张 2.25 字数 63,000

1988 年 10 月第 1 版 1988 年 10 月第 1 次印刷

印数 1—1,200

ISBN7-80515-157-1/F·54 定价 0.85 元

前 言

随着我国改革开放政策的实施，国外来华的旅游者人数在不断增加，同时随着我国人民物质和文化生活水平的提高，国内旅游者人数也在不断增加，特别是上海作为全国最大的经济中心城市和我国的文化历史名城，每年要接待的国内外旅游者就更多，我们上海如何利用自己的优势来发展旅游业，这是大家都很关心的问题。为此，上海人民广播电台举办了《旅游经济专题讲座》，由陶永宽、杨时进、周明德、苏坤杰、顾永才、张敬梓、安明毅、陆剑初、郭春生、叶秋彬、杨琪婕和汪正元等同志（以讲座先后为序）撰稿，由陶永宽、陈炜、肖楚章、方庆华和王富昆等同志统稿、定稿。

《讲座》广播之后，受到旅游界和群众的普遍关心，有的索取稿子，有的要求摘录。为了满足这些同志的要求，由陶永宽、陈炜同志将《旅游经济专题讲座》稿略作修改，汇编成书出版。我们希望本书的出版，能对各省市发展旅游业有借鉴作用，对经济工作者也有参考价值。由于时间仓促，书中难免有不妥之处，恳请读者批评指正。

1987年10月

目 录

第 一 讲	为什么要发展旅游业.....	1
第 二 讲	旅游资源的开发和利用.....	7
第 三 讲	全面提高旅游服务质量.....	12
第 四 讲	发展交通,振兴旅游	22
第 五 讲	加强旅游饭店的建设.....	30
第 六 讲	发展具有中国特色的旅游商品.....	38
第 七 讲	办好旅游教育,培养旅游人才.....	46
第 八 讲	开拓国际旅游市场.....	52
第 九 讲	积极引导、稳步健康地发展国内旅游业.....	60
第 十 讲	上海和香港发展旅游业的比较思考.....	66
第十一讲	发展上海旅游业,为我国四化建设作出 更大贡献.....	72
附 录	上海旅游发展战略研讨会观点综述.....	78

第一讲 为什么要发展旅游业

一、什么是旅游

旅游,就是人们用一定的时间,花一定的金钱,通过旅行,到一个地方进行游览,从而获得物质和文化生活上满足的一种活动。旅游作为一种活动是包含着游览内容在内的各种目的的旅游。如观光旅游、文化旅游、娱乐旅游、健康旅游、艺术旅游、教育旅游、贸易旅游和考察旅游等等。所以,旅游也是一种涉及政治、经济、科学、艺术、文化、教育等方面的社会活动。因此,上海尽管没有名山大川,历史古迹也不多,但是旅游活动的余地还是相当大的。并且,也有开展观光、文化、娱乐、健康、艺术、教育、贸易、会议、考察等旅游的基本条件。就以观光旅游来说,市内自然风光虽然极少,但各种城市建筑物,绿地,马路,雕塑,商场,剧场和游乐中心等等,形成都市风光一大特色。比如大世界游乐中心就是一个很有吸引力的游览点,是外地来沪游客的主要娱乐活动地之一。大世界里一面面令人捧腹大笑的哈哈镜,一台台剧种各异的戏剧,一座座自娱自乐的戏曲歌唱擂台……,使成千上万人慕名而来,流连忘返。这里不仅吸引着众多的国内旅游者,也吸引了许多外国旅游者,国际友人虽然对我们的地方戏剧未必了然,但他们却可从中了解一些中国的乡土风俗和民间艺术。

