

新形势下吉林省旅行社业发展探讨

崔 庠¹, 王 宠², 崔楠楠³

(1.3.长春大学旅游学院,吉林 长春 130022;2.东北师大人文学院,吉林 长春 130000)

[摘要]近几年,我国的旅游业发展迅速,入境旅游的人数也在逐年增加,继奥运会过后的旅游高峰,上海世博会的成功举办,广州亚运会的胜利召开,都为我国旅游业的发展带来了广阔的前景。众多旅游者的到来,给我国的旅行社业提出了新的要求。尤其在2007年,我国将兑现对世贸组织的承诺,出台了新的《旅行社管理条例》。面对我国旅游业出现的新政策、新形势,结合吉林省的实际情况,对吉林省旅游业在新形势下的发展做了探讨。

[关键词]吉林省;旅行社业;网购旅游;新条例

[中图分类号] F590.63

[文献标识码] A

[文章编号] 1674-3288(2011)02-0008-03

[收稿日期] 2011-03-06

[作者简介] 崔庠(1946-),吉林长春人;长春大学旅游学院教授;研究方向:旅游管理。

一、吉林省旅行社业现状

截止至2010年末,我省共有旅行社567家,比上年增加37家。其中具有经营国内入境、出境旅游业务的组团社42家,具有国内入境旅游业务的旅行社525家。从旅行社分布的区域上看,长春组团社为14家,组团分社3家,经营国内入境旅游业务的旅行社有143家;吉林市组团社2家,组团分社1家,经营入境旅游业务的旅行社87家,延边组团社8家,经营入境旅游业务的旅行社86家,松原组团社1家,经营入境旅游业务的旅行社31家,其他各州市均是经营入境旅游业务的旅行社。截止至2009年末,吉林省旅行社从业人员共有4859人,全省导游员总计9763人。其中,特级导游员1人,高级导游员6人,中级导游员68人,初级导游员9688人。全年组织导游资格考试、旅行社经理资格培训等30次,参加人数为8239人,其中有2393人获得导游员资格证书。根据我省导游员资格证书的招生简章规定,考取导游员资格证书的条件是需具有旅游专业中等以上学历或者非旅游专业大专以上学历(含在校生的)考生,应该说,考取导游员资格证书设置的门槛并不高。通过调查,不难发现,我省旅行社从业人员的年龄趋于年轻化。以长春市为例,笔者对长春市业绩较好的3家旅行社的从业人员进行调查,受访者共计94人,如图(1)。从年龄结构上看,旅行社的从业人员都较为年轻,其中18~23岁的从业人员有13人,从业年限为1~2年;23~29岁的从业人员有42人,占总人数的44.6%,主要负责旅行社前线工作,从业年限为2.5~3年;30~35岁的从业人员共有24人,主要负责旅行社的管理工作,一般为旅行社的部门经理,可以担当旅行社的重要管理工作,从业年限在3.5~5年左右;35岁以上的从业人员有15人,一般为旅行社的总经理。从业年限5年以上。从旅行社区域综合评价上看,我省旅行社的综合能力偏低,其综合评价值为-0.37在全国区域旅行社排名中,排名第25位。

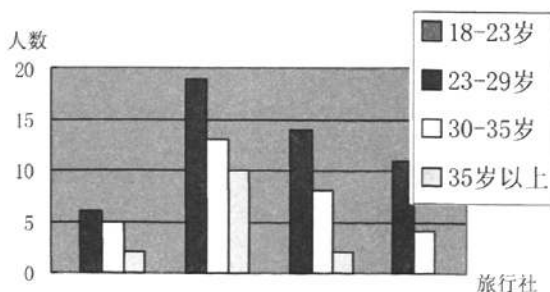


图1 旅行社员工年龄结构

二、吉林省旅行社业面临的发展机遇

1.国内旅游业发展状况

2008年奥运会之后,我国的旅游业迎来

了新一轮的旅游热潮,奥运会举办的成功,向世界很好地展示了中国,引起了国外旅游者对中国的浓厚兴趣。从2008年以后,我国的旅游业一直持续增长态势。2010年的上海世博会更为中国的旅游业注入了一针强心剂,在世博会的推动下,2010年台湾赴大陆游客首次突破500万人次大关,总计514万台湾游客全年在大陆旅游消费57.41亿美元,同比增长16.52%,创历史新高,入境过夜人数436.47万人次,增长13.89%。大量来华旅游者纷纷进入中国,旅行社业的业务量在不断加大,为旅行社业的快速发展提供了机遇。

