

在线旅游发展 及旅游业供应链演变研究

路科 魏丽英 著



冶金工业出版社
www.cnmp.com.cn

在线旅游发展 及旅游业供应链演变研究

路 科 魏丽英 著

北 京

冶金工业出版社

2019

内 容 提 要

本书对在线旅游的发展现状以及旅游业供应链的演变进行了总结研究。全书共分7章,主要包括旅游业的发展回顾、在线旅游的发展及供应链视角的审视、在线旅游研究综述、供应链管理在旅游发展中的研究、在线旅游及相关概念辨析、旅游业供应链及相关概念辨析、在线旅游发展下的旅游业供应链演变。

本书的主要读者对象为旅游管理领域的研究人员、旅游管理专业的高校师生,也可供地方旅游管理政府机构及旅游企业管理者参考。

图书在版编目(CIP)数据

在线旅游发展及旅游业供应链演变研究/路科, 魏丽英著. —北京: 冶金工业出版社, 2019. 1

ISBN 978-7-5024-7967-1

I. ①在… II. ①路… ②魏… III. ①互联网络—应用—旅游业发展—研究—中国 ②旅游业—供应链—演变—研究—中国 IV. ①F592

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 006667 号

出 版 人 谭学余

地 址 北京市东城区嵩祝院北巷 39 号 邮编 100009 电话 (010)64027926

网 址 www.cnmp.com.cn 电子信箱 yjcbcs@cnmp.com.cn

责任编辑 贾怡雯 美术编辑 郑小利 版式设计

责任校对 郭惠兰 责任印制 牛晓波

ISBN 978-7-5024-7967-1

冶金工业出版社出版发行; 各地新华书店经销; 三河市双峰印刷装订有限公司印刷
2019 年 1 月第 1 版, 2019 年 1 月第 1 次印刷

148mm×210mm; 4.625 印张; 137 千字; 139 页

32.00 元

冶金工业出版社 投稿电话 (010)64027932 投稿信箱 tougao@cnmp.com.cn

冶金工业出版社营销中心 电话 (010)64044283 传真 (010)64027893

冶金工业出版社天猫旗舰店 yjgycbs.tmall.com

(本书如有印装质量问题, 本社营销中心负责退换)



前 言

互联网和信息技术的发展推动社会经济发生巨大变革，旅游业也在这巨大浪潮中不断转变。与传统旅游业的运营相比，互联网和信息技术带来的旅游业变革可谓翻天覆地，如在线服务商的兴起、旅游目的地在线网络的发展、旅游者利用互联网搜集旅游信息并制定旅游计划、在线支付、旅游后的网络回馈等，业界、学界将这些发展变化称为在线旅游，并给予关注和研究。

在线旅游的发展越来越显现出自身的价值和优势，在降低产品价格、加速信息流通、提升服务效率、弱化时空限制等诸多方面表现出独特的功效，尤其是目前移动互联网普及，旅游服务和消费的便捷度进一步提升，推动旅游消费需求和旅游供给发展不断迈上更高的台阶。总之，在线旅游拥有良好的发展环境，前景无可限量。

然而，繁荣景象的背后仍需警醒，变革浪潮涌动之下暗藏危机，越来越多的问题正逐渐显现，如在线旅游产品同质化、服务雷同化，在线旅游产业链构成节点之间存在着诸多亟待协调的矛盾关系，相关法律法规尚不完善，监管体制尚不健全等，需要寻找理论依据，深入开展研究，寻求解决之道。

供应链管理是一种先进的管理思想，广泛地应用在各个

经济领域中，虽然其发展时间不长，但已经成为一种系统的管理理论。旅游业本身具有极强的综合性特征，在互联网的促进下，“旅游+”的多领域融合发展进一步丰富了旅游产品的上下游环节，这个复杂的生产系统恰恰为供应链管理思想的价值实现提供了广阔的发挥空间。国内外的诸多学者都已发现了供应链管理思想对于旅游业发展的适用性，开展了较为丰富的研究活动，本书也是在此方向下做的初步研究，具体包括在线旅游及旅游业供应链的研究述评、相关概念辨析及基本理论研究、在线旅游发展影响下的旅游需求变化、旅游供给变化、旅游业供应链的结构演变，以及相应的管理策略等。

