



浙江60年研究系列
ZHEJIANG 60 NIAN YANJIU XILE



变迁·创新·转型

——浙江旅行社业发展60年

BIANQIAN CHUANGXIN ZHUANXING

ZHEJIANG LÜXINGSHE FAZHAN 60 NIAN

赵金勇 郭鲁芳 等著



浙江出版联合集团
ZHEJIANG PUBLISHING UNITED GROUP



浙江人民出版社
ZHEJIANG PEOPLE'S PUBLISHING HOUSE



浙江60年研究系列
ZHEJIANG 60 NIAN YANJIU XILE



变迁·创新·转型

——浙江旅行社业发展60年

BIANQIAN CHUANGXIN ZHUANXING
ZHEJIANG LÜXINGSHE FAZHAN 60 NIAN

赵金勇 郭鲁芳 等著



浙江出版联合集团
ZHEJIANG PUBLISHING UNITED GROUP



浙江人民出版社
ZHEJIANG PEOPLE'S PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

变迁·创新·转型：浙江旅行社业发展 60 年 / 赵金勇, 郭鲁芳等著. —杭州: 浙江人民出版社, 2009.9

ISBN 978-7-213-04147-1

I. 变… II. ①赵…②郭… III. 旅行社-经济发展-研究-浙江省-1949~2009 IV. F592.755

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 169218 号

书 名	变迁·创新·转型 ——浙江旅行社业发展 60 年
作 者	赵金勇 郭鲁芳 等著
出版发行	浙江人民出版社 杭州市体育场路347号 市场部电话:(0571)85061682 85176516
集团网址	浙江出版联合集团 http://www.zjcb.com
责任编辑	金 纪
责任校对	叶 宇
封面设计	罗信文
电脑制版	杭州兴邦电子印务有限公司
印 刷	浙江新华数码印务有限公司
开 本	710×1000毫米 1/16
印 张	12.5
字 数	20.9万
插 页	2
版 次	2009年9月第1版·第1次印刷
书 号	ISBN 978-7-213-04147-1
定 价	26.00元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与市场部联系调换。

前 言

浙江的发展是全国发展的一个缩影,是改革开放伟大历史进程的一个缩影。改革开放以来,浙江经济社会发展表现出强劲的发展势头,成为我国发展最快、最好的省份之一。党的十七大以来,在党中央的正确领导下,浙江省委、省政府进一步开创了浙江改革开放和现代化建设的新局面,有效地促进了浙江的科学发展与和谐发展。从人均 GDP 看,经过改革开放后 18 年的发展,浙江于 1996 年跨过了人均 GDP 1000 美元的门槛(1149 美元);7 年后,于 2003 年突破 2000 美元;之后仅用两年的时间,在 2005 年实现了 3000 美元的跨越(3382 美元);2008 年浙江的人均 GDP 为 6078 美元,已经达到上中等收入国家和地区的平均水平,标志着浙江经济进入了一个新的发展阶段。

浙江经济的平稳快速增长为旅游业的发展提供了强大的物质基础和动力保障。近几年,全省各级党委、政府把发展旅游经济放到更加突出的位置,按照“发展大旅游,开拓大市场,形成大产业”的要求,加大工作力度,大力推进旅游经济强省建设,旅游事业取得了重大进展,旅游经济呈现出快速健康发展的良好态势。一是旅游经济实力大幅提升。从 2004 年到 2008 年,全省旅游总收入增加了 1129 亿元,增长 100.7%,5 年中主要指标翻了一番多。随着旅游经济实力的提升,我省旅游在全国的地位更加突出。2008 年,全省旅游总收入超过了 2200 亿元,居全国第 3 位,其中旅游外汇收入居全国第 5 位,国内旅游收入居全国第 2 位。旅游业已经成为我省新的经济增长点和国民经济重要的支柱产业。二是旅游基础设施日臻完善。全省各地以城市为核心,加大旅游项目建设力度,加快交通、景区、酒店、城市公共标识等建设,累计投入 900 多亿元,建成了一大批上规模、上档次的旅游项目,旅游基础设施逐步完善。三是旅游产业结构不断优化。全省各地突出发展文化旅游、休闲旅游、商贸旅游、生态旅游、海洋旅游、红色旅游,形成了六大旅游品牌。新型旅游业态迅速兴起,涌现了工业旅游、乡村旅游、城市旅游、会展旅游等旅游新业态,旅游发展领域不断拓展,旅游产业结构在发展中不断调整优化。四是旅游带动作用明显增强。旅游业发展直接带动现代服务业加快发展,同时还推动了农业、工业

