

การพัฒนาการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ : กรณีสาธารณรัฐประชาชนจีน

สมพุทธ ธุระเจน*

ประวัติความเป็นมา

ภายหลังที่มีการจัดตั้งสาธารณรัฐประชาชนจีนเมื่อ ค.ศ. ๑๙๔๙ จีนได้ให้ความสำคัญต่อการปฏิรูปที่ดิน และเปลี่ยนแปลงการปกครองจากประชาธิปไตยโดยแบบทุนนิยมเป็นสังคมนิยม ได้เริ่มใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจระยะ ๕ ปี เป็นแผนแรกเมื่อ ค.ศ. ๑๙๕๓ บุคลากรทางเทคนิคจากต่างประเทศจำนวนมากได้รับเชิญจากรัฐบาลจีนเข้าไปช่วยในการใช้แผนดังกล่าว มีผลให้ต้องจัดตั้งหน่วยงานเพื่อดูแลผู้เยือนเหล่านั้น ในเดือนตุลาคม ค.ศ. ๑๙๕๓ จึงมีการจัดตั้งหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวขึ้นเป็นครั้งแรก ชื่อ China International Travel Service (CITS) ทำหน้าที่ฝึกอบรมบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและประสบการณ์ด้านธุรกิจ

ในระยะแรก ๆ ของการจัดตั้ง CITS เป็นหน่วยงานขนาดย่อม มีหน้าที่จัดที่พักแรม การขนส่งและการนำเที่ยวสำหรับแขกชาวต่างประเทศที่ได้รับเชิญ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายต่างประเทศและแนวคิดทางการเมือง ธุรกิจการท่องเที่ยวและการตลาดจึงเน้นผู้เยือนจากยุโรปตะวันออกเป็นหลัก

ใน ค.ศ. ๑๙๕๖ และ ค.ศ. ๑๙๕๗ CITS ได้ลงนามในข้อตกลงกับหน่วยงานการท่องเที่ยวของสหภาพโซเวียต มองโกเลีย และประเทศอื่น ๆ ในยุโรปตะวันออก ในการต้อนรับนักท่องเที่ยวจากประเทศเหล่านี้ จนถึงปลายปี ค.ศ. ๑๙๕๗ CITS ได้ติดต่อธุรกิจกับผู้แทนจำหน่ายบริการท่องเที่ยวต่างประเทศถึง ๑๑๔ แห่งใน ๒๓ ประเทศตะวันตก จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจาก ๔๗ คน เมื่อ ค.ศ. ๑๙๕๔ เป็น ๕,๔๓๙ คน ใน ค.ศ. ๑๙๖๐ แต่ร้อยละ ๙๕ ของนักท่องเที่ยวทั้งหมดมาจากสหภาพโซเวียตและประเทศยุโรปตะวันออก

* อาจารย์ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รองอธิการบดีฝ่ายส่งเสริมงานวิจัย บริการวิชาการและศิลปวัฒนธรรม สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช

ในตอนต้นของทศวรรษ ๑๙๖๐ เป็นช่วงเวลาเลวร้ายที่สุด สาธารณรัฐประชาชนจีนเกิดความขัดแย้งในด้านอุดมการณ์ระหว่างประเทศทั้งสองยุติลง สหภาพโซเวียตได้ถอนความช่วยเหลือทางเทคนิคจากสาธารณรัฐประชาชนจีน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก็พลอยเสียหายไปด้วย จาก ค.ศ. ๑๙๖๐ ถึง ค.ศ. ๑๙๖๓ จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงเกือบร้อยละ ๗๐ บทเรียนดังกล่าวสอนสาธารณรัฐประชาชนจีนให้เห็นความสำคัญของอิสรภาพ สาธารณรัฐประชาชนจีนได้ปรับนโยบายต่างประเทศครั้งใหญ่ ทิ้งไปแสวงหาความช่วยเหลือจากโลกตะวันตกเพื่อสร้างสถานการณ์อันน่าพึงพอใจของระบบสังคมนิยม สาธารณรัฐประชาชนจีนได้ใช้ความพยายามพัฒนารูปแบบประชาชนพบประชาชนกับประเทศตะวันตก เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างประชาชนของสาธารณรัฐประชาชนจีนกับประชาชนของโลกอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งยอมรับว่าเป็นช่องทางสำคัญที่ทำให้ประชาชนคุ้นเคยกัน ในช่วงเวลาดังกล่าวนี้ CITS ได้สร้างความสัมพันธ์กับประเทศตะวันตก ประเทศจีนได้เปิดเส้นทางการบินระหว่างประเทศเป็นครั้งแรกกับปากีสถาน และในเวลาเดียวกันได้ปรับความสัมพันธ์ทางการทูตกับฝรั่งเศส การพัฒนาการท่องเที่ยวได้เข้าสู่ยุคใหม่ ใน ค.ศ. ๑๙๖๓ จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น ๔,๕๑๕ คน ร้อยละ ๘๕ เป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศตะวันตก

อย่างไรก็ดี ในช่วงเวลาดังกล่าวได้เกิดการปฏิวัติทางวัฒนธรรมซึ่งกินเวลาถึง ๑๐ ปี คือจาก ค.ศ. ๑๙๖๖ ถึง ค.ศ. ๑๙๗๖ ในช่วงสิบปีนี้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจีนเป็นอัมพาตและบรรดาโครงการของ CITS ต้องยุติลง เพราะการปฏิวัติทางวัฒนธรรมได้มองข้ามการขยายตัวของการท่องเที่ยว

การศึกษาเป็นเป้าหมายการปฏิวัติวัฒนธรรม ผู้มีความรู้จะถูกส่งสัยและกลายเป็นคนเคราะห์ร้าย คนที่ทำงานใน CITS และปัญญาชนชั้นกลาง พวกไกดส์สำหรับชาวต่างประเทศถูกมองว่าเป็นปัญญาชน ต้องถูกแยกจากครอบครัวและถูกส่งไปทำงานในโรงงาน หรือถูกส่งไปชนบทเพื่อล้างสมอง และรับการศึกษาจากกรรมกรหรือชาวนา ในระยะเริ่มต้นของการปฏิวัติจากการมีความเชื่อที่แพร่กระจายว่า ยุโรปตะวันออกเต็มไปด้วยพวกหัวก้าวหน้า และโลกตะวันตกทั้งหมดคือพวกทุนนิยม ชาวต่างชาติที่ไปเยือนสาธารณรัฐประชาชนจีนจึงถูกจำแนกเป็นพวกหัวก้าวหน้าหรือพวกชนชั้นกลาง หลังจากนั้นจะถูกส่งไปยังชนบท พักอาศัยและทำงานกับพวกชาวนาเพื่อรับการศึกษาใหม่

สี่ปีแรกของการปฏิวัติทางวัฒนธรรม (๑๙๖๖ - ๗๐) CITS ได้รับนักท่องเที่ยวเพียง ๔,๐๐๐ คน ปีที่ย่ำแย่ที่สุด (๑๙๖๙) มีนักท่องเที่ยวไปเยือนเพียง ๔๘๓ คนเท่านั้น

ใน ค.ศ. ๑๙๗๒ ประธานาธิบดีนิกสันได้เดินทางไปเยือนสาธารณรัฐประชาชนจีน เหตุการณ์สำคัญครั้งนี้ เป็นจุดเปลี่ยนประวัติศาสตร์ทางการทูตของจีน การท่องเที่ยวซึ่งเป็นเครื่องมือทางทูตได้เริ่มต้นทำบทบาทอีกครั้งหนึ่ง ทศนคติที่เป็นทางการต่อนักท่องเที่ยวได้เปลี่ยนแปลงไป ผู้เยือนไม่ถูกส่งไปยังชนบทเพื่อการศึกษาใหม่อีกต่อไป

ผลจากการเยือนของประธานาธิบดีนิกสัน ชาวอเมริกันเริ่มเดินทางไปเยือนสาธารณรัฐประชาชนจีน จาก ค.ศ. ๑๙๗๒ ถึง ค.ศ. ๑๙๗๖ จำนวนนักท่องเที่ยวมีจำนวนเพิ่มขึ้นในหมู่นักท่องเที่ยวทั้งหมด ร้อยละ ๘๐ เป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศพัฒนา เป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศญี่ปุ่นร้อยละ ๔๐ เป็นนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันร้อยละ ๗ อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวยังมีกิจกรรมเพียงจำกัด เพราะอิทธิพลของ "พวกสี่สหาย" (Gang of Four) การขาดความสนใจการท่องเที่ยวในหมู่ผู้นำ แสดงให้เห็นจากข้อเท็จจริงว่า CITS ซึ่งมีอายุ ๒๒ ปีแล้ว ได้ติดต่อผูกพันกับหน่วยงานการท่องเที่ยวน้อยยิ่ง

