

旅

游

学

术

从

书

旅游管理 硕士论文文库

——2007

杜江/主编

LÜYOU GUANLI
SHUOSHI LUNWEN WENKU
——2007



旅游教育出版社

旅

游

学

术

丛

书

旅游管理 硕士论文文库 ——2007

LÜYOU GUANLI
SHUOSHI LUNWEN WENKU
——2007

杜 江/主编

旅游教育出版社
· 北 京 ·

责任编辑:孙延旭 孙春艳

图书在版编目(CIP)数据

旅游管理硕士论文文库. 2007/杜江主编. —北京:旅游教育出版社, 2008. 9
(旅游学术丛书)

ISBN 978 - 7 - 5637 - 1742 - 2

I. 旅… II. 杜… III. 旅游业—经济管理—文集 IV. F59 - 53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 136073 号

旅游管理硕士论文文库——2007

杜 江 主 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. tepeb. com
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	河北省三河市灵山红旗印刷厂
经销单位	新华书店
开 本	787 × 1092 1/16
印 张	27
字 数	546 千字
版 次	2008 年 12 月第 1 版
印 次	2008 年 12 月第 1 次印刷
定 价	49.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前 言

旅游业是世界上发展最为迅速的产业之一。改革开放之后,我国旅游业也迅速地发展壮大起来。特别是1998年11月召开的中央经济工作会议,做出了把旅游业列为国民经济新的增长点的决策之后,我国旅游业的发展环境发生了根本性的变化,我国旅游业进入了蓬勃发展的新时期,产业规模不断扩大,产业地位不断提升。与旅游业的蓬勃发展相适应,我国旅游教育事业也经历了一个从创建到发展的过程。旅游院校和旅游专业在校生数量不断增加。现在,总体来看,我国旅游院校的数量已相当可观,旅游院校层次结构总体趋于合理。但我们也应当清醒地认识到,我国硕士研究生以上的高层次旅游教育的实力不强,旅游科学研究的学术传统有待建立。

为提高我国旅游管理专业硕士研究生教育的水平,为该专业博士研究生的培养奠定坚实的基础,同时为旅游这一新兴学科学术传统的构建做准备,我们试图通过对当年全国范围内旅游管理专业硕士研究生学术成果的展示,促进校际、地区间的交流,倡导学术规范,促进学术繁荣。基于这样的初衷,我们在设有旅游管理专业硕士点的高等院校中每年精选一些有代表性的学位论文结集出版,并将其命名为《旅游管理硕士论文文库》。

《旅游管理硕士论文文库》的收录标准主要有:选题的前沿性、研究方法的创新性、论文整体的内恰性、论述过程的逻辑一致性和院校的代表性。需要说明的是,除错别字和个别存在明显的语法错误的句子外,我们对收录的论文基本上不作技术编辑以外的加工,以期比较客观地反映当年旅游管理硕士学位论文的真实水平。为提高本套丛书的质量,使其更具代表性,我们也衷心地希望有关院校能够向我们推荐优秀的旅游管理硕士学位论文。

本书的出版是编委会全体专家努力的结果。在此,编委会全体同仁特别向支持本书出版的旅游教育出版社致以谢意。同时,也让我们把深深的敬意献给中国所有的旅游管理专业的硕士研究生导师们。在市场化已经成为主流价值观的今天,正是以他们为代表的一大批学者们恪守了教书育人的学术道德,传承着中国旅游高等教育和科学研究的昨天、今天和明天。

谨以此书献给中国旅游高等教育和所有关心、支持其发展的人们!

杜 江

目 录

第一篇 导游员话语模式及其对旅游 体验质量的影响——一种实证分析

作者及论文简介·····	2
第一章 导 言·····	4
第二章 基本假定:导游员话语模式对旅游体验质量存在影响·····	10
第三章 资料分析及结果·····	18
第四章 基本发现及初步建议·····	41
参考文献·····	48
附 录·····	50

第二篇 景区—社区和谐发展的理论研究

作者及论文简介·····	55
第一章 导 论·····	57
第二章 景区—社区系统·····	60
第三章 景区—社区和谐发展的理论依据·····	63
第四章 景区—社区系统中的矛盾及其演化·····	66
第五章 景区—社区和谐发展的主要内容·····	74
第六章 景区—社区和谐发展的机制建设·····	80
参考文献·····	95
附录:对青岛惜福镇棉花村旅游业发展的调查·····	99