2.新消费形式的兴起

随着科技的不断进步,电子商务的不断发展,网络团购作为一种新兴的商业形态正在人们的消费领域中不断发展壮大。消费者通过互联网络,以文字,图片,购买者的口碑等多种渠道获得产品的价值信息,再通过网络以网络银行、支付宝等虚拟的网络支付工具完成供需双方的交易,减少了中间商的环节,降低了旅游者的旅游消费支出,并且打破了消费者购买旅游产品时候的区域限制,给了消费者以更加广阔的消费自主权。由于旅游产品的团购面对的是互联网络的所有成员,网络团购以受众面广,价格低廉等优势,迅速占领了旅游时尚达人的消费市场,并深受年轻旅游消费者的喜爱。

3.旅行社发展逐步趋于成熟

吉林省最早的旅行社建立于50年代末期,旅行社的主要职责是负责接待国际友人和政府要员,活动的安排也主要围绕工作的内容展开,其行政职能显得颇为突出。80年代初期,随着我省接待工作的不断增加,我省增建了华侨旅行社,中国青年旅行社等国内大社的分社,都统一在省旅游局的领导之下,老品牌、国有旅行社是旅行社业的主导。随着改革开放的不断发展,人们生活水平的提高,旅游不再是一个陌生的名词,人们从工作中走出来,参与到了旅游活动中,大众旅游进入了人们的视线,旅游的黄金时期到来了。2001年12月,中国正式加入世界贸易组织,自此标志着我国的旅行社业将要面临着国内和国外旅游行业的双重竞争,旅行社业面临着诸多的考验。根据世贸组织的规定,我国的旅行社业将于2007年面向世界市场,兑现中国的承诺,因此在为期6年的时间里,我省的旅行社业正悄然地发生着变化,为了更好地适应国际市场的竞争,我省的旅行社业同仁们开辟了多条国际旅游路线,并与国际的大品牌旅游企业合作,学习先进的管理经验,整合内部的管理机制,逐步完善自身的不足,正逐步完成过渡期。

4.管理规范化,新的旅行社条例出台

随着旅游业的快速发展,新情况、新问题的不断涌现,旅行社的经营体制、经营模式、经营行为上都发生了很大的变化。2009年12月,新的《旅行社管理条例》正式出台,对当前旅行社出现的新问题、新情况以书面形式做了详细的规定。在条例中,最大的亮点之一是对旅行社的经营内容做了详细的规定,明确了旅游消费者与旅行社发生法律问题的明确负责人,规范了旅行社的经营内容。亮点之二,明确了负责管理旅行社的各个部门的权限,对旅行社的管理更加细化、具体化、规范化。最后,规定了旅行社质量保证金的动用的条件和部门,通过加强对旅行社质量保证金的资金管理,增强旅行社自觉的提高服务意识,服务质量,确保优秀旅行社在竞争中不断做大、变强,进而提高全国旅行社业的整体实力。

5.吉林省旅游业的发展状况

改革开放以来,我省的旅游业成高速发展的态势,截止至2010年末,第三产业在我省GDP的比例为36.3%,占我省GDP的1/3以上,而第三产业中,旅游业又占据着主导的位置。我省旅游业的高速发展,不仅为省的经济创造巨大的经济价值,同时也以其特有的方式向外界介绍了吉林省,提高了吉林省的城市形象,扩大了对外的认知度,为省的招商引资做出了卓绝的贡献。尽管受到南方的雪灾、汶川大地震、金融危机、全世界范围的H1N1流感病毒等诸多不利因素的影响,我省的旅游业发展,仍表现出了其强有力的后续力量。(如表1)。

