

旅游与 2 服务研究 013

TOURISM AND SERVICE RESEARCH

TOURISM
AND
SERVICE
RESEARCH

主 编 白长虹
学术评审 李天元 徐 虹

南开大学出版社

南开大学“985工程”资助出版

旅游与服务研究

(2013)

主 编 白长虹

学术评审 李天元 徐 虹

南开大学出版社
天 津

图书在版编目(CIP)数据

旅游与服务研究. 2013 / 白长虹主编. —天津: 南开大学出版社, 2013. 12

ISBN 978-7-310-04395-8

I. ①旅… II. ①白… III. ①旅游服务—中国—文集 IV. ①F592.6—53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 298442 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人: 孙克强

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022)23508339 23500755

营销部传真: (022)23508542 邮购部电话: (022)23502200

*

河北昌黎太阳红彩色印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2013 年 12 月第 1 版 2013 年 12 月第 1 次印刷

260×185 毫米 16 开本 9.75 印张 182 千字

定价: 25.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022)23507125

前 言

《旅游与服务研究》是由南开大学旅游与服务学院编辑的专业学术性研究论文集，倡导学术研究的科学精神与规范方法，鼓励对旅游学、服务学的基础问题、热点现象、前沿问题进行创新性的理论探索。当前旅游与服务科学研究领域日渐繁荣，学术交流日益活跃，研究导向的国际化与本土化交织并存。我们认为旅游学和服务学的研究需要构筑坚实的理论基础，探索理论层面的基础问题，回应实践需要，创新理论范式。

当前，我国旅游业在国家经济转型中承担着重要角色，国家在宏观经济层面上的积极产业政策推动了各地旅游业的发展和繁荣。旅游业与商贸、会展、物流、金融等产业之间的联动发展也越来越紧密，这些宏观现实、产业规律、产业间互动联系以及由此引发的产业结构和经济结构变迁，是值得探索的问题。从微观上看，今天的旅游已经不只是“玩”的学问，人们的出行方式、旅游类别、旅游观念都趋向多元化。人们生活水平的提高、生活方式的变化、信息时代的到来、中国国际化程度的提高，都从不同侧面影响着人们的旅游行为，同样值得深入研究。

《旅游与服务研究》旨在倡导以学者本色面对社会现状与实践探索，以科学精神面对理论研究与学术问题，以创造人类新知为使命和己任。我们鼓励基于全球视野的中国现实问题研究，以“知中国，服务中国”的理念将先进的研究方法、理论与中国实践相结合，推动中国旅游与服务研究的学术进步。

《旅游与服务研究》主要关注以下几个研究领域：旅游基础理论、目的地营销与管理、旅游企业管理、绿色管理（如生态旅游、绿色消费）、文化旅游、智慧旅游、休闲服务、服务营销、服务管理。我们期待与所有致力于探索新知和贡献智慧的学者们一起努力，推动中国旅游与服务的学术研究迈向新高度。

南开大学旅游与服务学院院长：白长虹

出版说明

《旅游与服务研究》致力于为旅游管理与服务管理研究以及旅游与服务行业的专业观察打造一个可供发表观点及讨论的平台。我们按照敏锐性、前瞻性、深刻性的原则引导作者们兴趣点发生、发展的焦点与方向，希望藉此可以让更多的作者、读者参与进来，愿意为我们共同的、崭新的、服务于旅游与服务研究特色的学术花园增添色彩与光亮。《旅游与服务研究（2013）》按照旅游目的地研究、旅游企业管理研究、服务管理研究、应用对策研究、新苗园地研究五个版块对作者们的文章进行了组织和划分，从而便于读者根据自己的兴趣点进行阅读。