等相关产业的发展。旅游业对国民经济增长的贡献不断提高,2008 年全省旅游业增加值占全省 GDP 的 5%,旅游总收入相当于 GDP 的 10.5%,高于全国平均水平 6.7 个百分点。旅游外汇收入占全省服务贸易出口额的 43.5%,旅游就业占全社会就业的 6.5% 以上。旅游业的快速发展,促进了我省城市和新农村建设,有效改善了投资环境,丰富了群众文化生活,推动了社会文明进步。

改革开放 30 余年来,世界国民生产总值年均增长速度为 3%,中国为 9%,而浙江省为 13%。如果说这 30 年世界向前走了一大步,那么中国则走了三大步,而浙江省向前跨越了四大步。由一个资源、地域小省发展为全国有影响的旅游大省,由农业为主的经济小省发展为工业为主的经济大省,由国家投入最低的落后省份跃为各项指标全面居于前列的省份,“浙江现象”引人瞩目,“浙江现象”产生的原因值得深究。解读“浙江现象”既是近年全国理论界的一个研究热点,更成了浙江理论界的一项重要任务。这也是《变迁·创新·转型——浙江旅行社业发展 60 年》一书编著的主要目的之一,就是探究“浙江现象”中的“旅游”要义。

之所以选择旅行社业作为研究对象,一方面是由于旅游产业本身概念的模糊性及其范围的不确定性,旅游学界对此尚未形成统一的认识;另一方面,旅行社业是最具典型意义的旅游产业,在旅游产业链中扮演着重要的角色,是旅游业发展中最活跃、最积极、最核心的因素。旅行社是最重要的旅游服务供应商,一头连着境内外旅游市场,一头连着宾馆饭店、景区景点、购物场所、休闲娱乐场所,在招徕旅客、组织产业要素、带动相关产业发展等方面具有不可替代的重要作用。如果把旅游业比作一条珠链,那么“吃、住、行、游、购、娱”等产业要素就是这条珠链上的珠子,而旅行社则是串珠成链的红线。从这个意义上说,旅行社是旅游业发展的核心和关键。一个区域旅行社业发展水平在一定程度上就代表了其旅游业发展的水平,决定了该区域旅游相关行业的发展水平。因此,以旅行社业为研究对象,探索新中国成立 60 年来浙江省旅游业发展的一般规律是有理论依据和科学道理的。

在我国改革开放政策的推动下,在科学发展观的引领下,在世界旅游业繁荣发展的背景下,浙江旅行社业从 20 世纪 40 年代末至今经历了 60 年的风雨历程。由当时的寥寥几家旅行社发展到今天的 1300 多家,由改革开放初期接待国际、国内游客几万人次到如今每年接待百万人次的入境游客及上千万人次的国内游客,60 年来,浙江旅行社业发生了翻天覆地的变化。截至 2008 年底,浙江省共有 1397 家旅行社,实现旅游总收入 2250 亿元,其中接待入境游客达 539.7 万人次,比上年增长 5.6%,实现入境旅游外汇收入 30.24 亿美元,

比上年增长 11.7%；国内游客突破两亿人次，达 2.09 亿人次，比上年增长 10.0%，实现国内旅游收入 2040 亿元，比上年增长 12.0%。可以说，浙江旅行社业不仅有量的增长，更实现了质的飞跃。