การสิ้นสุดของการปฏิวัติวัฒนธรรมเมื่อ ค.ศ. ๑๙๗๖ เป็นจุดเริ่มต้นของสาธารณรัฐประชาชนจีนอีกครั้งหนึ่ง รัฐบาลกลางได้รับรองนโยบาย "เปิดประตูสู่โลกกว้าง และสร้างชีวิตชีวาในทางเศรษฐกิจภายในประเทศ" โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้ปูทางเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจ วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้รวดเร็วยิ่งขึ้น การท่องเที่ยวพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกันธรรมชาติของการท่องเที่ยวได้เปลี่ยนจากเครื่องมือทางการเมือง ไปเป็นธุรกิจเชิงพาณิชย์โดยเฉพาะ

ใน ค.ศ. ๑๙๗๘ เมื่อสาธารณรัฐประชาชนจีนได้ลดหย่อนความเข้มงวดในการเดินทางท่องเที่ยว มีผู้ไปเยือนสาธารณรัฐประชาชนจีน ๖๔,๐๐๐ คน จำนวนเพิ่มขึ้นร้อยละ ๔๐ ทุกปี จากปี ค.ศ. ๑๙๗๘ สาขาของ CITS ที่เซี่ยงไฮ้ ซึ่งเป็นสำนักงานสาขาที่ใหญ่ที่สุดได้รับนักท่องเที่ยวกว่า ๑๘๐,๐๐๐ คน เกือบสองเท่าของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดที่ไปเยือนจีนในระยะ ๒๒ ปี ตั้งแต่ปี ค.ศ. ๑๙๕๔ - ๑๙๗๖ ปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในสาธารณรัฐประชาชนจีนได้เชื่อมโยงกับผู้แทนจำหน่ายบริการท่องเที่ยวขนาดใหญ่ทั่วโลก และทุกปีจะมีประชาชนมากกว่า ๑๐๐ ประเทศไปเยือนสาธารณรัฐประชาชนจีน

ตั้งแต่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นที่ยอมรับในฐานะที่เป็นพื้นฐานทางการค้าเป็นประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ รายได้จากธุรกิจการท่องเที่ยวที่สำนักงาน CITS สาขาเซี่ยงไฮ้ได้รับใน ค.ศ. ๑๙๘๓ สูงกว่า ๑๑๓ ล้านดอลลาร์ (ประมาณ US & ๔๐.๕ ล้าน) เพิ่มขึ้น ๑๐๐% จาก ค.ศ. ๑๙๗๗ และใน ค.ศ. ๑๙๘๓ สำนักงาน CITS ได้นำเงินส่งให้แก่รัฐบาลถึง ๓๔ ล้านดอลลาร์ ทั้งที่เป็นผลกำไรและภาษีเพิ่มขึ้น ๑๓ เท่าของค.ศ. ๑๙๗๗

การท่องเที่ยวระหว่างประเทศมีผลกระทบต่อการเมืองและเศรษฐกิจอย่างใหญ่หลวง ช่วยให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในมิตรภาพระหว่างประเทศ และได้รับเงินตราตระกูลแข็ง (Hard Currency) เพื่อการจัดตั้งกองทุนต่าง ๆ ซึ่งต่อมารัฐบาลจีนจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวมากขึ้นใน ค.ศ. ๑๙๘๐ ในการประชุมสภาประชาชนสมัยที่ ๕ วาระที่ ๒ ได้รับหลักการว่า " . . . พัฒนาการท่องเที่ยวของจีนในทุกวิถีทางเท่าที่จะเป็นไปได้" ในปีต่อมา รัฐบาลได้เสนอแนะว่า การท่องเที่ยวในสาธารณรัฐประชาชนจีนควรจะพัฒนาตามแนวทางที่กำหนด โดยเฉพาะของสาธารณรัฐประชาชนจีน ในขณะเดียวกันให้คำนึงถึงสภาพปัจจุบันของประเทศ การท่องเที่ยวในสาธารณรัฐประชาชนจีน ควรจะพัฒนาอย่างเข้มแข็งมั่นคง และอยู่ในกรอบศักยภาพของตนเอง นอกจากนี้ยังมีการร่วมกับบริษัทในประเทศตะวันตก เพื่อก่อสร้างโรงแรมอย่างไม่เคยทำมาก่อน โดยกำหนดให้จีนเป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ ๕๑ ได้มีการจัดตั้งโรงเรียนการท่องเที่ยวขึ้นเป็นพิเศษใกล้กรุงปักกิ่ง และได้ส่งผู้แทนไปดูงานด้านการท่องเที่ยว ในค.ศ. ๑๙๘๔ ได้เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวในระดับมหาวิทยาลัยเพื่อผลิตบุคลากรทำงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยตรง

มิตรภาพและประโยชน์ทางสังคม

"มิตรภาพและประโยชน์ทางเศรษฐกิจซึ่งเน้นมาแต่ก่อน" เป็นหลักการสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวของจีนในฐานะที่เป็น "การทูตของประชาชน" (People's Diplomacy) การท่องเที่ยวระหว่างประเทศเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวของประชาชนจากประเทศหนึ่งไปสู่อีกประเทศหนึ่ง ซึ่งมีผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม จากการที่ประชาชนสัมผัสกับประชาชน รัฐบาลจีนจึงกระตุ้นให้มีการพัฒนาการท่องเที่ยว เป็นอีกส่วนหนึ่งในการขยายการยอมรับทางการเมือง ส่งเสริมความเข้าใจร่วมกันและมิตรภาพ

การส่งเสริมความเข้าใจร่วมกันและมิตรภาพเป็นเป้าหมายเบื้องต้นของการพัฒนาการท่องเที่ยวของสาธารณรัฐประชาชนจีน เพิ่มความผูกพันระหว่างประชาชนที่ต่างวัฒนธรรมกัน จะนำไปสู่ความเพิ่มความผูกพัน และความเข้าใจ และเป็นผลให้ลดความตึงเครียดระหว่างประเทศอีกด้วย ตัวอย่างเช่นคอมมูนเซีย่งไฮ่ได้ลงนามเมื่อ ค.ศ. ๑๙๗๒ ระหว่างสหรัฐอเมริกาสาธารณรัฐประชาชนจีน ตอนหนึ่งกล่าวว่า " . ความพยายามที่จะลดความตึงเครียด โดยการปรับปรุงการสื่อสารระหว่างประเทศที่มีอุดมการณ์ต่างกัน ทำให้ความเสี่ยงในการเผชิญหน้าอันเนื่องมาจากความบังเอิญหรือความไม่เข้าใจกันและการประเมินสถานการณ์ที่ผิดพลาด"

ปัจจุบันสาธารณรัฐประชาชนจีนได้เชิญประชาชนในต่างวัฒนธรรม และต่างแนวคิดทางการเมืองจากทั่วโลกเดินทางไปยังสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยมีความหวังเพื่อเพิ่มความเข้าใจร่วมกันและมิตรภาพ

การเปลี่ยนแปลงทางสังคม

การพัฒนาการท่องเที่ยวระหว่างประเทศอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการเปลี่ยนทางสังคมควบคู่กันไปในสาธารณรัฐประชาชนจีน การท่องเที่ยวได้สร้างประโยชน์ทางสังคมอันเกิดขึ้นจากประชาชนมีความสนใจในเหตุการณ์ของโลกกว้างขวางยิ่งขึ้น และมีความเข้าใจชาวต่างประเทศมากขึ้น และมีรสนิยมแบบต่างประเทศ ยิ่งมีนักท่องเที่ยวจากภูมิภาคต่าง ๆ ของโลกไปเยือนสาธารณรัฐประชาชนจีนในแต่ละปีมากยิ่งขึ้น ชาวจีนซึ่งไม่เคยเห็นชาวต่างชาติมาก่อนก็เริ่มให้ความสนใจมากขึ้น สิ่งเหล่านี้สะท้อนไปถึงการเพิ่มความต้องการในการสอนภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ในบริเวณที่เป็นนครหลวงเช่นปักกิ่งและเซี่ยงไฮ้ ซึ่งเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเดินทางไปตามหัวเมืองหรือจุดชมวิว นักท่องเที่ยวจะได้สัมผัสกับกลุ่มชนซึ่งกระตือรือร้นที่จะฝึกพูดภาษาต่างประเทศ หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์ของโลกในภูมิภาคต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ช่วยให้เกิดมิตรภาพระหว่างประเทศ

