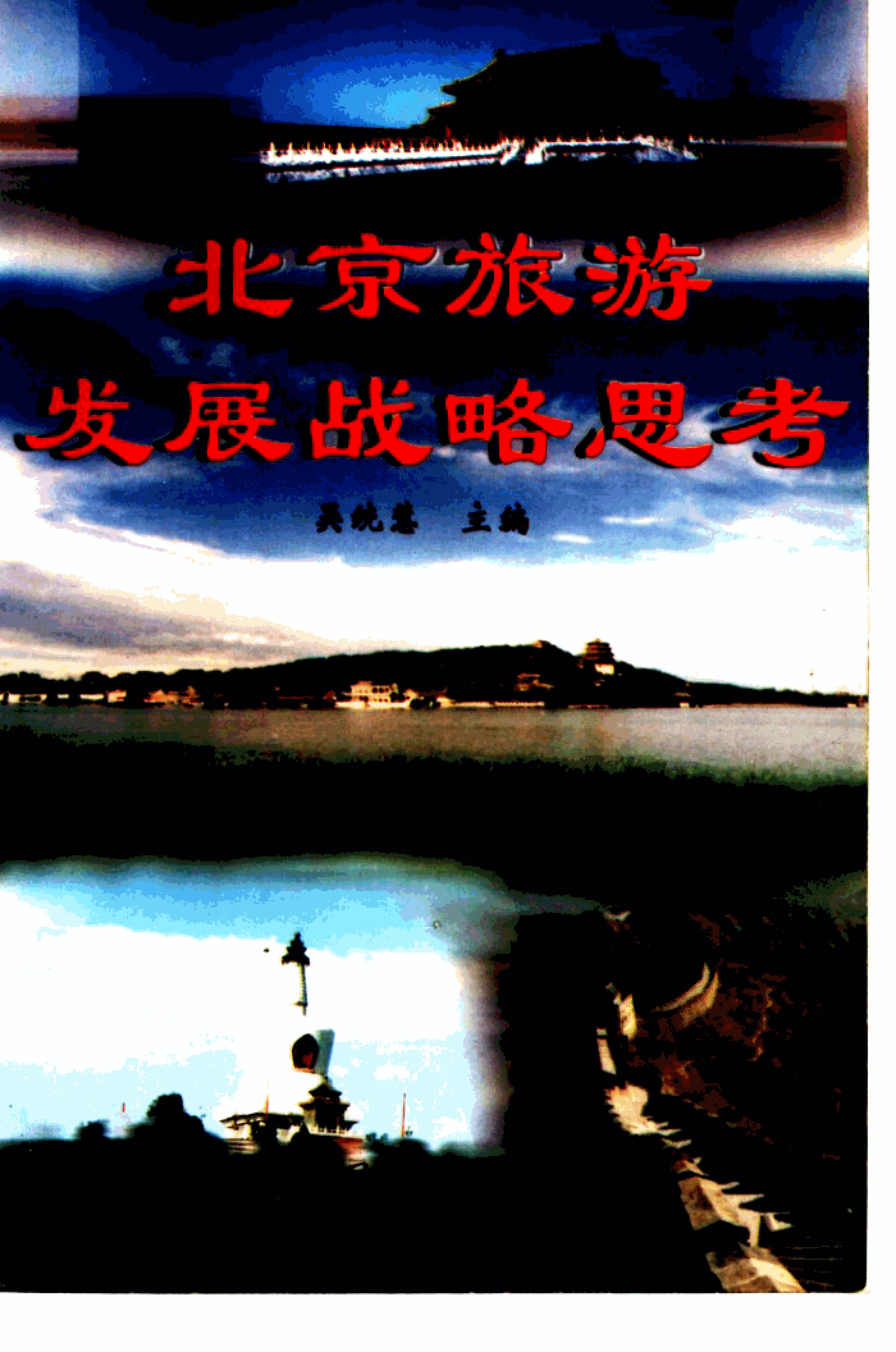




北京旅游

发展战略思考

吴统慧 主编

今年特别要大力发展第三产业和高新技术产业。旅游业要深化管理体制的改革,加强行业管理,组建旅游集团,实现规模经营和规模效益,广泛开展对外宣传和市场促销,大力开发旅游商品,努力提高综合接待能力和服务质量,使国际国内旅游业有新的突破,入境旅游人数、旅游外汇收入实现较大幅度的增长。

