

旅游可持续发展 管理研究

袁国宏 著



科学出版社

旅游可持续发展管理研究

袁国宏 著

国家自然科学基金项目(项目编号:71161008)

海南省自然科学基金项目(项目编号:714259)

海南大学中西部高校提升综合实力学科建设项目

科学出版社

北京

内 容 简 介

本书以系统管理理论(系统哲学、系统分析、系统管理)在旅游中的应用为主线,以战略子系统(旅游动力系统)、作业子系统(旅游产品供给系统)、协调子系统(旅游价值链系统管理和旅游目的地系统管理)为基本框架,提出旅游系统管理理论。实证研究以针对游客、旅游企业员工和旅游专家的三套调查问卷为研究对象,利用 SPSS 15.0 进行信度分析、描述性统计、主成分分析、因素分析、相关分析、回归分析和方差分析等,并总体评价实证结果,从而证明旅游系统管理是实施旅游可持续发展战略的重要部分,是实现旅游可持续发展目标的首要途径。

本书适合于旅游院校学生、旅游研究人员、旅游从业人员、旅游主管部门人员阅读。

图书在版编目(CIP)数据

旅游可持续发展管理研究/袁国宏著. —北京:科学出版社,2014

ISBN 978-7-03-040921-8

I. ①旅… II. ①袁… III. ①旅游业发展-可持续性发展-研究-中国
IV. ①F592.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 120422 号

责任编辑:徐 倩 / 责任校对:张小霞
责任印制:阎 磊 / 封面设计:无极书装

科学出版社 出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

骏杰印刷厂 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2014 年 6 月第 一 版 开本:720×1000 B5

2014 年 6 月第一次印刷 印张:14

字数:279 000

定价:56.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换)

作者简介

袁国宏,博士,副教授,硕士生导师。湖北蕲春人,1970年1月生。1993年7月获湖南大学化学化工系金属腐蚀与防护专业的工学学士学位;1993年7月至1997年5月在东风杭州汽车公司客车厂任助理工程师;1995年3月获全国导游员资格证书,在杭州大厦旅行社等带过100余个中外旅游团;2000年3月获浙江大学旅游学院旅游管理专业的管理学硕士学位,导师是浙江大学旅游学院前院长、中国第一个“旅游学”博士陈纲教授;2009年1月获暨南大学管理学院旅游管理专业的管理学博士学位,导师是暨南大学前校长、中国工程院工程管理学部院士刘人怀教授。自2000年3月以来,先后任教于浙江工业大学经贸管理学院、海南大学旅游学院。主要教授“管理学”、“管理经济学”、“管理思想史”、“现代服务业管理”、“旅游经济学”、“旅游市场营销理论与方法”等本科或研究生课程。主要研究领域:饭店业可持续发展、旅游购物、旅游工程学、旅游可持续发展。2002年11月晋升为讲师,2007年9月晋升为副教授,2008年5月为海南大学硕士生导师,2008年6月为海南省第二批“515人才工程”第三层次入选人员。

1998~2013年,在《旅游学刊》、《人文地理》、《软科学》、《旅游科学》等CNKI来源期刊上发表本专业学术论文40余篇、教研论文7篇,其中CSSCI索引源期刊或北京大学图书馆核心期刊28篇,论文在CNKI数据库中“被引”368次(检索时间:2013-12-19)。主持省社会科学基金或省自然科学基金项目3项,参加国家社会科学基金或国家自然科学基金项目3项。2000年专著《现代饭店可持续发展的战略与对策》出版,2003年专著《旅游管理知识题解》出版,2008年与人合著《海南特区经济可持续发展战略研究》出版,另外参编教材或参译译著2部。2001年1月,袁国宏、陈纲的合著论文《我国饭店业可持续发展探讨》获2000年中国青年科技论坛三等奖(部级),鉴定单位为共青团中央、全国青年联合会。