本书内容涉及的研究工作得到黑龙江省普通本科高等学校青年创新人才培养计划项目“在线旅游发展对旅游产业链的影响与对策研究”（项目编号 UNPYSCT-2015104）、牡丹江师范学院学术创新拔尖型人才培养计划项目“在线旅游发展模式及走向研究”（项目编号 MQP201401）和西洋通用机械设备制造有限公司横向课题（项目编号 2018H25）的资助，在此表示感谢！本书在撰写过程中，参阅了国内外有关在线旅游等内容的文献资料，在此对其作者们表示衷心感谢！

由于作者水平有限，书中不足之处，欢迎读者不吝指正。

作 者

2018年9月

目 录

1 旅游业的发展回顾	1
1.1 旅游史研究中的概念界定	3
1.1.1 旅游史研究中的旅游	3
1.1.2 旅游史研究中的旅游者	5
1.1.3 旅游史研究中的旅游业	6
1.2 西方旅游发展史及旅游业的演变	7
1.2.1 工业革命前的旅游发展	8
1.2.2 工业革命后的旅游发展	12
1.2.3 西方旅游业的发展	14
1.3 中国旅游发展史及旅游业的演变	16
1.3.1 辛亥革命前的旅游发展	16
1.3.2 辛亥革命后的旅游发展	19
1.3.3 中国旅游业的发展	21
2 在线旅游的发展及供应链视角的审视	22
2.1 在线旅游的发展	22
2.1.1 互联网是在线旅游发展的基础和动力	22
2.1.2 我国在线旅游市场的发展历程及现状	27
2.1.3 我国在线旅游发展显现的问题	30
2.1.4 我国在线旅游的未来发展环境分析	31
2.2 供应链管理视角下的审视及研究方向	34
2.2.1 供应链管理视角审视在线旅游发展的适用性	34
2.2.2 供应链管理视角审视在线旅游发展的研究方向	35

3 在线旅游研究综述	37
3.1 信息生产视角下的在线旅游研究	38
3.1.1 旅游目的地信息生产视角的相关研究	38
3.1.2 在线旅游企业信息生产视角的相关研究	39
3.1.3 旅游者信息生产视角的相关研究	40
3.2 信息传递视角下的在线旅游研究	42
3.2.1 信息传递的技术应用研究	42
3.2.2 信息传递的双向性研究	42
3.2.3 信息的正向传递研究	43
3.2.4 信息的反向传递研究	44
3.3 信息储存视角下的在线旅游研究	46
3.3.1 信息储存媒介的分类研究	46
3.3.2 信息储存媒介的评价研究	47
3.3.3 信息储存媒介的运营研究	49
3.4 信息搜索视角下的在线旅游研究	50
3.4.1 国外研究	50
3.4.2 国内研究	51
3.5 信息利用视角下的在线旅游研究	51
3.5.1 国外研究	52
3.5.2 国内研究	52
3.6 信息化影响视角下的在线旅游研究	53
3.6.1 国外研究	53
3.6.2 国内研究	53
3.7 在线旅游研究述评	54
3.7.1 总体述评	54
3.7.2 比较述评	55
3.7.3 未来方向	56
4 供应链管理在旅游发展中的研究	58
4.1 供应链管理的研究发展	58

4.1.1	供应链的概念研究	58
4.1.2	供应链管理的策略性研究	59
4.1.3	供应链研究模型	60
4.1.4	合作关系	61
4.1.5	供应链的绩效评价	61
4.2	供应链在旅游经济发展中的应用研究	62
4.2.1	旅游供应链的定义研究	63
4.2.2	旅游供应链的结构研究	64
4.2.3	旅游供应链的合作关系研究	66
4.2.4	旅游供应链的协调管理研究	67
4.2.5	旅游供应链的评价研究	68
4.2.6	旅游供应链的信息技术研究	68
4.2.7	旅游供应链的可持续发展研究	69
4.2.8	研究述评	69
5	在线旅游及相关概念辨析	71
5.1	旅游电子商务	71
5.1.1	电子商务	71
5.1.2	旅游电子商务	72
5.2	网络旅游	74
5.3	虚拟旅游	75
5.4	智慧旅游	78
5.5	旅游信息化	80
5.6	在线旅游	82
5.7	概念辨析	84
5.8	关于在线旅游的主张和观点	85
6	旅游业供应链及相关概念辨析	87
6.1	旅游供应链	87
6.2	旅游服务供应链	87
6.3	旅游目的地供应链	88