——摘自贾庆林市长在北京市第十一届人民代表大会第一次会议上的《政府工作报告》

目 录

正确认识基本国情 把北京旅游业全面推向 21 世纪	吴统慧(1)
实现两个转变 使北京旅游业再上新台阶	苗立胜(7)
高举邓小平理论伟大旗帜 发展有中国特色的社会主义旅游业	姜润山(14)
坚持社会主义初级阶段理论 促进北京旅游业健康稳步发展	刘毅(19)
提高产品质量 积极开拓北京国际旅游市场	温子吉(25)
北京市旅游涉外饭店经营的外部环境、现状和对策	
——对北京市旅游涉外饭店 1997 年前三季度经营状况的分析	李中根(35)
对北京市国际旅游业发展形势的研究及建议	吴统慧(45)
抓住机遇 开拓进取 大力发展京郊旅游业	吴统慧(58)
北京市旅游业产业规模初探	戴学锋(62)
励精图志 努力提高北京旅游业的增长速度	王维佳(76)
北京市旅游产品发展战略初探	吴统慧 谭良方(84)
大旅游带动区域旅游大发展	吴统慧(97)
努力将北京建成现代化的国际旅游城市	姜润山(101)
旅游体制改革探究	李明德(110)
把握市场机遇 发展国内旅游	李绘新(113)
对 1996 年国内旅游调查中游客意见的评述	李中根(126)
北京国际旅游业创收统计分析预测	戴学锋(133)

加强行业管理 规范旅游市场

——由北京旅游市场治理整顿引发的思考……方泽华(145)

北京市旅游业服务质量的现状与目标……王维佳整理(155)

发展观光农业 促进郊区繁荣……李明德(165)

对京港旅游合作前景的展望……吴统慧(171)

对发展北京市旅游购物品的思考……李明德 谭良方(178)

加强社会主义精神文明建设 加快北京旅游业

健康持续发展……吴统慧(183)

浅谈现代旅游业与文化……李明德 戴学锋(188)

开拓进取强化管理促进旅游企业经济效益提高

——从北京旅汽公司近两年走出低谷看如何提

高企业经济效益……王维佳(196)

关于向有组织接待旅游者发放《旅游服务标准》的建议

……戴学锋(202)

对实施北京旅游景点厕所建设三年规划的调查

……温子吉 邢树坤 康永莉(207)

参加第七届世界旅游博览会的几点想法……李明德(214)

北京市旅游事业管理局企业领导干部状况调查报告

……刘毅(218)

旅游纪念品大赛及颁奖后的思考……温子吉 康永莉(224)

正确认识基本国情 把北京旅游业全面推向 21 世纪

吴统慧

党的第十五次全国代表大会，是一次承先启后、继往开来的重要会议，大会强调我国还处在社会主义初级阶段，全党对这一基本国情要有统一认识和准确把握。这是党中央在改革开放近二十年来取得巨大成就的情况下仍然对中国国情保持清醒头脑的重要表现，具有极其重要的意义，体现了党中央的成熟与稳健。今后，我们办任何事情都要从这一基本国情出发，认清初级阶段的基本特征，坚决贯彻执行党在社会主义初级阶段的基本纲领。

正确认识我国国情是建设有中国特色社会主义的首要问题，是我们制定和执行正确路线和政策的基本根据。在民主革命时期，毛泽东同志就指出：“认清中国的国情，乃是认清一切革命问题的基本的根据。”毛泽东同志把马克思主义基本原理和中国革命的具体实践相结合，深刻地认识到我国处于半殖民地半封建社会这一基本国情，成功地进行了新民主主义革命。邓小平同志指出：“过去搞民主革命，要适合中国国情，走毛泽东同志开辟的农村包围城市的道路。现在搞建设，也要适合中国情况，走出一条中国式的现代化道路”。建国以来，我国的社会主义建设取得了伟大成就，特别是改革开放以来，中国的面貌发生了举世公认的巨大变化，但从根本上说，我国仍处在社会主义初级阶段。1992年初，邓小平同志在南方谈话中指出：“我们搞社会主义才几十年，还处在初级阶段。巩固和发展社会主义制度，还需要一个很长的历史阶段，需要我们几代人、十几代人，甚至几十代人坚持不懈地努力奋斗，决不能掉以轻