联系方式:gordmy@163.com。

前 言

鉴于长期以来旅游可持续发展存在实现路径的理论困境和长期以来旅游学科的不成熟,本书的基本研究思路是以系统管理理论(系统哲学、系统分析、系统管理)在旅游中的应用为主线,研究内容体系以战略子系统(旅游动力系统)、作业子系统(旅游产品供给系统)、协调子系统(旅游价值链系统管理和旅游目的地系统管理)为基本框架,提出旅游系统管理理论。旅游战略子系统应有利于旅游可持续发展,这可以通过严密的逻辑推理来论证;旅游作业子系统应有利于旅游可持续发展,这样旅游产品供给系统是否有利于旅游经历质量提高有待实证检验确定(向旅游者提供高质量的旅游经历是旅游可持续发展的第四个目标);旅游协调子系统应有利于旅游可持续发展,这样旅游价值链系统管理和旅游目的地系统管理是否有利于旅游可持续发展有待实证检验确定,并总体评价实证结果,从而证明旅游系统管理是实施旅游可持续发展战略的重要部分,是实现旅游可持续发展目标的首要途径。

规范研究采用跨学科和规范分析的研究方法,将发散思维与收敛思维相结合,以系统哲学观念、系统分析技术和系统管理方式对研究内容进行整合。研究表明:旅游系统是由旅游动力系统、旅游产品供给系统、旅游价值链系统和旅游目的地系统四要素构成的,这反映了旅游系统的集合性。旅游系统具有动力结构、产品供给结构、行业结构、空间结构和客源结构,这反映了旅游系统的层次性。旅游动力系统位于旅游系统管理的决策层,旅游产品供给系统位于操作层,旅游价值链系统和旅游目的地系统位于控制层,共同促进旅游系统的运转,这反映了旅游系统的相关性。旅游系统的核心是向旅游者提供高质量的完整旅游经历,旅游系统中最大的变量是旅游者的行为变量。

实证研究以针对游客、旅游企业员工和旅游专家的三套调查问卷为研究对象,利用 SPSS 15.0 进行信度分析、描述性统计、主成分分析、因素分析、相关分析、回归分析和方差分析等。研究表明:旅游产品供给系统的内部构成对旅游经历质量有显著的正向影响;旅游价值链系统管理的内部构成对环境质量、公平发展和旅游经历有显著的正向影响,对居民生活和生态意识的影响不显著;旅游目的地系统管理的内部构成对环境质量、公平发展、生态意识、居民生活有显著的正向影响,对旅游经历的影响不显著;游客、旅游企业员工、旅游专家、被试人口及组织特征对旅游系统管理和旅游可持续发展的感知

有影响。

本书的主要内容如下：

(1)提出问题，基于系统管理理论和旅游可持续发展理论，拓展了旅游系统概念；利用系统比较方法澄清了旅游产品概念的混淆状况；给出了旅游动力系统、旅游阅历/经历产品、目的地阅历产品、旅游产品供给系统等新概念。

(2)基于系统哲学观念、矛盾论和对立统一规律，采用规范分析的方法，提出旅游动力系统是由旅游者、旅游产业、目的地政府、客源地政府、旅游社区五大适应性主体活动的根本动力构成的系统；基于一般系统结构理论，讨论了旅游动力系统要素之间形成的关系环，可以为各旅游分支学科提供理论依据和研究边界；借鉴马斯洛的需要层次理论，提出了旅游动力系统结构演化的规律，并以我国国家旅游局近8年403份工作文件为对象进行了实证研究。这部分内容作为本书的第3章。

(3)基于服务营销理论提出衡量旅游产品供给质量的四个因素是核心性产品、便利性产品、支持性产品和扩展性产品；针对旅游学科概念体系的混淆状况，创造性地将高等教育系统与旅游系统进行系统比较、大学与目的地进行系统比较，从理论上初步给出了旅游学科核心概念体系；基于系统分析技术给出了旅游作业子系统的四套优化技术。实证研究发现，旅游产品供给系统是由社会交往、游客体验、阅历保障和阅历完整四个因素构成的。这部分内容作为本书的第4章、第5章。

(4)基于系统管理方式和价值链/供应链管理理论，提出了以旅游批发商为核心企业的旅游供应链是一种客源支配型的供应链，在目的地管理组织和旅游批发商的合作推动下，具有促进旅游可持续发展的潜力；分析了在我国团体包价旅游的业务流程中存在着公开的和隐蔽的两条资金流，分析了无外部市场条件下旅游中间产品转移价格的确定，比以往研究更深入地揭示了我国团体包价旅游低价甚至“零负团费”运营的秘密。实证研究发现，旅游价值链系统管理是由供应链策略、价值链战略和价值提供物三个因素构成的。这部分内容作为本书的第6章、第7章。

