

移动互联:重构旅游商业模式

■ 本报记者 万斯琴

随着移动终端用户数量的急增以及其智能终端技术的飞速发展,移动互联网已逐步渗入旅游业,并改变着旅游业原有的传统商业模式。

“移动互联网技术的应用正在一点点蚕食着传统旅行社的门店接待与组团服务业务,所以未来的发展趋势肯定是网络旅游服务和移动互联网旅游服务比重加大,使得传统的旅行社服务业态转型,不再单一化经营,而既有传统的旅行社服务,又结合方便快捷的网络旅游服务。”国家“十二五”服务业规划专家组组长郑吉昌教授在接受《中国企业报》记者采访时说。

e时代的旅游业

准备利用“五一”假期去旅游的小陈,在自己的手机上点开爱某网站应用里的旅行一栏,通过下载相应软件,全国各地的旅游介绍尽在其中,甚至包括各大景区、景点的美食、酒店和商店,最为贴近旅游者的还属高质量的音频介绍。

记者在该网站发现,每个景区的下载量至少都是3000以上,有的甚至达上万。可见,移动互联网技术已改变旅游发展业态,真正融入旅游业,达到“智慧旅游”。

“利用高速移动通信技术和智能终端设备、云计算、物联网为支撑的智慧旅游已成为旅游的一种新形式,满足旅游管理中的管理智能化、服务主动化、旅游个性化和信息对等化发展需求,提升旅游产业现代服务业的科技含量和服务质量。”郑吉昌说。

随着智能手机日益普及,商业模式日渐清晰,人们越来越多地通过移动互联网获取旅游资讯。

有一组数据足以证明,中国互联网络信息中心的数据显示,国内手机上网人数已从2006年的1700万人增长到2010年的3027.3万人,年复合增长率为105.42%,手机上网人数占整个网民的



比例已从2006年的12.41%上升到2010年的66.24%。

日前,中国工业和信息化部通信发展司副司长陈春表示,中国移动互联网实现了高速发展,应用创新非常活跃,应用商店呈现爆发式增长,2011年应用增速居全球第一位,成为全球第二大应用市场。截止到2011年年底,中国手机网民规模达到3.56亿,同比增长17.5%,3G网络覆盖全国所有地市,用户数达到1.35亿,WiFi热点建设不断加快。

目前,我国已成为世界上第三大入境旅游接待国、第三大出境旅游消费国和全球最大的国内旅游市场。预计到2015年,我国国内旅游将达33亿人次,入境旅游1.5亿人次,出境旅游8800万人次。

面对旅游市场如此巨大的发展空间,国内在线市场纷纷抢占资源,探讨

和推出新兴移动旅游服务产品。

“揣在口袋里的贴身导游”

以移动互联网打造的“智慧旅游”新兴旅游业务模式正成为在线旅游的第二战场。

由于WiFi无线方式可随时随地结合旅游者的信息,满足机票、酒店实时查询,因此被一致认为是既延伸了旅游产品的价值链,同时也带来了全新的商业模式和商机。

据艾瑞数据发布的信息显示,2011年中国在线旅游交易规模达1730亿元,据该机构预测,2012年中国在线旅游市场预计继续保持超过50%的增长速度,整体市场交易额将超过2500亿元。

国内的在线旅游商早已发现此“钱

景”。2012年3月,同程网宣布与中国电信(微博)号码百事通商旅达成战略合作。同样在3月,芒果网开放跨界论坛,携手华为、“愤怒的小鸟”等推出多项跨界整合,以期推动不同领域的优势交互。

“移动互联网技术在旅游业发展中的最新运用就是建设‘智慧旅游城市’。”郑吉昌说。

“目前,这一项目已经在北京、南京等地区和城市开展了试点建设。‘智慧旅游’平台系统不仅能将‘吃、住、行、游、购、娱’相关信息一网打尽,还能帮助游客策划最合理的行程,是‘揣在口袋里的贴身导游’。”

“在不久的将来,游客可以借助物联网、云计算、三网融合、下一代通信网络、智能数据挖掘等新兴技术手段,一部手机就可以轻松玩转一个城市。”郑吉昌说。

精细管理:央企再造企业“智慧”

■ 本报记者 万斯琴

今年3月23日,国资委主任王勇对中央企业全面开展管理提升活动进行动员部署,他强调,“这次管理提升活动的主要目标是,力争用两年时间,通过全面开展管理提升活动,加快推进中央企业管理方式由粗放型向集约型、精细化转变,全面提升企业管理水平。”

物竞天择,适者生存。在市场化、全球化、信息化的新时代背景下,企业在市场经济条件中要想成功实现战略发展就必须有一套行之有效的、完善的精细管理模式。

现实问题是,中央企业在初步实现了保值增值的目标后,如何进一步实现做优做久?面对趋于世界型发展企业,该如何配备和完善自身实力?处于当前经济震荡以及日益激烈的全球化竞争等国内外环境影响中,该如何突围,如何才能找到其发展战略的合理路径,发展成为世界一流企业集团?

