

## 西班牙旅游业持续稳定发展的原因探析

青岛科技大学经济与管理学院 陈 岩\*

**摘 要：**旅游业是西班牙名符其实的支柱产业。自上世纪 70 年代起，西班牙始终把发展旅游业放在国民经济的首位来考虑，发挥旅游业在经济发展中的作用。无论在旅游接待人数还是旅游创汇方面，西班牙一直处于世界前列。促使西班牙旅游业得以长盛不衰的主要原因除了该国政府高度重视旅游业以外，西班牙人还利用其独特的旅游资源，不断更新旅游项目，使西班牙旅游业长期在世界上享有很高的声誉。

**关键词：**西班牙 旅游业 原因

西班牙有旅游王国之称。它不仅是世界海滩度假第一目的地，也是拥有世界遗产最多的国家之一。根据 2004 年有关统计表明，西班牙接待的外国游客数量仅次于法国，位居世界第二；旅游外汇收入仅次于美国，位居世界第二。纵观西班牙旅游发展史可以看出，其旅游业持续稳定发展的原因主要有以下几个方面：

### 一、政府高度重视发展旅游业，实施旅游推动战略

在西班牙，历届政府都十分重视扶植旅游业，旅游业在国民经济中的地位从未削弱，一直被称为西班牙的“第一产业”，旅游收入也被相应地称为“来自开堂的财富”。每年的观光收入约占西班牙国内生产总值的 12%<sup>1</sup>，贸易逆差靠它来平衡，政府赤字时靠它来填补。西班牙设有旅游观光部，归副总理总管。西班牙有关观光建设的提案在内阁会议中可以直接讨论，遇到问题能很快与相关部门协调。与此同时，政府还通过直接投资、减税或设立旅游发展基金的形式鼓励和支持旅游业的发展。如西班牙为了鼓励国内外财团投资和兴建旅游设施，规定在旅游区投资建宾馆可享受 3 年税收优惠，对于旅游区的设施建设，政府则提供低息贷款。除此以外，还值得特别一提的是在西班牙，全社会旅游意识很强，各级政府及有关部门对旅游业重视不是停留在口头，而是实实在在的支持，使旅游业成为带动当地经济增长和创造就业岗位的新增长点。2000 - 2006 年间，西班牙对旅游和旅游相关行业投入 266.6 亿美元，平均每年 38 亿美元<sup>2</sup>。这部分投资主要用于道路交通、环保设施、文物保护和开发、旅游教育和科研、景点开发、景区和度假区的环境改善和辅助设施的建设等方面，以期保持西班牙旅游业在国际上的领先地位。

### 二、颁布《旅游法》加强对旅游行业的监管，保障旅游业的健康发展

为了规范旅游业的发展，西班牙制定并实施了《旅游法》，规定了促进旅游的基本准则和方法。在《旅游法》中详细规定了政府主管部门的作用和权限，以及各类旅游企业的行为准则。在政府主管部门的作用和权限方面，规定了主管机构的名称、性质、权限等，如对旅游企业管理的基本规定、筹集发展资金、引进外资、处理投诉、制订法规草案、举办旅游教育、培训人才等，这些规定实际上确定了旅游活动领域内纵向法律关系的规范，从法律上保证政府主管机构有效发挥宏观调控作用，保证各类旅游企业接受指导、管理和监督，使旅游业务部门协调行动，最终求得旅游发展宗旨的实现。如在对旅行社具体监管上，建立了重大事项申报制度、游客评价、投诉制度。旅游主管部门接到投诉后，将责令旅行社给以解释，并提供

\*陈岩(1971-)，女，内蒙古人，山西财经大学硕士，青岛科技大学经济与管理学院讲师；主要研究方向：国际经济与贸易；通讯地址：山东青岛市香港东路208号12号楼2单元401户，邮编：266061。

<sup>1</sup> 钱星博：西班牙如何发展旅游业，市场观察，2003(10)。

<sup>2</sup> 于广洲：希腊、西班牙发展旅游业的启示，宏观经济研究，2003(2)。

各种证据，如果投诉属实，将给旅行社以相应处罚。旅游主管部门内部设有监察部门，专门检查旅游服务质量问题；在各类旅游企业的行为准则方面，西班牙对旅游企业管理均按《旅游法》进行，如开办旅行社，西班牙规定经理必须是旅游学院旅行社管理专业毕业，要有一定的注册资本，一定的办公场所，其中注册资本的一定比例要作为风险抵押金，以便发生纠纷或财务危机时备用。