旅行社是旅游业的龙头，是联结旅游主、客体的媒介。本书通过对旅游业中最具代表性的行业——旅行社业的回顾与研究，全面总结 60 年来浙江旅行社业的变迁、发展与创新，展示了新中国成立以来浙江旅游业与旅行社业的成就。本书由四个部分构成。第一部分是回顾篇，主要内容包括旅行社产生的历史背景与社会经济条件分析；浙江旅行社行业发展进程与变迁模式。第二部分是发展篇，主要内容包括浙江旅行社业发展的现实基础及其运行特征分析；浙江旅行社行业市场演变与趋势、人力资源现状与管理对策、经营管理现状与策略研究以及浙江省各地区旅行社业发展评价。第三部分是创新篇，主要内容包括浙江与江苏两省旅行社业竞争力的比较、浙江省旅行社连锁经营策略探讨；人力资本与浙江旅行社产业素质提升研究以及旅行社与事件旅游的互动发展研究。第四部分是专题篇，主要对旅行社业的市场主体——旅行社企业的成功经验进行总结和提炼，内容包括浙江中国旅行社、浙江中国青年旅行社和浙江新世界国际旅行社等经营特点和成功经验的分析与总结。此外，本书还具有如下三个显著特点：

一是史论结合。“史”是研究过去，“论”是探讨现在与未来。以史为鉴，可以更好地把握现在与未来。史论结合才能全过程地认识与理解浙江旅行社业 60 年发展的内在规律。

二是理论与实践并重。理论是实践的先导，实践是检验理论的唯一标准。书中运用了大量经济学、管理学等学科的经典理论（如竞争力理论、连锁经营理论、人力资本理论等）来研究浙江省旅行社业发展的实际情况。

三是省内外比较。他山之石可以攻玉。在分析浙江省旅行社业的运营状况中，始终将其与国内旅行社业发展较好的省市（如江苏省、广东省及上海市）进行对比分析，这样有利于把握浙江省旅行社业发展的优势与劣势，认清浙江省旅行社业在全国旅游业中的地位。

2009 年 6 月 12 日，浙江省哲学、社会科学规划领导小组发出“关于公布‘纪念新中国成立 60 周年’预立项课题的通知”（浙社科规〔2009〕6 号），确定了本课题预立项。本课题研究的组织方式，采取课题组统一收集资料和组织相关案例调查，集体讨论与合作研究，集中统稿，课题负责人修改定稿的办法。本著作是浙江社科规划课题（浙江文化研究工程成果之八）《奠基·创新·转型——浙江旅行社业 60 年回顾与前瞻》的最终研究成果，主笔人是浙江省旅

游管理中青年学科带头人、浙江工商大学旅游与城市管理学院教授郭鲁芳博士和浙江省旅游局赵金勇局长。在编著本书的前期访谈调查、问卷调查和资料征集中,得到了浙江省旅游局、浙江省旅行社行业协会、杭州市旅游委员会相关领导及相关旅行社企业管理者的大力支持,省旅游局叶建国副局长、办公室杨建武主任、张雄文副主任,行业管理处章垠副处长、林仁状经济师亲自参与了书稿的组织、调研工作,提出了许多宝贵的意见。浙江工商大学的吴儒练、蒋微芳、孙春华、方竞敏以及浙江育英职业技术学院的章卓尔参与了书稿的资料收集、编撰和校对工作。在本书的写作过程中,参考、引用了大量的国内外有关专家、学者的研究成果,编撰者在此对他们表示衷心的感谢!