事实上,金融危机对中国经济和企业发展造成严重冲击,在很大程度上是

由于一些企业在快速发展过程中忽视管理而造成的。

因此,企业要想立足于可持续的发展和保持未来强劲竞争力的态势,就必须想方设法努力打造全新长效的管理技术和进步机制,从而形成强大的管理创新能力,实现企业的转型发展。

目前,中央企业以实体经济为脉络,树立了一个通过自身发展走向世界化的模板。从中国石化发布年度报告显示2011年净利润达716.97亿,到中国华能在中国发电企业中率先进入世界企业500强,再到中铝公司从年亏损70亿元到盈利30亿元的根本性转变,精细管理贯穿其中。

种种事例表明,精细管理是企业发展的目标发展的手段,是其阶段性成果的总结、利用和延伸。

因此,不难解释,中央企业近年来之所以效益好、活力强、竞争力足,主要是得益于企业自身体制机制转型发展和管理模式的提升,企业内外部精细管理的强化和应变市场能力的增强。

总结国企改革进程,其实也是企

业针对过去的粗放管理,趋向管理精耕细作的进程。如果强化基础管理是一种出于改革需要而产生的内生动力行为,那么全面推进精细管理则是对标世界一流、借助全球智慧的再造工程。

不可否认,近年来,中央企业的管理水平有了明显的提升,但与世界一流企业相比,在管理理念、方式方法、信息化、机制和体系建设以及人才队伍建设等方面明显还存在一定差距。

公开数据显示,在国际化经营管理方面,跨国企业的跨国指数一般在50%以上,相比之下,而中央企业跨国指数还比较低,在全球布局、整合全球资源、打造全球产业链方面尚处于起步阶段。

中央企业要想做实精细管理,那么,首先,要通过与世界一流企业对标,就是把标杆作为管理实践中的参照系,查找自身在管理环节中的短板和薄弱环节,在此基础上,学习管理理念和处理问题的经验,推陈出新,取其精华地量身打造一套因地制宜的企业管理方式。借鉴世界一流企业创造的丰田精益生产、GE六西格玛管理和福特生产

线等重大管理创新成果就是不错的选择。

其次,要在管理上有所创新,如今信息技术的应用已然成为企业实现管理现代化的有效途径,显现在生产规模、市场占有率、成本控制等一系列的环节上,中央企业想要通过走新型工业化道路实现在管理上转型升级已是不二之选。

最后,要强化精细管理,通过精细管理来实现企业的二次发展,齐抓共管的使企业真正走上创新驱动、内生增长的集约型内涵式发展道路,为实现世界一流企业的目标,完成质的飞跃。

如果企业的管理削弱了,那么对于其在市场上的力量也将变弱。对于中央企业来说,一个强而有力的管理机制,是由基础管理慢慢实践后进化从而精细的。

世界一流企业必须要有世界一流的管理。中央企业只有不断用精细管理来进化自己、提升自己,才能武装自己,已达到在全球化激烈的竞争中活得更好、活得更好的目的。

做项目管理的创新者

——记中铁十六局集团公司副总工程师兼赣龙铁路4标段项目指挥长王义水

中铁十六局集团公司副总工程师兼赣龙铁路4标段项目指挥长的王义水,长期从事工程项目管理,爱岗敬业,以苦为荣,诠释着“老老实实做人,踏踏实实做事”的人生格言。

近二十年来,他所负责的近十个国家重点工程项目管理中,都安全优质提前完工,且取得良好的经济效益,在业界赢得了很高声誉。

在福厦铁路I标段工程中,面对软基地段多,桥、隧比重大等难题,王义水凭借在项目管理上积累的丰富管理经验和独特的解决实际问题能力,创新了一整套管理模式,确保了施工工艺和技术标准的达标。他提出实行的“安全质量责任挂钩”管理方法,推行从每项工序的“一开始把关”预控法,实现终端责任目标的落实,该管理办法在全线得到推广;他总结的《隧道施工易发生塌方的超前处理方法》,解决了沿海铁路地质围岩变化易发隧道施工工地的超前处理难题,功效提高近一倍,使全管段16座隧道施工中未发生一次隧道坍塌事故。