表1 吉林省旅游业发展状况

年限	总收入(亿元)	接待游客人数(万人次)	占GDP的百分比(%)	入境游客(万人次)
2007	350.16	3757.95	6.70	54.36
2008	450.80	4558.65	7.02	61.73
2009	580.96	5501.08	8.07	68.05
2010	732.83	6490.90	8.54	82.01

三、吉林省旅行社业发展探讨

1.旅行社格局将会发生改变

随着旅游事业的不断发展,新事物的不断涌现,在我国新《旅行社管理条例》新出台的大环境下,我省旅行社业的格局将发生改变。旅行社业在未来的几年时间里,将出现新一轮的“洗牌”现象。大型旅行社通过其强有力的资金支持,较为规范的管理体制,顺利地完成了《条例》中规定的政策改变,并在转变中使得自身更加专业化、标准化、规范化。小型旅行社则在新的《条例》中,因其硬件条件无法满足市场和法律规定,可能出现倒闭,退出旅游市场的现象。其次,有实力的大型的旅行社将会改变自身的角色,由“台前转为幕后”退出过去传统的旅游对客市场,进而转入业内市场,成为旅行社的代理商,真正意义上的出售其自己生产的旅游产品。而小型旅行社将再有一场为争夺客源市场的竞争,必将为争夺更多更大的旅游市场,展开一系列的价格战、客源战。大型旅行社将在新一轮的“洗牌”中实力不断增强,做出其旅游路线的垄断产品,小而弱的旅行社将被不断边缘化,甚至可能退出旅游市场。目前,我省的旅行社业的“洗牌”现象正在逐渐形成。

2.旅行社“宽进严出”,市场决定其生存

从新的《旅行社管理条例》的内容上看,国家对于旅行社业的进入条件,尤其在资金的条件上似乎放宽了政策,例如《条例》中规定:经营国内旅游业务和入境旅游业务的旅行社,应当存入质量保证金 20 万元;经营出境旅游业务的旅行社,应当增存质量保证金 120 万元。比原《条例》中资金分别减少了 10 万元和 30 万元,提高了旅行社创立的可进入性,即宽进。但是,《条例》中对旅行社服务的内容,服务的模式等方面却做了内容的细化,有效的保护了旅游者的利益。例如规定了出团中的具体内容,对旅行社拼团、甩团、零负团费的现象进行界定,规定了较为详细的处罚办法,即严出。此外《条例》中规定,外商投资旅行社同样适用于本条例,所谓的外商投资旅行社,包括中外合资经营旅行社、中外合作经营旅行社和外资旅行社三种类型,不管是哪种类型的旅行社,对于我省的旅行社业都是一个巨大的考验。我们面对的不仅仅是国外旅行社的雄厚资金,还要面对其多年的管理经验,成熟的管理体制。现在貌似有很多的旅行社在我省旅游业中不断涌现,但是随着时间的推移,一些仅仅依靠资金进入市场的旅行社,势必在未来的残酷竞争中,逐渐退出我省旅行社业的舞台。即我省的旅行社业会在一段时间内出现大批量的新建旅行社,可是在经过一段或者较长的时间调整后,我省的旅行社可能会出现数量减少的现象,这是我省的旅游市场决定的结果。