二、什么是旅游业

旅游业是由旅游从业人员,以旅游资源和服务设施为条件,向旅游者提供各种服务性劳动而取得效益的一种经济部门。发

展旅游业,一方面要满足人们日益增长的物质和精神需求,另一方面要为国家为社会创造更多的财富。为此,在旅游经济中,必须以最少的活劳动、物化劳动和自然资源的占用和消耗,获得最大的经济效益和社会效益。旅游业是一种综合性的服务行业,它由许多服务行业组成。我们知道,旅游的主体是旅游者,而旅游者的旅游活动不仅是广泛的,而且是系统的。他们在外出旅游以前,必须首先要取得情报,选择旅游的目的地;确定目的地以后,还要解决交通问题;到达目的地,又要解决住宿、饮食、游览等许多问题;返回时,还要购买一些旅游纪念品。这在客观上就要求我们的出版、广播、交通、旅馆、饮食、文化娱乐、零售商业等许多行业,都要为旅游者从吃、住、行、游、买等各个方面提供服务。所以,旅游业是一种综合性的服务行业。从旅游业的构成来看,主要是由旅行社、饮食店、旅馆、交通客运部门、邮电通信部门、文化娱乐部门、零售商店等各个行业组成的。

三、发展旅游业的重要意义

发展旅游业具有以下几方面的重要意义:

1. 它能增加外汇收入和营业收入。近几年来,随着旅游业的发展,接待国外旅游者的人数不断增加,外汇收入也不断增加。1986年上海市接待外国人、华侨、港澳同胞、台湾同胞共65.93万人,其中外国人53.65万人,这占全国接待外国人总数的三分之一以上。1986年上海市旅游外汇收入达6.48亿元(外汇人民币),占全国旅游外汇收入总数的20%。最近几年,国内旅游业也有较大发展,1986年上海市经营国内旅游业务的旅行社有66家,组织出游人数达115万人次,比1984年增加84.3%;营业收入达3300多万元,比1984年增加两倍。

2. 它能增进同各国人民和全国人民之间的交往。国际旅

旅游业的发展,是对外开放的一个“窗口”。国际旅游业越发展,接待人数越多,交的朋友也就越多。这不仅可以加强我们同各国人民的相互了解和友谊,促进各种科学技术和文化的交流,而且还可以扩大社会主义中国的政治影响。发展国内旅游业,还可以在满足广大人民日益增长的物质和文化生活需要的同时,增强全国各地之间的经济合作和文化交流,促进社会主义物质文明和精神文明建设。

3. 它是振兴上海、服务全国的一条重要渠道。上海现在已经制定了《上海经济发展战略》、《上海文化发展战略》和《上海市城市总体规划》三个蓝图,要把上海建设成为开放型、多功能、产业结构合理、科学技术先进、具有高度文明的社会主义现代化城市,其中很重要的一个任务,就是要大力发展第三产业。而旅游业是第三产业的重要支柱,发展上海旅游业有利于改变过去单一发展工业生产基地的老路,走出一条发挥多功能中心城市作用的新路。所以,上海旅游业是上海整个经济、社会、文化发展战略中的一个重要组成部分,它将为振兴上海、为全国的现代化建设服务。

当前,旅游业的发展与经济、金融、信息、文化、科技、贸易等方面的发展有着密切关系。它们是相辅相成,互相带动,互相促进的。60年代以来,香港和新加坡在发展成为经济贸易中心和金融中心的同时,也发展成为旅游中心,每年要接待国际旅游者300多万人次,而旅游业的发展,又推动着香港和新加坡的现代化建设。可见,要把上海办成全国最大的贸易中心和金融中心,必然要吸引大量国内外商人来沪交易。而旅游业的发展,则能为国内外商人准备好比较完善的综合服务设施,促使上海发展成为一个万商云集、近悦远来的全国最大的贸易中心和金融中心。还有,旅游业是在科学、文化、技术进步的基础上发展起

来的,因此,它的发展又能使上海起到内外交流和传播先进技术和新文化的窗口作用,促使上海逐步成为全国最大的科技中心和文化中心。近几年来,上海与世界各国的经济联系和贸易往来以及科学、技术、文化交流越来越频繁,与我国其他省市的经济联系也越来越密切,这样信息也就显得更加重要。目前上海获得的信息流量占全国首位。而发展旅游业,就能较快地收集国外的经济、科技、文化等方面的情报,促使上海发展成为全国最大的信息中心。