1. 旅游目的地研究

旅游目的地研究为现有的旅游学科理论体系贡献着最大的知识增量，研究者们已经把研究触角渗入了旅游目的地的各个方面以及各种类型的目的地当中，研究的着力点既有侧重于理论的探讨又有对旅游实践的追问，研究方法既有传统的定性研究也有数量化的实证研究。《旅游与服务研究（2013）》最大程度地鼓励并引导这类研究，为这类研究的发表与交流提供更加便利的场地。《旅游与服务研究（2013）》收录了两篇旅游目的地研究方面的论文：前者是有关城市目的地的研究，在实践层次讨论城市化背景下我国优秀旅游城市体系的建设，针对我国目前在优秀旅游城市建设与发展中的不足，提出了推进优秀旅游城市体系建设的新思路；后者是一篇理论综述，作者在现有旅游目的地生态安全文献的基础上，从旅游生态安全的概念和理论入手，总结了旅游生态研究主要评价体系，指出了旅游生态安全研究存在的问题，提出了旅游生态安全的未来发展方向。

2. 旅游企业管理研究

旅游企业是旅游市场供给一方的主要行为主体，旅游企业内部管理、旅游企业的产品与服务质量、旅游企业参与旅游市场的网络化或信息化程度、旅游企业对产品与服务的营销水平和质量承诺以及旅游消费者对旅游企业产品与服务质量的感知都影响着旅游市场的繁荣程度和市场特征，所以研究旅游企业对于旅游市场的发展与完善具有重要的理论意义和现实价值。《旅游与服务研究（2013）》收录了两篇旅游企业研究方面的论文：前者基于对 59 家酒店的调研关注酒店的各类组织氛围对酒

2 旅游与服务研究

店补救性服务实际绩效的影响；后者是旅游企业参与旅游市场信息化程度方面的研究，作者以新浪微博为平台，分析了74家5A级景区的网络营销效果。网络化和信息化从根本上改变了旅游行业整体的运行特征，引导了旅游学研究重心的转移，这类研究是《旅游与服务研究（2013）》重点支持的领域。

3. 服务管理研究

如果跳出服务管理框架借用经济学的语言来看待服务，那么服务就是一类特殊的商品，这类商品的质量难以实现契约化，所以围绕这种商品的一切，包括市场特征、消费者行为、供给者行为、质量管理等方方面面都变得充满了特殊的不确定性。所以我们看到，在服务市场结构上，除了传统的市场结构，服务市场更加依赖于网络平台和关系机制来产生更多有关服务的信息；在服务企业的管理上，除了传统的管理机制，我们还要引入更多的社会性和文化性机制；在消费者行为和服务者行为方面，我们引入了更多基于心理学和行为科学的理论与观点。

《旅游与服务研究（2013）》收录了两篇服务管理方面的论文：第一篇是关于服务过程中员工服务破坏行为类型的研究，作者对50家星级酒店进行了调研走访，相信作者可能还会推出一系列后续相关研究成果；第二篇是关于青年旅游者对于旅游服务认知特征的研究，青年旅游者由于时代的变革以及网络信息平台的兴起对于服务质量具有其独特的感知特性，这一群体对于服务管理的感知既影响现在又面向未来。

4. 应用对策研究

除了为旅游研究和服务研究提供发表与交流的平台、推动并引导国内旅游研究和服务研究的发展与繁荣，鼓励作者以学者的眼界和视角探视旅游业界的实际问题，并提出基于科学论证的应用对策和参考建议也是出版《旅游与服务研究（2013）》的目的之一。学者们对业界的学术观察往往能够得出一些与业界实际相契合，同时又高于业界认识的结论。对于这类观点和交流，《旅游与服务研究（2013）》给予足够的重视和支持。《旅游与服务研究（2013）》收录了两篇基于学术思考的应用对策型论文：一篇是关于古镇旅游景观文化空间的表征及其构建的论文，作者将符号学理论应用到了对古镇旅游景观文化空间的透视；另一篇是旅游规划类的论文，作者基于旅游联动视角给出了天津海上旅游的规划对策。