3.旅行社软件建设将决定其效益

从近几年我省旅行社的发展情况上看,我省的旅行社业在硬件上基本都满足了旅行社的成立条件,但是在软件建设上仍然存在着诸多的问题。从消费者的需求度上、国家的政策法规上,都需要旅行社业在软件建设上下功夫。面对着外资旅行社业的进入,大量外来资金的不断涌入,仅仅拼硬件建设是不够的。而软件建设应包括旅行社企业的文化建设,旅游产品创新思维模式建设和高质量、高品质的旅游服务建设。我省旅行社业在发展的过程中,往往追逐的是旅行社的经济效益和数量效益,对于企业的文化建设几乎很少,因此在我省旅行社行业中,很难找到每个旅游社独有的特质、特色。没有了文化建设作为旅行社的内在支撑,旅游者在消费旅游产品的过程中,根本感受不到旅行社的文化魅力,也就创建不出我省的旅行社名牌企业。我省的旅行社行业在路线的建设上,往往是走了“前人”走过的路,甚至就是完全的照搬照抄,没有自己的旅游产品的创新,在面对外来旅行社的竞争中,总是以防守的姿态经营管理,在新产品的创新思维模式上,还不够活跃。一个优秀的旅行社企业不仅要有深厚的企业文化内涵,活跃的创新思维,还要有一个高素质高质量的旅游服务团队。其中包括优秀导游队伍,优秀的旅游从业人员。在服务质量的建设上,我省旅行社业对其重视度不够,投诉率较高,严重影响了我省旅行社业的经济效益。

4.区域合作将是发展趋势

近几年来旅游业在国民经济中占有重要的地位,旅游的前景和市场都为旅游人提供了广阔的空间。这块巨大的蛋糕,仅仅靠一两家旅行社就完成其接待任务和旅游服务是不可能的。目前就我省旅行社的整体状况上看,与较为成熟的旅游地区的旅行社比较,还存在人力资源分配不合理,企业实力不强等众多不利因素。因此,在抵御外来旅行社的竞争时,我省的旅行社业显得底气不足。在未来的竞争中,合作是最好的抵御外来旅行社竞争的经营手段之一。随着市场需求的不断变化,这种合作不会减弱,反而会越来越强。不仅仅局限于过去的省内城市与城市之间的合作,其合作的范围将会不断扩大,以点带动面的大区域合作将会逐步代替点与点之间的合作。通过合作,寻求伙伴,在合作中发展自己,在合作中调整自己,进行强强联合的多种方式的旅游合作,既可以保证我省旅行社业自身的发展,又可以激活我省旅行社业的竞争活力,可以预见的,在未来大跨度、大联合、大团队的大型区域合作是其主要的发展趋势,势必带来我省旅行社业新的发展局面。

(下转第 14 页)

目前故宫博物院成立了专门的宣传教育部,主要职责包括:负责接待国内外重要贵宾及为大中小學生、特殊观众的特殊参观和一般观众参观讲解;负责全院开放路线的广播、闭路电视播放、开放展室的电化教育;负责展览的介绍和新闻报导,具体又划分为公众教育组、参观导引组、电化教育组、展室管理组和展室管理组(漱芳斋)五个小组。相比较而言,国内其他世界遗产地就没有成立专门的教育机构,部分景区甚至完成没有相关的机构设置和职能职责。为更好地推进世界遗产教育,可以考虑建立两种类型的机构:一是在遗产地管理委员会(管理局)之下成立类似故宫博物院宣传教育部的二级行政机构,具体负责世界遗产解说和教育推广活动;二是独立成立世界遗产教育中心(或委员会),由管委会(管理局)领导和各二级机构的主要负责人共同组成领导小组,同时特别吸纳本地区内有志于从事世界遗产教育的知识分子参与,具体从事世界遗产教育研究、推广和实践活动。在世界遗产教育初期,可以先采取第二种方案,待时机成熟后再成立二级行政机构,与第二种方案合署办公。

(四)举办遗产教育特色活动

世界遗产教育的真正推广实施,离不开各种活动的策划举行,目前国内外部分遗产地已经在相关方面做了较大的工作。在2010年8月初,联合国教科文组织亚太地区世界遗产培训与研究中心(苏州)依据《世界遗产青少年教育基地申报与评审办法》,组织有关专家对所有申报世界遗产青少年教育基地的单位组织了评审,共评出10所学校及6个机构为第一批“联合国教科文组织亚太地区世界遗产培训与研究中心世界遗产青少年教育基地”,其中包括福建省武夷山风景名胜区管理委员会、澳门特别行政区澳门文物大使协会、山东省曲阜市文物旅游局、湖北省钟祥市显陵管理处世界遗产地的管理机构。在未来的特色活动推进中,还可以考虑的举措包括:继续推进世界遗产青少年教育基地、全国爱国主义教育基地的申报和实施;举办主题世界遗产之旅夏令营(冬令营);世界遗产地知识抢答赛;世界遗产地寻宝活动;世界遗产地摄影大赛;世界遗产地文化体验和科普体验等活动,以便吸引各层次的学生群体、企业员工、管理人员等积极参与。