6.4 旅游业供应链	89
6.5 概念辨析	89
6.6 关于旅游业供应链的主张和观点	90
7 在线旅游发展下的旅游业供应链演变	92
7.1 在线旅游对旅游需求的影响	92
7.1.1 旅游需求及其影响因素	92
7.1.2 在线旅游发展下的旅游需求影响因素变化	96
7.2 在线旅游对旅游供给的影响	99
7.2.1 旅游供给及其影响因素	99
7.2.2 在线旅游发展下的旅游供给影响因素变化	101
7.3 旅游业供应链的演变	102
7.3.1 改革开放前的“一字形”旅游业供应链结构	103
7.3.2 改革开放初期的“T字形”旅游业供应链结构	104
7.3.3 改革开放深入的“V字形”旅游业供应链结构	105
7.3.4 在线旅游发展的“O字形”旅游业供应链圈层结构	106
7.4 旅游业供应链的管理策略	108
附录	109
附录1 国家旅游局关于促进智慧旅游发展的指导意见	109
附录2 “十三五”全国旅游信息化规划	114
参考文献	129

1 旅游业的发展回顾

科学技术的发展推动着人类社会不断进步，这个事实从人类社会起源开始就从未停止。

第一次工业革命开始后，巨大的技术革新就使原本相对平静的商业世界竞争掀起了滔天巨浪，蒸汽机等一系列的科技产物及机械设备彻底改变了商业模式、社会体制和整个人类的历史。

当今，互联网和数字技术的不断革新正在带领人类社会进入又一次科技革命，商业世界竞争中已经汹涌澎湃的浪潮正席卷各个行业和领域。

在美国田纳西州孟菲斯，医药分销大型公司麦克森（McKesson），采用各种数字扫描器、传感器、物联网技术等，运用智能软件分析货物储存运输数据，从中挖掘各种潜在的时间、金钱、资源成本节约机会。在完成全美大约 1/3 的药品分销工作中，各类药品都从孟菲斯这里流向全美各社区药店和超市等 26000 多个客户，每天需要配送的药品达 2.4 亿片。但得益于互联网和数字技术的使用，麦克森的工作效率却取得了惊人的突破，整个分销网络库存成本比以往降低了 10 亿美元。

不仅医药领域如此，汽车、建筑、交通等各个领域都在经历着网络与数字技术的洗礼。不仅大的公司 and 市场领导者如此，中、小企业如果也在顺应时代变化，同样也能在浪尖上弄潮，借力远行。

美国的德尼汉酒店集团，是一家拥有 50 余年发展历史，具有中等规模的连锁酒店集团，一共有 14 家位于纽约、迈阿密、芝加哥等地的加盟店。在顺应信息时代发展的道路上，经过了 10 多年的努力，被称为美国“商业智能”成功典范的少数几个企业之一。该公司从 20 世纪 90 年代末开始重视网络及数字技术的应用，建立了一个现代化的网络管理数据分析部门。通过在线预订系统的使用，以及各种消费信息的收集和分析，实现推动收益、降低成本、为公司指出战略发

展方向等重要目标，使公司在各类项目上的投资回报提升到了300%。

全球范围内的时代革命，这样的例子不胜枚举。互联网和数字技术的发展，正在快速地改变各个商业领域原有的运行模式，正在改变整个人类社会的生活状态。

我们应该以全新的眼光和视角进行审视，正视和把握科技革命带来的优势和机遇，同时洞察和淡化机遇中潜藏的威胁，使我们的工作和生活朝着更好的方向发展。

对于旅游业来说，经济发展和交通技术进步，高速公路、高铁、航空大面积覆盖，私家车大量普及，世界范围内都在进行着旅游大众化的发展浪潮。而互联网和数字技术的使用，移动终端和在线支付的推动，使在线旅游的发展带动着旅游业迈向了又一个全新的发展领域。

这一发展形势不仅给旅游者的消费需求拓展了巨大的发展空间，在信息技术的支持下，旅游者在掌握更多信息、资源、能力的同时滋生了更多的旅游动机萌芽，形成了目前旅游业消费需求不断丰富升级的态势。

与此同时，旅游业的供给也在不断吸纳、整合和汇聚着更多的资源加入其中。“旅游+”的理念使更多产业与旅游业融合，催生新的旅游吸引物和旅游目的地；“全域旅游”发展战略在提倡更多的资源分配关注或倾向促进旅游业的发展；“共享经济”正汇聚着更多民间闲置的资源流入到旅游业的发展浪潮中。