心”。邓小平同志关于社会主义初级阶段的论述,使我们对社会主义现代化建设的长期性、紧迫性、复杂性和艰巨性有了更加清醒的认识和思想准备。

认清中国国情,就要坚持社会主义初级阶段的基本路线,全面实施党的基本纲领。认清我国仍处于社会主义初级阶段,是我们解决许多重大问题的钥匙,由于目前我国仍处在初级阶段,生产力还比较落后,因此必须继续调整和完善所有制结构,认识到公有制的实现形式可以而且应当多样化,一切反映社会化生产规律的经营方式和组织形式都可以大胆利用。要努力寻找能够极大促进生产力发展的公有制实现形式。十五大提出的这一主张是一个重大创举,它发展、充实了邓小平理论,必将推动党的十一届三中全会以来的中国现代化进程中的又一次思想大解放。目前,改革已经进入了攻坚阶段,即所有制改革阶段。不把所有制问题解决好,对国有企业还是抱着纯而又纯、不能有任何其他所有制成分加入的框框不放,国有企业的改革就可能一事无成。十五大提出公有制形式的多样化和大胆利用多种经营方式和组织形式,正是基于对我国国情的深刻认识而提出的,我们一定要认真贯彻落实十五大提出的这一方针和政策,把北京的旅游业搞得更好,使旅游业更加持续健康地发展。

改革开放十几年来,我国的旅游业有了长足的进步,我国的旅游业已由接待人数甚少,旅游机构、旅游企业甚少,旅游创汇、旅游收入甚少的局面,发展到接待人数已跻身世界前六名,旅游创汇跻身前十名,旅游企业多方位、多层次发展,旅游接待设施和旅游服务水平有了很大提高的好时期。但是,必须承认,和发达的旅游国家相比,我国旅游业还有很大差距。

首先,我国的旅游产品类型仍处在旅游观光型阶段,还没有跨入旅游产品类型多样的发达阶段,会议旅游、商务旅游和休闲度假旅游虽然有了一些发展,但与世界旅游大国相比,还只是刚刚起步,所占比重仍然偏低。另外,到中国来的海外旅游者人数仅占世

界的 4.4%，中国的旅游创汇仅占世界旅游创汇的 2.48%，与中国这样一个大国身份仍不很相称。

其次，旅游者在中国的人均消费和人均停留天数，仍然较少。海外旅游者在中国的人均消费仅 839 美元，比香港的入境旅游者的人均花费 957 美元少了一百多美元。另外，人均停留天数也比较少，仅 6.4 天。北京的情况虽然略高于全国的水平，但与发达国家相比，还是有差距，海外旅游者在京人均花费刚刚超过 1000 美元，人均停留仅 5 天。从国内旅游的情况看，全国国内旅游者人均消费仅 250 多元（约合 30 美元），北京的国内旅游者的人均消费稍多一些（刚刚超过 500 元，约合 60 美元），但仍然很低。国内旅游者人均消费较低，是与中国仍处在社会主义初级阶段、人均收入不高、人均闲暇时间不长的基本国情相吻合的。

第三，各类旅游企业的规范化、标准化服务水平仍处在初级阶段，需要长期不懈地规范和整顿。目前，全国有各类旅游企业（包括涉外饭店、旅行社、旅游车船公司、旅游定点商店、旅游定点餐馆、旅游景点等）数以万计，北京市的各类旅游企业已超过 1300 家。应该说，这些企业为振兴我国和北京市的旅游业都作出了自己的贡献，没有它们的存在和发展，我国和北京市的旅游业不会如此辉煌。但是，一个不容忽视的问题是，这些旅游企业中的相当一部分，与发达国家的同类企业相比，在旅游服务的规范化、标准化方面还有较大差距，在这方面，说中国是初级阶段是非常恰当的。与此同时，旅游管理部门对旅游行业进行规范化的管理也处在初级阶段。因此而出现的问题是：旅游者对旅游企业的投诉层出不穷，一些旅游企业对旅游服务的基本规范缺乏应有的了解或者明明了解而拒不执行，使得一部分旅游者的利益受到不应有的侵害。