ตั้งแต่ ค.ศ. ๑๙๗๘ CITS ได้แสดงบทบาทที่สำคัญเป็นสะพานเชื่อมช่องว่างระหว่างประชาชนสาธารณรัฐประชาชนจีนกับประชาชนทั่วโลก โดยมีเป้าหมายเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งกลายเป็นส่วนหนึ่งของโครงการทูตประชาชน ใน ค.ศ. ๑๙๘๑ CITS สาขาเซี่ยงไฮ้ได้สำรวจนักท่องเที่ยวจากประเทศญี่ปุ่นจำนวนหนึ่งร้อยคน ในจำนวนดังกล่าวนี้ ๕๘ รายเป็นกลุ่มสนใจการบำบัดทางการแพทย์ กฎหมาย การศึกษา ศาสนา กีฬาและการขนส่ง เป็นต้น ผู้เยือนเหล่านี้ประสบความสำเร็จอย่างมากและเป็นประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย ไม่เพียงแต่เพิ่มความเข้าใจต่อกันในสาขาใดสาขาหนึ่งโดยเฉพาะ แต่ยังพอใจในโครงการก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีในสาธารณรัฐประชาชนจีนอีกด้วย

ประโยชน์ทางสังคมจากนักท่องเที่ยวยังสะท้อนไปถึงการแต่งกายที่มีสีสันของประชาชนจีน ก่อน ค.ศ. ๑๙๗๘ ที่ได้ก็ตามที่ผู้เยือนจากต่างประเทศเดินทางไปถึงจะเห็นการแต่งกายด้วยเสื้อผ้าสีทึบ ๆ เช่น สีเขียว (สีทหาร) สีน้ำเงิน (เครื่องแบบสำหรับทำงาน) หรือสีเทา ปัจจุบันมีประชาชนแต่งตัวสีสันฉูดฉาดมากขึ้นและแต่งกายแฟชั่นตะวันตก ชีวิตในครอบครัวก็เปลี่ยนตามอิทธิพลของตะวันตก ในอดีตชาวจีนส่วนใหญ่ใช้ชีวิตแบบง่าย ๆ ในทศวรรษ ๑๙๗๐ ทุกคนคิดถึงชีวิตเปลี่ยนแปลงไป มีความพึงพอใจที่จะมีจักรยาน นาฬิกาข้อมือ จักรเย็บผ้าหรือวิทยุ ปัจจุบันความพอใจขยายไปถึงโทรทัศน์สี เครื่องซักผ้าและตู้เย็น เพื่อทำให้บ้านของตนมีความทันสมัยมากขึ้น

เครื่องมือของการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ

การท่องเที่ยวของจีนเป็นอุตสาหกรรมที่กว้างขวาง คือส่วนประกอบทางเศรษฐกิจของชาติ และแสดงบทบาทเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมระหว่างประเทศซึ่งขึ้นอยู่กับ

- พื้นที่ที่มีทัศนธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ซึ่งเป็นทรัพยากรที่จำเป็นในการพัฒนา
- การขนส่ง โรงแรม ภัตตาคาร และตลาดสินค้า ซึ่งเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการท่องเที่ยว
- นำหลักการที่เป็นไปได้ และการจัดการทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นหลักประกันที่จำเป็นไปสู่ความเติบโต
- การวางแผนหลักและความร่วมมือจากสาขาการเงิน อุตสาหกรรม การขนส่ง การค้า สวนสาธารณะ แหล่งวัฒนธรรม และการดูแลด้านสุขภาพ ซึ่งให้ความมั่นใจในด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพการณ์อื่น ๆ

ที่พักแรม (Accommodation)

