

■ 北京市教育委员会专项资助

中国旅游研究

2006

北京旅游发展研究基地
《中国旅游研究·2006》编委会/编



旅游教育出版社

北京市教育委员会专项资助

China Tourism Research

2006

中国旅游研究·2006

北京旅游发展研究基地
《中国旅游研究·2006》编委会 编



旅游教育出版社

·北 京·

责任编辑:陈 志

图书在版编目(CIP)数据

中国旅游研究. 2006/北京旅游发展研究基地《中国旅游研究·2006》编委会编. - 北京:旅游教育出版社, 2007. 11

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1557 - 2

I. 中… II. 北… III. 旅游业—研究—中国—文集 IV. F592 - 53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 177234 号

《中国旅游研究·2006》

北京旅游发展研究基地《中国旅游研究·2006》编委会 编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com[HT]
E-mail	tepx@163. com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	18. 5
字 数	260 千字
版 次	2008 年 3 月第 1 版
印 次	2008 年 3 月第 1 次印刷
定 价	35. 00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

《中国旅游研究·2006》编委会

主 任 杜 江

副主任 戴 斌 张 辉 邹统钎

主 编 戴 斌

副主编 厉新建 秦 宇 李 宏

编 委 安金明 戴 斌 杜 江 谷慧敏 李 宏

厉新建 秦 宇 唐志辉 殷 敏 张广瑞

张 辉 张凌云 邹统钎

编辑部 程宇红 董焕臣 唐鸣镝 王维佳

前 言

每年编辑一本能反映我国年度旅游研究优秀成果的文集是北京旅游发展研究基地(下文简称为“研究基地”)的一项长期计划。本项计划的目的是为了向社会集中展示旅游学术界过去一年里在旅游研究理念、方法、内容方面取得的最新进展,对当前最值得关注的热门话题的理性思考,在旅游发展趋势和战略取向方面的核心判断,以及在旅游学科成长与完善方面取得的积极成果。

与2005年的研究文集一样,今年的文集编辑工作依然分三步进行。第一步,由北京第二外国语学院旅游管理学院的三年级硕士研究生梁壮平、石凤玲、颜林柯、童东风、付子墨、周倩六位同学对2006年度公开发表于国内学术刊物的论文进行初步筛选。这些研究生们已经完成了基础课程的学习,正在进行专业文献阅读和毕业论文撰写的前期准备阶段,具备了较高的论文学术质量鉴别能力。第二步,编委会责成研究基地秘书处李宏、厉新建、秦宇三位副教授,按照论文的学术规范、理论价值、应用价值和研究方法等四方面,对初选的100篇论文进行打分,按照分值高低选出40篇论文。第三步,由研究基地学术委员会经过讨论从二轮筛选名单中确定最后的23篇入选论文。这些论文大致分为六个方面:研究综述类、宏观热点类、行业发展类、目的地发展类、体验研究类和学科基础类。

一、旅游研究综述

今年之所以特别将旅游研究综述类学术成果纳入到筛选范围内,主要是考虑到综述本身就是学术研究规范的重要组成部分。综述不仅是开阔视野、借鉴提高的需要,同时也是真正取得研究进步必不可少的前提。只有明白了前人在相关研究选题方面已经取得的成果,才能做到“百尺竿头,更进一步”,才不至于做无用功,才不至于无谓地重复前人的研究。只有了解了国外在相关研究选题上已经取得的研究成果,才能在我们不太熟悉的实践领域获得更好的借鉴,才能有助于我国旅游经济又好又快地发展。国外旅