大型铁路箱梁预制是快速铁路质量控制的关键,他组织技术攻关组昼夜盯在现场,经过30天数十次的反复试验和施工工艺的不断改善,攻克了大梁表面汽泡和出现翻砂难题,福建省高速公路指挥部多次组织公

路施工单位到现场观摩。

通过目标节点总控法和联动问责制,使项目整体工作形成了联动,管理的创新不仅为工程的顺利完工提供了保障,而且结出了丰硕的果实。该工程管段各项指标多次获得全线评比第一,8次蝉联优秀施工单位,创下了质量、进度、安全生产等“齐头并进”的最佳纪录,工期比设计提前6个月完工。

目前,王义水负责的赣龙铁路4标段工程,是一个有“四桥、三隧、一站”八大重难点项目,是全线贯通的关键部位。

为保证工程的高标准、高起点,王义水组织编制了系统性的项目管理各类规章制度、实施细则、工作程序和工作标准,从而使整个项目形成制度管理、程序运作、标准化施工的良好运行机制,被南昌铁路局树为“标准化现场管理项目部”。

在具体施工过程中,王义水不断改进方法,创新工艺,先后提出十多项优化施工方案。尤其对长大隧道通过小于3米超薄覆盖层暗挖施工,创新应用大管棚一次成型技术,超前支护套打小导管,有效缩短工期,减少设备投入,避免受雨季施工干扰,从而被南昌铁路局列为科技进步项目。

王义水根据施工管理的实践经验,先后在各级报刊上发表《对工程



王义水指挥长在现场检查指导

承包项目管理实施的思考》《预应力锚索在高边坡加固中的应用》等多篇论文,他所写的《对国有企业改革的思考》被收入《中国当代思想宝库》一书。王义水成为名副其实的项目管理专家。

作为项目经理,多年来,他身体力行,对每个施工部位了如指掌,每到施工的关键时刻,他则坚守在工地上,现场解决问题,用他的话说“问题放在那里我睡不着觉,看不到处理结果我放不下心”。

早晨5点多钟上工地,晚上12点多钟现场巡查都成了他的工作习惯,在福厦线和赣龙线施工的七年中没有休过一次假,几乎每天都坚守在

工地。

近年来,王义水先后获“中央企业劳动模范”、“福建省重点项目建设先进个人”、2005年度被中国建筑业协会评为“全国优秀项目经理”、2009年获“火车头奖章”,2011年被中国铁路授予“优秀项目经理”和南昌铁路局“先进工作者”等称号。所负责的福厦铁路2007年获“重质量重安全示范单位”,2008年获“火车头奖章”,2011年入选中国土木工程学会“百年百项杰出土木工程”奖,所负责的赣龙铁路被南昌铁路局授予“标准化现场管理项目部”称号等荣誉,近期被评为全国工程建设优秀项目经理。(任恩前 耿标)

商道

曹操的留才之道

曹操在留才上可谓手法多样、技高一筹,无论是个人魅力、名位爵禄、婚姻关系还是对待死者的方式等,都形成了他独特的留才之道。解读曹操的留才之道可以给现代企业管理带来启示、借鉴。

■ 王东飞

提起曹操,不禁会出现一个“挟天子以令诸侯”的花脸奸臣。事实上,曹操对广大的北方人民而言,却是一个有大功之人,他统一了北方,为人民创造了一个稳定的生活环境;同时,正是曹操奠定了西晋三分天下有其二的基础,为西晋统一天下准备了条件。而曹操之所以取得如此重大之成就,与他善于留住人才有密切的关系。

曹操在留才上可谓手法多样、技高一筹,无论是个人魅力、名位爵禄、婚姻关系还是对待死者的方式等,都形成了他独特的留才之道。解读曹操的留才之道可以给现代企业管理带来启示、借鉴。

以个人魅力留才

一般而言,成功的领导人都具有个人魅力。由于这种魅力,他吸引了很多人,逐渐形成了自己的政治团体。曹操也不例外,他是一个极具个人魅力的人,这表现为他的豁达大度、风趣幽默、有情有义、机智聪慧、风流洒脱、果敢坚毅。

建安十七年,有人要求裁并东曹,意在排挤不徇私情的东曹掾毛玠。曹操心知肚明,故意装糊涂,幽默地说,日出于东,月盛于西。东西,东西,人们总是先说东而后说西,为什么要裁并东曹呢?最后,还是把西曹给裁并了,从而保护了擅长人事工作的毛玠。

