

信息经济背景下 旅游行业管理体制创新研究 ——以浙江为视点

金涛◎著

中国旅游出版社

浙江省软科学研究计划 2016 年度一般项目

“信息经济背景下旅游行业管理体制创新路径与对策研究” (编号 :
2016C35054) 最终成果

信息经济背景下 旅游行业管理体制创新研究 ——以浙江为视点

金涛◎著

中国旅游出版社

项目策划：段向民
责任编辑：孙妍峰
责任印制：谢 雨
封面设计：何 杰

图书在版编目 (C I P) 数据

信息经济背景下旅游行业管理体制创新研究：以浙江为视点 / 金涛著. — 北京：中国旅游出版社，
2017.12

ISBN 978-7-5032-5958-6

I. ①信… II. ①金… III. ①地方旅游业—管理体制—研究—浙江 IV. ① F592.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 000073 号

书 名：信息经济背景下旅游行业管理体制创新研究——以浙江为视点

作 者：金涛著

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲9号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cmta.gov.cn

营销中心电话：010-85166503

排 版：北京旅教文化传播有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京明恒达印务有限公司

版 次：2017年12月第1版 2017年12月第1次印刷

开 本：720毫米×970毫米 1/16

印 张：7.5

字 数：118千字

定 价：35.00元

I S B N 978-7-5032-5958-6

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与营销中心联系调换

前言



中国共产党的十九大报告指出,我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。世界旅游业蓬勃发展,旅游业迎来休闲度假时代,人民群众休闲度假需求快速增长,对个性化、特色化旅游产品和服务的要求越来越高,旅游需求的品质化和中高端化趋势日益明显,大数据、智慧旅游成为热点,《中华人民共和国“十三五”旅游业发展规划》经国务院颁布后,旅游业成为国家战略产业,信息产业与旅游业融合发展,在此宏观背景下,我国旅游业迎来新一轮黄金发展期,旅游业管理体制成为迫切需要解决的问题。

因而,本研究致力于通过理论综述和国际上主要案例地的比较分析,借鉴其成功经验和相关标准,挖掘信息经济背景下的旅游业管理体制改革的核心理念,进一步界定旅游业管理体制的概念和基本特征;根据旅游业发展的战略要求,为国内旅游目的地管理体制的建设与发展提供理论指导和技术支撑;提出旅游业管理体制改革的优化对策与完善措施,为旅游业战略发展的实施提供应用参考。

本书是浙江省软科学研究计划2016年度一般项目“信息经济背景下旅游行业管理体制创新路径与对策研究”(编号:2016C35054)的最终成果。本书分为8章:第1章绪论,剖析了研究背景,指出了当前国内外旅游业蓬勃发展,散客时代与信息时代的交融催生智慧旅游,全域旅游已经取得了阶段性成果,旅游管理体制机制面临的问题;第2章分析了新形势下我国旅游行业管理体制,指出信息经济与旅游经济融合发展是必然趋势;第3章综述了国内外相关研究进展及其理论基础;第4章阐述了旅游行业管理基本理论;第

5章剖析了我国旅游行业管理体制改革情况；第6章剖析了浙江省“旅游+互联网”建设的现状，剖析了浙江省信息经济与旅游管理体制改革创新路径；第7章介绍了旅游行业管理体制改革创新思路，提出了信息经济背景下构建全域旅游管理体制的理念；第8章是结论，在总结本书研究成果的基础上，提出了研究的不足以及展望。

尽管作者力图全面、准确、清晰地将所有改革构想和意图传达出来，但因时间和境界之限，本书在许多方面仍不尽如人意，恳请读者和专家批评指正。

金涛

2017年11月

目 录

CONTENTS



第1章 绪 论 / 1

- 1.1 研究背景 / 3
- 1.2 研究目的和意义 / 8

第2章 新形势下我国旅游行业管理体制 / 11

- 2.1 信息经济成就旅游行业发展的新环境 / 13
- 2.2 融合发展是旅游产业的重要创新方式 / 14
- 2.3 旅游产业融合发展的动因及效应 / 16