第三篇 基于长三角地区对比实证分析的城市 游憩商业区(RBD)深度体验研究

作者及论文简介·····	102
1 研究背景·····	103
2 研究方法·····	103
3 长三角 RBD 旅游体验度测评及影响因素分析·····	103

4 深化 RBD 体验的对策·····	112
参考文献·····	120
附录一 小规模访谈提纲·····	121
附录二 调查问卷(杭州样卷)·····	122

第四篇 基于服务生产率提高的饭店企业顾客管理研究

作者及论文简介·····	125
第一章 引言·····	127
第二章 相关研究综述与理论基础·····	130
第三章 基于服务生产率提高的饭店企业顾客管理的必要性·····	135
第四章 基于服务生产率提高的饭店企业顾客管理·····	143
第五章 饭店实施顾客管理的支持系统·····	155
参考文献·····	162

第五篇 旅游目的地竞争力评价研究

作者及论文简介·····	166
第一章 绪论·····	168
第二章 旅游目的地竞争力概念体系·····	172
第三章 旅游目的地竞争力评价体系设计·····	179
第四章 实证研究——以云南省为例·····	190
第五章 展望·····	214
参考文献·····	215
附录一·····	218
附录二·····	220

第六篇 网络服务公平性与顾客公民行为关系研究

——以旅游网络预订服务为例

作者及论文简介·····	225
第一章 研究概述·····	227
第二章 文献综述·····	230
第三章 研究设计与调研过程·····	240
第四章 数据分析·····	245
第五章 讨论与结论·····	257

参考文献·····	264
附录:调查问卷·····	268

第七篇 我国女性旅游安全研究

作者及论文简介·····	271
引言·····	273
第一章 文献述评·····	274
第二章 女性旅游与旅游安全·····	280
第三章 女性旅游安全现象研究·····	286
第四章 女性旅游安全事故成因机制研究·····	296
第五章 女性旅游安全控制与管理体系构建·····	304
结 论·····	314
参考文献·····	315

第八篇 西安城区老年居民旅游消费行为的实证研究

作者及论文简介·····	321
第一章 绪 论·····	323
第二章 旅游消费行为相关概念辨析、理论综述及研究方法·····	327
第三章 西安城区老年居民旅游消费行为的数据收集及检验分析·····	336
第四章 西安城区老年居民旅游消费行为特征及市场特征·····	344
第五章 西安老年旅游市场开发与产品策略·····	353
第六章 结论与讨论·····	360
参考文献·····	362
附 录·····	365

第九篇 中国休假制度的历史、变迁和发展

作者及论文简介·····	370
第一章 概 述·····	372
第二章 休假制度的相关理论·····	381
第三章 中国休假制度的演变·····	390
第四章 各国各地区休假制度探讨·····	397
第五章 休假制度的发展规律和最优休假制度·····	403
第六章 结 语·····	416
参考文献·····	418

第一篇

导游员话语模式及其对旅游 体验质量的影响—— 一种实证分析

作者及论文简介

作者:王海弘

学校:东北财经大学

指导教师:谢彦君 教授

摘 要

旅游活动在本质上是旅游者的体验,旅游体验质量又是旅游体验的根本性问题,旅游体验质量不仅是旅游者对自身感受的评价,同时也能够衡量旅游相关企业的经营管理状况,因此旅游体验质量研究是旅游研究的重要组成部分。影响旅游体验质量的因素有很多,导游员和旅游者之间的互动是能够影响旅游体验质量的“行为”因素,同时语言又被公认为是纯正的互动符号,因此,导游员话语及其对旅游体验质量的影响研究是非常有意义的。遗憾的是中国学术界对导游员话语及其对旅游体验质量的影响的研究凤毛麟角,人们对其认识尚不充分。本文就是在这样的背景下运用实证的方法对“导游员话语模式及其对旅游体验质量的影响”这一议题展开研究的。

本文在结构安排上一共分为四个部分。第一章是导言,交代了本次研究的缘起、意义、研究方法以及内容框架。本研究从导游员话语模式这一全新的视角切入,对导游员职业话语模式进行系统的梳理,以提高旅游者旅游体验质量为第一前提,探索出有效的导游员话语模式。同时引入社会语言学中的“语境”理论,运用实证分析的研究方法,研究不同互动语境下的导游员话语模式,力求使研究结果具有较高的信度与效度。本研究一方面可为旅游基础理论研究的内核“旅游体验”研究添砖加瓦,另一方面可以拓宽社会语言学行业语言研究的范围,为社会语言学的基础理论研究提供新的语言素材。从这两方面看,本项研究具有重要意义。此外,在研究方法方面,本文尝试同时采用“问卷调查”和“实地观察”的方法进行资料收集,并且分别运用“定量分析”和“质性分析”方法对资料进行分析,尤其是采用质性分析方法对收集到的导游员话语资料进行分析,这在旅游学术界的研究方法上具有开创性意义。