5. 新苗园地研究

尚未走上工作岗位的在读博士研究生和硕士研究生是旅游与服务研究的生力军，他们具有更加前沿、更加国际化的学术嗅觉和敏锐性，今天的学术新苗很有可能成为明日的学界之星。《旅游与服务研究（2013）》也为他们开辟了一个专属版块，供尚处于学习阶段的他们发表和交流学习过程中的习作与研究，其中不乏闪亮篇章。

《旅游与服务研究(2013)》希望能够通过这个版块鼓励更多的学术新苗作出更多的原创性贡献。《旅游与服务研究(2013)》收录了两篇学生习作:一篇是实践导向的基于顾客满意的主题公园排队管理研究,另一篇是理论导向的关于旅游目的地文明导向作用的探讨。

投稿电话及邮箱: 022-23504636 QQ: 1760493289
QQ: 2046170045(对外合作)
邮购部: 022-23507092
发行部: 022-23508339 Fax: 022-23508542



南开教育云由南开大学出版社、国家数字出版基地、天津市多媒体教育技术研究会共同开发,主要包括数字出版、数字书店、数字图书馆、数字课堂及数字虚拟校园等内容平台。数字书店提供图书、电子音像产品的在线销售;虚拟校园提供 360 校园实景;数字课堂提供网络多媒体课程及课件、远程双向互动教室和网络会议系统。在线购书可免费使用学习平台,视频教室等扩展功能。

目 录

前言	1
出版说明	1
旅游目的地研究	
城市化背景下我国优秀旅游城市体系建设	陈家刚/3
我国旅游生态安全研究述评	郭喜梅 李伟 孙晶/14
旅游企业管理研究	
5A 级旅游景区微博营销效果评价研究	陆相林 丛佳 张杰/27
酒店的组织氛围对补救性服务实绩的影响	王书翠 汪纯孝/37
服务管理研究	
服务过程中员工服务破坏行为类型研究	
——以星级酒店为例	邱萍 冉杰/ 63
青年旅游者视角下的旅游服务认知特征研究	邱玮/74
应用对策研究	
古镇旅游景观文化空间的表征及其建构	段超 明庆忠/95
基于旅游联动视角的天津海上旅游规划对策研究	杨德进 牛会聪/105
新苗园地研究	
基于顾客满意的我国主题公园排队管理研究	庞文文/119
试析旅游活动的文明追求	赵良勇 李宽/128
南开大学旅游与服务学院科研与咨询服务	139

Contents

Preface	1
Published Descriptions	1
Study in Tourism Destination	
Tourism Urbanization and Construction of China's Excellent Tourism City System·····	
.....Chen Jiagang / 3	
Review on Tourism Ecological Security Research in China·····	
.....Guo Ximei ,LiWei,Sun Jing/ 14	
Research on Management of Tourism Enterprise	
Evaluation on Micro-Blog Marketing Effect of 5a Scenic Spot in China·····	
.....Lu Xianglin, Cong Jia, Zhang jie / 27	
The Impact of Organizational Climate on Recovery Service Performance in Hotels·····	
.....Wang Shucui, Wang Chunxiao /37	
Investigation in Service Management	
Research on the Types of Staff Service Sabotage Behavior in the Service Process—Take	
Star Hotels as Examples·····	
.....Qiu Ping,Ran Jie/63	
Study on Service Cognitive Characteristics from the Perspective of Young	
Tourist·····	
.....Qiu Wei/ 74	
Application Study	
Landscape Culture of Ancient Town Tourism Spatial Characteristics and	
Construction·····	
.....Duan Chao,Ming Qingzhong/ 95	
Maritime Tourism Planning Strategy in Tianjin Based on the Perspective of	
Tourism Mutual Promotion	
.....Yang Dejin, Niu Huicong/ 105	
Student Corner	
An Analysis of Chinese Theme Parks' Queue Management—A Perspective from	
Customers' Satisfaction·····	
.....Pang Wenwen/ 119	
On the Civilization Orientation of the Tour Activities and Tourism Management·····	
.....Zhao Liangyong, Li Kuan/ 128	
Scientific Research and Policy Services of College of Tourism and Service	
Management, Nankai University	
...../ 139	