所有以上情况都说明，尽管我国和北京市的旅游业有了长足的进步和发展，旅游业的发展虽然在某些方面有一定的超前性，如部分旅游设施的现代化、高档化，旅游业的创汇能力和旅游从业人员人均创收能力较强，但由于我国处于社会主义初级阶段，是一个

经济仍不很发达的阶段，社会主义初级阶段的理论也必然适用于我国和北京市旅游业的实际状况。因此，我们应以十五大提出的社会主义初级阶段理论为指导，在深刻认识我国基本国情的基础上，清醒而冷静地认识我国和北京市旅游业的基本业情，在邓小平理论旗帜的指引下，把我国和北京市旅游业推向持续健康的发展阶段。

第一，逐步走出单一观光旅游类型的阶段，增加度假休闲型的旅游项目。观光型旅游是中国社会主义初级阶段现实的典型反映，为近十几年来中国旅游业的发展作出了突出的贡献，同时也是中国旅游业的一大特色。过去，我们所有的旅游企业和旅游单位都围绕着旅游观光来做工作，来创效益，今后，我们还要在这方面继续做好工作，使国内外游人到中国、到北京看到中国几千年的辉煌的古代文明，产生中国和中国人“了不起”的思想。但旅游业要有大的发展，光有观光型旅游是远远不够的，不能因为中国仍处在社会主义初级阶段，就不去努力发展观光型以外的旅游类型，事实恰恰相反，不努力发展度假休闲旅游、会议旅游、商务旅游、购物旅游，就不能发展社会主义初级阶段的经济，中国的社会主义初级阶段就不会有所前进和有所繁荣。要发展观光型以外的旅游类型，就要解放思想，转变观念，抓住机遇，拓展思路。再也不要停留在口头上嚷嚷政策不足、支持不多、投入不够，在行动上则缺少实实在在的措施的阶段了。要在旅游业本身资金不足、无力承担大型旅游项目的情况下，以各种形式吸引社会各方面参与旅游业的发展，要吸引和做好社会上一些大行业、大集团参与旅游业的工作。要按照江泽民总书记所指出的“要抓住机遇而不可丧失机遇，开拓进取而不可因循守旧”，打破部门封锁和地方保护主义及山头主义。

同时，还要认识到，虽然我国还处在社会主义初级阶段，人民的生活水平还处在较低的水准上，但作为我国的主要客源国却大都是发达国家，因此，作为初级阶段的中国，应该想方设法让海外旅游者口袋里的钱尽可能多地花在中国。要如此，一是必须尽量使他们在中国多呆些时日，为此，必须增加旅游吸引物；二是加大他们在华的

购物比重,努力改变海外旅游者旅游购物仅占旅游花费10—20%的局面,要努力设计出让海外旅游者喜爱的商品,价格不一定要高,但一定要使他们感到物有所值,而不要让他们有上当受骗的感觉。

第二,深化北京市旅游管理体制的改革,组建大型旅游企业集团。十五大以后,要深化旅游业的改革,把旅游管理机构的改革和旅游企业体制的改革进一步推向纵深。在政府的指导下,要对旅游业进行资产重组,利用股份制和股份合作制等各种形式,把社会上大量的闲散资金吸纳到旅游业,组成若干个大的旅游集团,上规模、上效益;有条件的企业还可以上市股票和发行债券,最终形成若干个跨地区、跨行业、跨所有制甚至跨国的旅游企业和旅游企业集团,带动整个旅游业上台阶。北京市政府拟将北京市旅游局局属三十多家企业与旅游局分离,实行政企公开;在政府的指导下,以资产为纽带组建北京旅游集团公司。新成立的北京旅游集团公司将实行现代企业制度,利用一切可以利用的经营方式和组织形式,在市场经济的海洋中搏击。可以相信,实现了政企分开的北京旅游集团公司将会盘活国有资产,用更加符合生产力状况的所有制形式,创造更好的社会效益和经济效益。