由于时间和知识有限,本书难免存在错误、疏漏和不足之处,恳请广大业内人士批评指正。

作 者

2009 年 8 月 31 日

“浙江文化研究工程成果文库”总序

邵亦平

有人将文化比作一条来自老祖先而又流向未来的河,这是说文化的传统,通过纵向传承和横向传递,生生不息地影响和引领着人们的生存与发展;有人说文化是人类的思想、智慧、信仰、情感和生活的载体、方式和方法,这是将文化作为人们代代相传的生活方式的整体。我们说,文化为群体生活提供规范、方式与环境,文化通过传承为社会进步发挥基础作用,文化会促进或制约经济乃至整个社会的发展。文化的力量,已经深深熔铸在民族的生命力、创造力和凝聚力之中。

在人类文化演化的进程中,各种文化都在其内部生成众多的元素、层次与类型,由此决定了文化的多样性与复杂性。

中国文化的博大精深,来源于其内部生成的多姿多彩;中国文化的历久弥新,取决于其变迁过程中各种元素、层次、类型在内容和结构上通过碰撞、解构、融合而产生的革故鼎新的强大动力。

中国土地广袤、疆域辽阔,不同区域间因自然环境、经济环境、社会环境等诸多方面的差异,建构了不同的区域文化。区域文化如同百川归海,共同汇聚成中国文化的大传统,这种大传统如同春风化雨,渗透于各种区域文化之中。在这个过程中,区域文化如同清溪山泉潺潺不息,在中国文化的共同价值取向,以自己的独特个性支撑着、引领着本地经济社会的发展。

从区域文化入手,对一地文化的历史与现状展开全面、系统、扎实、有序的研究,一方面可以借此梳理和弘扬当地的历史传统和文化资源,繁荣和丰富当代的先进文化建设活动,规划和指导未来的文化发展蓝图,增强文化软实力,为全面建设小康社会、加快推进社会主义现代化提供思想保证、精神动力、智力支持和舆论力量;另一方面,这也是深入了解中国文化、研究中国文化、发展

中国文化、创新中国文化的重要途径之一。如今,区域文化研究日益受到各地重视,成为我国文化研究走向深入的一个重要标志。我们今天实施浙江文化研究工程,其目的和意义也在于此。

千百年来,浙江人民积淀和传承了一个底蕴深厚的文化传统。这种文化传统的独特性,正在于它令人惊叹的富于创造力的智慧和力量。

浙江文化中富于创造力的基因,早早地出现在其历史的源头。在浙江新石器时代最为著名的跨湖桥、河姆渡、马家浜和良渚的考古文化中,浙江先民们都以不同凡响的作为,在中华民族的文明之源留下了创造和进步的印记。

浙江人民在与时俱进的历史轨迹上一路走来,秉承富于创造力的文化传统,这深深地融汇在一代代浙江人民的血液中,体现在浙江人民的行为上,也在浙江历史上众多杰出人物身上得到充分展示。从大禹的因势利导、敬业治水,到勾践的卧薪尝胆、励精图治;从钱氏的保境安民、纳土归宋,到胡则的为官一任、造福一方;从岳飞、于谦的精忠报国、清白一生,到方孝孺、张苍水的刚正不阿、慷慨就义;从沈括的博学多识、精研深究,到竺可桢的科学救国、求是一生;无论是陈亮、叶适的经世致用,还是黄宗羲的工商皆本;无论是王充、王阳明的批判、自觉,还是龚自珍、蔡元培的开明、开放,等等,都展示了浙江深厚的文化底蕴,凝聚了浙江人民求真务实的创造精神。

代代相传的文化创造的作为和精神,从观念、态度、行为方式和价值取向上,孕育、形成和发展了渊源有自的浙江地域文化传统和与时俱进的浙江文化精神,她滋养着浙江的生命力、催生着浙江的凝聚力、激发着浙江的创造力、培植着浙江的竞争力,激励着浙江人民永不自满、永不停息,在各个不同的历史时期不断地超越自我、创业奋进。