(5)基于系统管理方式和区域旅游规划理论，提出了目的地系统是一个具有耗散结构的系统，讨论了目的地系统管理框架的构建程序，包括系统的创建决策、系统的设计、系统的运转和控制，以及系统运转结果的检查和评价四个阶段；基于系统的整体性原理和综合性原理，以广州市和海南省为案例，提出以特定空间区域旅游中存在的具体问题为立足点，着眼于实现旅游可持续发展的目标，通过构建途径-目标系统分析模型，制定特定旅游目的地的系统管理策略。实证研究发现，旅游目的地系统管理是由生态管理、客源地管理、资源整合和目的地竞争四个因素构成的。这部分内容作为本书的第8章、第9章。

(6)分别从游客、旅游企业员工、旅游专家的视角研究旅游可持续发展的实现路径问题,得出总体研究结论,即要实现旅游可持续发展的五个目标,必须强调旅游管理的系统性、整体性、协同性;讨论了旅游系统管理与旅游可持续发展的关系及作用,认为它们之间是一种包容关系,旅游系统管理是实施旅游可持续发展战略的重要部分,是实现旅游可持续发展目标的首要途径,但是,旅游系统管理与旅游可持续发展在层次和范围上是不同的,旅游系统管理起着条件与基础的作用,旅游可持续发展起着导向的作用。这部分内容作为本书的第10章。

目 录

前言

第 1 章 导论	1
1.1 问题的提出	1
1.2 系统管理理论概述	4
1.3 旅游系统的概念和内涵	7
1.4 本书的研究框架	10
1.5 本书的研究方法	13
第 2 章 旅游可持续发展理论与研究评价	16
2.1 可持续旅游产生的背景	16
2.2 可持续旅游研究评价	17
2.3 旅游系统管理框架的构建	19
第 3 章 旅游动力系统的理论研究	22
3.1 旅游动力系统的研究评价	22
3.2 旅游适应性主体活动的根本动力	25
3.3 旅游动力系统的状态与权变管理	34
3.4 旅游动力系统的结构及其演化	37
第 4 章 旅游产品供给系统研究	48
4.1 旅游产品的研究评价	48
4.2 体验经济理论及其在旅游中的应用	51
4.3 衡量旅游产品供给系统的游客全面感知质量	57
4.4 旅游产品供给系统优化的分析技术选择	65
第 5 章 旅游产品供给系统优化与旅游经历质量关系的实证研究	71
5.1 旅游产品供给系统优化对旅游可持续发展的重要性	71
5.2 研究对象和数据来源	72
5.3 研究工具的选择与检验	74
5.4 被试与统计方法	75
5.5 结论与讨论	81
第 6 章 旅游价值链系统管理研究	84
6.1 旅游价值链管理的研究评价	84

6.2	旅游价值链系统的协调机制	89
6.3	我国旅游价值链管理的现状	97
6.4	旅游中间产品转移价格的确定和旅游“零负团费”现象剖析	100
6.5	我国旅游价值链管理的战略思路	108
6.6	我国旅游供应链管理的策略选择	110
第7章	旅游价值链系统管理与旅游可持续发展关系的实证研究	113
7.1	旅游价值链系统管理对旅游可持续发展的重要性	113
7.2	研究对象和数据来源	114
7.3	研究工具的选择与检验	116
7.4	被试与统计方法	117
7.5	结论与讨论	126
第8章	旅游目的地系统管理研究	129
8.1	旅游目的地管理的研究评价	129
8.2	旅游目的地系统管理理论	131
8.3	旅游目的地系统管理实践——以广州市为例	141
8.4	旅游目的地系统管理实践——以海南省为例	148
第9章	旅游目的地系统管理与旅游可持续发展关系的实证研究	162
9.1	旅游目的地系统管理对旅游可持续发展的重要性	162
9.2	研究对象和数据来源	165
9.3	研究工具的选择与检验	166
9.4	被试与统计方法	168
9.5	结论与讨论	177
第10章	研究结论与启示	180
10.1	三套调查问卷实证结果的总体评价和本书的研究结论	180
10.2	旅游系统管理与旅游可持续发展的关系	182
10.3	旅游系统管理对实现旅游可持续发展的作用	184
参考文献		186
附录1	游客调查问卷	200
附录2	旅游企业员工调查问卷	203
附录3	旅游专家调查问卷	206
后记		209