第二章在基本假定——导游员话语模式对旅游体验质量存在影响——的基础上,回顾了国内外相关研究成果,包括旅游体验的界定,旅游体验的影响因素以及导游员话语模式及其对旅游体验质量的影响。在旅游体验质量相关研究成果的基础上,我们引入了社会语言学的相关理论,将其与旅游基础理论联系起来进行分析。确定本文的导游员话语研究就是导游员这种“语言社群”的“语域”研究。并且根据社会语言学中的“语境”理论和旅游基础理论中的“旅游行为情境”理论共同衍生出了导游员和旅游者的旅游互动语境。这种旅游互动语境构成本文进行导游员话语模式研究的重要理论基础。

随后,第三章为资料分析及结果呈现。本研究将调查收集的资料分为三部分进行分析,首先是被调查游客的人口统计特征,然后是旅游体验相关属性及评价分析,通过相关性分

析,确定影响游客旅游体验质量的关键性因素。最后是导游员话语模式及作用分析。在这一部分中分别研究不同互动语境下,能够为旅游者带来较高旅游体验质量的最佳导游员话语模式,在这一部分综合运用了“定量分析”和“质性分析”的资料分析方法。

最后一章是对全文的关照,总结出本研究的基本发现,并提出一些相关建议。

关键词:旅游体验 旅游体验质量 旅游互动 旅游互动语境 导游员语境

Abstract

The traveling activity is tourist experience. The tourist experience quality also is the tourist experience fundamental question. The quality of tourist experience is not only the appraisal of tourists' true feelings, but also an important measure of the tourism industry performance. Then the interaction of tourists and a guide was an important one of tourist experience attributes. Guide words was a kind of purest mark between interaction of the guide and the tourists, therefore, it's significant to research the influence of guide words to the tourist experience. It is a pity that little research has been undertaken into guide words and its influence of tourist experience. This paper is a research of guide words pattern and its influence of the tourist experience.

We divide this paper into four parts. The first chapter is the introduction of the research origin, the significance, the research technique as well as the content frame. We want to explore the effective guide words pattern which can bring better tourist experience in different interaction context. Therefore, this research has the vital significance in tourist experience research and social language research. We use the questionnaire survey and observe on the spot research method simultaneously to collect the material. Then we use the quantitative analysis and the nature analysis method to analysis the material. Especially, it has the groundbreaking significance that we use the nature analysis method to analysis the guide words in the tourism research.

The second chapter reviewed the domestic and foreign correlation research results, including the tourist experience, the tourist experience attributes as well as the guide words pattern and its influence of tourist experience. We have introduced the social linguistics correlation theories and the tourism theory. This chapter is theory foundation of the paper.

Afterwards, the third chapter presents for the material analysis and the preliminary result. Firstly, it is investigated tourist's population statistic characteristic. Secondly, it is the tourist experience correlation attribute and the appraisal analysis. Through the relevant analysis, we receive the crucial factor that can influence the tourist experience. Finally it is the guide words pattern and the function analysis. In different interaction context, we can find the better guide words pattern that can bring better tourist experience. In this part, we use the nature analysis and the quantitative analysis method.

The last chapter is the summary of the paper. We summarize the basic discovery and put forward some correlation proposal.

Key words: tourist experience quality of tourist experience tourism interaction tourism interaction context guide register

第一章 导 言

1.1 本项研究的缘起

旅游体验研究作为“旅游学基础理论研究的硬核”(谢彦君,2005),具有其无法比拟的魅力。早在20世纪60年代,国外学术界就出现了对于旅游体验的研究(Boorstin,1964),虽然,近年来我国学者对于旅游体验的研究日益增多,但是,国内学术界对于旅游体验的关注较晚,尤其是旅游体验质量,这一旅游体验的“根本性问题”(谢彦君,2005),国内学术界对其研究更是凤毛麟角。因此,本文把目光投向了“旅游体验质量”这个极其重要,而又相对空白的领域。

旅游者在旅游体验的过程中避免不了人际间的互动,按照与之互动的对象不同对旅游互动的种类进行划分,可分为同行旅游者之间的互动、旅游者与当地居民之间的互动以及旅游者与旅游服务者之间的互动三种类型。虽然学术界已经有一些对于导游员服务质量方面的研究,但是,遗憾的是这些研究极少以旅游者旅游体验质量为立足点,从旅游者与导游员之间的互动角度进行研究,以至于导游服务质量研究与提高旅游者旅游体验质量研究之间严重脱节,试问,这样的导游服务质量研究的意义何在?