游研究综述构成本部分的重点。

旅游消费具有主体共享性的特点,旅游消费效果的好坏不仅在于旅游供给质量的好坏,还必须关注旅游者之间的相互影响。这使得旅游目的地管理当局和相关旅游企业除了抓住旅游供给与需求的互动发展这根主线之外,还必须加强对游客的管理工作。曹霞、吴承照的《国外旅游目的地游客管理研究进展》一文正是抓住了这个主题和研究热点,分游客需求和偏好、游客容量管理、游客行为管理、游客体验管理、游客冲击管理和游客安全管理等六个方面对国外相关研究进展进行较为全面的介绍。文章介绍指出,游客对某些特定游憩活动的偏好与他们在该活动中的花费之间没有直接的联系。文章还指出,在游客容量管理方面,国外采用了GIS技术来确定需要实施游客管理的地域范围,对游客管理采取了保护战略、渐进增长、增长限制等不同的战略以及自适应生态系统管理模型,这对我国目前“一刀切”的管理现象具有很强的启示意义。在游客体验管理方面文章指出,体验会因人、情境、个性甚至沟通能力的不同而有所不同,这对于希望改善游客体验效果的目的地及旅游相关企业都具有重要的启发意义。

近些年来,都市旅游受到了越来越多城市的关注,已经成为很多城市发展旅游的突破方向。郑嬿婷、陆林等人综合考察了1995年—2005年国外关于城市旅游研究方面的相关成果,其中对国外城市旅游产品以及城市旅游规划等方面成果的介绍很值得关注,这些代表性的观点包括“博物馆的运行不仅要能满足一般需求,还要具有增强旅游者体验和提供不同产品选择的能力”,“城市产品的软因素(质量、可进入性、形象)是城市吸引力的决定因素”,“遗产旅游是一种发展城市经济和塑造城市形象的有效途径”,“城市滨水区的再开发已经成为城市发展旅游的重要途径”,“要根据不同旅游者对不同空间的需求来达到城市旅游空间利用的最大化”等。

此外,文集考虑到我国目前有很多资源型城市面临着转型的任务、有越来越多的旅游地开始重视基于可持续发展的容量管理,因此分别选录了李同升、张洁的《国外工业旅游及其研究进展》和刘扬、高峻的《国外旅游容量研究进展》这两篇综述文章,这对于我们了解国外工业遗产旅游产品、工业遗产旅游开发模式、工业遗产旅游对区域振兴的影响有重要意义,国外在容量管理方面的进展,尤其是国外对容量管理从寻找容量上限这个“魔力数字”转向具体的目标管理框架这一变化尤其值得关注。

二、旅游宏观热点研究

在这方面我们选取了3篇相关文章。我们都知道,这些年来“黑车黑导”、“零负团费”以及旅游企业的“小散弱差”等问题一直是大家关注的焦点。张辉的《从旅游现象看中国旅游制度创新》一文从制度的高度对这些相关问题进行独到的分析。文章指出,“黑车黑导”现象的出现与我国的旅游市场运行制度有关,旅游需求散客化以及“板块旅游”运行方式的缺失是造成“黑车黑导”现象的重要原因。文章认为,“零负团费”的产生是由于目的地与客源地在旅游市场上支配能力的差异、旅游产业战略联盟与产权联系的缺失、旅行社产品经营与市场经营专业化的缺失,而旅游企业的“小散弱差”则与我国的旅游发展模式有着密切关系。这些独到的分析有助于我们从转型的角度来正确认识现阶段出现的这些问题,有助于我们对症下药,从而避免在市场治理方面持续出现事倍功半的情况。

随着我国经济社会的不断发展,人们越来越重视生活质量的改善,而休闲已经与健康、教育一样,成为影响生活质量的重要因素。另一方面,我国在旅游产品发展战略上也在积极加快休闲度假产品的开发建设。磨刀不误砍柴工。实践的发展需要正确理念的引导,而理念是在思辨中不断明确的。王大悟的《旅游度假区开发论析》一文在观光、休闲、度假的关系,旅游度假区规划开发的基本理念和文化元素整合方面提出了独到的见解。文章指出,不能简单地在观光旅游与低档次、低效益间画上等号,观光产品也有消费层次之分;在度假区的开发过程中要注意观光与休闲联动,而且休闲只是度假的一种方式,休闲也不一定与旅游相关。文章还指出,尽管我国现在多数旅游度假区的开发都非常重视文化环境的营造,但实际上旅游者之所以到度假区来消费,并非是因为这里的文化,而是因为这里的自然环境,有了良好的自然环境才能有效地搞好各类文化活动;而且良好的自然环境也并不等同于特色景观,过于惹眼的特色景观反而可能不利于度假氛围的营造。打造一个好的度假区,必须要体现活动元素、现代元素、时尚元素、开放元素,要做到休闲与会议相结合、资源与市场相结合、特色与功能相结合。