悠久深厚、意韵丰富的浙江文化传统,是历史赐予我们的宝贵财富,也是我们开拓未来的丰富资源和不竭动力。党的十六大以来推进浙江新发展的实践,使我们越来越深刻地认识到,与国家实施改革开放大政方针相伴随的浙江经济社会持续快速健康发展的深层原因,就在于浙江深厚的文化底蕴和文化传统与当今时代精神的有机结合,就在于发展先进生产力与发展先进文化的有机结合。今后一个时期浙江能否在全面建设小康社会、加快社会主义现代化建设进程中继续走在前列,很大程度上取决于我们对文化力量的深刻认识、对发展先进文化的高度自觉和对加快建设文化大省的工作力度。我们应该看到,文化的力量最终可以转化为物质的力量,文化的软实力最终可以转化为经济的硬实力。文化要素是综合竞争力的核心要素,文化资源是经济社会发展的重要资源,文化素质是领导者和劳动者的首要素质。因此,研究浙江文化的

历史与现状,增强文化软实力,为浙江的现代化建设服务,是浙江人民的共同事业,也是浙江各级党委、政府的重要使命和责任。

2005年7月召开的中共浙江省委十一届八次全会,作出《关于加快建设文化大省的决定》,提出要从增强先进文化凝聚力、解放和发展生产力、增强社会公共服务能力入手,大力实施文明素质工程、文化精品工程、文化研究工程、文化保护工程、文化产业促进工程、文化阵地工程、文化传播工程、文化人才工程等“八项工程”,实施科教兴国和人才强国战略,加快建设教育、科技、卫生、体育等“四个强省”。作为文化建设“八项工程”之一的文化研究工程,其任务就是系统研究浙江文化的历史成就和当代发展,深入挖掘浙江文化底蕴、研究浙江现象、总结浙江经验、指导浙江未来的发展。

浙江文化研究工程将重点研究“今、古、人、文”四个方面,即围绕浙江当代发展问题研究、浙江历史文化专题研究、浙江名人研究、浙江历史文献整理四大板块,开展系统研究,出版系列丛书。在研究内容上,深入挖掘浙江文化底蕴,系统梳理和分析浙江历史文化的内部结构、变化规律和地域特色,坚持和发展浙江精神;研究浙江文化与其他地域文化的异同,厘清浙江文化在中国文化中的地位 and 与中国文化相互影响的关系;围绕浙江生动的当代实践,深入解读浙江现象,总结浙江经验,指导浙江发展。在研究力量上,通过课题组织、出版资助、重点研究基地建设、加强省内外大院名校合作、整合各地各部门力量等途径,形成上下联动、学界互动的整体合力。在成果运用上,注重研究成果的学术价值和应用价值,充分发挥其认识世界、传承文明、创新理论、咨政育人、服务社会的重要作用。

我们希望通过实施浙江文化研究工程,努力用浙江历史教育浙江人民、用浙江文化熏陶浙江人民、用浙江精神鼓舞浙江人民、用浙江经验引领浙江人民,进一步激发浙江人民的无穷智慧和伟大创造能力,推动浙江实现又快又好发展。

今天,我们踏着来自历史的河流,受着一方百姓的期许,理应负起使命,至诚奉献,让我们的文化绵延不绝,让我们的创造生生不息。

2006年5月30日于杭州

“浙江文化研究工程成果文库”序

赵洪祝

浙江是中国古代文明的发祥地之一,历史悠久、人文荟萃,素称“文物之邦”,从史前文化到古代文明,从近代变革到当代发展,都为中华民族留下了众多弥足珍贵的文化遗产。勤劳智慧的浙江人民历经千百年的传承与创新,在保留自身文化特质的基础上,兼收并蓄外来文化的精华,形成了具有鲜明浙江特色、深厚历史底蕴、丰富思想内涵的地域文化,这是浙江人民共同创造的物质财富和精神财富的结晶,是中华文化中的一朵奇葩。如何更好地使这一文化瑰宝为我们所用、为时代服务,既是历史传承给我们的一项艰巨任务,也是时代赋予我们的一项神圣使命。深入挖掘、整理、探究,不断丰富、发展、创新浙江地域文化,对于进一步充实浙江文化的内涵和拓展浙江文化的外延,进一步增强浙江文化的创新能力、整体实力、综合竞争力,进一步发挥文化在促进浙江经济、政治和社会建设中的作用,具有重要的现实意义和深远的历史意义。