在旅游者与导游员的互动过程中,语言符号这种最纯正的符号承担起了二者之间沟通和交流的主要任务。瑞士语言学家费迪南德·D.索绪尔于1961年提出了言语与语言的区别。他认为言语指个别人在具体环境当中说出的话语,每一次讲话和另一次讲话都不尽相同。而语言是指一个潜在的系统,该系统反映出所有个别话语中相同和稳定的东西。导游员话语作为一种职业语言也是一个先在的系统,该系统反映出所有个别导游员话语中相同和稳定的东西。

综上所述,我们存在这样的假定:导游员在长期的导游实践中形成了相对稳定的话语模式。那么导游员话语中存在着哪些模式?导游员的这些话语模式是否是影响旅游体验质量的关键性因素?不同情境下,是否存在着较佳的导游员话语模式,可以在导游员与旅游者的互动过程中为旅游者带来较佳的旅游体验呢?如果存在,不同情境下,较佳的导游员话语模式又是怎样的呢?这些理论及现实存在的问题引起了我对探索、描述和解释“导游员话语模式及其对旅游体验质量的影响”这一议题的兴趣,并决定以一种实证分析的方法对这一议题进行研究。

1.2 本项研究的意义

科学研究的目的一般有三个,分别是探索、描述和解释。通过研究,本文着重解决以下四个问题:描述旅游者对其旅游体验质量的评价,并探索能够影响其旅游体验质量的关键性因素;探索导游员话语是否存在着一一定的模式,并描述导游员这种话语模式;探索导游员话

语模式与旅游体验质量的关系是否是影响旅游体验质量的关键性因素;描述不同互动情境下,能为旅游者带来较佳的旅游体验的导游员话语模式。因此,本研究具有重要的理论及现实意义。

1.2.1 理论意义

旅游体验质量问题作为旅游体验的根本性问题,引起了国外学术界的极大研究兴趣。其中,新西兰学者克里斯·赖安(Chris Ryan)的“影响旅游体验的因素划分”研究极为著名。在其著作《休闲旅游一种社会科学的视角》(1991)中,他将影响旅游体验的因素划分为先在因子、干涉变量、行为和结果几个因素(Ryan,2002,P59),并且认为旅游体验的质量是这些因素相互作用的结果。这是一个具有阶段性的总结性的研究成果,很多研究旅游体验质量的视角都可以在这里找到位置。比如:皮尔斯(Pearce)注意到了旅游动机和旅游体验质量之间的逻辑关系,并在马斯洛需要层次的基础上提出了“旅游需求阶梯”(Ryan,2002)。派若苏曼(Parasuraman)等人则把旅游期望与体验间的差异当做旅游者对体验感到满意或不满意的源泉(Ryan,2002)。这两项研究中的动机和期望视角都属于克里斯·赖安的“先在因素”之列。

与国外相比,国内对于旅游体验质量的研究起步较晚,尤其是“旅游互动”,这个在克里斯·赖安的模型中被描述为“行为”的重要因素,这个能够影响旅游者旅游体验质量的重要因素,并没有引起学者的足够重视。本文从导游员与旅游者话语互动视角对旅游体验质量进行研究就属于克里斯·赖安的“行为”因素研究。与另外两种类型的互动相比,国内学者对于导游员(导游员作为与旅游者直接接触时间最长的一线服务人员,尤其是参与到旅游体验过程中的服务人员,当之无愧成为旅游服务者的代表)的关注较多。语言符号作为一种最纯正的符号系统,在导游员与旅游者互动过程中担当着极其重要的角色。因此,导游员话语又成为人们关注的焦点。但是已有的导游员话语研究常常犯两种研究错误,一是“想当然”的错误,通常人们可以归纳出很多诸如“艺术美”的话语和“好”的质疑技巧等,但是这些“美”和“好”的评价标准是什么呢?标准只是研究者的“想当然”,本文认为这类研究的前提应该是“提高旅游体验质量”,导游员话语研究应该紧紧围绕这一前提进行,最后得出的结论才是站得住脚的,或者说是有意义的。另外一个“一刀切”的错误。一些研究虽然注意到旅游体验质量的前提,但是,旅游者和导游员的互动是由不同情境串联而成的一个过程(谢彦君,2005),因此,不分话语情境总结出的“一刀切”的结论,并不能真正达到提高旅游体验质量的目的。