旅游与服务研究

——旅游目的地研究

城市化背景下我国优秀旅游城市体系建设

陈家刚

(南开大学旅游与服务学院, 天津 300071)

摘要: 城市化现象是社会经济发展到一定阶段的产物, 旅游城市化则是伴随旅游业发展和城市化不断深入而出现的一种必然结果。然而, 因城市的发展历史与开发条件、城市的性质与功能等不同, 使全国各地旅游城市的发展良莠不齐, 更缺乏对旅游城市整体队伍的建设。旅游城市的发展质量及其在整体建设水平上的巨大差异, 不仅影响了国家旅游战略的整体推进, 而且也拉大了地区之间旅游业发展的距离。本文以中国优秀旅游城市为例, 通过梳理自改革开放以来, 我国在旅游业发展中的重大战略决策转移, 并结合目前我国优秀旅游城市发展中存在的不足, 本着“科学发展、和谐建设”的国家理念, 提出了建设优秀旅游城市体系的发展思路。

关键词: 城市化 优秀旅游城市体系 国家战略

一、新时期我国旅游业发展战略的重心转移

中国的旅游业起步于改革开放。1978 年以后, 我国旅游业挟带着巨大的资源优势和国际市场积蓄多年的需求存量, 用了近 30 年的时间, 实现了从事业接待向国民经济新的增长点、由旅游资源大国向世界旅游大国的历史性跨越。旅游业已经发展成为兼具经济功能与社会功能, 集传统与现代, 生产性与生活性, 劳动密集型与资金、知识密集型等特征于一体, 具有明显比较优势的现代服务业。旅游业不仅促进了我国国民经济和社会的发展, 提升了国家的软实力, 而且满足了人民群众日益增长的物质、精神需要, 促进了全面小康与和谐社会的建设。

回顾我国旅游业 30 年来的发展历程, 旅游业为配合国家国民经济总体发展战略

作者简介:

陈家刚(1964—), 男, 天津市人, 南开大学旅游与服务学院副教授, 博士; 研究方向: 旅游地理、旅游规划与开发、旅游城市管理。

的实施，主要发挥了以下五个方面的作用，如表 1 所示。

表 1 改革开放以来中国旅游业之经济社会功能的演进

功 能	年 代	预 期 目 标
旅游创汇	1978~1995 年	弥补贸易逆差，平衡国际收支
旅游扶贫	1996~2002 年	通过开发旅游，带动地区经济发展，实现脱贫致富
旅游拉动消费	1998 年至今	满足国民消费升级需要，刺激国内消费
旅游促进就业	2002 年至今	完成产业转型，回归旅游本质
旅游增进和谐	2007 年至今	实现旅游价值转变，提升旅游的社会文化功能
国家旅游战略	2009 年至今	把旅游业培育成为国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业

资料来源：作者整理。

从上述的发展历程中我们不难看出：30 年的改革开放，不仅促进了中国旅游业的繁荣与发展，还使得中国的旅游业自觉地走上了一条“发展经济、关注民生、缩小地区域差异、促进区域均衡发展、顺应时代发展需要”的路子。

二、城市化进程加快了我国城市旅游化发展的步伐

改革开放以来，我国的城市化进程越来越快。城市化在促进城乡人口结构转移的同时，也提高了人们对城市旅游功能的认识程度。表 2 清楚地反映了我国近年来城市化进程与城市旅游化发展的速度。

表 2 近年来我国城市化进程与优秀旅游城市发展速度之比较

年份	城市化水平（%）	城市旅游化 ^① 水平（%）
1995	29.1	0
1998	30.4	8.2
2000	36.2	18.5
2005	43.0	37.4
2008	45.7	46.3
2011	51.3	51.3