第3章 国内外相关研究进展及其理论基础 / 23

- 3.1 国内研究文献综述 / 25
- 3.2 国外研究文献综述 / 28

第4章 旅游行业管理基本理论 / 31

- 4.1 相关概念 / 33
- 4.2 相关理论基础 / 37
- 4.3 旅游管理体制的变革及发展趋势 / 46

第5章 我国旅游行业管理体制改革情况 / 55

- 5.1 全国省级旅游管理体制改革的的基本情况 / 57
- 5.2 省级旅游管理体制改革的的主要内容 / 57
- 5.3 对省级旅游管理体制改革的建议 / 63

第6章 浙江省“旅游+互联网”建设的现状 / 67

- 6.1 近年来浙江省旅游信息化工作情况 / 69
- 6.2 我国旅游信息化发展现状 / 71
- 6.3 “旅游+互联网”建设的解决方案 / 75
- 6.4 结论与建议 / 81

第7章 旅游行业管理体制改革创新思路 / 83

- 7.1 产业融合下的大旅游形态 / 85
- 7.2 新时代中的全域旅游 / 89
- 7.3 构建全域旅游管理体制的理念 / 96
- 7.4 全域旅游综合管理体制的构建 / 101

第8章 总 结 / 105

- 8.1 结论 / 107
- 8.2 研究不足与展望 / 108

主要参考文献 / 111

第 1 章

绪 论



1.1 研究背景

1.1.1 国内旅游业蓬勃发展

改革开放以来,中国实现了从短缺型旅游发展中国家向初步小康型旅游大国的历史性跨越。“十二五”期间,中央政府实施了一系列重大战略举措,旅游业全面融入国家战略体系,正在从国民经济建设的边缘走到前沿,成为国家经济社会发展的支柱产业。2016年12月,“十三五”旅游业发展规划第一次成为由国务院颁布的旅游业发展规划。

(1) 国民经济战略性支柱产业基本形成。国内旅游、入境旅游、出境旅游全面繁荣发展,已成为世界第一大出境旅游国和全球第四大旅游目的地。东部地区引领发展,中部地区快速崛起,西部地区亮点纷呈,东北地区转型发展,边疆地区、民族地区、贫困地区、革命老区旅游业发展取得突破。旅游成为社会投资热点,新产品和新业态层出不穷,成为全方位、多层面、多维度的综合性大产业。2015年,旅游业对国民经济的综合贡献度达到10.8%。

(2) 综合带动功能全面彰显。旅游业已经成为吸纳就业的重要领域,“十二五”期间,旅游业对社会就业综合贡献度为10.2%,旅游业带动800万贫困人口脱贫。旅游业成为传播中华优秀传统文化,弘扬社会主义核心价值观的重要管道,对生态文明建设的作用更加明显,一大批绿水青山通过发展旅游正在成为“金山银山”。

(3) 旅游业在产业融合中的作用日益提升。旅游业是各种产业的黏合剂,与之相联的产业多达上百个,具有“兴一业旺百业”的带动作用。因此发展旅游业不仅是产业发展本身的需要,也是整个经济结构调整的需要。浙江省始终坚持推进产业融合发展,不断拓展旅游发展的新领域与新空间作为旅游业发展的重要原则,在商品加工业和装备制造业、旅游农林渔业和乡村旅游、工业旅游、文化旅游等领域,浙江都走在了全国的前列。

(4) 信息技术应用在行业管理中的作用日益显著。2014年被国家旅游局

定为智慧旅游年,“智慧旅游”建设规划是争取用10年左右时间,基本把旅游业发展成为高信息含量,知识密集的现代服务业,在我们这个新兴的世界旅游大国初步实现基于信息技术的“智能旅游”。在“智慧旅游”时代,行业管理也应该与时俱进,实现在智慧旅游时代下的行业在线监管,也就是要充分利用新的信息技术,使得原本线下分散操作的行业管理工作高度信息化和在线化,帮助旅游行政管理部门实现高效、便捷和低成本的管理目标,创造出行业规范、游客满意、旅行社企业盈利的良性市场。

