

普华
经管

正略钧策
ADFAITH

旅游市场 研究与探索

Research and Explore
on the Tourism Market

刘菲等著



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

普华经管学术文丛

旅游市场研究与探索

刘菲 等著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

旅游市场研究与探索 / 刘菲等著. —北京: 人民邮电出版社, 2008.2

(普华经管学术文丛)

ISBN 978-7-115-17267-9

I. 旅… II. 刘… III. 旅游市场—研究 IV. F590.8

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第185163号

内 容 提 要

旅游业是一个丰富多彩、涵盖非常宽泛的研究领域,涉及到食、宿、行、游、购、娱等行业,在理论研究中涉及到经济理论、管理理论、市场理论及其他相关理论。

本书根据旅游业的特点,将近年来北京工商大学商学院旅游管理专业老师们的研究成果分类梳理,整理成章,形成对旅游市场的研究与探索,包括对旅游基本理论的研究,对旅游市场、餐饮市场、农村市场、休闲市场开发与创新的研究和对旅游企业管理的研究,并对生态旅游、会展旅游、饮食文化及“3S”技术的应用做了专题探讨。

本书适合各类旅游企业管理者、研究旅游市场营销的专家学者、相关专业的学生、咨询人员以及对旅游业感兴趣的读者阅读。

普华经管学术文丛 旅游市场研究与探索

◆ 著 刘 菲 等

责任编辑 刘 盈

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京铭成印刷有限公司印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 700 × 1000 1/16

印张: 20

2008年2月第1版

字数: 242千字

2008年2月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-17267-9/F

定 价: 39.00元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

“普华经管学术文丛”出版说明

在市场竞争日益激烈、科学技术迅猛发展、全球化浪潮日益迫近的今天，经济学、管理学的学术成果正在不断转化为生产力，对我国社会主义市场经济的发展以及国内各种规模、各种类型的企业的管理产生了深远的影响。

20世纪90年代以来，中国的出版界引进了大量国外最新的管理理论和研究成果，中国的学术界和产业界因此得以大开眼界。尤其是一大批的经济理论、管理工具纷纷涌入我国，如全面质量管理、流程再造、平衡计分卡（六西格玛）等管理手段已被很多国内企业在实践中加以应用，这些思想和工具极大地提高了我国企业的管理水平。

可喜的是，近十几年来我国的学者在经济管理领域不断探索，不断实践，一大批学术成果涌现出来。这些成果不仅吸收了国外最新的理论和思想，而且很好地与中国国情相结合，较之国外的理论，它们更符合我国企业的管理特点与要求，针对性和指导性也更强。但多少令人遗憾的是，由于种种原因，国内学者的很多研究成果难以找到好的出版平台，在出版、发表方面存在着诸多困难，从而使这些研究成果的效益大打折扣。

“普华经管学术文丛”其宗旨就是为学者搭平台，为读者出好书，希望通过我们的努力推动我国经济社会协调发展，健全和创新我国企业的管理体制及管理方法，最终实现和谐社会的美好愿望。

前言

旅游业的快速增长已成为中国经济发展的消费驱动力之一。在国内经济发达城市和地区，旅游已进入居民的日常生活，特别是在每年的“黄金周”期间，旅游是人们节假日休闲的重要消费方式之一。随着互联网在工作、生活和学习中的渗透，虚拟旅游也成为一件很平常的事情。旅游从未像现在这样被人们频频谈及，消费推动着旅游业的大发展。同时，中国经济发展在全球受到前所未有的关注，拉动了全球商务旅游（旅行）、国际重要活动及会展活动在中国的开展，中国的国际旅游业持续升温。旅游在国民经济中的地位日益提高，甚至在重要的国际事务及外交事务中，旅游也成为重要的谈判话题。

产业发展推动着教育的发展，原本很多没有开设旅游管理专业的高等院校也在产业经济的带动下推出了旅游管理专业。一些原先从事人类学、社会学、历史学、教育学以及地理学、文化学、语言学等非经管类的研究人员及教师也加入了旅游管理的教学科研队伍中，旅游管理的办学层次从大专、本科、硕士研究生到博士研究生一应俱全。可以说，旅游教育与研究从未像现在这样具有包容性和外延性，也从未像现在这样具有普及性。