### 三、改善交通通讯条件，努力创造便捷、安全、卫生、舒适的旅居环境

一是在整体规模上，西班牙不断完善现代化综合运输体系和通讯网络，使其硬件设施和软件服务均达到世界先进水平。而且至 2006 年止，在欧盟的大力补助下，西班牙还将投巨资建造 6 条高速铁路，总长 3000 公里。未来从巴塞罗那到马德里只要两个小时就能到达，而现在却要 6 个小时。此外，巴塞罗那与法国之间也用高速公路连接，两者的路程只需 3 个小时。西班牙虽然不是地处欧洲枢纽，但目前，马德里正在豪情万丈地规划一年可容纳 7000 万人次进出的新机场，希望能成为拉丁美洲进入欧洲的门户，与世界第二大机场德国的法兰克福机场并驾齐驱。二是在交通运输基础设施建设上，西班牙尽可能为旅游发展提供方便，各种交通设施间的衔接都具有良好的协作运行机制；三是重视基础设施细节方面的完善。在西班牙，即使是旅游景点的厕所也都非常干净整洁。而且一般各旅游城市都设有为游客服务的旅游咨询中心，它们都成了当地旅游服务的窗口。

### 四、重视旅游资源的持久保护，谋求可持续发展

由于旅游资源是旅游业发展的基础，尤其是某些不可再生旅游资源遭破坏以后不可复得。所以，许多国家在加强旅游资源开发的同时，非常重视对旅游资源的有效利用，以实现旅游资源的持久保护和旅游业的可持续发展，这在西班牙体现得非常明显。

一是树立全民旅游资源保护意识，加强环境保护法制教育和社会公德教育，杜绝各种破坏、污染旅游资源和旅游环境的现象。如在西班牙的海滨浴场、沙滩，既看不到游客乱丢的垃圾、废弃物，也看不到附近排出的污染海滩的生活或工业废水。二是制定必要的政府条例规章，编制旅游发展规划、旅游专业规划和旅游跨区域规划等，对旅游资源依法进行规划和管理。以城市环境为例，在西班牙，几乎所有的城市都制定有比较科学和严格的城市规划，对市区的土地利用和城市的建筑物高度和外形都有严格规定，以此保护城市原有的历史风貌，使各个旅游城市都能充分体现自己的个性。三是科学确定旅游景区（点）的接待可承载力，控制旅游者数量，以促进旅游业的可持续发展。如欧美制订的《旅游设施基本空间标准》在西班牙得到了很好的实施。其具体规定是：住宿设施 10 - 35 平方米/人，海滨假日旅店 15 平方米/人，山区旅店 19 平方米/人，旅馆外餐饮用地 24 平方米/人，室外电影场最多 1000 人/场，夜间俱乐部最多 1000 人/处，海滨或乡村旅游地 20 - 24 平方米/床，滑雪旅游地 5 - 15 平方米/床，一般海滩空间标准是 10 平方米/人等<sup>3</sup>。

### 五、采取多种手段强化旅游宣传推广促销，开拓国际旅游市场

对外旅游宣传促销是国际旅游业发展的先导，对国际旅游业发展至关重要。因此，许多国家几乎都采取了一切可行措施，不失时机，投入巨资大力宣传。因为西班牙旅游收入大部分归地方政府。因此，西班牙在宣传促销上，无论是中央政府，还是地方政府，都积极参与。从自治区到省、市政府，各自都设有观光管理及推广单位。例如泰罗尼亚自治区旅游推广处处长亚克隆每个月至少出国两次，到处推销他们区域的天然风光和人文观景。由于观光资源多元化，因此西班牙能将促销主题不断更新。西班牙经济部每 6 年就提出一项“观光创新计划”。包括新型的高尔夫球场、别有风味的西班牙建筑群、毕加索博物馆、仅次于迪斯尼乐园的世界第二大游乐园等，就如亚克隆所说：“我的推销目的是要让观光客觉得来西班牙 10 次