总之，互联网和数字技术发展下的在线旅游，正推动着旅游业朝向一个全新的局面迈进，要回顾历史，面向未来，总结以往发展道路的规律，深刻剖析各种新局面、新业态背后的机理，以求为旅游业的发展实践提供有益指导。

总结旅游业的发展演变，需要追溯旅游的发展历史，回顾人类社会历史发展中的旅游活动。旅游是人类社会产生后的行为，是人类文明史的组成部分。

虽然目前世界各国仍没有将旅游业单独列为国民经济中的一个产业部门，但旅游经济活动的规模和作用已经成为举世瞩目的焦点。

但从旅游活动的起源开始,直至旅游大众化的、产业化发展,人类这种行为的目的、属性等均发生了极大的变化。从人们开始重视旅游这一活动并进行学术研究起,对于这一活动的界定就带有了现代旅游的属性,因此在回顾旅游发展史的过程中,一些定义的使用需要放宽现代的限制。这也是诸多学者在进行旅游发展史研究中的一贯做法。

1.1 旅游史研究中的概念界定

1.1.1 旅游史研究中的旅游

1.1.1.1 现代旅游定义

无论是理论上的定义,还是出于统计需要的定义,现代的旅游研究者几乎都是在社会学和经济学意义上来定义旅游的(王永忠,2004年)。

德国蒙根·罗德(1927年)认为旅游是那些暂时离开自己的居住地,为了满足生活和文化的需要,或各种各样的愿望,而在异地逗留的消费者与当地人的交往。

瑞士汉泽克尔和克拉普夫(1942年)认为旅游是非定居者的旅行和暂时居留而引起的现象和关系的总和。这些人不会长期定居,并且不从事任何赚钱的活动。

美国马丁·普雷(1979年)认为旅游是为了消遣而进行旅行,在某地逗留时间至少超过24小时。

中国于光远(1985年)认为旅游是现代社会中居民的一种短期性的特殊生活方式,特点是异地性、业余性和享受性。

较为流行的是AIEST(旅游科学专家国际联合会)的定义:人们向非永久居住地或非工作地旅行并在此处逗留所引起的相互关系和现象的总和。

在我国旅游研究及教育中较常使用的是李天元(2009年)给出的定义,旅游是人们出于移民和就业之外的目的,暂时离开自己生活的惯常环境,前往他乡开展的旅行和逗留访问活动。

纵观上述定义,基本都包含了对于旅游活动几个基本内涵及特征

的表述,即旅游是一种旅行与短期逗留相结合的活动,是一种非居住地的异地性活动,是一种非永久而暂时性的活动,是一种非移民或非就业的活动。

1.1.1.2 旅游史研究中的旅游内容

对于旅游史的研究,为了追溯旅游的起源,更系统完整的梳理旅游的发展脉络,学者们往往囊括了更多意义上的旅行现象,这从诸多旅游史著作的纲目上就有明显的体现。

对于西方的旅游发展史研究,往往包含了古希腊文明和罗马文明中的商贸旅行、军事侵略旅行、学者游学、中世纪的基督传教、大航海时代的殖民侵略旅行等。

对于中国的旅游发展史研究,同样包含了古代的中西通商、帝王巡游、文人游学等。

对于这些历史中的人类多种目的的迁移活动进行分析,都可以透视出在各种目的的旅行过程中,皆能促进地区间思想与文化的传播和交流,推动了人类文明的发展。这说明各种目的的旅行中人们的主观思想文化活动都会衍生超越原目的的限制活动,其中必定夹杂着休闲、娱乐、欣赏等主观活动,也即包含游的成分。因此,这样的研究范围和结果是有助于进一步推动旅游的理论研究和实践发展的。

1.1.1.3 旅游史中的旅游定义

诚如上述分析,由于人的主观思维活动是一个复杂、多元、开放的系统,在多种诸如商贸、军事、学习、传教等旅行活动中,受异地自然风貌、人文习俗等事项刺激,必然产生自然而然地欣赏、消遣、娱乐等思维及身体的体验,从而具有旅游的属性。

现代旅游是因人们先生“游”的动机而产生“旅”的行为进而完成旅游活动,而旅游史中包含的内容,更多是因人们的贸易、侵略、求学等其他动机而产生“旅”的行为进而附带了“游”的属性,但其最终也包含了旅游的特征。