根据托马斯·李·戴维森的观点，如何界定产业可以从两个方面来看。一是经济学把产业定义为“生产同种产品、相互依存的厂商群”。两种产品具有“相通”可通过交叉需求弹性来确定。也就是说，对产品甲的购买越能替代对产品乙的购买，那么甲和乙就越“相通”，从而产品甲、乙属于同一产业。二是根据产业分类（SIC）手册，对企业所从事的活动进行分类的，只有当一批企业必须从事相同的基本活动并具有统计意义上明显的规模时，才能被视为一个产业。

显然，农业部门、制造部门和很多服务业部门符合上述“核心”框架，而旅游业则不是这样。

首先，它不是由单个（类）的经营企业组合在一起，而是由多个（类）的企业组合在一起的，如旅行社、饭店、餐饮业、景点、景区、娱乐业等；其次，收入也是来自这些不同的经营企业；第三，产业内的企业所进行的经济活动、生产的产品和生产工艺的标准都是相异的，如旅行社销售的是旅游线路，景区销售的是景观、休闲产品和服务，餐饮业销售的是加工食品和服务，饭店销售的主要是可供住宿的客房；第四，产品的替代性也不明显，住宿不能替代景区游览，也不能替代食物，相互不存在竞争性和替代性，相反，旅游者在旅游过程中对以上产品具有消费的不可缺少性；第五，产业的经济效益来自于产业提供的产品或服务收入，具有统计上的意义，可以被鉴别，而旅游作为一种经济活动，是游客或旅游者的所有支出产生的效应，属于“支出推动”型现象，而这种收益是很难全面衡量和测量的。

因此，我们将旅游业看做是一个“产业群”，是一个产业链非常长的“产业组合”，涉及到交通运输业、住宿业、游览业、文化博览业、餐饮业、娱乐业、商业、保险业、租赁业、体育业、房地产业和网络业等诸多的产业或行业，在理论研究中涉及经济学、管理学、市场学、资源学、规划学及其他相关学科理论，涉及到文化、历史、地理、信息技术乃至国际政治等内容。可以说，旅游业是一个丰富多彩、涵盖面非常宽泛的研究领域。这一特点为旅游管理的教育、科研提供了宽阔的平台。

呈现在大家面前的这本《旅游市场研究与探索》是北京工商大学旅游管理专业教师在2004年以来从事旅游管理教学科研的部分成果。其作者有冯俊、王敬武、刘晓芬、冯颖茹、卢建亚、侯晓丽和刘菲老师。中国劳动关系学院的王文慧老师也贡献了其成果。鉴于旅游是个边界宽泛的研究领域，作者们的研究兴趣各异，如何确定书名和编排章目就是一个颇费脑筋的事情。经过商讨与斟酌，最终确定书名为《旅游市场研究与探索》，即以市场为轴心进行理论与实践的探索。其一，尽管旅游业仍是个政府主导型产业，但旅游业、旅游企业仍需经过“市场”大熔

炉的“千锤百炼”才能显出“英雄本色”；其二，旅游的市场边界越来越模糊，越来越多的社会经济活动和人的日常活动融入了旅游（旅行）、休闲的元素，既然边界模糊，那就以“市场”统而论之反而简约些，也可以涵盖更宽泛的研究成果；其三，本书的研究内容无论是理论上的还是实践上的无不是围绕市场要素、市场组织、企业竞争而展开的。

在文章的编排上，我们将研究成果分类整理为四章，第一章是旅游经济与理论探索，第二章是旅游市场开发与创新，第三章是企业管理与竞争研究，第四章是产业专题探讨与展望。此外，我们还有一些纵向、横向研究课题和被ISTP收录的英文论文，均因受字数限制而没有收纳进来。在此，向各位著者的辛勤劳动致以敬意。

本书的出版得到了北京工商大学商学院院长何明珂教授、党总支书记庞毅教授、张永副院长的大力支持，在此一并表示感谢。

编者
2007年9月

目 录

第一章 旅游经济与理论探索	1
旅游理论的屏障及思考	王敬武 2
论旅游供给的需求导向	侯晓丽 10
中日韩三国联结旅游目的地的前景与对策···	刘 菲 彭 丹 18
改进旅游业中信息不对称现象的模式探析	冯颖如 32
区域旅游业横向实力分析	王敬武 43
城市建设与旅游业发展的互动关系研究——以济南 市为例	侯晓丽 52
旅游需要理论的创新与发展	王敬武 64
 第二章 旅游市场开发与创新	77
首都休闲商业实证分析	刘 菲 白贺玲 78
旅游规划整合——对“大旅游”内涵的再认识	侯晓丽 董锁成 91
论旅游主题活动的策划与营销——从“五岳盟主” 到“华山论剑”	冯颖如 108
重视对奥运餐饮市场组织与开发的研究	刘 菲 119
体验经济时代的旅游产品创新	王文慧 125
关于我国开放出境旅游市场的思考	刘 菲 137
餐饮公司如何运作多个餐饮品牌	冯 俊 145
关于我国农村旅游商品开发的思考	刘晓芬 151