本研究在吸收前人的研究成果的基础上,尽量避免以上两种错误。从宏观角度思考,导游员话语是一种由于职业原因而引起的社会语言变异。从微观角度看,在不同的互动情境下,存在着不同的较佳导游员话语模式。本研究从导游员话语模式这一全新的视角切入,对导游员职业话语模式进行系统的梳理,以提高旅游者旅游体验质量是第一前提,探索出较佳的导游员话语模式。同时引入社会语言学中的“语境”理论,运用实证分析的研究方法,研究不同互动情境下的导游员话语模式,力求使研究结果具有较高的信度与效度。综上所述,本研究一方面可为旅游基础理论研究的内核“旅游体验”研究添砖加瓦;另一方面可以拓宽社会语言学行业语言研究的范围,为社会语言学的基础理论研究提供新的语言素材。从这两方面看,本研究具有重要的理论意义。

1.2.2 现实意义

导游员话语既是导游员进行导游工作所凭借的手段,是导游员和旅游者互动的纽带,也是旅游者从更高层次感受、认识、欣赏和评价旅游客体的媒介。导游员的话语直接影响旅游者旅游体验评价,进一步影响旅游者对旅行社的评价,关系到旅行社的生存与发展,甚至会影响到旅游者对整个旅游目的地的评价,因此这又关系到旅游目的地的经济收益与社会形象问题。国家旅游局从1995年开始举行行业从业资格考试,即全国导游人员资格考试,其中的一个重要的目的就是提高导游员话语水平,最终提高旅游者旅游体验质量。

本文研究不同互动情境下,能够提高旅游体验质量的较佳导游员话语模式,综合这些“较佳”的话语模式,形成一些导游员职业语言规范。这些规范的形成和实施将对旅游者、导游员及旅行社具有重大的现实意义。

首先,旅游是个人前往异地,以寻求愉悦为主要目的而度过的一种具有社会、休闲和消费属性的短暂经历(谢彦君,1999,2004)。每个人都期望在旅游这段有限的时间中和有限的金钱支付能力下,获得最大效用的旅游体验。遗憾的是,旅游者并不能掌控体验过程中所有的影响因素,尤其是在旅游者与导游员的旅游互动过程中,多数情况下,如导游员进行景点讲解过程中,双方之间存在着位势差,导游员是知识的传授者,处于主导地位,旅游者则属于知识的接收者,处在从属地位。因此,在互动中导游员话语对旅游者旅游体验的影响极为重要,但却非旅游者所能控制。本研究通过实证分析,探索并描述导游员和旅游者在不同的互动情境中较佳的导游员话语模式,这种话语模式的应用必将有助于提高旅游者的旅游体验质量。

另外,对导游员而言,此项研究也有着重要的意义。首先,这些话语规范的形成有利于导游员职业话语系统的规范与发展。这些导游员职业语言规范的形成和实施,有利于导游员职业语言更加规范、好用,提高导游员与旅游者之间的互动效率,适应旅游活动不断发展的需要;它的形成,还有利于导游员职业话语的演变和进步,使导游员话语本身更加规范、精密,更有利于提高旅游者的旅游体验质量。其次,这些规范的实施,有利于导游员根据具体情境选择合适的话语模式。或者说,有利于导游员根据主客两方面的具体情况选择合适的话语模式与旅游者互动。虽然在这种互动中,导游员处于相对主导地位,然而导游员只有在了解游客的兴趣、爱好和个性特征的基础上选择合适的话语模式,才能提高旅游者旅游体验质量。导游员与旅游者的互动是一种面对面的时间上相对较长的人际互动,导游员必须适时地调整自己的语言模式,才能提高体验质量。再次,这些规范的形成将对导游员话语培训,乃至其他服务性企业一线员工的职业语言培训起到指导作用。

