

调研定位篇

需要全本请访问 www.ertongbook.com

旅游科学也是生产力

按照马克思主义观点“生产力也包括科学在内”。生产力有现实生产力和潜在生产力之分。在旅游行业，解决旅游者的吃、住、行、游、购、娱属于现实的生产力，这一点可能并不太难以理解。潜在的生产力指还没有在生产活动过程中发挥作用的生产力。旅游科学就属于这种潜在的生产力，对此，许多人可能会感到生疏。

从目前情况看，旅游科学工作应包括：旅游理论、政策研究，旅游信息、收集与传递，旅游法规制定，旅游业务知识传授，旅游报刊、图书资料编辑出版等。人们从旅游科学工作所包含的范围，可能对旅游科学和旅游科学工作会有一些初步的感性认识，同时也可能会对从理论上认识旅游科学也是生产力将有些启发。

具体分析，旅游科学也是生产力，有以下理由：

一是旅游科研成果、旅游信息、旅游政策法规，是以意识形态和思想观念，对旅游业发展有直接的影响作用。近几年，国家旅游局政策法规司和《中国旅游报》社编辑的（旅游调研》，《中国旅游报》探索专栏以及《旅游学刊》、《旅游科学》等发表的旅游研究论文、文章、调查报告、体会文章等，同解决旅游者“吃、住、行、旅、购、娱”工作比较，虽然属于意识形态方面的工作，但正是这些意识形态、思想观念的东西，为各级旅游行政主管部门和各类旅游企业制定政策或决策，提

供了依据，从而发挥了促进和推动旅游事业发展的作用。

二是旅游科研成果、旅游信息是各级旅游主管部门制定旅游方针政策的依据和基础，而各级旅游主管部门新制定的旅游方针政策作为上层建筑对旅游事业的发展，又有着直接的影响和作用。在深化旅游管理体制改革问题上，从 1988 年初开始，国家旅游局组织专门调研小组到旅游行业有关单位和有关部委进行调查研究；后来，又召开了主要旅游省市旅游局长座谈会征求意见；召开了有专家、学者和实际工作者参加的研讨会，对旅游体制改革方面的主要问题进行了广泛深入的讨论。最后，起草并经国务院批准下发了《关于加强旅游工作的意见》。这一文件的贯彻，不仅推动了各地旅游机构的建立和健全，而且对我国旅游事业的发展起了巨大的推动作用。

三是旅游科研成果、旅游信息、旅游政策法规，对旅游从业人员的素质的提高有直接的影响作用。旅游科学也是生产力，不仅有上述理论根据，从我国旅游业发展实践也可以得到证明。

其一，在对旅游业性质的认识上，改革开放初期，曾有专家针对以往人们单纯把旅游业看作是政治接待的认识，提出“旅游业是具有很高文化性的经济事业，也是具有很高经济性的文化事业”。这一认识，比以往人们将旅游业单纯作为政治接待，应该说是前进了一步。后来，有专家又针对旅游业既是文化性的经济事业，又是经济性的文化事业这一双关性的难以确定的认识，进一步提出旅游业是一种经济——文化事业，并且具体指出，从我国目前经济发展水平看，当前旅游业是经济事业，将来发展到一定程度才有可能发展成为文化经济事业。这一理论研究成果，后来为有些旅游行政管理部门所接受，使他们深刻认识到旅游业是一项经济事业，这是它的根本性质和

根本功能，并以此统一思想，确定旅游业发展的重点。

其二，旅游业在国民经济中的地位问题上， 1978 年以来，几乎每次理论研讨会上，都有专家、学者提出，应将旅游业发展列入国民经济和社会发展计划。后来，这个建议终于被采纳。从 1986 年开始，旅游业发展被正式列入国民经济和社会发展计划。之后，一些省、自治区、直辖市也这样做了。结果，“七五”前三年，我国旅游业发展在“六五”每年大幅度增长的基础上，又连年保持了较高的增长速度。这一成就，不能不说与有关专家、学者的理论研究有关。