旅游经济宏观报喜的大势依然强劲。但在旅游市场规模放量的同时,旅游安全的问题也就变得越来越突出,旅游保险与旅游救援的配套发展就成为当务之急。从目前情况看,我国的旅游保险尽管还有很长的路要走,但毕竟旅行社责任险等险种的出现表明在这方面已经起步。而从旅游救援的角度看,我国有效的旅游救援体系还远没有成形,有关构建这样的体系的研

究还很少,张进福的《建立旅游安全救援体系的构想》一文对此作出了有益的探索。文章从我国旅游救援机构发展的现状和问题切入,从旅游救援指挥中心、旅游救援机构、旅游救援的直接外围机构、旅游救援的间接外围机构等方面研究了高效完善的旅游安全救援体系构成,强调旅游地、保险机构、新闻媒体与通讯部门直接的协同联合,倡导设置全国旅游安全救援特服电话。

三、旅游目的地发展研究

在研究旅游目的地发展的影响因素时,常常会提到目的地居民对外来旅游者的态度也是目的地比较优势的重要组成部分。但我们看到更多的是人云亦云、浅尝辄止的文字,很少看到当地居民好客程度对目的地旅游发展影响的深入分析,也没有看到对好客精神本身的界定以及培育措施方面的理论研究。李天元、向招明的《目的地旅游产品中的好客精神及其培育》很好地填补了这方面的空白。文章不仅从供给与需求两个角度研究了好客精神对目的地比较优势的贡献,廓清了好客精神的构成,更重要的是文章较为深入地研究了好客精神的影响因素,把好客精神放到整个经济社会发展、旅游发展阶段以及与游客互动影响的背景中加以认识,提出“消除过度商品化的短见,追求长远的稳定性收益”,“注意提高当地居民的生活水平和生活质量”等建议可谓水到渠成。

与深入研究目的地发展内在影响因素不同,尹贻梅、刘志高、陆玉麒的《旅游目的地发展新思维:来自演化经济学的启示》则借助演化经济学的动态视角,运用演化经济学中的演化、新奇、惯例、路径依赖等核心理念,对旅游目的地整体发展进行了剖析。文章指出,从企业角度更多地关注旅游演化的内在机制以及内生变量在演化中的作用,将有助于丰富旅游发展政策;旅游目的地的发展具有明显的路径依赖性和时间不可逆性;知识以及企业进入本地生产网络的能力、与外部网络发生联系的能力、顾客与供应者之间的互动等是影响目的地创新的重要因素。文章还提出了构建旅游目的地生产网络以及非本地网络等具有一定建设性的建议。

同样是研究目的地演进问题,徐红罡、郑海燕、保继刚的《城市旅游地生命周期的系统动态模型》则选取了城市旅游地这一旅游发展中的重要目的地类型,运用系统动力学方法展开了研究,希望能够找出城市旅游地演化的内部结构,明确各要素作用的机制,从而对未来进行有效的预测。张根水、熊伯坚、程理民的《基于 DEA 理论的地区旅游业效率评价》则运用数据包络

分析方法,对我国各地区的旅游业进行了效率与规模收益的分析。文章对各地区旅游业总效率、投入冗余率和产出不足率等指标的计算对旅游目的地战略决策的制定具有一定的实践指导意义,所选取的研究方法具有一定的新意。