资料来源：作者整理。

综观世界各国，任何一个经济、社会、文化发达的城市无一不是旅游业发达的

①这里仅指优秀旅游城市占城市总数的比重。

城市，任何一个发达的旅游城市也必定是外向性强、吸引力大、环境优美、经济文化发达的城市。旅游与城市发展的这种相辅相成的关系已经成为城市现代化发展的一个规律性现象。

我国旅游业的发展是以主要城市为依托逐步发展起来的。这种以主要城市为依托发展起来的旅游城市的基础格局，是我国旅游业超常规发展的必然结果。自 1995 年全国开展创建优秀旅游城市活动以来，我国全面推进以优秀旅游城市建设为基准，带动区域城市旅游全面发展的“点状辐射”计划。然而，过于追求优秀旅游城市数量上的递增，而忽略其作为整体的结构优化与功能衔接的问题，导致优秀旅游城市不仅在等级上差异显著，又在空间分布上极不平衡。表 3 为中国旅游城市在三大经济带上的分布。

表 3 中国优秀旅游城市在三大经济地带上的分布

三大经济地带	优秀旅游城市数占全国的比重	每万平方公里内优秀旅游城市密度
东部地区	50.2	1.0
中部地区	30.0	0.3
西部地区	19.8	0.1

资料来源：作者整理。

从全国的形势看，我国东部地区无论在旅游接待人数还是旅游收入方面，都已占到全国总数的 80% 左右。相反，拥有丰富旅游资源的广大中、西部内陆地区，不仅旅游市场的发育程度较低，而且优秀旅游城市的递增速度也处于较低水平。区域旅游经济发展的不平衡性，导致了旅游生产要素难以得到合理的配置。目前，全国范围内的旅游生产布局，还不能根据各个地区自身的资源优势 and 区位条件，开发出符合市场需求的旅游产品，也不能与相关的地区形成合理的分工与协作，各个地区之间也还未能形成资源互补、市场互补、发展互补的区域旅游发展格局。

今天，中国优秀旅游城市已不仅仅是旅游人流中心和旅游产品中心，同时也是旅游人才的培养中心、旅游管理的输出中心和旅游信息资源的传播中心。旅游城市在发展旅游生产力的同时，带动和影响着周边的广阔地区，也扩大了城市的旅游经济和社会影响，旅游城市由一个较小的旅游经济生长点，逐步延伸成为较大的旅游经济区域中心。

我国旅游经济的发展趋势表明：旅游业的布局已由口岸城市向内陆城市扩展，由东部向中、西部地区扩展，由南方向西北、东北方向扩展，由城市向乡村地区扩展。旅游城市在扩大旅游的区域合理布局、调整旅游经济结构、提高旅游经济效益和质量等方面发挥了极其重要的作用。为此，把旅游城市的整体化建设与优化旅游

城市空间布局自觉地纳入旅游城市化战略中去,以适应中国旅游业产业升级和产业功能转变发展的需要。这是新时期中国旅游业发展的需要,是贯彻落实科学发展观的具体体现。

三、国家结构下优秀旅游城市体系框架

国家结构下的中国优秀旅游城市体系建设,就是要将优秀旅游城市布局与建设的眼光扩大到全国的范围,变优秀旅游城市单一的平行结构形态为层级的网状结构形态,这不仅有助于从旅游城市以外的区域更全面、更科学地配置旅游资源,还有效地借助了市场的力量,促使各旅游城市加强合作、互通有无、共享一些区域性的资源与设施,以实现旅游经济在更广范围和更深层次上的“共赢”。