上海是我国最大的经济中心,也是上海经济区的中心。上海市的自然旅游资源虽然不多,但上海经济区内的自然旅游资源却十分丰富,有全国最集中,连成一片的太湖、西湖、雁荡山、黄山、庐山等著名风景区。因此,上海可以利用口岸组织国外客源的优势和发挥重要交通枢纽的作用,利用旅游活动客观存在的内在联系,通过上海方便的水、陆、空交通,把经济区的旅游城镇以及城镇周围的旅游点联结起来,加强上海经济区内各省市的协作和联系,在经济区内形成一个多层次的旅游网络。这样,既振兴了上海经济,又带动了经济区内一大批地区的经济发展。同时,上海还可以充分利用有利的地理和经济条件,把上海的旅游业与全国名胜古迹旅游热点联成有机的旅游网络,为全国经济建设服务。

四、发展旅游业必须注意的几个问题

上海是一个国际化的大城市,在历史上曾经是太平洋西岸最大的经济贸易中心之一,有很高的知名度。当前世界经济的发展重心已逐渐移向亚太地区,国际旅游业的发展重心也在东移。因此,要不失时机地发展上海的旅游业,逐渐使上海成为全国最大的旅游中心之一。但是,在发展上海旅游业的进程中,我

们还必须注意以下几点：

1. 要坚持加快旅游体制的改革。我国的旅游体制，从总体上讲，是统一领导、分散经营的。这就必须有一个坚强统一的管理机构，加强对旅游业的领导，特别是要加强规划、政策，以及对总体业务的领导，协调各方面的关系，推动旅游业的发展。当前，在旅游体制问题上，突出表现在对旅游业缺乏宏观管理和对经营旅游业的企业限制过死这两个方面。因此，在发展旅游业的进程中，一要加强宏观管理，内容包括制定发展旅游业的指导思想和大政方针，战略发展决策和中长期发展规划、年度计划、旅游法规、投资政策、价格政策、税收政策等具体政策，也要制定对旅游企业的监督、检查和制裁等措施；二要微观搞活企业，要政企分开，简政放权，给旅游企业以更大的经营自主权，加强企业管理，激发企业的活力，提高经济效益和社会效益，以形成具有中国特色的旅游体制。另外，在坚定不移地实行开放政策，发展旅游业的同时，还要增强坚持四项基本原则的自觉性和坚定性，讲友谊，讲社会主义精神文明，坚决抵制资产阶级腐朽思想的侵蚀，使我国旅游业沿着社会主义的轨道前进。

2. 要有计划、按比例发展。近几年来，上海接待旅游者人数的增长速度较快，这与上海发展旅游业的起步较晚、基数较低有直接关系。因此，今后旅游业应从速度型向效益型发展，要注意速度、比例、效益三者的统一。社会主义国家实行的是以公有制为基础的计划经济，旅游业是我国国民经济的组成部分，它的发展速度也要和整个国民经济发展速度相适应，要和国家计划相衔接。同时，旅游业的发展也要考虑到各有关行业之间的发展是否均衡。前几年，由于上海旅馆建设没有及时跟上，影响了接待能力，以至1983年出现了严重的“卡脖子”现象。此后，旅馆建设增多了，但又在等级和布局方面失去了应有的控制，豪华型

的高级旅馆建设过多;而迫切需要解决的交通问题,又未及时加以注意。这些情况如果不及时妥善解决,很有可能又会出现新的“卡脖子”现象。因此,上海旅游业一定要有计划按比例地加以发展,旅游业的内部结构要合理,各行业内部的档次结构也要合理,不能一哄而起、盲目发展。