第 1 章 导 论

1.1 问题的提出

2009 年 12 月 1 日，国务院发布的《国务院关于加强发展旅游业的意见》指出，要把旅游业培育成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；坚持节能环保，合理利用资源，实现旅游业可持续发展。仅仅一个月后，国务院再次发布《国务院关于推进海南国际旅游岛建设发展的若干意见》，要求海南“到 2020 年……初步建成世界一流的海岛休闲度假旅游胜地……综合生态环境质量继续保持全国领先水平，可持续发展能力进一步增强”。国家对旅游业之重视，前所未有；国家对旅游业可持续发展之厚望，前所未有。然而，长期以来旅游业可持续发展存在实现路径的理论困境。

1.1.1 旅游产品质量难以提高

首先，以观光产品为主的发展导向使得我国的旅游产品出现了一些问题。例如，观光产品文化内涵缺乏，科技含量低；休闲度假旅游产品的开发、建设、经营、管理和服务水平难以提高；需求潜力大、附加值高的专项旅游产品不足，其参与性、趣味性和娱乐性有待加强；世界遗产地和国家 5A 级旅游景区没有被打造成世界级旅游精品；红色旅游没有与绿色环境、传统文化有机结合。其次，旅游产业内部诸行业之间发展不协调，不利于旅游产品整体质量的提高。行、游、住、食、购、娱这旅游六大要素不是每一个环节都能令旅游者感到满意，严重影响了旅游者对整体旅游产品的满意程度。再次，“新旅游”主导形式对传统大众旅游产品提出挑战。特色产品设计将是未来旅行社竞争的关键，而为了取得主导权，旅行社必须开发设计捆绑式、品牌化、独特性的旅游产品，利用组合产品销售降低成本，借助“菜单式模块组合”赢得自助游客，并与各类旅游供应商进行战略合作，争取获得专利权或者控股。在我国，传统大众旅游模式还会在较长时间内占主导地位，最终将被锁定在公务旅游、观光考察和老年旅游市场上。

自从约瑟夫·派恩和詹姆斯·吉尔摩（2002）提出“体验经济”理论以来，“旅游体验、阅历、经历”问题持续受到人们的高度关注。一些人旅游归来时戏称：“上车睡觉，下车尿尿，到了景点就拍照，到了饭店就我要……，回到家里

什么都不知道。”“上车睡觉”，说明导游在车上没有为游客展示娱乐体验，以及在行车途中对所见所闻进行讲解，展示教育体验。“下车尿尿”，说明在旅游规划时，没有考虑目标游客的时间-空间预算，根据可预测的旅行路线，“见缝插针”地创造、插入购物机会。“到了景点就拍照”，说明没有地方导游/讲解员为游客展示教育体验，景点规划时没有展示娱乐体验、教育体验、逃避现实体验、审美体验。“到了饭店就我要……”，说明饭店没有提供热情、周到、关爱的服务，没有“做游客之所想，想游客之所未想，把服务做在游客开口之前”。“回到家里什么都不知道”，说明从根本上来讲这个旅游经历产品质量是很低的，没有为游客提供“可记忆、可回味、可持续”的经济价值，即体验、转型及其物化。旅游产品供给系统中的核心性产品才是真正的旅游经历产品，只有它才能让旅游者在旅程归来时获得满足感，不会“乘兴而来、败兴而归”，不会“不到某旅游地终身遗憾、到了某旅游地遗憾终身”。旅游产品优化（如增加游客参与内容、提高旅游服务质量、重新设计旅行社产品、树立企业形象等）是必要的，但现行文献缺乏系统性，而且缺乏对旅游产品供给系统优化与旅游经历质量（向旅游者提供高质量的旅游经历是旅游可持续发展的第四个目标）关系的实证研究。