最后,对旅行社而言,旅行社如果能够掌握旅游者对导游员话语模式的要求,并据此对导游员进行有效的话语培训,必将有助于提高旅游者的旅游体验质量,从而增强企业的竞争实力,在扩大旅行社的影响的同时,增加旅游客源,从而进一步增加旅行社的营业收入。

1.3 研究方法——“量的研究”与“质的研究”相结合

本文同时采用“问卷调查”和“实地观察”的方法进行资料收集,并且分别运用“定量分析”和“质性分析”方法对资料进行分析,尤其是采用“质性分析”方法对收集到的导游员话

语资料进行分析,这在旅游学术界的研究方法上具有开创性意义。

1.3.1 分析单位的界定

分析单位一般可以分为四类,分别是个体、群体、组织及社会人为事实。社会研究中,分析单位通常与观察单位相同,但是,本研究中的分析单位与观察单位不同。本文研究目的在于探索、描述导游员话语模式及其对旅游体验质量的影响,因此,本文有特定的分析单位和观察单位。本文研究汉语导游员话语模式,因此,以国内参团旅游者作为观察单位。导游员指依照我国《导游人员管理条例》的规定取得导游证,接受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。按照业务范围可将导游员划分为海外领队、全程陪同导游人员、地方陪同导游人员(以下简称为地陪)以及景点、景区导游人员(讲解员)四类。其中海外领队不在观察范围之内,另外,由于地陪与全陪和讲解员相比,其工作更加深入、全面,话语资源比较丰富,因此,本研究确定地方陪同导游员为观察单位。

广义的导游员语言是指导游员运用的所有与旅游活动有关并能引起互动的信号,它包括四种类型:以语音为信号的口语,以文字为信号的书面语,态势语(包括眼神、手势、身姿等)和其他辅助语(包括实物、图片、音像资料等)。导游员语言的几种类型相辅相成,常常交叉或综合运用。然而作为导游员,在和旅游者互动过程中,使用最多、最便捷有效的是口语。深入研究、探讨和把握口语在导游员与旅游者互动过程中的地位、影响及其规律,应该是提高导游员业务水平和旅游者体验质量的一条正确而又重要的途径。狭义的导游员语言则专指导游辞(韩荔华,2005),导游辞就是导游员引导旅游者游览参观时运用的语言。导游辞主要包含口语和书面语,它是导游语言的一个次分类,包含于导游语言这一大类之中。虽然导游辞必然会成为本文的一个重要研究领域,但是导游员在和旅游者其他互动环节中使用的言语也是本研究不可或缺的研究对象。总的说来,本研究将分析单位界定为导游员在与旅游者互动中所使用的口头语言。虽然体态语言等也是导游员与旅游者之间的重要互动符号,但是,本文为了集中精力做好导游员有声语言研究,只能对其割爱,相信今后会有更多的有识之士加入进来,对导游员体态语言模式进行更加系统的研究。

1.3.2 抽样的方法

根据实际情况,本研究只能采取就近抽样方法,尽可能科学地选择样本。虽然确定被调查者的不完全随机性会在一定程度上影响结果的代表性,但是,本项研究进行了相当数量的问卷调查,所以,由于样本相当大,在很大程度上可以抵消这种因没有随机抽样所带来的问题。

1.3.3 资料收集的方法——“问卷调查”与“实地观察”相结合

本文的观察单位为导游员和旅游者,而将导游员话语界定为分析单位,因此本文分别采取问卷调查法和实地观察法两种方法进行资料收集。

(一)应用“问卷调查法”收集旅游者旅游体验质量相关的资料

本研究设计的调查问卷共包含23个重大问题,主要涉及四部分内容:被调查者的人口统计特征,旅游者旅游体验评价及其相关因素调查,导游员影响旅游者旅游体验的因素调查,导游员最佳话语模式调查。

与其他研究方法相比,问卷调查法拥有其无可比拟的优势,如问卷易于操作;便于收集大量原始数据;封闭式问题使得收集的数据比较可靠;匿名的自填式问卷使被调查者有机会披露自己的意见;标准化问卷测量的标准统一。因此,作为收集原始数据最常用的方法之一,问卷调查法是本研究为获取旅游者旅游体验质量相关数据所采用的方法。