表 1-1 “十二五”旅游规划主要指标完成情况

指 标	规划目标		完成情况	
	2015年	年均增速 (%)	2015年	完成程度 (%)
旅游业总收入(万亿元)	2.5	10	4.13	165
国内旅游人数(亿人次)	33	10	40	121
居民出游率(次/人)	2.3	—	3	130
国内旅游收入(万亿元)	2.1	11	3.42	163
入境旅游人数(亿人次)	1.32	3	1.34	102
入境过夜旅游者人数(万人次)	5680	8	5689	100
外国人入境旅游者人数(万人次)	2573	4.5	2599	101
旅游外汇收入(亿美元)	580	5	1136.5	196
出境旅游人数(万人次)	8800	9	11700	133
直接就业(万人)	1450	4.7	2798	193

1.1.2 散客时代与信息时代的交融催生智慧旅游

在中国,散客市场已经占据50%以上的比重并不断上升,散客旅游成为各种旅游活动的主要形式。2012年,中国旅游市场接近30亿人次,跟随旅游团的比例不足5%。散客对于旅游公共服务的要求更加强烈,尤其是及时、精准、便捷、全面的信息需求,这就为智慧旅游在中国的发展提出市场需求。

同时,随着科学技术的进步和信息时代、互联网时代的发展,物联网、云计算、移动互联网、大数据处理挖掘等信息技术和智能化应用一方面逐渐

改变着人们的生产和生活方式,使得人们的出游方式、信息来源、交易手段都在发生着变化。尤其是智能手机和平板电脑等个人移动端在中国的飞速发展普及为出游提供了便捷管道。另一方面,信息技术和智能化应用也在不断推动并渗透到传统产业,越来越多的传统产业开始与信息技术相融合,不断推进产业的技术创新,促使产业结构优化升级。智慧旅游,便是旅游业态中提出的一个新概念。

2011年,国家旅游局正式提出“争取用10年时间,在我国初步实现‘智慧旅游’”。2012年11月,国家旅游局在全国智慧旅游景区建设现场会发布了22家全国智慧景区试点单位。北京、天津、南京、镇江、上海、宁波、武汉等省市纷纷投入智慧旅游建设。四川九寨沟、杭州黄龙饭店等智慧景区和智慧酒店示范带动智慧旅游企业发展。截至目前,国家旅游局已经正式批准33个城市为智慧旅游试点城市。

何谓智慧旅游?当前中国对于智慧旅游的概念界定主要有三种视角,第一种是“技术应用论”,倾向于把智能旅游理解为最新信息通信技术的应用而带来的管理、服务、营销等层面的各种变化。第二种是“新旅游形态论”,注重面向未来旅游业的发展,把智慧旅游作为一种“高级”的旅游形态,以解决旅游业发展面临的诸多层面问题。第三种是“务实操作论”,强调新技术应用,但更多地落脚在旅游业主体发展方式转变、旅游发展模式创新和信息技术与旅游业融合并服务于旅游业发展形态方面。

就智慧旅游的实质而言,智慧旅游是旅游者个体在旅游活动过程中所接受的泛在化的旅游信息服务。旅游信息服务是对智慧旅游共同属性的概括,但并不是所有的旅游信息服务都是智慧旅游,只有那些为单个旅游者提供的、无处不在的旅游信息服务,也就是基于旅游者个体特殊需求而主动提供的旅游信息服务才算是智慧旅游。智慧旅游推动旅游资源与信息资源的深度融合与开发,并服务于游客、市民、旅游企业、政府管理部门等面向未来的新型旅游业态。

首先,智慧旅游是一种旅游信息服务,表明智慧旅游的最根本属性,旅游信息服务一直伴随着旅游业发展演进,由于信息通信技术、互联网技术等不断应用于旅游信息服务业,使旅游信息服务在提供手段、时空分布、效率和成本方面不断进行着创新,智慧旅游是旅游信息服务创新的极致。