曹操的大度表现在他的大度宽容、忍辱修身。张绣杀死了他的爱子、爱侄、爱将,气跑了他的爱妻。后来张绣向曹操投降,表示愿意归顺曹操。按照一般人的度量,估计会将张绣碎尸万段。可是,曹操大度得超凡脱俗,他既往不咎,接受张绣投降,从而将张绣的文臣武将等全部收归己有,其中包括著名谋士贾诩。

在企业管理中,领导人对下属不能不讲宽容,具有宽容和忍耐的领导往往对下属更具凝聚力。

以名位留才

人生在世,只要不傻不呆,必有所追求,或美名,或高位,或爵位,或金钱,这既是个人奋斗之动力,也是家族之期盼,也是国家之希望。而一个一旦拥有了这些,就标志着其人生的成功。因此,人们无不向“名位爵禄”趋之若鹜,尤其是那些奋斗不息的文臣武士。

曹操对此看得清、把得准,做得漂亮。不仅为他们提供建功的机会、舞台,还论功行赏、赏罚分明。就像现在的大企业那样,既要给你个“劳动模范”称号,也要任命你为总工程师、总会会计师或总经理之类的职位;既要给你年薪几十万的“俸禄”,也要让你成为股东之一。

以关系留才

古今中外,婚姻常常被用于宣示国家之间的修好或友好,甚至是联盟关系。

曹操和他集团内非曹氏的核心成员荀彧、夏侯惇和夏侯渊之间都存在姻亲关系。曹操通过与下属联姻,以示笼络、恩宠之意,加强彼此之间的物质和精神联系。

荀彧不仅是曹操的首席文臣,还是曹操的儿女亲家。曹操把女儿嫁给了荀彧的长子。荀家乃是当时的名门望族,荀彧的祖父是荀淑,为朗陵人,是东汉末年名士。同时,曹操的另一位重要谋士荀攸是荀彧的族侄。毫无疑问,荀家具有很大的政治势力,荀彧和荀攸皆是当时的一流人才。曹操通过和荀彧联姻可以加强与这股势力的联系,争取他们最大限度的支持,最重要的是让荀彧、荀攸叔侄为他竭尽忠诚。

曹操与曹氏集团内的核心成员夏侯惇、夏侯渊、荀彧之间均有婚姻关系,其中曹操与夏侯渊具有双重姻亲关系。或者出于笼络,或是出于“感恩”,当然也不排除门当户对、郎才女貌的因素,但无论出于什么目的,这些婚姻关系无疑在很大程度上将他们的利益更加紧密地联系在一起,将他们的心进一步拉近,增进了组织的稳定和谐。

以厚恤留才

古往今来,那些被誉为“明主”的人,对于因为其创业功业而不幸死亡的属下的人加以照顾,对死者本人进行厚恤。无论是出于情义,还是出于政治目的,这种做法都会对活着的下属产生极大的触动,使得这些下属感到主子的仁厚,从而更加努力地为其贡献力量。同时,由于不担心阵亡之后父母妻儿得不到照顾,他们在战场上会更加卖命。

曹操深通此道。这可以从其厚待夏侯渊的家人、曹真、典韦的子女的行为上得出上述结论。夏侯渊在与蜀汉的战争中不幸阵亡之后,曹操没有因此抛弃夏侯渊的家人,而是照顾得很周到,让其子夏侯衡娶自己的侄女;曹真的父亲曹邵,在为曹操募兵时被人杀害。曹操就收养了曹真,让他享受与曹丕等人一样的待遇;典韦是曹操起兵初期的第一猛将,在与张绣战斗中为保护曹操而死。曹操对其子典满极为关心、照顾。

曹操不仅对武将如此,对文臣也不例外。例如,在其谋士郭嘉病亡之后,曹操上表汉献帝对郭嘉给予褒奖,要求给郭嘉增加食邑。如此一来,郭嘉的整个家庭,甚至整个家族,在曹家当权之时可以累世享受俸禄,受到礼遇。曹操这样必然会在其文臣武将的心里分数大增,一些没有归附曹操的人也许会因此而投到其麾下,曹操此举既显示了浓浓人情味,也起到不可估计的政治意义。

正是曹操善于留住人才,才使得其身边谋士如雨、猛将如林,以其宦官之后、逃亡之身,实现了败袁绍、诛吕布、逐刘备、慑孙权的宏举,建立了三分天下有其二的基业。