尽管问卷调查法因具有以上优点在实践中被广为应用,但它仍存在着问卷设计以及问卷填答上的缺点。本研究采取了一定的措施,对其缺点进行弥补。在问卷设计方面,首先,问卷调查的内容受人为因素影响,只能调查出研究者注意到的或感兴趣的内容,而有些内容也许很重要,却因为没有被研究者所注意,而排除在问卷设计之外。针对这一缺陷,笔者在问卷设计之前阅读了大量的文献,并与老师和同学进行了较多的讨论,尽可能使问卷做到科学、全面。其次,问卷中的封闭性的问题限制答案的范围,有可能使某些数据的有效性受到损失。针对这一问题,笔者在设计问卷时,在其中的7、8题的回答中设置了“其他”选项,被调查者可以自由填写。同时,将问卷的23题设置成了多项选择题,将答案的范围扩大。最后,问卷设计一旦确定便缺乏弹性,即使接下来的研究显示疏忽了其中最重要的变量也无法进行补偿。针对这一缺点,本研究在正式资料收集之前,设置了“预调查”程序,对问卷内容进行反复核查、修正和补充。

问卷填答方面主要存在着两方面的缺陷。一方面,游客特别是团队游客受到时间限制而不能安心答卷。另一方面,被调查者的素质甚至当时答卷的心情都会影响问卷的填答。针对这些缺陷,本研究在问卷调查过程中,尽量选择适当的填写问卷的时机,取得被调查者的信任,答卷后进一步交流,以提高问卷收集资料的信度及效度。

(二)应用“实地观察法”收集导游员话语资料

本研究通过实地观察,在导游员与旅游者互动的全程中,对导游员话语进行录音。实地观察具有与生俱来的资料收集优势。实地观察适合在自然情景下研究态度和行为,能给研究者提供系统的观点,资料收集和分析的交互作用造成了其他研究方法所不及的弹性,实地观察者可以根据观察、理论观点的发展或研究对象的变化持续地修正研究设计。实地观察与其他观察方法的不同之处在于它不仅仅是资料收集,也是典型的理论生成活动。一方面,关于导游员的话语模式的研究成果相对空白,很难对其做出明确的假设,因此,本文试图从导游员与旅游者的互动这种事先无法预测的进程中发现有意义的东西;另一方面,导游员话语这种定性资料,应用实地观察法比较容易对其进行收集。

由于运用“实地观察法”收集到的导游员话语资料属于一种定性资料,很难对大量导游员话语做出精确的统计性陈述。因此,本研究抽取了八个导游团队,收集导游员话语资料。与问卷调查相比,实地观察一般具有较高的效度,但信度较低。所以,本研究在对导游员话语资料进行分析的过程中采取了“质性分析”这种比较科学的方法,以弥补实地观察法的这些缺陷。

1.3.4 资料分析的方法——“定量分析”与“质性分析”相结合

对于通过问卷调查收集来的有关旅游者旅游体验质量方面的定量资料,应用SPSS等统计软件对其进行数据分析。对于通过实地观察收集来的有关导游员话语的定性资料,主要应用质性分析方法进行资料分析。

本研究应用质性研究的方法对收集到的导游员话语进行分析,可以去除冗余信息,测试

分类空缺,并最终归纳出最精练的一组相对规范。这些规范尽管不能忠实地将导游员话语细节全部反映出来,但是却能够将有意义的导游员话语模式最大限度地反映出来。

尽管有关导游员话语的信息来源于导游员和旅游者的言语互动,但是在现场记录的原始材料也必须经过筛选和概括才能够成为本文的研究成果。因此本项研究首先将个别的导游员话语内容从具体的导游员和旅游者的具体的互动环境中抽取出来,然后根据不同的情境标准对话与资料进行分类,最后寻找这些资料中的相似性和相异性。本研究仅仅应用了最简单的质性分析方法,即寻找资料中的所有相似性和相异性。一方面寻找普遍一般的规范,即寻找导游员话语模式;另一方面,研究重视差异性,寻找不同情境下,导游员一般话语模式中的偏差。

1.3.5 数据收集情况

本调查主要集中在大连市的旅游旺季时期进行。调查时间从2006年6月末持续到2006年10月初。本文共发放了502份调查问卷,回收有效问卷433份,回收率为86.3%。经过实地观察,采集六位导游员共八个旅游团队的话语资料(其中两个导游员分别带两个团队),因此共八份导游员话语资料,形成文字材料近十万字。分别对八个导游团队进行编号,对应的回收的有效调查问卷数量如下:导游团队一:16份;导游团队二:42份;导游团队三:31份;导游团队四:26份;导游团队五:24份;导游团队六:16份;导游团队七:23份;导游团队八:36份。