1.1.2 旅游产业整体素质低

首先，现代企业制度的建立受到多种利益导向的制约。随着促进旅游业发展的产业政策的出台，不同投资主体的大量投资迅速进入旅游企业，这些企业资产关系复杂，不仅具有企业性质，更具有招待基地的性质，大部分企业的建设、经营本身就有多重目标，企业的自主经营和自我发展也受到了极大限制。尽管从1998年开始各级政府机关陆续同所属经济实体脱钩，但这些企业与原有母体之间仍然存在着某种千丝万缕的关系，在这些企业中建立现代企业制度的步伐受到了一定的阻碍。其次，体制的制约使企业的扩张受到限制。由于目前中国旅游企业经营过程中还存在某些地域性或部门性保护、垄断现象，不利于旅游企业跨行业、跨地区的集团化发展，尽管北京、广东、江苏、安徽、陕西等地都成立了“旅游集团”，作为地方旅游局的直属企业，他们主要是通过行政资产划拨的方式直接组成的，其实质是“地域性旅游资产联合体”。再次，由于旅游线路产品的各要素供应商都是不同的利益主体，产生了上游企业向下游企业转嫁经营风险的行为，如“三角债”和“零负团费”现象，很难发挥旅游产业整体的协同效应和旅游经济的协调发展。随着人们度假旅游的兴起以及旅行距离的缩短，客源地与目的地之间的交通、信息便捷化，旅游信息不对称和旅游消费不确定性问题也随之削减。这时，旅游者可以通过客源地旅游零售商的交通代理服务和目的地的散客接待体系来满足自己的旅行需要；旅游开发将以景区开发管理为主转向以目的地建设管理为主，城市将成为旅游产业的重要空间；景区或景点以营销为主将转

向以目的地营销为主；旅游产业组织建设的重心将从旅游批发商转向旅游零售商和旅行代理商，包括包机公司、票务代理、饭店服务代理、导游服务代理、出租汽车代理业务等。总之，我国旅游业面临着优化产业结构、转变增长方式、提升发展质量和水平的艰巨任务，迫切需要由粗放型经营向集约化经营转变，由数量扩张向素质提升转变，由满足人们旅游的基本需求向提供高质量的旅游经历转变。

自从欧洲“为了旅游可持续发展的旅游经营商协会”（Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development, TOI）于2000年成立以来，旅游供应链/价值链管理成了持续令人感兴趣的课题。总体旅游者活动的外在表现是不同地域之间的人员流动，通常概括为“游客流”。由于运动的相对性，随着游客流和资金流从客源地向目的地运动，服务流与信息流也从目的地向客源地相对运动。旅游价值链管理（如游客价值创造、旅游企业内部的价值链管理、旅游供应链管理等）是必要的，但现行文献缺乏系统性，而且缺乏旅游价值链系统管理与旅游可持续发展关系的实证研究。

1.1.3 旅游可持续发展在目的地管理实践中难以实现

主要原因有以下几个方面：一是在强调旅游资源可持续性的同时，很少有人注意到旅游者的需求。虽然从全球层面看存在着持续的游客流，但从一个目的地层面看，持续的游客流不能视作是理所当然的。二是当讨论资源可持续性的时候，经常局限于资源的保护和守恒，没有体察到资源是一个复杂和动态的概念，它随着社会的需求、偏好和技术能力的变化而变化。三是在强调代际平等的同时，没有注意到代内平等，即在旅游开发的相关利益主体中收益和成本贡献的公平性。尽管做了这样的尝试，也鼓励社区参与，但许多研究者没有认识到，东道地区人口经常没有被授权来控制发展过程。四是在强调社区居民利益的同时，该领域的绝大多数研究者认为，目的地旅游社区应该收获旅游业的经济利益但必须保持文化的原真性。许多观点认为，旅游的社会影响和文化影响主要是消极的，任何与旅游相关的社会文化改变都应该避免。五是决定发展水平和速度的绝对因素也不是没有问题的。许多旅游组织和学术机构寻找办法来设置旅游增长的界限或门槛，虽然确定了旅游容量和可持续发展的指标，但取得的成功是有限的。六是实现可持续旅游所鼓吹的方法和工具常常充满了过分单纯化或天真的观点。许多学者和从业者热情地促进生态旅游、替代性旅游、负责任的旅游、软旅游、低影响旅游、社区旅游等，作为可持续旅游发展的路线，但是，经验表明，没有一个形式可以是世界旅游业可持续并且增长的普适方法（Liu, 2003）。

自从2003年防治“非典”、出境游出现了各种弊病和各地提出创建“中国优秀旅游城市”以来，如何有效地治理旅游目的地的问题，就成为摆在理论界和实

务界面前的一个重要而紧迫的课题。2003 年中国国家旅游局下发《关于在优秀旅游城市建立并推广使用“目的地营销系统”的通知》，引起了一些学者对目的地营销系统（DMS）的研究兴趣。旅游的替代形式不能为旅游发展提供现实的一般模型，很明显，我们找不到这样的特定区域：为几百万人建造的生态旅游工程，到 2020 年却要求每年容纳 10 亿名国际旅游者。为了寻求可持续性，我们真正需要的，不是在未损害地区开发小规模旅游，而是修补早期旅游行动引起的损坏。更进一步来说，我们的任务是可持续地开发常规的大规模旅游，并且在适当的时间、适当的地点用各种替代旅游形式补充它。旅游可持续发展本质上是宏观问题，生态旅游或替代性旅游最多是一个微观解决办法。旅游目的地管理（如游客教育、生态管理、目的地营销、旅游景区容量控制等）是必要的，但现行文献缺乏系统性，而且缺乏旅游目的地系统管理与旅游可持续发展关系的实证研究。

