

此页面上的内容需要较新版本的 Adobe Flash Player。



您现在的位置：[中国城市发展网](#) > [城市理论](#) > [城市资源旅游](#) > 文章正文

- 2008年中国城市创新能力科学...
- 关于出席《2009全国中小城市...
- 举办市长、局长（生态旅游）...
- 《中国城市年鉴》2009年卷

政府
最新热门
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 旅游市场竞争全球化条件</li> <li>■ 浅谈塑造桂林旅游新形象</li> <li>■ 开发钦州市旅游业的探讨</li> <li>■ 论广西旅游业创新发展的</li> <li>■ 谈大力发展廊坊市休闲旅</li> <li>■ 关于提升休闲农业旅游地</li> <li>■ 浅论乡村旅游与农村旅游</li> <li>■ 乡村旅游发展问题与对策</li> <li>■ 乡村旅游发展中存在的问</li> <li>■ 中国旅游饭店定位的创新</li> <li>■ 吉林省冰雪体育旅游产业</li> <li>■ 长沙市影视旅游开发浅析</li> <li>■ 当前云南旅游资源优势及</li> <li>■ 城市水业的新机遇新模式</li> <li>■ 焦作市土地节约集约利用</li> </ul>
最新推荐
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 双鸭山将在全省率先创建</li> <li>■ 泛北部湾区域旅游合作的</li> <li>■ 泰州发展城市旅游的对策</li> <li>■ 乡村旅游：三十年与三个</li> <li>■ 以“软实力”来推动旅游</li> <li>■ 打造“夏都”专家谈：“</li> <li>■ 打造旅游地产灵魂的三大</li> <li>■ 东方明珠：借助世博演艺</li> <li>■ 抓住良机积极发挥兵团旅</li> <li>■ 抢抓机遇，努力把白山建</li> <li>■ 构建鄂西生态文化旅游圈</li> <li>■ 雷山倾力打造“中国苗族</li> <li>■ 水资源的资产化、资本化</li> <li>■ 桂林旅游产业与城市经济</li> <li>■ 城市旅游发展模式选择的</li> </ul>
学校

## 英国旅游业发展战略及借鉴价值研究

作者：何效祖 文章来源：网络转载 更新日期：2007-11-23 [收藏此页](#)

英国是世界经济强国之一，也是发展旅游业最早的国家。1840年，托马斯·库克首次组织的火车专列旅游活动，标志着旅游业首先在英国诞生。英国是当今世界上旅游业最发达的国家之一，740多亿英镑的旅游业年产值，占世界旅游收入的5%左右。成功的政府改革和发达经济背景支撑下的旅游产业，不论在开发、管理与服务，还是理论研究与实践方面，都走在世界的前列，值得我们借鉴学习。笔者得益于在英国学习的4个月良机，考察了城市、乡村和海滨等不同类型的16个大的旅游目的地；详细研究了英国旅游研究的系列成果及网上发布的大量旅游信息；拜访了20多家旅游信息中心和部分大学的专业研究人员，结合本人16年的旅游工作和管理经验，对比研究了中英旅游业管理与服务战略，认为有许多方面值得我们学习。本文重点截取英国旅游的“协议化服务与量化管理、市场推广与电子旅游、住宿质量与等级规范、可持续性与绿色旅游”等4个方面，对其发展战略和措施，做法和亮点，予以概括性分析和介绍，以期对我国旅游业改革与发展具有借鉴价值和推动作用。

### 1、协议化服务与量化管理

1997年的布莱尔政府改革后，大力实行私有化政策，74%的公共服务职能转向了执行代理机构。为了确保旅游代理的服务质量和效率的提高，政府责任单位必须要与代理机构签订包括数量目标、服务质量、效率目标和财政目标的《公共服务协议》(PSA)。主管旅游产业的文化、媒体与体育部(DCMS)出台的“《2005—2008公共服务协议》技术文本”，提出了5个目标，其中与旅游业有关的是，PSA目标4——经济目标：提高旅游业、创造性和休闲产业的生产力；PSA目标5——效率目标：以提高效率控制支出，DCMS和地方部门在休闲娱乐和文化服务支出的效率结余至少达到2.5%(2005—2008)。这种以委托代理并签订服务协议的方式进行管理，在我国还是个全新的概念。

#### 1.1旅游业的范围界定

目标4将旅游业、创造性产业和休闲产业并列为提高生产力的部门。但这是不同的产业部门，而后两者中的一部分也是旅游业的主要组成部分。“旅游业”部门是旅游业管理和统计工作的依据，英国《协议》界定的旅游业包括：

- 旅馆和其他的游客住所
- 餐馆、咖啡店及其他
- 酒吧、公共剧场和夜总会
- 旅行社/旅游代理商
- 展览会和游乐园活动
- 博物馆和保存历史古迹、建筑物
- 体育活动

所界定的13类创造性产业部门和5类休闲产业部门中，有部分部门在一定程度上也属于旅游业的范畴，将按一定比例的贡献率纳入到旅游业的统计之中。可见，英国的旅游产业范畴比我国的要更宽更广，按消费额在不同产业中的比例进行的分类统计也更科学。这对我国的旅游产业范围界定和统计工作有重要的借鉴价值。