局直属企业与市旅游局实行政企分开后,新的北京市旅游管理机构,要加强全市的旅游行业宏观管理,强化政府管理职能,市旅游管理部门主要承担以下主要管理职能:(1)会同有关部门研究制定本市旅游业发展政策;起草有关旅游业的地方性法规、规章草案;制定本市旅游业发展的中长期规划和年度计划并组织实施。会同统计局负责全市旅游统计工作。(2)按照管理权限审批旅行社;组织旅游饭店的星级评定工作;审批旅游定点餐馆、商店、摄像公司及有关医疗咨询服务机构。(3)按照全市社会经济发展和旅游发展规划,与有关部门联合审批旅游设施的立项建设和旅游景区景点的开发建设工作。(4)组织以宣传北京和北京旅游业整体形象为主要目的的对外宣传促销活动和海内外旅游市场开发工作;组织全市性重大旅游活动和开展对外旅游业务交流;组织旅游项目和

产品的开发。(5)指导协调本市区县旅游业发展,组织实施本市郊区的便民旅游工程。(6)制定旅游行业服务规范,促进提高旅游服务质量,组织旅游业服务质量的检查和交流。管理海内外旅游者投诉,并督促、检查旅游企业的投诉受理工作。(7)会同有关部门联合整顿、治理、规范全市旅游市场,促进全市旅游市场健康、有序的发展。(8)会同有关部门协调旅游路线、旅游商品生产销售、旅游价格、旅游安全、旅游娱乐和旅游景区秩序工作。

第三,要集中精力一手抓管理、一手抓发展,同时搞好旅游业的物质文明和精神文明建设。要经过四至五年的努力,使北京成为全国旅游业的首善之区。国际旅游要保持每年5%以上的增长速度。到2000年接待海外旅游者259万人次,创汇28亿美元;国内旅游要保持每年7—9%以上的增长速度,到2000年接待国内旅游者0.93亿人次,创收549亿元人民币。北京旅游业要继续保持在全国旅游业中的龙头地位,并在全市社会经济发展中发挥更大的作用。

要加大行业管理的力度,促进旅游业更加规范和健康地发展。在社会主义初级阶段,政府管理部门和行业组织丝毫不能放松对行业进行严格管理。什么时候放弃了行业管理,放弃、放松了对市场的管理和整顿,什么时候就会给旅游业造成不良影响。因此旅游行政管理部门要时刻注意加强行业管理工作,把那些不顾接待服务质量、扰乱市场秩序、不符合经营条件的企业,坚决清除出旅游队伍。对违法、违规行为,发现一起,查处一起,绝不心慈手软,与社会各方面共同维护和改善旅游环境和旅游秩序。在旅游业发展的同时,要大力加强旅游业社会主义精神文明建设,努力培育一支高素质的有理想、有道德、有文化、有纪律的旅游职工队伍,这是旅游业发展的基础和保证。

总之,我们要高举邓小平理论的伟大旗帜,以社会主义初级阶段理论作指导,认清中国的基本国情,在以江泽民同志为核心的党中央领导下,努力工作,兢兢业业,把北京旅游业全面推向二十一世纪。

实现两个转变,使北京旅游业再上新台阶

苗立胜

一、改革开放以来北京旅游业的发展和存在的问题

随着我国政治经济形势的根本性转变,特别是1978年北京市旅游局成立以来,在市委市政府的领导下,北京旅游业取得了长足的发展。北京旅游业从外事接待型的事业,发展成为北京市的重要产业。1978年接待海外旅游者只有18.7万人次,到1996年接待海外旅游者已达219万人次。18年来来京的海外旅游者接待人数增长了近12倍,年平均增长率达14.6%。国际旅游创汇从1978年的0.59亿美元,增长到1996年的22.5亿美元。18年增长了近50倍,年平均增长率高达24%。

与此同时,北京的国内旅游业也从无到有,并且达到了相当的规模。1996年北京接待国内旅游者达7683万人次,全市国内旅游收入达359亿美元。北京的国内旅游无论从规模上还是从总体效益上,均已超过了北京的国际旅游业。