1.2 系统管理理论概述

一般系统理论建立以后，西方有些学者把它应用于工商企业的管理，形成系统管理学派。约翰逊（Johnson）、卡斯特（Kast）和罗森茨韦克（Rosenzweig）于 1963 年共同撰写了《系统理论和管理》一书，比较全面地阐述了系统管理理论。1970 年，卡斯特和罗森茨韦克又合著了《组织与管理——系统方法与权变方法》一书，进一步充实了这一理论（郭咸纲，2004；索颖文，2000；喻晓航和齐善鸿，1997）。系统管理学派是运用系统科学的理论、范畴及一般原理，全面分析组织管理活动的理论。该学派的主要理论有以下几点。

1.2.1 企业系统理论

组织是一个由相互联系的若干要素组成的人造系统；组织是一个为环境所影响，并反过来影响环境的开放系统。组织不仅本身是一个系统，它同时又是一个社会系统的分系统，它在与环境的相互影响中取得动态平衡。组织同时要从外界接受物质、能量、信息等各种输入，经过转换，再向外界输出产品。

工商企业是一个由相互联系而共同工作的各个子系统所组成的以便达到一定目标（既有组织的目标，又有其成员的个人目标）的系统。工商企业的子系统包括目标和价值子系统、技术子系统、社会心理子系统、组织结构子系统、管理子系统。工商企业又是一个开放的系统，它同周围环境（顾客、竞争者、工会、供货商、政府等）之间存在着动态的相互作用，并具有内部和外部的信息反馈网络，能够不断地自动调节，以适应环境和自身的需要。

1.2.2 系统哲学观念、系统分析技术和系统管理方式

系统哲学观念、系统分析技术和系统管理方式是既有联系又有区别的三个方

面：它们都是以系统理论为指导，但在子系统、观点、方法和任务上又有区别。系统管理理论认为，一个复杂的管理制度中存在着执行不同法律任务的三个子系统，即战略子系统、作业子系统和协调子系统；要把系统哲学观念、系统分析技术和系统管理方式运用于上述三个子系统，才能取得应有的效果；在应用时应该考虑三个子系统的特点。系统哲学主要适用于战略子系统，即从系统的观念出发，采用理性的方法，设计全面的计划，将组织和环境一体化；系统分析主要适用于作业子系统，即根据优化准则，采用制定模式，以有效地利用资源，完成规定的目标；系统管理主要适用于协调子系统，即从注重实效的观点出发，采用综合的方法，强调协调组织内部相互之间的关系。系统哲学观念、系统分析技术和系统管理方式都是以一般系统理论为指导的，它们之间的关系如表 1-1 和图 1-1 所示。

表 1-1 系统哲学观念、系统分析技术与系统管理方式的关系

项目	系统哲学观念	系统分析技术	系统管理方式
子系统	战略子系统	作业子系统	协调子系统
观点	概念性或观念性	优化性	实践性或实效性
方法	思考或理性	建立模型或模式	综合或整合
任务	使组织和环境一体化	有效利用资源和实现目标	协调组织内部相互之间的关系

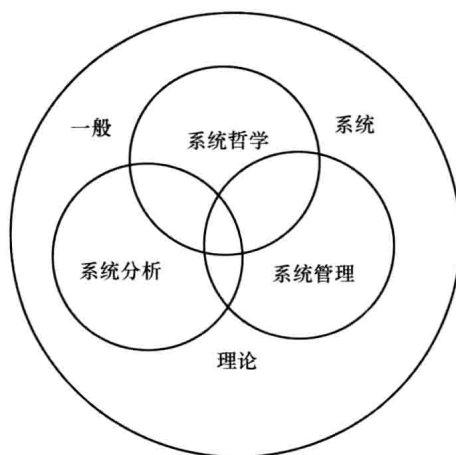


图 1-1 系统哲学观念、系统分析技术与系统管理方式

资料来源：郭威纲，2004

(1) 系统哲学观念。所谓系统就是由两个以上的有机联系、相互作用的部分所组成的、具有特定结构和功能的整体。其原理是：整体是主要的，而其各个部分是次要的；系统中许多部分的结合是它们相互联系的条件；系统中的各个部分