四、旅游体验研究

在旅游体验研究方面,谢彦君一直走在前列,今次入选的《旅游体验的两极情感模型:快乐—痛苦》构建了一个用来表达旅游体验的情感状态模型。文章比较深入地探讨了旅游体验的本质性和过程性特征,尤其是文章指出的“旅游体验的目的是获取愉悦,旅游愉悦的产生……不排除要借助某种工具性的痛苦”的观点很有意思,这对旅游愉悦的“供给”具有很强的指导意义。

文集还选取了两个具体部门旅游体验的研究成果——邹益民、董艳琳的《基于游客体验的家庭旅馆经营策略研究》和范秀成、李建州的《顾客餐馆体验的实证研究》这两篇文章。随着我国旅游经济发展战略由纯粹经济导向到经济社会导向的转型以及新农村建设战略的实施,家庭旅馆将可能在旅游经济发展中扮演越来越重要的角色,如何通过改善家庭旅馆提供给旅游者的体验,从而强化家庭旅馆在社区参与获利的可持续性就成了理论与实践工作者必须面对的问题,在这方面《基于游客体验的家庭旅馆经营策略研究》提供了崭新的思考。同时,“民以食为天”,餐馆是旅游者在旅行途中最密切接触的服务部门,从而对旅游者整体体验效果产生重要的影响,《顾客餐馆体验的实证研究》从消费者情感体验和社会体验两个方面的主要影响因素进行了统计分析,而且还研究了顾客性别与年龄对餐馆体验感知的影响,详细深入的研究给出了改善目的地餐馆供给水平的理论依据,值得推荐。

无论是家庭旅馆体验也好,餐馆体验也好,最终都将汇集成旅游者对旅游地的整体体验和最终满意度。王侠、梅虎的《旅游地游客满意度:模型及实证研究》就对旅游地游客满意度问题进行了相应研究。文章对现有国际主流顾客满意度模型进行了改进,并结合旅游业的特点构建了旅游地游客满意度模型。模型提出了影响满意度的主要因素,对于希望通过不断提高旅游者满意度来增强竞争力的目的地有关各方具有一定的启示意义。

五、旅游各行业发展研究

随着国有资产管理体制的不断调整,国有饭店资产向国有独资和国有控股旅游集团集中的趋势在加快。但客观而言,这些饭店资产各有各的具体情况,如何才能尽可能地根据这些具体情况分门别类地采取有效重组方式就成了亟须研究的问题。戴斌的《国有饭店业重组的价值取向与典型模式》一文对这个问题进行了深入的研究,不仅将国有饭店类型划分为中央企业和地方企业这两大类,更重要的是针对这两大类国有饭店提出了诸如“作为主业的央企国有饭店重组模式”等多种重组路径,为有效整合提供了可选择的多样化模式。

而詹志方、甘碧群的《旅行社服务公平感的结构维度及其对关系质量的影响》则新辟了服务公平感这样一个研究视角,这对于团队运作的旅行社而言的确非常重要。文章从结果公平、程序公平、人际公平和信息公平等四个方面对这个问题进行了计量分析,特别强调了服务的公平性对关系质量的影响,为旅行社进行关系营销、培育顾客忠诚度等策略行为提供了重要理论指导。

相比较饭店与旅行社而言,景区更可能是旅游目的地具有基础性意义的核心部门,这个部门的发展状况甚至会有点“牵一发而动全身”的意味。因此,如何有效地推进旅游景区更好更快的发展具有全局性的战略意义。正是基于这样的考虑,文集选取了吴三忙、李树民的《基于交易成本节约视角的旅游景区治理模式选择研究》和阎友兵的《旅游景区经营权转让系统模型中因果关系的探讨》这两篇文章。前者根据交易成本理论,将景区项目分为经营性项目和基础性项目,衍生出四种包含分成合约与固定合约的治理模式,通过比较认为由某一社会资本所有者对景区进行长期垄断经营是最佳的治理模式,但前提是必须解决好经营权转让后的社会福利损失和环境破坏问题。而阎友兵的文章则依据系统动力学理论,探讨了在旅游景区经营权转让的过程中的因果关系,通过研究发现了5个政策关键杠杆作用点,从而凸显出该项研究在合理有效推进旅游景区的经营权转让方面的独特价值。