第三章 企业管理与竞争研究161

服务企业服务力的评价与提升策略	冯俊冉斌	162
再议我国旅行社批发零售体系的建立	卢建亚	174
酒店商务客人营销初探	冯颖如	185
我国饭店业未来的“地空”争夺战	刘菲	196
六西格玛在饭店业中的应用	王文慧	202
餐饮企业规模化发展中员工素质提升的再思考		
.....	刘晓芬 卢建亚	215
剖析希尔“赢得定单标准”理论的思想基础	冯俊	223
中西式快餐产品竞争优势比较	冯俊	233

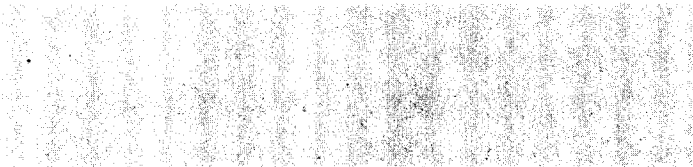
第四章 产业专题探讨与展望243

对发展休闲商业的基本认识	刘菲	244
论生态旅游的内涵及规律	王敬武	253
构建符合时代要求的“饮食文化学”	刘晓芬	264
“3S”技术在生态旅游开发中的应用及展望		
.....	侯晓丽 贾若祥	272
特许经营与其他商业形式的区别	冯俊	284
会展旅游的理论辨析	王敬武	294
论中华饮食文化植根的基础	刘晓芬	301

第一章

旅游经济与理论探索

（此处为模糊的副标题或作者信息）



旅游理论的屏障及思考

王敬武

对旅游理论的认识，目前理论界主要持有两种观点：一种观点认为旅游理论是一个独立的理论，旅游理论现阶段出现的问题仅仅是该理论尚未成熟的表现；另一种观点认为旅游理论不是一个独立的理论，它是一个跨学科领域。这两种截然相反的结论和理论界对旅游理论自身矛盾的种种疑惑，均表明旅游理论的体系存在问题，并且这种问题已经制约了旅游理论的健康发展，旅游理论已经发展到了必须正视自身矛盾和解决独立性问题的时候了。

在对旅游理论的研究过程中，虽然我们坚持旅游理论是一个不成熟理论的观点，但是却拿不出能够证明其独立性的有力证据。从目前大量的有关研究旅游理论（或旅游科学）的论文中，基本上都是先假设旅游理论是一个独立的理论，这种做法是否恰当还值得商榷。如果旅游理论是一个不成熟的理论，其前提条件是旅游理论是一个独立的理论。因为只有将旅游理论作为一个独立的理论（或旅游科学）的时候，才会出现不成熟旅游理论的提法，这才符合逻辑关系。然而，从假设旅游理论是一个独立的理论到确立现在的旅游理论是一个不成熟的理论之间，我们却忽略了几个必须回答的关键问题：第一，为什么我们可以将旅游理论假设为一个独立的理论？第二，为什么我们可以如此肯定地确信目前的旅游理论是一个不成熟的理论？理由是什么？

至于第二种观点，“旅游理论不是一个独立的理论，旅游学科是一个跨学科领域”，这是以国际著名的旅游专家冈恩为代表的一类学术观点，盛行于欧美旅游发达国家。这种观点的产生主要是基于旅游理论发展的现实状况。如果第二种观点正确，对应的旅游理论就是一个多学科有关于旅游现象研究成果的集合。该集合由于不强调整体性、系统性