组成一个不可分割的整体；各个部分围绕着实现整个系统的目标而发挥作用；系统中各个部分的性质和职能由它们在整体中的地位所决定，其行为则受到整体的制约；整体是一种力的系统、结构和综合体，是作为一个单元来行事的；一切都应以整体作为前提条件，然后演变出各个部分之间的相互关系；整体通过新陈代谢而使自己不断地更新；整体保持不变和统一，而其组成部分则不断改变。

(2) 系统分析技术。所谓系统分析就是对于一个系统内的基本问题，用逻辑思维推理、科学分析计算的方法，在确定条件与不确定条件下找出各种可行的方案。或者说，系统分析就是以系统的整体最优为目标，对系统的各个主要方面进行定性和定量的分析，是一个有目的、有步骤的探索性分析过程，以便给决策者提供直接判断和决定最优方案所需要的信息和资料。系统分析要求有严格的逻辑性。也就是说，在拟订方案以前，先要确定方案的目的、实现的场所、人员和方法等，然后搜集资料，拟订对比方案，最后对于建立的各种分析模型进行分析比较，选出可实施的方案。系统分析的准则：其一，对各种备选方案进行分析和选择，应紧密围绕建立系统的目标；其二，要从系统的整体利益出发，使局部利益服从整体利益；其三，在进行系统分析时，既要考虑到当前利益，又要考虑到长远利益；其四，定量分析和定性分析相结合；其五，抓关键，不要局限于细枝末节。

(3) 系统管理方式。全面应用系统理论于企业组织管理实践的是开放组织系统理论，该理论特别强调开放性、整体性和层次性观念。其创始人卡斯特认为，企业是相对开放的系统，边界是可渗透的，可以有选择地输入和有选择地吸收，不仅要适应环境，还要影响环境。更重要的是，企业应有意识地去改造环境。系统管理方式有四个特点：一是以目标为中心，始终强调系统的客观成就和客观效果；二是以整个系统为中心，强调整个系统的最优化而不是子系统的最优化；三是以责任为中心，分配给每个管理人员一定的任务，而且要能衡量其投入和产出；四是以人为中心，每个员工都被安排做具有挑战性的工作，并根据其业绩支付报酬。同时，系统管理中有四个紧密联系的阶段：创建系统的决策、系统的设计、系统的运转和控制、系统运转结果的检查和评价。

1.2.3 系统动力学

福莱斯特等创立的系统动力学是系统管理学说的进一步发展，并且把系统管理的范围扩大到社会和全球问题。系统动力学强调政策，而且通过计算，把政策和其他系统因素结合起来构成实际模型，并分析系统的管理过程，进而说明管理对系统动力特性的影响，但其与原来的系统管理学派已有所区别。具体来说，它主要解决以下问题：系统结构、管理政策和时间滞延之间的相互作用如何影响系统的动力特征；与系统结构及所取政策有关的系统增长性预测量化和实践问

题；如何确定一个基本结构以有利于各种管理职能的有机结合；在企业、公司、国家经济部门或其他系统内，信息、货币、订货、材料、人员和设备等各种流程之间如何相互影响；如何更有效地设计工业和经济等复杂的大系统；如何把人的判断力、经验和严密的逻辑推导结合起来。

系统管理理论的理论基础是系统科学，而系统科学在进入 20 世纪 90 年代后有长足发展，尤其是在“老三论”（系统论、信息论、控制论）的基础上发展起来的“新三论”，即耗散结构理论、协同学和突变论，以及超循环理论和混沌理论，这些理论的新进展对系统管理理论的发展产生了新的促进作用。

所谓管理，就是为了实现一定目标，管理者对一个系统及其构成要素（在目标达成前）的安排。这个定义的要点是：第一，管理都是有目标的。不明确目标就实施管理是常见错误之一。第二，管理的对象既可以是一个系统，也可以是系统的构成要素。例如，系统中的信息要素，被管理的系统，通常由人、财、物、信息等要素及其构成的“事”组成。第三，安排具有时间特征，是在目标达成前。第四，对构成要素的安排，既可以是“计划、规划、组织、指挥、激励、协调、监控”的任何部分，也可以是反复执行的“法规、条例、政策、规定”等的任何部分。第五，管理者必须是有权力对相应系统及其构成要素实施安排的人。管理者的素质、经验和知识的差异会导致安排方案的差异。第六，安排的方案不同，达成目标的效率不同。只要有人类活动就会有管理，但并不是所有的管理都会促进目标的达成，如果管理不恰当，就会远离目标。这样，管理学就是管理者通过恰当安排对象系统及其要素，高效达成目标的科学。为此，管理学就必须研究管理对象的特征及其演变规律，研究在不同条件下高效达成目标的理论与方法（马庆国，2004）。