六、旅游学科基础研究

理论来自于实践,实践需要理论的指导。为此,特选取了左冰的《旅游研究的时空视角:一种概念性理论框架》、曾博伟和白雪尘的《统计视角下

的旅游业思考》、刘德谦的《也论休闲与旅游》、刘大可的《中国高等会展教育发展态势分析》等四篇文章。之所以选取这些文章是因为它们分别在旅游学科理论框架构建、旅游地位提升、旅游向休闲转换以及旅游与会展融合的教育支持等方面作出了有益的研究与探索。尽管学术界以前就有人提出过时间因素在旅游学科框架中的地位,但系统地将时间与空间因素纳入到整个学科框架中来的努力还始于《旅游学研究的时空视角:一种概念性理论框架》一文的研究,文章明确提出了“旅游是时间与空间的统一形式”的基本思想,并基于时空视角提出了以旅游体验为出发点的旅游学科整体框架。

同时,作为一门应用性学科,旅游学科地位的提升不仅在于自身学科体系的形成与完善,而且还在于产业地位的高低。因此,如何有效测度旅游业的经济贡献一直以来都是学术界关注的焦点之一。《统计视角下的旅游业思考》一文对这个问题进行了较为全面的分析,也对前人的研究进行了较为准确的评述,提出了我国旅游统计的一些基本思路,具有一定的学术推荐价值。而且选择这篇文章进入文集的用意也在于希望能够以此推动学术界对这个问题进行进一步的深入研究。

会展业的发展正面临前所未有的好时期,不久后将举办的北京奥运会和上海世博会更是为我国会展业的发展“添了火”,可是我们的会展人才培养做好准备了吗?《中国高等会展教育发展态势分析》一文系统地分析了我国会展教育的总体状况,提出了判断我国会展教育所存在的问题时应该秉持的出发点,基于这些基本理念,文章提出了要谨防在(会展人才)需求不足的过程中出现供给过剩、要坚持会展教育的“金字塔”模式而不要过于追求高学历等清醒的建议,相信这些建议对于我国会展教育的良性发展会有苦口良药的功效。

与会展发展一样,休闲的发展也为旅游业的发展开拓了新的发展空间和发展方向,但目前有关各方对休闲的热情似乎有反应过度之虞。《也论休闲与旅游》正是在这种担忧下形成的很具分量的基础理论研究成果。文章从翻译、词源等最基础的层面对休闲与旅游进行了细致深入的辨析,廓清了这些相关概念内涵的差异,然后旗帜鲜明地对中国是否已经进入休闲时代作出了回答,并指出只有认真考虑我国的国情才能有利于在未来较长时期迎接真正休闲时代的到来。文章所体现出的学者理性思考的精神和对实践发展的负责任的学者情怀是值得从事旅游学术研究的每个人学习的。

或许正是因为承载了太多的期望,更是因为大家对旅游学术研究投入了越来越多的热情,取得了越来越多的成果,要想利用有限的篇幅编辑一本

能够全面反映年度优秀研究成果的文集的难度也就越来越大,因此,尽管编委会已经尽了最大的努力,但现在呈现在您面前的《中国旅游研究·2006》也难免挂一漏万,有所欠缺。希望读者诸君能够不吝赐教,也希望致力于推动旅游学术研究的各有关刊物能向我们推荐年度优秀论文,帮助我们在今后的工作中加以改进,更忠实地记录下旅游学术研究所取得的每一个崭新进步,为中国旅游学术研究的发展作出我们共同的贡献。