以此来看,可以将旅游的动机和属性划分为两个部分,一是各种目的的旅行,如商贸运输、战争行军、求学之旅、帝王巡视、教士传教等;另一则是欣赏、审美、休闲、娱乐等。

由此,旅游史中的旅游往往前者是主导及核心,占有绝对的比

重。而逐渐向现代旅游发展,后者慢慢增加比重地位,最终成为主导及核心。如图 1-1、图 1-2 所示。

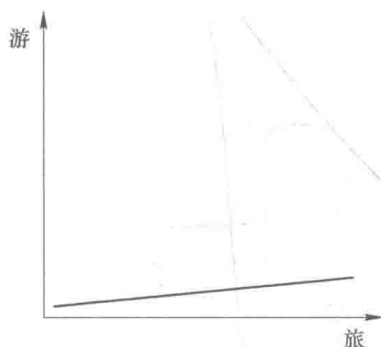


图 1-1 历史中的旅游

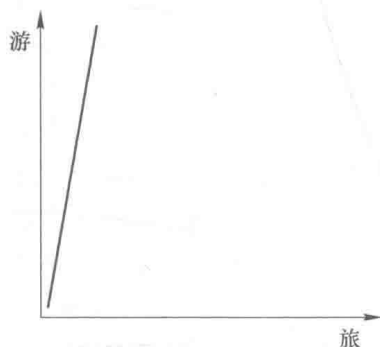


图 1-2 现代的旅游

因此,在旅游史的回顾中,更倾向于认为旅游是人们出于政治、军事、生产、生活等各种目的,离开自己生活的惯常环境,前往他乡开展的旅行和逗留中包含的游览、消遣、娱乐等文化活动。

这个定义需要注意两点问题:

一是因其界定的旅游包含在其他各种政治、军事、宗教活动中,并无有效界限将其与主体剥离,且其旅游性质特征带有活动本体的根本属性,因此在旅游史的研究中,往往将其置于历史环境及本体活动中进行整体分析和讨论。

二是现代旅游强调一个从起点出发最终回到起点的闭环行程,因此定义中往往带有“暂时、短期”等论述。但在旅游史中,军事旅程中很多参与者战死他乡、宗教传道者很多移居他地、出访使节很多定居不返、求学学者很多择地而居,但往往并非本意且过程中的旅游特征不能忽略,因此该定义中并未对这一方面做出限定。

1.1.2 旅游史研究中的旅游者

1.1.2.1 现代旅游者定义

1963 年,罗马召开的联合国国际旅游大会对于旅游者给出了三个定义。首先是采用游客作为总体定义,即游客指除为获得有报酬的

职业以外,基于任何原因到一个不是自己常住的国家去访问的任何人。

其中包含两个组成:一是旅游者,即到一个国家做短期访问至少逗留 24 小时的游客;二是短途游览者,即到一个国家做短期访问逗留不足 24 小时的游客。

这个概念当时指国际旅游者,相应扩展修改同样适用于国内旅游者。在概念中更关注时间上的统计意义,而且对旅游目的也做了限定:一是消遣,包含娱乐、度假、疗养保健、学习、宗教、体育运动等;二是工商业务、家事、公务出使、出席会议等。

1.1.2.2 旅游史研究中的旅游者内容

Galani Moutafi (2000 年)指出,在旅游史研究中必须放宽旅游者的限制,穿过不同的地域,跨越人际的和文化的边界,探险者、传教士、殖民地官员、军事人员、移民者、流放者、家庭仆人、人类学家和旅游者,都有他们各自的旅行历史。

王永忠(2004 年)也指出,对旅游史中的人物研究既要包括历史上著名人物如哲学家、思想家、作家与诗人、学者、宗教创始人和领袖、传教僧侣、旅行家和帝王,也包括那个时代的平民百姓如商人、朝觐者的旅游,力图准确反映当时旅游的情况。

可见,目前学者对于旅游史中的旅游者与旅游一样是具有宽泛包容性的。

1.1.2.3 旅游史中的旅游者定义

综上分析,在旅游史的回顾中,更倾向于认为:旅游者是出于政治、军事、生产、生活等各种目的,离开自己生活的惯常环境,前往他乡开展旅行和逗留中进行了游览、消遣、娱乐等文化活动的人们。