3. 要大力发展外扩内联。外扩就是要有计划地打入国际旅游市场,招徕更多的国际旅游者来沪。据统计,1986年来沪的65.93万国际旅游者中,来自日本的有23.19万,来自美国的有10.43万,港澳同胞11.1万,三者合计44.7万,占总数的三分之二以上。而西欧地区和东南亚地区来沪旅游观光的人数却很少。即使是那些日、美、港澳三个主要客源国家和地区的来客,也只占这些国家和地区外出旅游者总数中很小的比例,这说明上海开拓国际旅游市场的潜力是很大的。今后上海应继续巩固和扩大日、美、港澳市场,积极开拓西欧市场,不放松发展东南亚市场。要做到这点,关键是要为国际旅游者提供优质服务、制定合理价格,以及加强收集国外旅游信息,进行旅游宣传和客源组织工作。至于内联就是面向内地,面向全国,加强与外地旅游点的横向联合,要以上海经济区的江苏、浙江、安徽、江西等省为主要对象,加强协作和联合,并逐渐扩大到全国。

4. 要全面提高服务质量。对于服务质量来说不能狭义地理解为服务态度,应当理解为努力端正服务观念、完善服务设施、增加服务项目、提高服务技术、改进服务态度,最终形成一套良好的服务机制,全面提高服务质量。所以,一要具备综合性的旅游服务功能。交通、旅馆、饮食、文化娱乐、零售商业等各个行业所提供的服务必须配套,吃、住、行、游、买等各个环节要配合得当。二要有高质量的旅游服务水平。旅游者的消费需求是多方面的,除了要有高质量的服务设备外,还要有高质量的服务水平。三要

开展更为广泛的旅游服务,现代旅游是立体旅游,旅游者的兴趣爱好是多方面的。因此,旅游业要提供大量的具有知识性和娱乐性的服务,使旅游者增长知识,陶冶情操,获得精神享受。

(陶永宽)

第二讲 旅游资源的开发和利用

一、什么是旅游资源

一般说来,旅游资源是指经过合理的开发,能够招徕游客观光、度假和考察的吸引物。旅游资源历来被分为自然旅游资源和人文旅游资源两部分。自然旅游资源是指奇山、峡谷、森林、湖泊、海滨、名川、珍禽、异兽、田园,以至气温、日照、雨量等等自然形态、地质地理条件。人文旅游资源是指反映历史、社会、文化经济发展的遗址、遗迹、古建筑、古墓葬、艺术宝库、考古发现,以及名人、名著与传统文化、社会风情等等。

随着旅游实践的发展,经验丰富了人们的想象能力,人们对旅游资源概念与范畴有了进一步的认识。可以这样说,凡是在一定的条件下,能转化成适合旅游经营所需要的、具有吸引力的观赏点或服务功能的资源,都可以认为是旅游资源。因为,多样性和可变性是旅游资源的基本特征。在这个基础上,我们可以把资源区分为具有转化成观赏效能的景观资源和转化成服务功能的经营资源这样两个大类。其中景观资源除自然、人文旅游资源外,还应包括社会旅游资源,也就是民情风俗、社会风貌和一个国家、一个民族或地区的典型变革、建设成就等。强调这一部分,对于正在兴起的民俗旅游和多样化旅游是会很有益处的。而经营资源则包括智力、技术、工艺水平和各种功能性的物质与

精神的条件。

二、上海的旅游资源状况

上海旅游资源的现状又怎样呢？上海是我国最大的经济、文化中心城市，经济、文化、科学、艺术事业比较发达，知识密集度高；街宇建筑不落陈套，交通通讯及第三产业也有一定的基础；地理方位优越，又处于联结国内和国外两个扇面的结合部分。因此，它所拥有的旅游资源有其自身的特色。

对于这个问题，我们从以下六个方面作些说明。

1. 上海有百余年所陆续形成的城市格局、街宇房舍和公共性功能建筑群繁多。有人说，上海是一座万国建筑艺术博物馆，这并不夸张。它集中了欧洲、北美、东亚一些国家的建筑艺术，至今仍有不少保存得比较完好。在市区还有不少四落水平房和石库门里弄等具有上海地方特色的民居房宅群落，这同样是一项十分可贵的旅游资源。