和逻辑性，旅游理论的不成熟性以及旅游理论的种种困惑就自然而然地消失了。

如果我们坚持旅游理论是一个独立的理论，那么目前的旅游理论存在什么问题？或者说，我们为什么怀疑旅游理论的独立性？

一、独立的旅游理论应具备的条件

一个独立的理论一定具有独立的基础理论，而独立的基础理论一定是建立在独立的核心概念或概念体系之上的。

旅游理论有核心概念体系，如旅游、旅游者、旅游资源、旅游业等。但是，概念与基础理论之间几乎没有显现出旅游理论的基础是建立在核心概念之上的事实。在旅游理论中，我们所看到的核心概念（定义），并没有揭示或诠释出概念的内涵。下面我们以旅游、旅游者概念为例进行分析。

在旅游理论中，旅游是我们接触最多的概念。关于旅游概念的定义有很多版本，其中最著名的是艾斯特定义。1942年瑞士学者亨泽克尔和克雷夫在他们合著的《普通旅游学纲要》中指出：“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活动。”在20世纪70年代，该旅游定义被旅游专家国际联合会所采纳，由于该组织的英文缩写是IASSET，后来旅游界将该定义称为艾斯特（IASSET）定义。在这个定义中我们可以清晰地看到定义只给出了旅游概念的范围和一个约束条件。这个范围是指人们在另一个地方短期居住和往返该地的行程。约束条件是“不从事任何赚钱活动”。（在商务旅游引入之后，约束条件的约束力已越来越小）。试问：非定居者的旅行及暂时居留所引起的现象一定是旅游现象吗？因为定义中强调的是人们短暂的空间行和空间停，符合这种情况的除了旅游之外还有更多的情况。例如，我们能将（野外的）科学探险视为旅游吗？科学探险的主体是旅游还是科研？旅游和科研等同吗？一般的理解认为，旅游是以“玩”为特征，科研是以工

作为特征，两者是不同的。针对这种情况，我们只能得出，在科学探险的全过程中，可能包含旅游的成分。所以，旅游和非旅游的界限在艾斯特定义中被模糊了。换言之，艾斯特定义没有完全揭示出旅游的内涵。所以，如果将旅游视为旅游理论的核心概念，则艾斯特定义是不恰当的。

我们再来分析旅游者的概念。在旅游理论中没有单独的旅游者概念，旅游者概念被分解为国际旅游者概念、国内旅游者概念以及一日游游客概念、过夜游客概念等，这是一个很奇怪的现象。在旅游基础理论中，难道国际旅游者、国内旅游者等还存在着本质的区别？如果属于这种情况，只能说明旅游者概念在旅游基础理论中将由核心概念蜕变为非核心概念。我们认为国际旅游者和国内旅游者等的本质是相同的，差别仅仅在于前者走出了国门，后者未走出国门；前者时间长一点，后者时间短一点，并不会因为国界的出现和时间的长短而改变旅游者的性质。在旅游基础理论中，应该定义旅游者的概念。在旅游理论的应用部分中，才有必要区分不同类型的旅游者。我们再来分析定义的内容，以国际旅游者定义为例。“国际旅游者是指到另外一个国家并且其目的是娱乐、医疗、宗教仪式、探亲访友、运动、会议、学习或过境的人；中途停留的轮船或飞机乘客；逗留时间不到一年的外国商业或企业人员，包括安装机器设备的技术人员；国际团体雇佣不超过一年的雇员或回国短暂停留的侨民。下列人员不属于游客：为移民或获得一个职业而进入其他国家的人；外交人员或军事人员；隶属于上述分类的任何人员；避难者、流浪者或边境往来的工人；逗留时间超过一年的人。”首先，这个定义没有揭示出旅游者的本质，因为没有回答出什么是旅游者；其次，也不符合科学定义的要求。该定义只是提出一个对旅游者人群细分的分类方法。从表面上看，它所圈定的旅游者范围是不科学的，因为在这个范围内还要排除一部分人。即使这样，在实际中也难以用概念区分旅游者与非旅游者。例如，外地来京学习的学生，学习的第一年里，他们是北京地区的旅游者吗？有可能是，因为他们可能会利用节假日和学习之余去旅游；也有可能不是，因为学习不等于旅游。所以，旅游者不是一个简

单的概念。

对比旅游和旅游者这两个概念，我们不难发现旅游者概念是依据旅游概念来定义的。为什么没有出现先定义旅游者再定义旅游的这种情况呢？可能是我们过分偏重旅游概念及其在理论中的地位、日常生活习惯及构词法。当我们有了艾斯特定义之后再定义旅游者时，留给旅游者定义的东西就只剩下人员的选择了，实际情况也确实如此。假设在旅游理论发展过程中先定义出了旅游者概念，由此形成的旅游理论绝对不会出现今天的尴尬局面。