โรงแรมคือพื้นฐานสำคัญของการท่องเที่ยว สภาแห่งชาติครั้งหนึ่งเคยชี้ว่าโรงแรมเพื่อการท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศ แต่ในสาธารณรัฐประชาชนจีน โรงแรมส่วนใหญ่สร้างมาก่อน ค.ศ. ๑๙๓๙ โดยชาวตะวันตก หรือระหว่างทศวรรษ ๑๙๕๐ ซึ่งสร้างโดยสหภาพโซเวียตใน ค.ศ. ๑๙๗๙ เพื่อให้ทันกับความต้องการในการพัฒนาการท่องเที่ยว จีนได้ลงทุนถึง ๓๖๐ ล้านดอลลาร์เพื่อสร้างโรงแรม ๓๐ แห่ง มีห้องพักรวม ๑๗,๐๐๐ ห้อง ในขณะเดียวกันสภาแห่งชาติได้ให้สัตยาบันในแผนงานสร้างโรงแรมที่ลงทุนร่วมกับต่างประเทศ ประมาณว่ามีโรงแรมไม่ต่ำกว่า ๑๐ แห่งที่เป็นการร่วมทุนกับต่างประเทศ เปิดให้บริการในปักกิ่ง กวางโจว และซีอาน (Xian) และยังมีโรงแรมซึ่งลงทุนร่วมกำลังก่อสร้างอีก ๑๐ แห่ง เมื่อไม่กี่ปีมานี้โรงแรมเพื่อการท่องเที่ยวเก่าของจีนได้เสริมความสะดวกด้านบริการต่าง ๆ ปรับปรุงห้องพัก ปรับอากาศและเฟอร์นิเจอร์ใหม่ ๆ บุคลากรที่ให้บริการในโรงแรมเพื่อการท่องเที่ยวได้รับการฝึกเพื่อปรับปรุงมาตรฐานการบริการ

ปัจจุบันสาธารณรัฐมีโรงแรมเพื่อการท่องเที่ยวราว ๕๐๐ โรง มีห้องพัก ๑๗๕,๐๐๐ ห้อง ลักษณะของห้องพักจัดอยู่ในระดับหรูหร่า (de luxe) ชั้นหนึ่งหรือชั้นสอง ส่วนใหญ่ของโรงแรมที่เป็นการร่วมทุน และเกสต์เฮาส์ของรัฐเป็นโรงแรมระดับเดอลุกซ์ โรงแรมเก่าที่

มีการปรับปรุงใหม่มักจะเป็นโรงแรมชั้นหนึ่งและยังมีโมเต็ลอีก ในเกือบทุกเมืองอัตราการเข้าพัก (occupancy rate) เฉลี่ยร้อยละ ๕๐ เมืองต่าง ๆ ที่เป็นท่าเรือและท่าอากาศยานระหว่างประเทศ มีอัตราการเข้าพักถึงร้อยละ ๘๘ ซึ่งกล่าวได้ว่าสูงที่สุด อัตราต่ำสุดร้อยละ ๑๐ หากจะเปรียบเทียบมาตรฐานกับโลก สภาพการท่องเที่ยวของจีนและมาตรฐานการบริการยังล้าหลัง และมาตรฐานต่ำ เพื่อที่จะปรับปรุง จึงได้นำมาตรการควบคุมโรงแรมในด้านความสะดวกสบาย ในด้านสาธารณสุข เพื่อสร้างโรงแรมตามแบบประเพณีจีนและยกคุณภาพการบริการให้สูงขึ้น

การขนส่ง (Transportation)

คนเดินทางยุคใหม่ชอบความเร็วและความปลอดภัย การปรับปรุงสภาพการขนส่ง จึงมีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยว ในสาธารณรัฐประชาชนจีนการเดินทางทางอากาศเป็นวิธีการขนส่ง ที่สำคัญสำหรับนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ CITS เป็นลูกค้าสำคัญของสายการบินจีน (China Aviation Administration Company : CAAC) ทุก ๆ ปี หนึ่งในสามของผู้โดยสารเป็นแขก ของ CITS ปัจจุบันในสาธารณรัฐประชาชนจีนมีเส้นทางการขนส่งพลเรือนทางอากาศภายใน ประเทศกว่า ๑๖๐ สาย มีปักกิ่งเป็นศูนย์กลาง เชื่อม ๘๐ เมืองใหญ่และเมืองขนาดกลางและ เขตแดนห่างไกล เส้นทางการภายในประเทศมีระยะทางกว่า ๑๕๐,๐๐ กิโลเมตร ท่าอากาศยานระหว่างประเทศในสาธารณรัฐประชาชนจีนสามารถรองรับเครื่องบินแบบจัมโบ้เจ็ตลงได้ และสายการบิน CAAC มีเส้นทางระหว่างประเทศ ๑๗ เส้นทาง รวมระยะถึง ๕๐,๐๐๐ กิโลเมตร สาธารณรัฐประชาชนจีนได้ลงนามในข้อตกลงทางอากาศกับประเทศต่าง ๆ กว่า ๔๐ ประเทศ และสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับสายการบินต่างประเทศอีกจำนวนมาก สายการบินระหว่าง ประเทศจาก ๑๒ ประเทศให้บริการไปยังสาธารณรัฐประชาชนจีนในปัจจุบัน