#### 1.2量化的目标管理

经济目标是提高生产力。“提高”指在整体上而言，增长率比服务部门要高。“生产力”以英国国家统计办公室在年度商务调查(ABI)——抽样调查得到的数据，按专业化程序计算的多年平均值来度量。

量度时使用的比率为：总的增加值/员工人数。

机构

博客之星

相关文章

没有相关文章

其中，“总的增加值”是扣除固定资本花费前生产创造的价值。“员工人数”被界定为在薪酬账册上的全职和兼职的职员，加上资产所有者的人数。因为收集信息有难度，这将不包括那些时常在创造性产业中扮演重要角色，而不属于旅游业的自我雇用者。在量化管理中，代理机构需上报的年度数据必须包括：反映旅游和休闲产业、创造性产业和服务部门的生产力年度变化的百分比的表格；有助于对比的累积平均值；作为标准格式，以指数形式呈现的数据；以图解式表现趋势变化。其业绩报告集中于年度的指数变化，基数为100。如以2002年的数据为基础，这将会显示出在旅游业、其他的休闲产业(旅游业和休闲娱乐)及创造性产业的发展变化，连同其它服务业的经济数据一起，有助于对比分析。

我国旅游管理中，还没有生产力的变化分析，反映不出劳动生产率。这一点在研究中尚需加强。

## 2、市场推广与电子旅游

2005年6月发布的“未来旅游业之今日展望”是英国文化、媒体与体育部专门成立的“旅游业回顾与实施工作组”(TRIG)研究出台的旅游发展战略，为旅游产业及支持它的公共和私营部门组织设定了5个主要的工作领域，而市场推广与电子旅游被列为这些优先项目之首。

在英国国家、区域和地方各层次，改进生产力是旅游政策的核心。旅游部门与DCMS共同的战略政策目标是，旅游营业额由2003年的740亿英镑，增加到2010年的1000亿英镑。这意味着要达到年均增长3.9%。因此，市场推广与电子旅游成为重中之重。

### 2.1入境游

#### 2.1.1网络推广

文化部旅游委员会的主要网站“访问英国”现在有38个语言版本，是英国旅游网络的巨无霸和官方代表。其网络推广的成功经验分为4个方面。一是成为英国在全球推广旅游的载体，在当年获得“世界领先旅游网站”的世界旅游奖励；搜索引擎的市场推广计划创造了150万个额外的网上访问量，产生了超过1.5亿英镑的额外收入；为顾客发送了580万个邮件，获得了47%的开放率和20%的点击率(IT行业平均值是8%)。二是发起了“全球市场分割”。“访问英国”的基础数据中，顾客分割的比率上升了40%，记录的人数一年增加了100万。三是“访问英国”在海外市场活动中，发起招募从事非旅游活动的合作商。包括在西班牙的品牌推广；主要英国书籍的零售业务；在线的主题彩票等。四是通过涉及英国品牌和服务的详细指南工具箱的开发，英国品牌已完成在所有市场的滚动出现；“访问英国”的海外办事处在公共和工作人员区域重塑品牌，提供英国品牌展览资料。通过责任伙伴关系和部门俱乐部，建立了国际市场伙伴。这种网络推广的成功模式，值得重视、研究和借鉴。

#### 2.1.2目标市场和商务活动

2004年10月，英国发起了题为“发现”的国际商务旅游活动，吸引了70个顶级海外买家和记者、60个英国供应商，取得了极大成功。研究表明，最大的172个国际会议中有30个在英国举办，占17.4%，其潜在参会代表的花费，价值约5600万英镑。

“访问英国”聚焦于新的发展中的市场。其中，真理瞬间(Moments of Truth)研究美国市场满意和忠诚的动因；肋骨项目(Project Costa)在评估西班牙的移民英国市场机会；购物帮助旅游业界更好地了解游客的体验；已开展的更宽泛的中心活动项目，涉及短暂停留、主要停留地、青年旅游、同性恋者和豪华旅游者。2004年度目标活动拥有可靠的服务记录：“访问英国”发起的对所有中心协调的活动的投资中，城市短暂停留活动的回报最为有效；孤独之星(Lonely Planet)举办的青年活动，在产业中的回报占绝对优势；2005年2月的《如


[\[1\]](#) [\[2\]](#) [\[3\]](#) [下一页](#)

[查看原文](#)

文章录入：胡雁霞 责任编辑：胡雁霞

- 上一篇文章： 辽宁省资源枯竭型城市经济转型策略研究
- 下一篇文章： 试论京郊乡村旅游发展中的问题与对策

[【发表评论】](#) [【加入收藏】](#) [【告诉好友】](#) [【打印此文】](#) [【关闭窗口】](#)

 网友评论：（只显示最新10条。评论内容只代表网友观点，与本站立场无关！）

[设为首页](#) | [加入收藏](#) | [各地工作站](#) | [联系我们](#) | [会员城市名单](#) | [版权申明](#) | [友情链接](#)

主管：中国社会科学院 主办：中国城市发展研究会 承办：中国城市发展研究会网络中心 大城小市（北京）文化传媒有限公司

联系电话：010-64462852 传真：010-64462856 邮箱：ccyb1102@163.com 法律顾问：北京中逸律师事务所李建新律师

Copyright©2006-2007 All Rights Reserved 版权所有·中国城市发展研究会 京ICP备05086808号

本网站非赢利性网站，如果侵犯了您的权益请与管理员联系，我们一定及时更正。