<sup>3</sup> 范能船：世界旅游新发展和旅游基本法建设，旅游管理，2004（3）。

都不会厌烦。”例如西班牙在 2000 年开始的 6 年计划中,就以“SPANISH MARKS”(在西班牙旅游后留下深刻印象)为主题,使游客在西班牙旅游后,能触动他们的深层记忆,改变他们的生活方式,使他们对西班牙的回忆一直在脑海中徘徊下去<sup>4</sup>。

## 六、提高全民旅游服务意识,丰富旅游服务项目内涵,提供完善优质的旅游服务

首先,西班牙政府极为重视提高全民服务意识和加强旅游培训方面。西班牙有 27 所大学设有 3 年制的旅游专业。其中包括旅游规划、旅游行销、旅游管理以及烹饪系等。从政府官员、导游、司机、酒店、餐厅、商店服务员等标准化的服务,吃苦耐劳的敬业精神,以及自始自终的微笑中,我们都可体验感知到全民旅游服务意识的强烈;其次,在服务项目方面,能为游客提供各种特殊服务,服务内容日益多样化。在西班牙,每个城市最方便的地方总能看到“游客服务中心”,服务人员虽然是公务员,却能热心解答各种问题。此外,西班牙每逢节假日即大量增加警力,在事故多发地段均有拖车全天待命,保持道路畅通。在信息服务方面,西班牙交通台包括国家电台和地方电台定时发布交通信息。各种公共交通票据均可提前预订。航空交通部门提前公布加班和客流信息。一些景区采取提前售票和限量售票,使客流量保持在景点承受范围内。西班牙旅游业的成功,在很大程度上是以其提供的完善、配套、优质的旅游服务所取胜的。

## 七、在推进传统旅游项目的同时,重视发展多样化旅游

西班牙的旅游资源中,“阳光”、“海滩”、“古迹”是三项最重要的自然资源类型,并以此为主开发而成为西班牙的四大传统旅游区,即“文化古城”——马德里,“太阳海岸”——地中海沙滩,“热带风光”——加那利群岛,“地中海浴池”——巴利阿里群岛。这些各具特色的旅游区每年都吸引着无数慕名而来的游人,并为西班牙带来了可观的经济收入。近两年旅游部门又推出以“阳光和大海”为主题的大众旅游项目,在收费标准降低 10% - 20%的前提下,又增加了 10 多种不同的旅游项目。每一种项目均有不同的特色,能够适应不同层次、爱好的游客。据游客反映,在同样的“阳光、沙滩、大海”旅游项目中,西班牙的旅游项目做得最为出色,因为组织者有机地将游客获得大自然风光的享受与了解西班牙古迹、风土人情结合在一起。

西班牙在继续丰富传统旅游项目内容的同时,还顺势推出了多种新兴的旅游项目。一是积极发展农业观光旅游。西班牙目前已有数十个主要由农业团体经营的农业观光机构。游客来到这里,不仅可以参观、考察西班牙的田园风光和农业生产过程,而且还可以参与农作物种植和科学实验。许多农庄还建起了适合青少年的度假营,为他们设计了专门的旅游项目,并聘请国内资深教师和专家讲解有关知识,提供有关标本,使许多外国青少年游客满载而归。二是大力发展会议旅游。西班牙一方面利用其传统的文化、古迹以及美好的自然风光和宜人的气候来发展会议、商贸旅游,另一方面还通过大力建设信息高速公路,扩大普及因特网并改进传统的会议设施,采用电视、多媒体等现代通信设备,使会议旅游更具有现代魅力,并成为近年来该国观光收入的新增长点。三是开展多种多样的参与式旅游。西班牙目前十分强调开发具有地方和民族特色的旅游项目,并且积极鼓励身体力行直接参与各项活动,利用各种可能的机会吸引游客。例如巴斯克地区旅游局利用自身丰富的自然资源和人文资源,大力推行郊野式旅游。如登山、远足、野炊、民居宿营、狩猎垂钓等,颇受游人欢迎。游人在这些地方游乐,与当地居民共同生活,感到趣味无穷。

### 参考文献:

1. 林长榕:欧洲旅游业观察与思考,中国第三产业,总第 62 期
2. 范能船:世界旅游新发展和旅游基本法建设,旅游管理,2004(3)
3. 钱红玲:西班牙旅游业何以长盛不衰,中国第三产业,总第 87 期

(责任编辑:小蕾、陆军香、闰渺)

<sup>4</sup> 钱星博:西班牙如何发展旅游业,市场观察,2003(10)。