เพื่อความทันกับความต้องการของการพัฒนาการท่องเที่ยว ใน ค.ศ. ๑๙๘๔ สายการบินจีน (CAAC) ได้สั่งซื้อเครื่องบินอีก ๕๘ เครื่อง เป็นเครื่องบินแบบโบอิง ๗๖๗, ๗๔๗, ๗๓๗, DC-๑๐ และแอร์บัส ๓๑๐ จากบริษัทการบินต่างประเทศ

ผู้แทนจำหน่ายบริการท่องเที่ยว

กล่าวโดยทั่วไป มีผู้แทนจำหน่ายบริการท่องเที่ยวของรัฐบาลสามหน่วยงานใน สาธารณรัฐประชาชนจีน ในสามหน่วยงานนี้มี China International Travel Service เป็น บริษัทที่เก่าแก่ที่สุดและใหญ่ที่สุด ตั้งขึ้นเมื่อเดือนตุลาคม ค.ศ. ๑๙๕๓ ปัจจุบัน CITS มี

สาขาในเมืองต่าง ๆ กว่า ๑๐๐ แห่ง ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวต่างประเทศ การบริการท่องเที่ยว เน้นให้บริการจัดการนำเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ธุรกิจหลักได้แก่การบริการแบบ เบ็ดเสร็จ และให้บริการในฐานะที่เป็นตัวแทน

การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (Comprehensive Service) ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ในทุกด้าน ประกอบด้วยที่พัก การขนส่ง อาหาร นำเที่ยวไปยังจุดสนใจต่าง ๆ เป็นไกด์ให้แก่ นักท่องเที่ยว และทำหน้าที่เป็นนักแปล การคิดค่าบริการถือ flat-rate ตามที่ได้ตกลงกัน ส่วน การบริการในฐานะตัวแทนของ CITS จะให้บริการตามรายการที่นักท่องเที่ยวต้องการ เช่น เป็นไกด์ และให้ความช่วยเหลือในการแปลเมื่อเดินทางมาถึงหรือออกจากประเทศจีน บริการ เดินทางภายในหรือภายนอกสาธารณรัฐประชาชนจีน การขนส่งกระเป๋าเดินทาง การขอวีซ่า การจองโรงแรม การเช่ารถรับจ้าง การจองตั๋วรถไฟ สายการบิน รถโค้ช- เรือ หรือพาหนะอื่น รวมทั้งเกี่ยวกับศุลกากร

CITS มีทีมงานที่เป็นไกด์ และนักแปลภาษาต่าง ๆ เกือบ ๒๐ ภาษา ประกอบด้วย อังกฤษ ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส เยอรมัน อิตาลี สเปน โปรตุเกส ดัตช์ กรีก โรมานีเย เกาหลี ไทย เวียดนาม รัสเซีย เป็นต้น ไกด์และนักแปลส่วนใหญ่จบปริญญาตรีสาขาภาษาต่างประเทศ จากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ หรือสถาบันทางภาษาต่างประเทศ เขาเหล่านั้นจะมีความรู้แต่เฉพาะทาง ภาษา ดังนั้นเมื่อจะเริ่มทำงานใน CITS จึงได้รับการฝึกฝนภายใต้การแนะนำจากที่ปรึกษาผู้มี ประสบการณ์ เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจการท่องเที่ยว และพูด ได้หลายภาษา

ที่ตั้งขึ้นเมื่อ ปี ค.ศ. ๑๙๕๖ คือ China Travel Service เดิมชื่อว่า Overseas China Travel Service เป็นองค์กรเพื่อให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวจีนโพ้นทะเลคนเชื้อชาติ เดียวกันจากฮ่องกง มาเก๊า และไต้หวัน และชาวต่างประเทศเชื้อสายจีน ลักษณะของธุรกิจ คล้ายคลึงกับ CITS ไกด์และนักแปลส่วนใหญ่พูดภาษาทางตั้ง ผวนกับภาษาต่างประเทศ อื่น ๆ