本书将系统管理定义为：管理者运用系统哲学观念、系统分析技术和系统管理方式对一个系统及其构成要素（在目标达成前）的安排，以实现一定的目标。相应地，所谓旅游系统管理，是指管理者运用系统哲学观念、系统分析技术和系统管理方式对旅游系统及其构成要素（在目标达成前）的安排，以实现一定的目标。

1.3 旅游系统的概念和内涵

所谓系统，是由相互联系、相互作用的许多要素结合而成的、具有特定功能的统一体（孙东川和林福永，2005）。旅游系统最重要、最根本的功能是满足旅游者的需求，整个旅游系统的存在依赖于旅游者需求的存在。旅游系统会对其外部环境产生各种影响，如社会影响、经济影响、生态与环境影响等。史蒂芬·佩吉等（2004）认为，研究者理解旅游现象本质的方法是系统论方法。这种方法

主要目的是将现实世界复杂的旅游活动合理化和简单化,并用很多强调旅游内在联系的要素来表示。一个旅游系统就是一个涵盖了旅游者完整旅行经历的框架。这种方法的分析价值在于,它能够使人们分别从供应商和购买者的角度来理解旅游的全过程,同时明确认识一些能够影响和控制旅游活动的相关组织。

国内外不同学科背景的研究者出于不同的研究目的,从不同角度提出了各自的旅游系统模型,并进行了大量的理论分析与实证研究。李文亮等(2005)对国内外学者提出的旅游功能系统模型、旅游混沌模型、旅游地理系统模型进行了介绍和评述。郭长江等(2007)在分析和阐释旅游系统特征的基础上,以时间为序列对国内外学者提出的旅游系统模型进行了介绍评述和总结,指出系统论的观点不仅为旅游资源的开发提供了认识论基础,同时又为旅游规划和开发提供了方法论基础,并提出对具有环境观和复杂性特点的旅游地理系统的研究,将成为未来旅游科学的重要研究方向。李永文和孙本超(2005)提出,旅游系统的功能是促进系统运转、表现系统特质、参与系统竞争和实现价值增值。

旅游系统最重要、最根本的功能是满足旅游者的需求,整个旅游系统的存在依赖于旅游者需求的存在,然而,旅游系统必须涵盖旅游者完整的旅行经历。旅游系统会对其外部环境产生各种影响,如社会影响、经济影响、生态与环境影响等。

综上所述,旅游系统可以概括为:一个通过向旅游者提供高质量的完整旅游经历,而使各组成要素相互联系、相互作用构成的统一体,它是一个由许多子系统组成的开放的、复杂的巨系统。

(1) 在旅游各部分的相互关系中,“人”是主体,其他不过是被动的组成部分。首先,旅游系统的核心是“高质量的完整旅游经历”。本书在分析旅游系统的特征和旅游可持续发展(STD)目标的基础上,强调旅游系统的中心是“高质量的完整旅游经历”,并确定了旅游系统的动力系统、产品供给系统、价值链系统和目的地系统(图1-2)。其次,旅游系统中最大的变量是旅游者的行为变量。

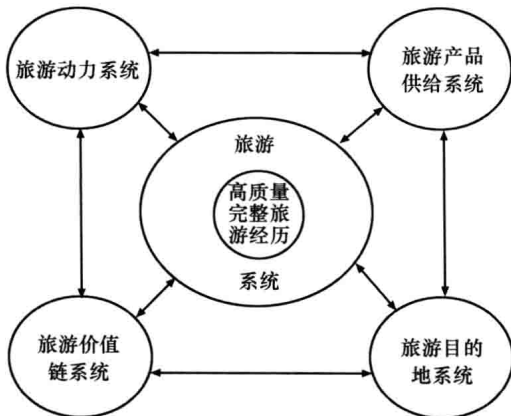


图 1-2 旅游子系统示意图