2. 建国以来上海飞速发展的经济、社会、文化事业也是一种旅游资源。这一项资源由静与动两个部分构成。静，是指已经形成的、有相当水平的经济、社会、文化事业的现有基础；动，是指它们正在继续蓬勃发展的事物。上海旅游资源的主要优势即在于此。它既是上海过去能够在国内外享有一定声誉的缘故，也是上海今后能够开展各类专题旅游活动的魅力之所在。

3. 上海有长期以来形成的智力开发、工艺加工、综合配套能力，商业、交通、通讯、旅游等方面也有良好的服务传统。这些是旅游经营资源的主体，也是上海拥有的又一个明显的优势，也是上海旅游业发展中的一个重要潜力。

4. 上海有近百百年的人文资源，上海虽然也有唐、宋、元、明、清历代的文化史迹，但上海的近代、现代史迹更具风采。比如，

上海是中国共产党的诞生地,是中国工人运动的重要发源地,又是新文化运动的发祥地之一。上海还是中共中央长期活动过的地方。旧民主主义革命运动时期,曾有许多知名人士在上海长期活动留下了丰富的史迹。胡乔木同志曾经说过,中国的近代革命史、现代革命史博物馆应该建在上海。所以说,丰富的人文资源是上海旅游资源的又一个重要特点。

5. 上海的风俗民情与社会风貌,也是旅游资源中一个十分重要的部分。实践证明,旅游者在旅游生活中的一个重要内容,就是想了解异国他乡居民的民情风俗和生活方式。这类要求往往是通过与居民在街坊集市、公共场所、风味茶座,以及在交通、通讯、商业服务的接触中实现的。所以这种以动的情态为主的、社会规模的旅游资源,也是上海的一项很有个性、又有待于开发的旅游资源。

6. 上海也有一定特色的自然风光。诚然,上海市区及其郊区的那些景色,与桂林、九寨沟、张家界这些佳绝风光是不可比拟的。但是江河湖海天地广阔,内湖、海滨、岛屿都有各自的特色。只要我们能够很好的规划、开发,上海的自然风光和旅游环境一定会日臻完美起来。

对于上海这样一个在历史上、地理上和物质技术影响力上都占有特殊位置的中心城市来说,在考虑旅游资源时,既要重视本市六千一百平方公里的范围,也还要重视九百六十万平方公里的神州方圆。应该有这样一种观念:超越本市的地域,放眼神州,邻省及内地的每一项重要旅游资源的开发和新建,对于上海来说都意味着是其服务全国、发展自己的一种新的机会。把自己的命运与全国联系起来,这既是发展我国旅游业的一种需要,同时也确确实实是摆在我们面前的一个现实。那么,怎样才能使上海的旅游景观富有魅力和时代精神呢?

三、怎样开发和利用上海的旅游资源

对于这个问题,在指导思想上,我们应该站在上海城乡文化建设的高度来认识,要把它作为城市建设和文化发展的一个重要部分来统筹思考、统一规划。我们认为,旅游事业是城市经济和文化繁荣的一个标志,而城乡旅游点建设所体现的文化素质,正是这一标志的直观反映。旅游点的建设、旅游服务基础设施、旅游文化娱乐设施,体现了一定的科学、文化、艺术水平。因此,都具有文化载体的特征,在客观上起着文化交流的作用。

根据上海旅游资源的特点,要建设一个有上海特色的旅游文化环境,必须注意以下七点:

1. 要规划好城市市容总体的建设,它是旅游文化网络的平面结构。这主要是指街宇建筑、公共功能设施、居民住宅、工业建筑,以及空间,绿地等,它们有机地构成一个都市物质与文化的民俗风貌。这一总体建设的意义是:通过一批适应不同社会功能需要的特色公共设施,让人们了解这个城市的经济、文化、科学、艺术等方面的功能组合与水平;一组组布局合理、风格各异、绿化宜人、环境优美的街宇、民宅群以及工业建筑物体,给人以都市风光的整体美感;而城市居民的衣饰、言谈、举止,则能给人以社会生活方面的直观效果。如果把这三者综合起来,就能使人们对上海城市物质文化结构的鲜明个性有一个充分的认识。