其次,智慧旅游是一种泛在化的旅游信息服务,智慧旅游不是一般的旅游信息服务,而是能够让旅游者随时、随地、随需获取的无处不在的旅游

信息服务,这种旅游信息服务与传统的旅游信息服务有着很大的差别——在获取信息服务的效率上、精确度上、成本上、实用性上都有了质的飞跃和提升——游客可以极方便地在任何时间、任何地点、通过任何方式获取旅游信息服务。

再次,智慧旅游是为旅游者个体而非群体提供的泛在化的旅游信息服务,传统旅游信息服务都是面向某一类群体的供给——广播式的传播方式,游客获取信息的时间成本较大,需要不断将获取的信息与自己的需求进行比对进而做出决策,由于信息具有天然的不对称性,游客决策的风险始终存在——即可能产生理解上的偏差而使决策偏离自己的需求。智慧旅游则不同,它是基于游客当前位置、个性化需求、历史消费(路径)记录等信息,利用科学的数据挖掘分析和判别手段,为游客个体提供互动性的旅游信息服务。

最后,智慧旅游是旅游信息服务在旅游活动的全流程、全时空、全媒介、全方位、全终端、全机构的整合、协同、优化和提升,是一种颠覆性的旅游信息服务。这种旅游信息服务不再是几种固定的提供方式或者组合,而是更加灵活多变的信息服务提供方式,并且可以综合运用各种媒体和终端作为手段,将各种服务机构有机整合起来为游客提供“一站式”的旅游信息服务,颠覆了旅游信息服务的传统逻辑关系和模式机制,使得游客获取旅游信息服务更加便捷、高效。

从微观层面,智慧旅游实现旅游业各个主体活动的智慧化,包括面向游客的智慧旅游服务、面向企业的智慧旅游营销和面向政府的智慧旅游管理三个方面的内容。这三个方面内容并非孤立存在,而是相互联系、融会贯通的。智能旅游服务是最终目标和落脚点,智慧旅游营销和智慧旅游管理促进智慧旅游服务的实现;智慧旅游营销是智慧旅游扩大影响、推广经验的必然途径,也是智慧旅游产业化和实现经济价值的手段;智慧旅游管理对于规范旅游市场、提供并优化旅游公共服务至关重要,是保证智慧旅游营销和智慧旅游服务顺利实现的有效保障。从宏观层面,当前已经进入信息化时代,海量信息要求旅游管理实现智慧化,旅游信息化加快发展的基础已经形成。“十二五”时期,我国旅游信息化取得快速有效进展,电子合同、电子导游证、在线旅游预订等旅游信息化应用越来越广泛,并得到社会的高度认可,对旅游质量的监管、人民出游的便利和生活品质的提高起到了良好的推动作用,旅游微电影、旅游微博、旅游公共微信账号等网络宣传推广手段得到旅游部门、企

业广泛的应用。“十三五”时期,人民对生活品质提高的追求,将进一步推动旅游信息化加快发展。

1.1.3 全域旅游已经取得了阶段性成果

一是形成了党政统筹的领导机制。很多地方领导认识到了旅游业的综合性,改变了过去“旅游工作旅游部门抓”的局面,形成了党政领导亲自抓,分管领导包落实的目标责任制,形成了部门携手、上下协同、全面推进的全域旅游工作格局。

二是形成了综合协调管理体制机制。许多地区探索设立以“综合协调+专项保障”为特征的旅游发展委员会、旅游警察、旅游巡回法庭、工商旅游分局,以增强旅游业发展的综合协调能力,解决综合产业和综合监管需求与原有体制之间的矛盾。“1+3”旅游管理体制改革已呈“燎原之势”,截至2017年9月底,全国已有24个省区市成立了旅游发展委员会,多地成立了旅游警察、工商旅游分局、旅游巡回法庭。

三是推进供给侧改革,推出了新项目,拉动了投资。“旅游+”产业跨界融合,产生了一批项目创意好、投资回报率高、可持续性强的旅游投资项目。2016年,旅游项目建设方兴未艾,全国旅游业投资近1.3万亿元人民币,增长29%,远高于全国固定资产投资增速和第三产业投资增速,旅游投资的综合带动作用 and 乘数效应不断扩大。