1978年北京市只有涉外饭店客房3858间,到1996年已拥有涉外饭店客房61170间,18年增长了近16倍,年平均增长率达16.6%。北京的旅游景点也从改革开放初期的二、三十家增长到1996年的250余家。其它旅游设施,如公寓、旅游娱乐设施(卡拉OK厅、歌舞厅等)、旅游汽车公司、旅游定点商店、旅游定点餐馆等更是从无到有,发生了根本变化。

到1995年,北京市的国际旅游创汇已相当于北京外贸出口的85%;旅游业总产出额占北京社会总产出额的12%,占第三产业

总产出额的 30%；旅游就业人数占第三产业就业人数总额的 15%。毫无疑问，北京的旅游业已经成为北京市的重要产业，成为第三产业中的支柱产业。

自从 1986 年北京市旅游事业管理局成立以来，对全市旅游业实行业管理，先后对饭店、旅游商店和旅游餐馆采取了定点的管理办法，对旅行社实施了质量保证金制度，对导游员、厨师等旅游从业人员采取了持证上岗制度等，并常年派出监查人员深入各旅游企业进行监查，同时加强市场促销，加强规划建设，加强法制建设，加强行业管理，加强区域联合，所有这些对北京旅游业的总体水平的提高起到了重要的作用，使北京旅游业已经接近国际发达旅游城市的水平。

近二十年来北京的旅游业虽然取得了飞速的发展，而且就旅游业本身来讲早就实现了翻两番的任务，但是我们不能不看到，北京旅游业中也存在着若干问题，阻碍着北京旅游业健康稳定的发展。

北京国际旅游业虽然到 1996 年接待海外旅游者已达 219 万人次，但是国际旅游的增长速度却在逐渐放慢，甚至有停滞不前的倾向。1994 年北京接待国际旅游者增长仅为 0.1%，1995 年为 1.92%，至 1996 年虽经艰苦努力，增长仍只有 5.8%；旅游创汇 1996 年增长仅为 3%，远远低于国际旅游业年增长 10% 的水平。这说明北京的国际旅游业缺乏新的增长点，要达到市政府提出的年增长 5% 以上的目标难度很大。

国内旅游处于低档次，粗放经营阶段。无论是接待国内旅游者的景点，还是旅行社、社会旅馆等，档次都比较低，管理混乱，造成大量旅游者投诉。

二、对当前北京市旅游业中这些问题的认识

面对旅游业中的一系列问题，分析其深刻的根源，除旅游业受到政治经济大环境和城市发展、社会环境、自然生态等或多或少的

制约外,其关键是北京旅游业尚没有真正实现十四届五中全会提出的两个转变,即:经济体制从传统的计划经济向社会主义市场经济的转变;经济增长方式从粗放型经营向集约型经营的转变,从而促进旅游经济持续、快速、健康的发展和全面进步。党的十五大又对我国已经卓有成效的改革事业作出了重要的战略部署,特别是对公有制可以有多种实现形式的重大理论突破,和对现代企业制度及实现方式的精辟论述,将成为我市旅游业最终实现两个根本转变的强大理论武器。

(一)实现从计划经济向市场经济的转变

旅游业作为我国改革开放的前沿阵地,在计划经济向市场经济的转变过程中,曾走在改革开放的前沿。但是当前北京旅游业却远远没有完全实现向市场经济的转变。

1. 在旅游企业和旅游设施的建设上,要转变到真正以市场为导向上来。北京涉外高档饭店的建设,与海外旅游者人数的增长很不成比例,大大高于海外旅游者人数的增长,造成北京饭店业总体效益的下降。1995年饭店的出租率只有67%,1996年下降至63%,比1995年减低3个百分点,已经降至保本的边缘。

北京的旅行社数量也大大超过市场的需要,1995年在北京注册的旅行社达348家。由于旅行社过多,使旅行社总体效益下降,亏损面增加。

北京市这些年景点的建设,也是如此,由于不顾市场的需要,缺乏切实可行的可行性分析,盲目上大项目,结果旅游者对这些新建的景点不感兴趣,造成极大的浪费。

所有这些都是没有按市场规律办事的结果。因此,无论是饭店还是旅行社、旅游景点等旅游企业旅游设施的建设,都应以市场为导向,根据市场的需要发展,制定发展计划,杜绝一窝风,一哄而起,只有这样才能在市场经济中生存发展。