อีกหน่วยหนึ่งที่ตั้งใหม่ คือ The China Travel Service เป็นหน่วยงานการ ท่องเที่ยวเพื่อให้การต้อนรับเยาวชนจากประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก และเยาวชนเชื้อสายจีนโพ้นทะเล จากไต้หวัน ฮ่องกงและมาเก๊า วัตถุประสงค์ของ The Chian Youth Travel Service คือพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างเยาวชนจีนและเยาวชนต่างประเทศ สร้างความผูกพันที่เข้มแข็ง ระหว่างเยาวชนจีนในประเทศกับเยาวชนจีนโพ้นทะเล และในไต้หวัน ฮ่องกงและมาเก๊า ส่งเสริม ความเข้าใจและมีมิตรภาพร่วมกัน และจัดสัมมนาพร้อมอภิปรายเกี่ยวกับวรรณคดีและศิลปะการ แข่งขันกีฬา และจัดค่ายพักแรมฤดูร้อน เป็นต้น

เพื่อที่จะปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงกับมาตรฐานโลก จึงมีการจัดตั้งโรงเรียนท่องเที่ยวอาชีพขึ้นสามแห่ง ในสาธารณรัฐประชาชนจีน ในตอนต้นทศวรรษ ๑๙๘๐ ได้แก่ สถาบันการท่องเที่ยวปักกิ่ง (Beijing Tourist Institute) สถาบันการท่องเที่ยวเซี่ยงไฮ้ (Shanghai Tourist Institute) และภาควิชาการท่องเที่ยวในมหาวิทยาลัยฮั่นเค้า (Hanchow University) รวมทั้งโครงการฝึกอบรมอื่น ๆ โดยการส่งคนไปยังสหรัฐอเมริกา สวิตเซอร์แลนด์ อิตาลี สาธารณรัฐเยอรมนี และประเทศไทย เพื่อศึกษาการดำเนินงานและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเพื่อหาประสบการณ์ในต่างประเทศ

ในอดีตความสนใจของชาวจีนในด้านการท่องเที่ยวมีสิ่งจูงใจทางการเมืองเป็นฐาน การท่องเที่ยวเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วมาตั้งแต่ ค.ศ. ๑๙๗๘ และโดยการเชื่อมโยงสาธารณรัฐประชาชนจีนกับชุมชนธุรกิจระหว่างประเทศ โดยการร่วมทุนในการพัฒนาโรงแรม และเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวระหว่างประเทศ การท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญเพิ่มขึ้นและเป็นส่วนสำคัญในโครงการยุคใหม่ของสาธารณรัฐประชาชนจีน อย่างไรก็ตาม การขยายตัวอย่างรวดเร็วของการท่องเที่ยว และเพิ่มจำนวนผู้เยือนสู่ประเทศทำให้ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากขึ้น เช่น ถนน ท่าอากาศยาน ที่พักแรม ท่าเรือ อุปกรณ์ไฟฟ้า และการสื่อสาร ปัจจุบันสาธารณรัฐประชาชนจีนยังไม่สามารถสนองความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ปัญหาจะมีมากขึ้นระหว่างฤดูกาลท่องเที่ยวและในเมืองท่องเที่ยวสำคัญ หลายสิ่งหลายอย่างยังคงจะต้องปรับปรุงทั้งในด้านการจัดการ และการบริการในโรงแรมเพื่อการท่องเที่ยว ความสามารถของสาธารณรัฐประชาชนจีนที่จะดึงดูดใจและดูแลนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

- สมรรถนะของบุคลากรที่ได้รับการฝึกฝนอย่างดี
- การประสานกันระหว่างโครงการพื้นฐาน และการลงทุนในด้านความสะดวก การท่องเที่ยว
- ประโยชน์ที่ได้จากความพร้อมด้านการเงินจากต่างประเทศ จากภายในประเทศ และจากท้องถิ่น

- การปรับปรุงด้านการขนส่งและความสะดวกด้านการสื่อสาร
 - ความสมดุลย์ในด้านความร่วมมือระดับทวิภาคี และพหุภาคี และการรวมกันด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว
 - ความพยายามด้านการตลาดที่มีประสิทธิภาพ
- ปฏิบัติการที่รัฐบาลตอบสนองความต้องการอย่างมหาศาลเหล่านี้ ทั้งในด้านปัจจัยพื้นฐานและปัจจัยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวจะช่วยให้การพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นไปตามที่ประสงค์ได้ในเร็ววันนี้