四是公共服务设施得到了提升。厕所革命目标完成过半。截至2017年10月底,全国共新建、改扩建旅游厕所6.8万座,超额完成三年计划任务(5.7万座)19.3%。开通12301国家智慧旅游公共服务平台全媒体呼叫中心,集中受理游客咨询与投诉,游客可以用手机实现一键投诉。

五是旅游业的地位和作用得到了提升。在当前我国经济发展新常态下,全域旅游在确保旅游经济平稳运行,旅游市场规模稳步扩大,继续领跑宏观经济的同时,又直接、间接地促进国民经济有关部门的发展,如推动商业、饮食服务业、民航、铁路、公路、邮电、日用轻工业、工艺美术业、园林等的发展,并促使这些部门不断改进和完善各种设施、增加服务项目,提高服务质量。旅游业已成为创业创新和数据驱动型成长的重点领域。第二批238家“国家全域旅游示范区”创建单位已经批准发布,加上首批262家“国家全域旅游示范区”创建单位,目前全国已经有500家“国家全域旅游示范区”

创建单位。这些创建单位不仅覆盖了全国 31 个省区市，也囊括了旅游业发展的重点区域，成为旅游业发展的重要战略依托。

1.2 研究目的和意义

1.2.1 研究目的

在世界旅游业蓬勃发展，旅游业迎来休闲度假时代，大数据、智慧旅游成为热点，旅游管理体制变革亟须推动，旅游业成为国家战略产业的宏观背景下，旅游业管理体制的改革成为迫切需要解决的问题，因而，本研究将实现以下目的：

（1）通过理论综述和国际上主要案例地的比较分析，借鉴其成功经验和相关标准，挖掘信息经济背景下旅游业管理体制改革的核心理念，进一步界定旅游业管理体制的概念和基本特征。

（2）根据旅游业发展的战略要求，借鉴国际主要旅游目的地的成功经验和相关标准，构建旅游业管理体制的建设标准，为国内旅游目的地管理体制的建设与发展提供理论指导和技术支撑。

（3）以旅游业管理体制的建设标准为依据，建立了旅游业竞争力的评价体系，对旅游业管理体制建设现状和国际化水平进行了综合评价，提出旅游业管理体制改革的优化对策与完善措施，为旅游业战略发展的实施提供应用参考。

1.2.2 研究意义

1.2.2.1 理论价值

总体来看，国内和国外上述研究成果已从零散的、浅表的研究逐渐转向系统的、有计划理论研究，对旅游创新的多个方面和建设世界旅游强国的多个问题都展开了研究，对本课题的提出和完成很有借鉴意义。但是这些研究远没有达到深入的、高质量的专题研究水平，尤其是对旅游制度创新的专门系统研究非常欠缺，从论文和著作两个方面目前能检索到的系统研究旅

游制度创新的成果仅有 30 多项,关于建设基于信息经济背景的世界旅游强国制度创新问题的专门研究成果目前还没有找到,这远远滞后于快速发展的旅游业实践与建设世界旅游强国进程的需要。这些给本课题的研究提供了充足的必要性与广阔的展开空间。课题的研究将弥补学术研究上的空白,对国内旅游学术研究有重要价值。

1.2.2.2 实际价值

结合信息经济发展趋势,深入科学地分析我国旅游行业管理机制创新,全面科学地提升旅游产业竞争力,是我国旅游产业同国际接轨并迈向世界旅游强国的必由之路。进入 21 世纪以来,各省旅游业的产业地位得到提升,在旅游业“十三五”的发展纲要中,全国有 24 个省、市、自治区将旅游业确定为优先发展的支柱产业和重点产业。在旅游发展政策的支持下,区域旅游市场竞争半径的拓展速度加快,区域旅游业的竞争日益激烈。研究我国旅游行业管理机制创新趋势,对于各省、市、自治区在激烈的旅游竞争中正确认识自身的优势与劣势,科学制定切合实际的旅游业发展战略,提升旅游业竞争力,推进旅游业发展有着重要的现实意义。