改革开放以来,历届浙江省委始终高度重视社会主义文化建设。早在1999年,浙江省委就提出了建设文化大省的目标;2000年,制定了《浙江省建设文化大省纲要》;2005年,作出了《关于加快建设文化大省的决定》。经过全省上下的共同努力,浙江文化大省建设取得了显著成效。

浙江文化研究工程是浙江文化建设“八项工程”的重要内容之一,也是迄今为止国内最大的地方文化研究项目之一。该工程旨在以浙江人文社会科学优势学科为基础,以浙江改革开放与现代化建设中的重大理论、现实课题和浙江历史文化为研究重点,着重从“今、古、人、文”四个方面,梳理浙江文明的传承脉络,挖掘浙江文化的深厚底蕴,丰富与时俱进的浙江精神,推出一批在研究浙江和宣传浙江方面具有重大学术影响和良好社会效益的学术成果,培养

一支拥有高水平学科带头人的学术梯队,建设一批具有浙江特色的“当代浙江学术”品牌,进一步繁荣和发展哲学社会科学,提升浙江的文化软实力,为浙江全面建设惠及全省人民的小康社会和实现社会主义现代化,提供强大的精神动力、正确的价值导向和有力的智力支持,为提升浙江文化影响力、丰富中华文化宝库作出贡献。

浙江文化研究工程开展三年来,专家学者们潜心研究,善于思考,勇于创新,在浙江当代发展问题研究、浙江历史文化专题研究、浙江名人研究、浙江历史文献整理等诸多研究领域都取得了重要成果,已设立 10 余个系列 400 余项研究课题,完成 230 项课题研究,出版 200 余部学术专著,发表大量的学术论文,产生了广泛而深远的社会影响。这些阶段性成果,为加快建设文化大省提供了新的支撑力和推动力。

党的十七大突出强调了加强文化建设、提高国家文化软实力的极端重要性,并对兴起社会主义文化建设新高潮、推动社会主义文化大发展大繁荣作出了全面部署。为深入贯彻落实党的十七大精神,浙江省第十二次党代会提出“创业富民、创新强省”总战略,并坚持把建设先进文化作为推进创业创新的重要支撑。2008 年 6 月,省委召开工作会议,对兴起文化大省建设新高潮、推动浙江社会主义文化大发展大繁荣进行专题部署,制定实施了《浙江省推动文化大发展大繁荣纲要(2008—2012)》,明确提出:今后一个时期我省兴起文化大省建设新高潮、推动文化大发展大繁荣的主要任务是,在加快建设教育强省、科技强省、卫生强省、体育强省的同时,继续深入实施文明素质工程、文化精品工程、文化研究工程、文化保护工程、文化产业促进工程、文化阵地工程、文化传播工程、文化人才工程等文化建设“八项工程”,着力建设社会主义核心价值体系、公共文化服务体系、文化产业发展体系等“三大体系”,努力使我省文化发展水平与经济社会发展水平相适应,在文化建设方面继续走在前列。

当前,浙江文化建设正站在一个新的历史起点上,既面临千载难逢的机遇,也面对十分严峻的挑战。如何抓住机遇,迎接挑战,始终保持浙江文化旺盛的生命力,更好地发挥文化软实力的重要作用,是需要我们认真研究、不断探索的重大新课题。我们要按照科学发展观的要求,全面实施“创业富民、创新强省”总战略,以更深刻的认识、更开阔的思路、更得力的措施,大力推进浙江文化研究工程,努力回答浙江经济、政治、文化、社会建设和党的建设遇到的各种新问题,努力回答干部群众普遍关心的热点问题,努力形成一批有较高学术价值和社会效益的研究成果。