其三，在控制宾馆饭店建设规模问题上，前些年，由于宏观管理没有跟上，我国出现了宾馆饭店建设热，旅游宾馆饭店增长过快。对此做法，不仅人民群众很有意见，旅游主管部门想控也控制不住。1988 年，有关实际工作部门和有关政策研究部门共同进行了深入研究，将全社会楼堂馆所建设区分为经营性的和非经营性的，并明确规定，除已批准立项和正在建设的项目外，一般不准再建高档旅游宾馆饭店，确实需要建设的中、低档项目，也要严格履行审批程序。从而，统一了各方面的认识，该停、缓建的项目开始停缓建设，该经营的照常经营。1989 年新增加的 100 多座饭店，2 万多间客房，基本上是前几年开工或立项的项目，开始扭转了宾馆饭店建设速度超过客源增长速度的被动局面。

其四，在发展旅游生产力问题上，在国外的成功做法和来华旅游者反馈回来的信息启发下，旅游科学研究工作者和旅游实际工作者，多年以前就呼吁，要把开展文化娱乐作为发展旅游生产力的一个重要环节来对待，以提高我国旅游业的经济效益。但是，由于我国旅游业发展总的来看还处于起步阶段，基础设施还不很完善、又缺乏经验，虽然强调了多年，进展仍然

缓慢。1989年初，国家旅游局针对我国旅游发展的基本条件，宾馆饭店建设已达到了相当规模，而经济效益不高的状况，提出要把文化娱乐作为发展旅游生产力要素对待。“娱”作为“小六”加入了“吃、住、行、游、购、娱”旅游生产力“六要素”的行列。从此，上面有专门机构管理，下面企业具体有人抓。从1989年一年的实践结果看，许多旅游宾馆饭店文化娱乐方面的旅游外汇收入，不仅开始实现了零的突破，而且有的单位在旅游外汇收入中已占有相当比重。实践证明，将“娱”作为生产力要素，完全符合旅游业发展的客观实际。将旅游文化娱乐作为旅游生产力发展要素看待，是我国旅游事业深入发展的一个标志。

虽然旅游科研工作目前面临的任务是艰巨的，但同十年前旅游科研的队伍状况和条件比较起来，我们还是有许多攻克难关的有利条件。近几年来，许多单位和领导对旅游政策研究工作更加重视；许多旅游部门陆续设立了政策研究信息等机构；各地旅游报刊创办逐渐增多；从国外学成归国的专门人才和一批旅游业务骨干茁壮成长；旅游科研队伍素质显著提高，这些都为旅游科研工作的深入发展创造了良好的条件。

可是，旅游科学研究工作的深入开展，单有旅游科研工作者和一部分热心于科研工作的实际工作者只身奋斗还不够，还需要各级领导的大力支持和帮助。当前急需有关部门和领导加强对旅游科研工作的组织和领导；加强旅游实际工作部门与旅游科研部门的协调、配合；有计划地组织骨干力量突破一些需要迫切解决的研究课题；继续将一些行之有效的研讨会等活动深入开展起来；对一些旅游科研活动继续给予多方面的支持和资助，这些都是迫切需要进一步解决的。总之，希望有更多的人认识到旅游科学也是生产力，并将它摆到应有的地位来对待。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

超 前 研 究
——旅游科研的主要任务

我国旅游科学研究工作，经十年来的努力奋斗，目前已达到了一定的规模和取得了一些相当明显的成就。并在目前呈现出新的特点，反映了我国旅游科研工作已达到了一个新的深度和高度。

一是旅游科研由单身作战为主向群体攻关为主转变。随着旅游事业发展的要求，许多研究课题，单身一人难以胜任，在这种情况下，许多研究课题逐步列入了各级研究工作规划。因而，旅游科研工作群体攻关的特点越来越突出了。这一转变既是旅游事业发展的要求，也是旅游科研工作发展的具体体现。

二是由回顾、总结、翻译注释向做出有中国特色的新的旅游理论概括转变。现在全国各地已开始进行有目的、有组织、有规划的课题研究工作。目前所进行的一些旅游课题研究工作，既有传统经济理论所指导，又有我国自己实践特色的新的旅游理论概括。