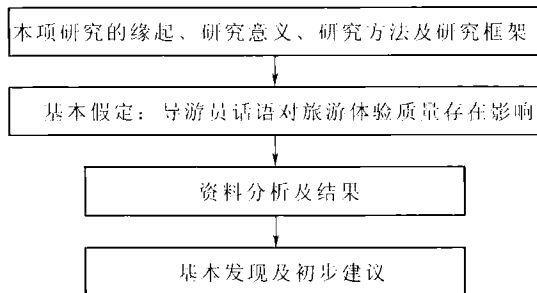


图1-1 本研究的逻辑结构

1.4 本研究的内容和结构

本研究以导游员话语模式为切入点,以旅游体验为主线,运用实证方法对导游员话语模式及其对旅游体验质量的影响进行研究。文章的第一部分交代了本项研究的缘起、研究意义、研究方法以及研究框架。随后在第二部分中,在基本假定——导游员话语对旅游体验质量存在影响——的基础上,对旅游体验质量和导游员话语等相关理论进行了回顾。第三部分对资料分析结果进行了具体的说明,并在此基础上归纳出基本发现以及初步建议作为本文的最后一部分。

第二章 基本假定:导游员话语模式对旅游体验质量存在影响

2.1 旅游体验的界定

有关旅游体验的研究始于20世纪60年代中期的西方旅游学术界,一般认为,最早可以追溯到鲍斯汀(Boorstin)的著作。鲍斯汀(1964)将旅游体验定义为一种流行的消费行为,一种事先经过人为设计的大众旅游体验。之后,旅游人类学家兼社会学家麦可康奈尔(MacCannell)于1976出版《旅游者:休闲阶层新论》一书,构建了一种所谓“本真性”(authenticity)的旅游研究范式,认为旅游体验是对现代生活所遭遇的困难的积极反应,旅游者为了克服这些困难而寻求“真实的”体验。但是,这一范式遭到了之后许多学者的质疑。首当其冲的非以色列著名旅游人类学家科恩(Cohen,1979)莫属。他在1979年撰写了《旅游体验现象学》一文,指出不同的人需要不同的体验,而体验也赋予旅游者以不同的意义,并在文中首次提出“旅游体验”(tourist experience)一词。1997年Ryan编辑了《旅游体验》一书,其中综合了众多学者的观点,收录了20世纪90年代一些具有代表性的有关旅游体验研究的文章。该书比较关注旅游体验的质量/效果问题,不但构建了旅游体验研究的某些基础性框架,而且提出了一些基本的范畴和命题,是旅游体验研究的一个阶段性的具有总结性的著作。赖安将旅游体验概括为针对个体的涉及娱乐和学习的多功能休闲活动。

虽然国外旅游学术界对于旅游体验的研究层出不穷,但是,国内学术界对于旅游体验的关注却比较晚。谢彦君教授在1999年出版了《基础旅游学》一书,阐述“旅游体验的研究是旅游研究的核心内容”,该书影响甚大,从此拉开了国内旅游学术界进行旅游体验研究的序幕。他指出,旅游体验是旅游个体与外部世界取得暂时性的联系从而改变其心理水平并调整其心理结构的过程,是旅游者的内在心理活动与旅游客体所呈现的表面形态和深刻含义之间相互交流或相互作用后的结果,是借助于观赏、交往、模仿和消费等活动方式实现的一个序时过程(谢彦君,1999,2004)。2003年,广西大学的硕士生窦清在其硕士论文《论旅游体验》中认为:所谓旅游体验是指主体离开常住地前往异国他乡非定居性的旅行和短暂的停留所进行的参与性活动,以满足个体的缺失性需求和高层次需求,使主体从中获得心理上的和精神上的深层次满足,进而使主体感受到生活富有意义,更趋完整,使主体作为人成为人自身。

尽管20世纪60年代就存在着对旅游体验的各种表述,但迄今为止,学者们对于旅游体验的定义仍然莫衷一是,在本文的写作过程中,坚持这样一个观点:旅游体验是旅游个体与外部世界取得暂时性的联系从而改变其心理水平并调整其心理结构的过程,是旅游者的内在心理活动与旅游客体所呈现的表面形态和深刻含义之间相互交流或相互作用后的结果,是借助于观赏、交往、模仿和消费等活动方式实现的一个序时过程(谢彦君,1999,2004)。