[参考文献]

- [1] 刘红婴,王健民.世界遗产概论[M].北京:中国旅游出版社,2003.
- [2] 尹国蔚.近十年我国世界遗产教育教学研究述评[J].福建论坛(社科教育版),2010,(6):96-99.
- [3] 宋晶.中国世界遗产地与青少年素质教育[J].湖北社会科学,2003,(8):124-125.
- [4] 任江华.庐山门票涨价之争[N].人民日报,2006-11-28(6).
- [5] 罗芬,陈朝,李文明.世界自然遗产地游客环境态度与行为调查—以湖南武陵源风景名胜区为例[J].中南林业科技大学学报(社会科学版),2008,2(6):50-55.
- [6] 邓健,任学锋,吴建惠.论世界遗产地旅游消费者教育问题[J].商业时代,2009,(17):103-104.
- [7] 卢松,张捷.古村落旅游社区居民生活满意度及社区建设研究—以世界文化遗产院南古村落为例[J].旅游科学,2009,23(3):41-47.
- [8] 吕彬江,曹晶璞.城市环境和居民心理之间的辩证关系[J].经济研究导刊,2010,(23):84-85.
- [9] 陈光明,周翠娇.先进发达国家对文化遗产的保护及镜鉴[J].求索,2008,(12):223-225.

[责任编辑:王少林]

(上接第10页)

[参考文献]

- [1] 邓新华.新世纪初中国旅行社业面临的挑战与对策[J].湖南师范大学社会科学学报,2001,(5).
- [2] 王丽萍,周丽君.吉林省旅行社业发展的新形势及对策研究[J].长春大学学报,2004,(6).
- [3] 吴必虎.区域旅游规划原理[M].北京:中国旅游出版社,2001.
- [4] 马勇.旅游经济管理[M].天津:南开大学出版社,1999.
- [5] 陈永生.旅行社实务管理[M].上海:上海交通大学出版社,2002.
- [6] 周晓梅.旅行社经营管理[M].重庆:重庆大学出版社,2008.

[责任编辑:樊保臣]

新形势下吉林省旅行社业发展探讨

作者: [崔庠](#), [王宠](#), [崔楠楠](#), [Cui Xiang](#), [Wang Cong](#), [Cui Nannan](#)
作者单位: [崔庠, 崔楠楠, Cui Xiang, Cui Nannan \(长春大学旅游学院, 吉林长春, 130022\)](#), [王宠, Wang Cong \(东北师大人文学院, 吉林长春, 130000\)](#)
刊名: [吉林工商学院学报](#)
英文刊名: [JOURNAL OF JILIN BUSINESS AND TECHNOLOGY COLLEGE](#)
年, 卷(期): 2011, 27 (2)

参考文献(6条)

1. [邓新华](#) [新世纪初中国旅行社业面临的挑战与对策](#)[期刊论文]-[湖南师范大学社会科学学报](#) 2001 (05)
2. [王丽萍](#), [周丽君](#) [吉林省旅行社业发展的新形势及对策研究](#)[期刊论文]-[长春大学学报 \(自然科学版\)](#) 2004 (06)
3. [吴必虎](#) [区域旅游规划原理](#) 2001
4. [马勇](#) [旅游经济管理](#) 1999
5. [陈永生](#) [旅行社实务管理](#) 2002
6. [周晓梅](#) [旅行社经营管理](#) 2008

本文链接: http://d.g.wanfangdata.com.cn/Periodical_jlcsdzkxxxb201102002.aspx