三是旅游科研成果由宣传教育普及型向开发设计型转变。

在我们回顾十年来旅游科研取得的成就的同时，也要清醒地看到，我国旅游科研工作还存在着一些值得注意解决的倾向性问题。概括起来说，就是目前的旅游科学研究，还不能满足

旅游实践发展的要求，旅游理论研究滞后于旅游事业实践发展的现象大量存在。而要认真解决旅游科研滞后于旅游实践的问题，必须努力使旅游科研工作向超前研究方向发展。

旅游科研要超前，既是旅游行业特点的要求，也是我国旅游事业发展的要求。

从旅游行业特点看，一是旅游业发展受多种因素制约，往往为一些突发事件所干扰，需要预先研究处理突发事件的各种对策；二是旅游市场特别是国际旅游市场复杂多变，需要进行超前研究，以随时掌握国内外旅游市场的脉搏；三是旅游是个综合性的行业，它的发展需要各方面支持，也需要超前研究制定出各方面都能接受的配套协调措施，以共同推进旅游事业的发展。旅游行业的这些特点，要求旅游科研必须搞好超前研究，以供有关部门决策参考。

从世界旅游业当今发展特点看，目前，世界各国为争取客源、正在努力使本国旅游业向精致方向发展；正在千方百计地提出各种各样的创新计划，正积极参与联合宣传推销。当今世界旅游业发展的新形势、新特点告诉我们，要参与世界旅游市场的竞争并取得显著成效，必然要求旅游科研部门和旅游科研人员努力进行超前研究，为国家和企业及时提供建设性意见和建议。

我国旅游业当前还存在好多问题，如：旅游业发展规模、发展速度问题，回扣与小费问题，外汇流失问题等，都需要通过深化旅游体制改革尽快加以解决。这些问题的解决，也要求旅游科研部门进行超前研究，提早拿出研究成果和方案，才能使有关部门的决策有更大的科学性。

总之，目前旅游管理部门、旅游企事业单位、旅游教育部门以及与旅游业有关的社会各部门都有好多问题，要求旅游科

研部门进行超前研究，给予科学地回答，以充分发挥其作用。

旅游科研要向超前研究方向发展，单靠旅游科研人员努力还是很不够的。还需要有关部门加强信息交流和服务；提供接触实践、接触决策的机会，更需要人力、财力、物力的支持。

旅游调研应有大旅游观念

旅游业是个综合性的新兴行业，旅游调研以往那种单纯收集旅游客源市场增减变化信息的作法，已经与旅游部门各级领导决策的要求不相适应，远远满足不了旅游业发展的要求。表现为：第一，可供旅游业发展决策参考的信息量少。无论是在旅游业的宏观信息方面，还是在旅游业的微观信息方面，调研资料的广度和深度难以成为决策的依据。第二，不能及时得到旅游企业经营管理的经验和市场信息，所获得的信息资料不足以满足企业对市场行情果断地做出分析和判断。第三，对旅游业相关部门提供的资料太少，不足以开拓这些部门的思路，促使他们采取更加有效的措施、支持旅游业的发展。

产生上述问题的原因，固然与我们政府机关习惯于进行直接管理，而没有对全行业进行间接管理有关系。但是，也与我们现有的国际旅游调研机构和队伍的现状有关。一是各驻外办事处人员少，任务重，不可能投入更多的精力。二是拨给驻外办事处的宣传活动经费有限，不可能安排更多的调研活动和购买更多的研究图书资料。三是现有从事国际旅游调研人员的素质，与旅游业发展新阶段的旅游调研还不相适应。目前我们外派的调研人员，绝大多数是从旅行社抽调派出的。这些同志对从事旅游宣传招揽，应该说是有较丰富的经验。但是也应该看到，他们的经验毕竟有一定的局限性。他们所习惯的旅行社宣传招揽指导下的旅游调研，还是单薄的。现在面对加强旅游行