继续推进浙江文化研究工程,是一件功在当代、利在千秋的事业。我们热

切地期待有更多的优秀成果问世,以展示浙江文化的实力,增强浙江文化的竞争力,扩大浙江文化的影响力。

2008年9月10日于杭州

浙江文化研究工程指导委员会

主 任 赵洪祝

副主任 夏宝龙 王国平 巴音朝鲁

李 强 黄坤明 郑继伟 张 曦

成 员 胡庆国 马林云 陈一新 胡 坚 金兴盛

刘希平 钱巨炎 乐益民 杨建新 钟桂松

陈 荣 林吕建 郑仓元 童 健 胡祖光

梅新林 许 江 邵占维 张金如 陈德荣

孙文友 徐止平 孙建国 梁黎明 张鸿铭

陈荣高

目 录

CONTENTS

回顾篇

第一章 浙江旅行社产生的历史背景与条件 / 2

第一节 浙江旅行社产生的历史背景 / 2

第二节 浙江旅行社产生的社会经济条件 / 6

第二章 浙江旅行社发展进程与变迁模式 / 10

第一节 改革开放前的浙江旅行社业 / 10

第二节 改革开放后的浙江旅行社业 / 11

发展篇

第三章 浙江旅行社业发展的现实基础与运行特征 / 18

第一节 浙江旅行社业发展的现实基础 / 18

第二节 浙江旅行社业发展特征分析 / 29

第四章 浙江旅行社业市场演变与趋势 / 33

第一节 浙江旅行社业市场现状及特征分析 / 33

第二节 浙江旅行社业市场发展趋势分析 / 45

第五章 浙江旅行社业人力资源现状与管理对策 / 50

第一节 浙江旅行社业人力资源现状分析 / 50

第二节 浙江旅行社业人力资源管理对策研究 / 58

第六章 浙江旅行社业经营管理现状与策略 / 62

第一节 浙江旅行社业经营管理现状分析 / 62

第二节 浙江旅行社业经营管理策略研究 / 75

第七章 浙江省各地区旅行社业发展评价 / 83

第一节 全省旅行社业整体状况评价 / 83

第二节 各地区旅行社发展状况比较 / 85

创新篇

第八章 省域旅行社行业发展比较研究 / 102

第一节 旅行社业竞争力比较研究——以浙江和江苏为例 / 102

第二节 浙江省旅行社连锁经营策略探讨
——兼与广东省旅行社的比较 / 111

第九章 人力资本与浙江旅行社产业素质提升 / 118

第一节 人力资本在旅行社业产业素质提升中的重要性 / 118

第二节 人力资本与浙江旅行社业发展互动研究 / 121

第三节 浙江旅行社产业素质提升对策:基于人力资本提升视角 / 123

第十章 旅行社与事件旅游互动发展研究 / 129

第一节 事件利益相关者在事件旅游中的角色失调 / 129

第二节 旅行社成为事件旅游主导者的可能优势分析 / 135

第三节 旅行社与事件旅游互动发展研究:理论模型 / 140

专题篇

第十一章 浙江中国旅行社:连锁经营的探索者 / 150

第一节 浙江中国旅行社:浙江省旅行社发展的缩影 / 150

第二节 浙江中国旅行社连锁经营优劣势分析 / 151

第三节 浙江省中国旅行社连锁经营战略选择 / 154

第四节 浙江省中国旅行社连锁经营模式探索的保障措施 / 159

第十二章 浙江中国青年旅行社:规范服务之典范 / 165

第一节 浙江中国青年旅行社的规范服务 / 165

第二节 浙江中国青年旅行社规范服务的基石 / 166

第三节 浙江中国青年旅行社规范服务的案例 / 167

第十三章 浙江新世界国际旅行社:旅行社产品创新的领军者 / 170

第一节 浙江新世界国际旅行社产品创新的理论依据:
创新元素分析 / 170

第二节 浙江新世界国际旅行社产品创新与品牌提升的
潜在机遇 / 172

第三节 浙江新世界国际旅行社产品创新与品牌提升的
基本思路 / 175

主要参考文献 / 179