2. 旅游业的管理手段,必须转变为用法律手段管理市场经济上来。前些年我们对旅游业的管理,所用的方式,如定点、检查等

等,大都是计划经济的那一套;缺乏的是市场经济中政府所应该使用的法律手段。这些年,山东省、海南省、河北省等地已经开始了旅游立法。如河南省 1996 年由省人大通过了《河南省旅游管理条例》,辽宁省 1996 年颁布了《辽宁省人民政府关于加快旅游业发展的决定》等等。相比之下,由于没有法律依据,管理手段不硬,北京的旅游业行业管理却还停留在原来行政管理的较低层次上,不能适应市场经济发展的需要,很多旅游业中的问题(如导游拿回扣的问题等)得不到根本解决。

3. 旅游管理的工作重心,要转变到政府职能上来。由于历史原因,市旅游局一方面要管理很多直属企业;同时又作为对北京旅游业进行行业管理的政府部门,行使政府的职能。旅游局作为对北京市旅游业市场进行行业管理的政府部门,应该将管理的重心调整到对旅游市场的开拓与管理上来。政企分开,组建以资产为纽带的现代企业集团,政府不再直接管理经营企业。政府主管部门只有这样才能公正地面对企业。

4. 以市场为导向,加速国内旅游的发展和加大其管理力度。当 90 年代北京的国内旅游业飞速发展,已经超过国际旅游业时,作为行业管理部门却反应迟钝,忽视了对国内旅游业的研究。事实上,1996 年北京接待海外旅游者 219 万人次,国际旅游收入为 22.5 亿美元;同期北京接待国内旅游者 7683 万人次,国内旅游收入达 359 亿元。因此无论是在规模上还是在效益上,北京的国内旅游业都超过了国内旅游业。按照市场的变化,北京旅游业的管理重心,应该从以国际旅游为主转变到国际国内并举上来。

5. 要从计划经济生产型向市场经济销售型转变。北京旅游业作为世界旅游业中的一员,要想在这个市场中有所发展就必需增加对外宣传的力度,改变重生产轻销售的状况。这些年我们的对外宣传促销重视不够。就拿对外宣传促销费来讲,每年仅有 300 万元左右,根本谈不上真正市场意义上的促销;而用于饭店和景点的投资,每年却都在亿元以上。相比之下新加坡虽然只有 300 万人口,

但一年的旅游促销宣传费就有 7700 多万美元,韩国 1993 年的宣传促销费达 4093 万美元,菲律宾为 8000 万美元。因此这些国家的旅游业常盛不衰。我们也必需加大宣传促销的投入。

(二)北京旅游业的增长方式应该实现从粗放经营向集约经营的转变

1. 旅游业的增长方式,必须从高投入高产出转到向市场要效益,向服务要效益,向管理要效益、向科技要效益,向文化要效益上来。80 年代末 90 年代初北京的国际旅游业曾经保持两位数的增长,但是 90 年代中期,却开始徘徊不前,甚至有停滞倾向。应该看到,前些年北京旅游业高速增长,是以高投入为代价的(当时,仅北京旅游饭店业每年就有几十亿美元的投入)。现代经济学告诉我们,依靠高投入的增长,最后必然要受到边际效益递减和边际成本递增规律的作用,增长速度必然会慢下来,最终甚至停滞不前。北京旅游业要保持稳定的增长,必须不断寻找新的增长点。目前我们应注意调整产品结构,增加旅游的文化内涵,更多地丰富旅游生活内容。前些年,北京的老舍茶馆、前门饭店的梨园剧场以及北京的胡同旅游等都是极好的旅游项目,我们应该在此基础上增加新的更富有文化内涵的生动活泼的旅游项目。旅行社的经营,也要向使用科学的经营手段,实现网络化,建立旅行社之间的代理制的方向发展。其他旅游企业也要实现科学化、信息化管理,从而提高经济效益。