业管理的旅游调研，应该是以大旅游观念指导下的旅游调研，应该是从综合开发、综合治理的角度开展调研。目前看，至少要包括以下具体内容：(1) 要进行旅游客源发展变化的信息收集。但只做到这一点还不够，还必须突破以往的惯例，对客源国的旅游发展战略、政策、决策、评价、预测、规划、法规、科学管理方法等，进行广泛的信息收集和开展调研。(2) 要收集与旅游业有关部门如何与旅游部门配合的信息和有关资料。(3) 要收集发展旅游事业对世界各国政府和人民的影响以及各国人民对发展旅游事业的反映等信息。发展现代化的旅游事业，没有这些方面的信息资料，许多问题是处理不好的。

按着大旅游的观念开展旅游调研，不仅内容范围宽了，而且要求也高了。必须从各个方面认真对待。首先，从事国际旅游调研的人员要有更全面的业务素质。不仅要掌握熟练的外国语言交流工具，熟悉旅游宣传推销招揽工作业务，也要掌握一定的经济管理、市场经销和党的方针、政策等知识，以利广开调研渠道和开展广泛的信息收集、整理工作。其次，调研工作要与宣传推销紧密结合。旅游调研虽然主要是收集、整理信息，但不仅仅限于这一方面的工作。若获得更多更有参考价值的旅游信息，还必须经常深入宣传调研第一线，掌握第一手资料。从这一点看，旅游调研搞得如何，在很大程度上要依赖旅游宣传推销活动的开展。宣传推销工作越广泛越深入，旅游调研才能有一定的深度，调研所获得的信息资料的使用价值才能越大。第三，国内有关部门必须积极支持、当好后勤。在条件允许的情况下，增加驻外办事处机构的人员，增加调研、宣传经费、定期或不定期地向国外办事处提供有关国内旅游业发展的动态、有关方针、政策，为他们同国外客户、新闻界交往提供方便。

试谈国际旅游信息调研的重要意义

旅游业是外向型经济事业，它的发展在很大程度上要靠国际旅游客源市场的供给。但是，要不断地增加国际旅游客源市场的供给，不能坐等游客自己送上门来，必须主动出击，大力搞好宣传招揽，广泛吸引顾客。而要广招客源，搞好国际旅游信息的收集、整理和研究，是一项不可忽视的工作。

众所周知，旅游信息调研属于软件范畴，但它的作用同旅游业的硬件一样都不是可有可无的。尤其是国际旅游信息，尽管它比起国内旅游信息的收集、整理和研究要困难得多，但任何时候都只能加强，不能削弱。一是，国际旅游信息反映国际旅游市场的动态和发展趋势，可以为有关部门制定旅游业发展对策提供依据，更好地参与国际旅游市场竞争，把握在国际旅游市场竞争中的主动权；二是，国际旅游信息反映国际旅游基础设施建设和旅游资源开发的水平，可以为有关部门和企业进行旅游基础设施建设和旅游资源开发提供重要参考；三是，国际旅游信息反映国际旅游企业家们的经营之道，可以为我国各类旅游企业加强或改善经营管理提供借鉴，以更好地提高旅游企业的经济效益和社会效益；四是，国际旅游信息反映国际旅游业的服务水准，可以为旅游从业人员提供样板，以更好地提