2. 要有计划地进行动态的、具有上海特色的旅游项目的建设。这是上海旅游文化网络的主体,它反映了城市文化发展的动态。要从上海的实际出发,因时、因地制宜地、定期或不定期地举办各类文化艺术节、博览会、体育比赛、贸易展销会,以及各种国际会议。这类活动只要符合新奇、独特、高水准的要求,就都有可能吸引众多的国内外游客。但是,这些特色旅游项目的确定,都需要重视和加强事先的信息传播和宣传广告。这个“事

先”至少是提前一年半或两年。提前发布信息、分发相应的宣传资料，才能便于国内外的旅游商有时间进行必要的线路设计和推销。

3. 要有计划、有重点地建设好几条游览路线。我们知道，国内外游客进入上海必须先坐车观光，铁路、公路、街道、浦江等两旁的景观如何，是他们的第一印象。而第一印象又是十分重要的。1986年，虹桥路的改造成功，为我们提供了很好的范例。所以，城建规划应当考虑到这个需要，把城市建设与旅游观光的需求恰当地结合起来，有计划地建设几条游览线。每一条线都应从各自的实际条件出发，设置起不同特色的艺术建筑或文化走廊。

4. 要设计建造好具有上海标志性的艺术建筑。这种艺术建筑，应给人以一目了然和先声夺人的感染力，要能体现出上海的科技文化水平，和形象地反映出上海的个性，并有俯瞰上海市容的方便的服务设施。与此同时，除中心景观标志以外，也需考虑设计建设好四围门景性景观标志建筑，以便给来访者未入门便有 一种美的艺术感受。

5. 综合开发和组建好以现代史迹为主的旅游点，这是旅游文化网络的闪光点。由于上海史迹文化资源布点分散、空间狭小，因此就需要做好两方面的工作。一是通过改建、扩建和必要的新建，使一些史迹文化资源能够成为富有特点的、有较大容量的旅游景区。如以豫园为主体的旧城旅游区，近郊的龙漕风景区，筹建近代史革命博物馆等等。二是将分散的革命、文化史迹、名人旧址等，进行必要的修缮，按照一定的主题，形成为若干条可供观光，瞻仰的专题游览线。

6. 积极利用风味烹调资源，建设好有上海特色的美食街市。上海云集天下名厨，荟萃八大菜系，擅长中西名点，这是上海

饮食业的一大特色,因此,这就为“美食街市”的建立提供了很好的条件。在建设中,“美食街市”要与旅游点的建设互相协调。不同的“美食街”,可以有不同的风味,各有特色,以利于烹饪技术的创新发展,并能取得较好的经营效益。

7. 有计划地建设好郊县的旅游点,扩大市区旅游文化的辐射面,以提高上海城乡的文化层次,也利于本市与邻省旅游景区之间的衔接。郊区旅游点的建设,一要着眼于宏观的文化效益和社会效益;二要合理地发挥现有景色的作用,逐步连片,形成气候;三要适当注意度假设施的建设,为市民及外国驻沪人员提供必要的度假场所;四要有计划地利用海滨、岛屿或内河,建立一些新旅游景区,以节省农地。

总之,上海的旅游资源是很丰富的,并且有它自己的特色。只要我们在认识上一致,有计划、因地制宜地进行开发和利用,一个多姿多采的旅游文化环境的建成是可以预期的。那样,就必然会吸引更多的旅游者来上海观光、交流,促使上海的旅游经营变得更为活跃,更有成效,从而能更好地为上海的经济、文化繁荣,做出更多的贡献。

(杨时进)

第三讲 全面提高旅游服务质量

一、什么是全面提高旅游服务质量

一般人们在提到旅游业的服务质量问题时,总以为是指旅游业从业人员的服务态度。比如,当一位初次来华的外国游客,去购买机票时,售票工作人员爱理不理,在旅馆楼面上碰到的服务员也是说话缺乏礼貌、服务不热情,而为他服务的导游又是恣