1.1.3 旅游史研究中的旅游业

1.1.3.1 现代旅游业定义

产业是社会分工的产物,是具有某种同类属性的企业经济活动的集合。

一般对某种产业的界定表述指由利益相互联系的、具有不同分工的、由各个相关行业所组成的业态总称,尽管它们的经营方式、经营

形态等有所不同，但它们的经营对象和经营范围是围绕着共同产品而展开的。

与国民经济中其他产业不同，旅游产业涉及诸多现有产业划分部门，是一个复杂的产业群交集，包括了旅游景点、旅行社和旅馆服务业、餐饮服务业、交通业、娱乐业和其他相关经营行业。这些行业往往同时也为非旅游者提供产品和服务。

因此，目前来看旅游业的概念和范围存在较大的模糊性和不确定性，这也是旅游业尚未被单独列为一个产业的主要原因。

为了研究和工作需要，目前常使用的旅游业定义为，旅游业是凭借旅游资源和设施，专门或者主要从事招徕、接待游客、为其提供交通、游览、住宿、餐饮、购物、文娱等6个环节的综合性行业。

1.1.3.2 旅游史研究中的旅游业内容

现代产业中旅游业的定义强调产业的系统完整性，强调分工的专门性和专业性，同时强调经济意义上的市场性特征。

在旅游史的研究中，古代的一些旅游活动往往不具有经济意义上的市场性，仅从托马斯·库克开始创办旅行社起才形成了旅游业的开端。

但古代一些旅游活动中，较早的也出现了一些为促进旅游活动繁盛而进行的交通、住宿、文娱等发展现象，如古希腊一些城邦中形成的节日庆典、古罗马时修建的交通道路、古代驿站的住宿餐饮服务等。

虽然够不上系统上的完整性，也不具备劳动分工意义上的专门性和专业性，但对于这些内容的研究也有助于认识旅游业的发展规律。

1.1.3.3 旅游史中的旅游业定义

在旅游史中分析旅游业的演变，更倾向于宽泛的审视，凡是对历史中的旅游活动具有推动或辅助性的生产发展行为，都属于旅游业的构成。

1.2 西方旅游发展史及旅游业的演变

学者王永忠（2004年）所著《西方旅游史》对欧美5000年

(前 3000 ~ 2003 年) 历史中旅游活动的发展做了详细的论述, 他主要以时间序列和丰富的史料梳理了欧美旅游强国的旅游发展史, 是一部珍贵的著作。

为便于本书中的讨论分析, 笔者主要以工业革命为时间点将西方旅游史划分为两段, 重点以旅游活动类型和旅游者类别进行论述分析, 重在讨论不同类型的旅游活动对于旅游业发展的影响。

1.2.1 工业革命前的旅游发展

工业革命前的旅游活动主要可以包括以下几种。需要注意的是, 这里所述的旅游不同于现代旅游内涵, 而从属于 1.1.1.3 节中旅游史定义的旅游范畴。

1.2.1.1 贸易旅游

贸易旅游是最先产生也是历史最悠久的一种旅游活动。当人类社会的生产不断发展满足自身需要后出现剩余的时候, 出于发展需要人们开始了交换产品的贸易活动。

而随着贸易活动的异地进行和所跨地域范围的加大, 陆地贸易及航海贸易中旅游活动随之发展而成。

(1) 早在古希腊时期的美索不达米亚文明中就具备了旅游的传统, 它所处的两河平原提供了丰富的物产, 以及方便的内河航运和海上航行通道, 培养了众多如商人和水手等的旅游者。

(2) 而在希腊人以前, 一个号称航海的民族——腓尼基人控制着古地中海的绝大部分商业航行。腓尼基的水手和商人组建了古地中海世界最庞大的航海贸易网络, 发展起了繁荣的地中海贸易旅游, 直到公元前 8 世纪。

(3) 公元前 2700 年左右, 埃及文明繁荣, 与腓尼基、巴勒斯坦、叙利亚等地的贸易活动兴盛起来。由于陆路水路组成了发达的交通网络, 商人的旅行日益普遍。

(4) 罗马与东方的商旅通道——丝绸之路。陆路通道东起长安, 西至罗马, 由敦煌西出阳关后分为北、中、南三条路线。而海上通道由广东出南海, 经马六甲海峡至印度洋, 后经阿拉伯湾、红海而至地中海各港口。