需要全本请访问 www.ertongbook.com

高服务水平和服务质量；五是，国际旅游信息反映旅游发达国家发展旅游业的经验与教训，可以使我们不走或少走弯路，加快我国旅游业的发展。

当前，重视国际旅游信息调研，对于加快我国旅游业发展尤为必要。尽管经过多方面努力，1990 年我国旅游业发展各项任务指标已接近 1988 年的水平，1991 年将全面超过 1988 年的水平，然而，世界各国旅游业发展形势和我国旅游业发展所面临的艰巨任务，都要求我们必须采取更为有力的措施，加快发展步伐。从世界旅游业发展形势看，1978 年，我国旅游外汇收入 2.6 亿美元，居世界第 41 位；1986 年上升到 15.3 亿美元，居世界第 20 位。然而，到 1987 年外汇收入虽增长到 18.62 亿美元，在世界的位次却下降到第 24 位；而 1989 年外汇收入维持在 18.60 亿美元，但在世界的位次却跌至第 30 位，与世界其他国家的差距又加大了。另一方面，我国旅游业发展的任务又十分艰巨。“七五”的最后一年（1990 年），我国有组织接待人数为 425.19 万人，其中外国人为 174.73 万人；旅游外汇收入为 22.2 亿美元。而到“八五”最后一年（1995 年）有组织接待人数计划为 600 万人，年均增长 7.1%，其中外国人为 200 万人，年均增长 6.6%；旅游外汇收入计划为 40 亿美元，五年累计收汇为 153 亿美元，年均增长 12.5%，到“九五”最后一年（2000 年），有组织接待人数计划为 900 万人，十年年均增长 7.8%；其中外国人为 400 万人，年均增长 8.6%；旅游外汇收入为 70 亿美元，十年累计收汇 435 亿美元，年均增长 13.3%。要完成这样艰巨的任务，必须从多方面作艰苦的努力，克服或解决各种困难。笔者观察分析，当前旅游行业面临三大难题：一是客源市场有突破性进展难；二是争取各方面政策支持、使之与旅游业协调发展难；三是在买方

市场形势下，各类旅游企业经营管理，建立和维护良好的旅游市场秩序难。但是，这些难题是可以逐步解决的，解决的途径主要靠深化改革，靠党的方针、政策。然而，这里要提醒人们注意的是，不可忽视借鉴国际上旅游业发展的经验教训，不可忽视国际旅游信息调研的作用。越是在旅游业发展的关键时刻，越是要重视和加强国际旅游信息的收集、整理与研究工作。我国当前旅游业发展的状况，也充分说明加强国际旅游信息调研的必要性和重要性。首先我国旅游业发展已进入买方市场阶段，这种情况下，要争夺、扩大客源市场，没有对客源市场诸方面的深刻了解与研究，是不可能的。其次，我国旅游业已从政治接待转为经济事业，并以第三产业的一个大项列入了国民经济和社会发展计划。在这种情况下，借鉴国外旅游发达国家如何处理旅游业与国民经济其他部门的关系，采取哪些扶植政策，对于搞好旅游业与各部门的协调发展，是很必要的。第三，我国旅游业发展已从速度型转为效益型，在这种情况下，无论是全行业还是某个旅游企业，都必须放弃过去那种习惯了的粗放经营，而应努力转变为集约经营。应当承认，在这方面有些国家的旅游企业家们的经验还是值得我们借鉴的。第四，我国旅游业发展应当从过去那种单纯行政性管理转为法律、经济、行政三方面兼施的管理，特别是应当实施法制化管理。在这些方面我们还没有经验，需要向搞得好的国家学习，逐步把我国的旅游企业管理、旅游市场秩序搞好。

重视国际旅游信息的调研工作不是从零做起，而是要在现有的基础上加强。改革开发以来，随着我国旅游业的发展，旅游信息调研工作取得显著效果。从旅游信息调研工作开展情况看，不仅国家旅游局建立了旅游信息调研机构，许多省、自治区、直辖市也建立了旅游信息工作机构，并配备了专职或兼职

人员；许多单位不仅开展了国内旅游信息调研，还有不少单位进行了国际旅游信息的收集与整理；许多单位不仅指定专人负责旅游信息的收集与整理工作，还建立了旅游信息传递与扩张、交流制度；许多单位不仅收集了大量零星的旅游信息，而且对旅游信息进行了加工，进一步形成了研究成果，出版了定期或不定期旅游信息刊物；许多单位的旅游信息机构和人员，不仅为机关服务，还面向广大旅游企业及基层人员；许多单位不仅为旅游部门提供旅游信息，还与有关部门进行交流，相互提供信息服务；许多单位从开始阶段的人工收集、整理已逐步改善为运用现代化操作手段。由于各级旅游管理机构的重视和各方面人员的努力，多年来，旅游信息调研工作所发挥的作用是不可低估的。这里仅举几例：（1）1980 年至 1985 年有关部门广泛收集了世界各国发展旅游业的情况，出版了《兴旺发达的世界旅游业》，为各地发展旅游业提供了启蒙教材；（2）1982年至 1988 年各驻外办事处专门收集了一些旅游发达国家旅游管理机构及管理体制情况，为我国旅游管理体制的建立与改革，提供了详尽的参考资料；（3）1986 年至 1988 年，有关部门重点收集、整理介绍了泰国旅游年从筹备到结束全过程的做法和经验以及其他国家筹备旅游年的情况，为我国 1988 年国际旅游年的筹备和开展，提供了大量参考材料，密切地配合了国际旅游年各项活动的开展；（4）1989 年，有关部门在1989年春夏之交的政治风波后不久，及时介绍了斐济对付旅游危机的实例，为各地处理旅游滑坡提供了有效的参考资料，为我国各地重振旅游作出了贡献；（5）1990 年，有关部门及时地介绍了泰国、新加坡等国家放慢旅游发展速度，调整旅游业发展速度与效益关系的作法，为我国旅游行业开展治理整顿，使之不断稳步发展提供了参考资料；（6）1978 年以来，