北京第二外国语学院旅游管理学院副教授

厉新建

2007年6月5日

目 录

前言	厉新建(1)
----	--------

一、旅游研究综述

国外旅游目的地游客管理研究进展	曹霞 吴承照(3)
近十年国外城市旅游研究进展	郑嬿婷 陆林 章锦河 杨钊(19)
国外工业旅游及其研究进展	李同升 张洁(37)
国外旅游容量研究进展	刘扬 高峻(46)

二、旅游宏观热点研究

从旅游现象看中国旅游制度创新	张辉(61)
旅游度假区开发观论析	
——对当前旅游规划中若干问题的思考	王大悟(67)
建立旅游安全救援系统的构想	张进福(76)

三、旅游目的地发展研究

目的地旅游产品中的好客精神及其培育	李天元 向招明(89)
旅游目的地发展新思维:来自演化经济学的	
启示	尹贻梅 刘志高 陆玉麒(100)
城市旅游地生命周期的系统动态模型	徐红罡 郑海燕 保继刚(111)
基于 DEA 理论的地区旅游业效率评价	张根水 熊伯坚 程理民(121)

四、旅游体验研究

旅游体验的两极情感模型:快乐—痛苦	谢彦君(133)
基于游客体验的家庭旅馆经营策略研究	邹益民 董艳琳(142)
顾客餐馆体验的实证研究	范秀成 李建州(155)
旅游地游客满意度:模型及实证研究	汪侠 梅虎(168)

五、旅游各行业发展研究

- | | |
|-------------------------|--------------|
| 国有饭店产业重组的价值取向与典型模式 | 戴斌(181) |
| 旅行社服务公平感的结构维度及其对关系质量的影响 | 詹志方 甘碧群(195) |
| 基于交易成本节约视角的旅游景区治理模式选择研究 | 吴三忙 李树民(208) |
| 旅游景区经营权转让系统模型中因果关系的探讨 | 阎友兵(218) |

六、旅游学科基础研究

- | | |
|----------------------------|--------------|
| 旅游学研究的时空视角:一种概念性理论框架 | 左冰(231) |
| 统计视角下的旅游业思考 | 曾博伟 白雪尘(245) |
| 也论休闲与旅游 | 刘德谦(256) |
| 中国高等会展教育发展态势分析 | 刘大可(274) |

ZHONGGUO LUYOU YANJIU · 2006

一、旅游研究综述

国外旅游目的地游客管理研究进展

曹霞 吴承照

(同济大学建筑与城市规划学院 上海 200092)

摘要:旅游目的地游客管理(Visitor Management)是当前国外旅游研究的热点。在对国外游客管理方面的文献进行搜集和整理的基础上,文章将游客管理的研究内容归结为游客需求和偏好管理、游客容量管理、游客行为管理、游客体验管理、游客安全管理以及游客冲击管理等6个方面,并对国外游客管理的研究进展进行了系统综述,以期为国内旅游目的地游客管理的理论与实践提供借鉴和参考。

关键词:游客管理;研究进展

Abstract: Visitor management is a very important part in tourism management. Aiming at promoting theoretical research and practical application of visitor management in China, the paper reviewed overseas researches on visitor management from the following six aspects: tourist demand and preference, carrying capacity management, visitor behavior management, tourist experience management, tourist safety management and visitor impact management.

Key words: visitor management; study summary

游客管理作为一种管理理念,已为发达国家旅游目的地所广泛应用。然而,长期以来,在我国旅游管理的理论研究与实践中,人们更多地关注从旅游活动客体(旅游资源与环境)的角度研究旅游目的地的规划和管理问题,而对旅游活动主体(游客及其管理)这一研究视角则并未给予足够的重

基金项目:国家自然科学基金资助项目(50478102)

作者简介:曹霞(1981~),女,湖南湘潭人,同济大学建筑与城市规划学院2003级硕士研究生。研究方向:旅游规划与管理。吴承照(1964~),男,安徽合肥人,博士,同济大学建筑与城市规划学院风景旅游系副教授。研究方向:旅游规划与管理。