2. 对北京旅游业的管理范围要转变到大旅游的观念上来。旅游业作为一个综合性的产业,要满足旅游者吃、住、行、游、购、娱六大方面的需求,因此对旅游业的管理也必须是全方位的。为此,我们必须站得更高,要在市委市政府的领导下,站在全市的角度来看待北京的旅游业。当前,北京的大环境还不能适应北京作为国际旅游城市的需要,道路拥挤,空气污染,大型商店等旅游者经常出入的场所缺少必要的国际用语标牌,造成国际旅游者活动很不方便,等等。北京要想成为现代化的国际旅游城市,就必须解决这些问题。北京要成为现代化的旅游城市,在更深的层次上,我们必须提

高北京市民的整体文化修养。一方面是文化知识的提高,如外语水平的普遍提高,在韩国、日本等国家,青年一代普遍都能用英语交流,这样国际旅游者就非常方便;另一方面是文明修养的提高,如言谈举止、公共卫生意识等方面。要解决这一系列的问题,就必须在市委市政府的领导下,树立大旅游的意识,协调各有关部门,共同努力。

3. 北京旅游业的管理目标要转变到提高总体服务水平,提高经济效益上来。旅游业作为一个服务性的行业,它的效益在很大程度上依赖服务的好坏。但目前,北京旅游业的服务水平参差不齐,一些高档饭店的服务水平基本已达到国际水平,但是广大低档次的饭店、景点、旅游商店以及其他旅游服务单位的服务水平,却不能满足北京旅游业发展需要,致使旅游者投诉量常年不减,严重阻碍着旅游业的稳定发展。为此,我们必须加强服务技能和职业道德的培训,提高北京旅游业的总体接待服务水平,提高经济效益。

(三)北京旅游企业实现从旧的传统的企业体制,向现代企业制度的转变

1. 旅游企业必须真正向现代企业制度转变。作为改革开放的前沿阵地,北京旅游企业从 80 年代初就在我国率先建立了第一家合资饭店建国饭店,这对我国旅游企业向现代企业制度的过渡起到了非常积极的作用。但是,北京旅游企业目前还远远没有完成现代企业制度的转变,在某些方面甚至还落后于兄弟省市。比如,对旅行社的运行体制,现在还停留在原有体制上。这些年北京的旅行社效益一直处于亏损边缘与此不无关系。而上海、浙江等省市,旅行社则有股份制、股份合作制,合资旅行社和独资旅行社等多种形式。因此,北京旅游业整体要再上一个台阶,各个旅游企业就必须实现向现代企业制度的转变,以使北京旅游业充满活力。

2. 必须想方设法搞活国有企业,盘活国有企业的资产,实现国有资产的稳定增长。目前,北京旅游企业的效益总的来讲是好的,但也有部分旅游企业的效益不尽如人意,其中有一些国有企业

的效益也不很理想。为了尽快将国有资产盘活,对这些企业实现资产重组是非常重要的方面之一。对经营不好的国有企业,可实行股份制、股份合作制等多种形式,从而将经营困难的国有企业中的资产盘活,投向其他效益好的领域。同时,实行股份制、股份合作制等形式后,将企业的效益与企业职工的所得捆绑在一起,激发企业的活力;使之走出低谷,从而提高北京旅游业整体的经济效益。

3. 旅游业作为“天然”的市场经济,旅游企业的资金必须按照资金本身的规律运行,因此必须减少政府对企业资金的不必要的直接干预。目前,北京有些旅游企业的效益不好,其中很重要的原因之一,就是资金的投向不对。比如,对大型人造景观的投资,在旅游相对落后地区对饭店等旅游设施的投资等等。而这些投资大部分都是区县和其他国有部门投的。要明确搞市场经济,政府不一定要直接投资,直接管理企业资金的运行。政府应该由直接向企业投资,转向旅游促销、改善旅游大环境等方面的投资上来,从而使政府的投入达到最佳的效益。

总之,北京旅游业当前存在问题的深层次原因,是没有真正实现两个根本转变,只要我们下大力气,高举邓小平理论的旗帜,认清社会主义初级阶段的主要特征,实事求是,解放思想,转变观念,真正树立社会主义市场经济的观念,同时用体制、政策、法规来强化这种观念,用不断实践,勇于探索来深化这种观念,并以此来指导我们对旅游业的管理,北京的旅游业将是大有前途的。