有关部门一直坚持提供海外旅游企业、旅游从业人员如何进行优质服务的做法和经验，为我国旅游业不断改进经营管理，提高服务水平和服务质量，作出了不懈的努力。上述提及的这些国际旅游信息工作，无疑对我国旅游业发展起到了积极的作用。然而，在充分肯定我们以往国际旅游信息调研的工作所取得的成绩的同时，这里想特别提醒人们要清醒地看到，我们目前国际旅游信息调研工作与我国旅游业发展所提出的要求还有相当大的差距。纵观 10 多年来的国际旅游信息收集、整理、研究和传递工作，突出的问题是：（1）反映国际旅游业发展的信息量不多（反映国内旅游业发展的信息量也不多）；（2）许多旅游信息刊物相互转载的信息多，独家采集的信息少；（3）反映旅游接待人数、外汇收入增减变化的信息多，反映旅游发展方针、政策贯彻落实、改进经营管理取得效果的信息少；（4）反映旅游招徕、接待多，反映与旅游有关的部门如民航、铁路、交通、文物、文化、宗教、商业、商品、院校等方面如何与旅游业协调发展的信息少；（5）反映旅游企业一般活动多，反映旅游发展战略、策略研究成果少；（6）反映海外旅游业发展成功经验多，反映海外发展旅游业教训少。除此之外，有的部门和单位所收集、整理的旅游信息往往只提供给少数领导，未能做到面向广大旅游管理部门、广大旅游企业、广大旅游从业人员，有的不该保密的也要保密，致使旅游信息扩散范围太窄、传递速度太慢，因此，许多旅游信息并未发挥出应有的作用和功能。上述事实说明，我们在国际旅游信息调研工作方面，尚需作出极大努力和改进。

笔者对国际旅游信息调研工作没有深刻的研究，仅凭几年来所接触到的一些情况，提出以下几点建议：

（1）舍得花本钱，订购海外旅游报刊，改变目前各级国际

旅游信息工作人员基本上是“无米之炊”的状况。

（2）发动驻外人员和临时出国人员广泛收集、整理旅游信息。

（3）各级旅游管理部门和各类旅游企业，都应建立自己的或联合的旅游信息收集网络、信息交流渠道和定期、不定期信息交流制度。

（4）旅游部门应与有关部门建立信息交流制度，逐步建立大旅游信息网络体系。

（5）采取有效措施，鼓励和支持翻译人员提供有参考价值的各类旅游信息。

（6）采取有效措施，鼓励和支持旅游院校、科研机构及旅游管理机关人员，翻译、介绍国外旅游专著、论文，为旅游业发展提供更多的理论化、知识化、体系化的旅游信息。

（7）鼓励、支持有组织地对各种旅游信息进行加工、整理、传递；鼓励、支持各种旅游信息、刊物的编译、出版。

（8）各级旅游管理部门应积极为旅游信息工作的现代化创造条件。

（9）各级旅游管理部门、各级领导同志应尽力为从事旅游信息工作的同志创造参与旅游活动或实际工作的机会，使他们熟悉旅游业务，有针对性地做好国际旅游信息调研工作。

（10）在一些旅游院校、旅游科研单位建立国际旅游信息中心，并在人、财、物方面给予大力支持。



发展历程篇

需要全本请访问 www.ertongbook.com