国家结构下的优秀旅游城市体系是一个庞大的旅游城市系统,这里只概要地提出了基于国家整体结构考虑的优秀旅游城市体系建设的框架性建议。

3.1 层次分明的等级结构

与散点式、随意性的优秀旅游城市发展现状形成鲜明对比的是,着眼全国范围、通盘考虑全局利益的国家结构下的优秀旅游城市体系建设,强调把优秀旅游城市当做一个整体的系统来考虑。在系统内部,优秀旅游城市从高到低分为国家级、区域级、地区级和一般级四个等级层次来建设。各等级的优秀旅游城市要分别找准其在整个国家优秀旅游城市体系中的地位,各有侧重地发挥自己应有的作用;同一等级的优秀旅游城市之间要相互协调、突出特色,最终使整个优秀旅游城市体系达到效能最大化。

3.2 均衡分布的网状格局

我国现行优秀旅游城市的成长机制遵循了“成熟一个、发展一个”的基本思路,这种非均衡式的发展战略有利于那些在经济与社会条件方面较优越的城市率先一步跨入到优秀旅游城市的行列中,这也客观上造成了我国优秀旅游城市地域分布差异显著的现状。本研究根据中心地理论的空间网状扩散规律所构建的国家结构下的优秀旅游城市体系,理论上形成的是一个层层嵌套的六边形的网状结构形态。这样的分布,既满足了优秀旅游城市空间均衡的要求,又清晰地显示出了不同地域优秀旅游城市之间的等级关系,实现了科学性与实践性的完美结合。

3.3 系统的总量控制与动态平衡

国家结构下的优秀旅游城市体系是基于系统整体性的认识高度提出的。我国的优秀旅游城市是从国家城市体系中脱胎出来的新型城市类型，它的系统规模自然要受到国家城市体系规模的制约与限制。在全国城市总数一定的情况下，优秀旅游城市的总数也应当是相对固定的，这就是对优秀旅游城市体系实施的总量控制。也就是说，一旦优秀旅游城市体系的总体数量规模被确定下来，理论上讲，就不再接受新的城市加入到中国优秀旅游城市体系的队伍中来了，只有当新的城市在旅游职能、旅游影响力及旅游效益等方面能替代优秀旅游城市体系中的某个城市时，系统才允许该城市加入到优秀旅游城市的队伍中来。这种优秀旅游城市准入制度不仅可以提升优秀旅游城市这支队伍的整体素质，还可以给那些正在申报中的城市引入必要的竞争机制。所谓的动态平衡是出于打破优秀旅游城市“终身制”的考虑，我国现行的对已有优秀旅游城市的考核是通过对其资格的复核来完成的，这种资格复核并不能从根本上触及城市的切身利益。动态平衡做法的具体含义就是，虽然优秀旅游城市体系的总量与等级序列是相对固定的，但并不对应于系统内的具体城市。也就是说，中国优秀旅游城市体系是固定的，系统内的等级序列也是固定的，但系统内的城市及其所拥有的城市等级却是不固定的，这样既打破了优秀旅游城市“终身制”的现状，又明确了优秀旅游城市等级晋升的具体路径。

四、中国优秀旅游城市体系建设的基本思路

着眼整个国家范围，站在国家战略的高度，本着统筹兼顾、协调统一、全国一盘棋的原则，下面主要从加强区际分工、发展旅游城市群、建设区域旅游市场区的角度，阐述建设中国优秀旅游城市体系的基本思路。

4.1 加强优秀旅游城市的区际分工

中国优秀旅游城市发展至今，一个突出的问题就是各城市彼此独立发展，相互间缺乏必要的联系与协作。通过对我国优秀旅游城市的职能分析可以发现，我国的旅游城市按其旅游经济产出量的多少可以分成综合性、专业化和单一职能三种类型。其在城市旅游职能及其影响力上存在的种种差异，为不同地区间旅游城市的分工与协作提供了可能。

城市经济研究的成果表明，城市地域分工与专业化发展的出现是大规模城市区域形成的客观基础。随着地域分工的加深，一方面，会使不同地区、不同城市向着