由于旅游者概念受到旅游概念的影响，在旅游概念中所存在的问题也势必传递到旅游者的概念之中，从而发生了旅游者概念的定义与旅游概念的艾斯特定义表述方式的相似性和存在问题的一致性。

由于旅游主体定义的非主体化，引发了一系列的理论问题。旅游资源（概念）本应建立在旅游者概念之上，因为在旅游现象中，旅游者为主体。在旅游者概念含糊不清的时候，定义旅游资源概念时就自然而然地脱离了旅游者的束缚，站在旅游相关的学科领域中去定义旅游资源，其结果自然是定义的形式极多。生态旅游概念，受到旅游概念的影响，也存在类似的问题。

以上均说明，旅游理论是一个尚未解决好核心概念，尚未理顺核心概念在概念体系中的地位、作用以及核心概念之间是否存在隶属关系的理论。

二、旅游理论的属性

通过以上的分析，我们假设现在的旅游理论是一个独立的理论，似乎缺乏足够的依据；把目前旅游理论存在的问题仅仅视为旅游理论不成熟的表现，似乎有点过于主观。因为，理论从不成熟到成熟需要的是时间，理论从不独立到独立需要的是基础建设。只有核心概念的科学化，才有可能建立理论的科学基础，才有可能形成独立的理论。

“旅游科学不是独立的科学，而是跨学科领域”恰恰就是对现实

旅游理论的总结。它有道理，但不一定科学。

如果我们能建立起科学的概念，与现有的旅游理论相融合并能消除现在的旅游理论的离散性，则旅游理论就一定是独立的理论，此时才能谈得上旅游理论的成熟与否。

在大量研究结果的暗示中，在各种矛盾的冲突中，我们已经有足够的证据断定而非假设：旅游科学是独立的科学，旅游理论是一个独立的理论。

三、旅游理论的现状分析

旅游、旅游者（游客）等词汇属于大众化词汇。人们无需解释就可以较为准确地判断旅游的现象和旅游的事件，如从事观光游览者自然就是游客。旅游现象所涉及的范围很广，领域很多，相关科学对旅游一词的理解，在旅游基础理论尚未提出严格核心概念的情况下，完全可以按普通词汇来理解旅游、旅游者和旅游资源等概念，而这些概念所指向的目标几乎无误。对于某个旅游相关的学科来讲，它对旅游现象的研究依据是充分的，相对于它自己的科学体系来讲所研究的结果是严格的、科学的。将所有相关学科的研究结果组合起来，系统性问题就会自然出现。站在旅游理论的角度来审视这些不同领域研究的结果，由于旅游理论自身的问题被忽视从而导致和引发了对这些结果集合的归属问题、结构问题、研究视角问题等的激烈争论。与此同时，这些争论又进一步掩盖了旅游理论的自身矛盾。

旅游科学是研究旅游者经历和体验的科学，这一观点已逐步形成了共识，这是旅游理论发展的一个新的动态。它已暗示出从旅游概念入手的研究思路将让位于从旅游者概念研究旅游的质的变化。从逻辑关系上讲，旅游现象的主体是旅游者，有了旅游者旅游现象才能发生。在基础旅游理论中，旅游概念其实已经不是核心概念了，定义旅游概念的意义并不大。物理是物理科学（理论）的核心概念吗？化学是化学科学（理论）的核心概念吗？不是。那么旅游为什么一定要成为旅游的核心

概念呢？我们可以理解旅游是旅游学的简称，旅游是研究旅游者变化规律和被利用规律的科学就足够了。但是，我们也不可忽视艾斯特定义的惯性力量。艾斯特定义已经深深地影响到旅游理论的研究方向和研究理念，改变将是长期的、困难的。

四、关于旅游研究的视角

在旅游研究的发展历程中，经历了经济研究的视角，经历了社会学研究的视角……凡此种种都未形成旅游理论研究视角的共识。的确，由于旅游学是属于交叉性学科、边缘性学科、综合性学科的科学，产生多视角研究现象是极为正常的。问题是，对于独立的旅游理论必须有一个贯穿整个体系的研究主线；否则，我们就不可能建立起一个相互关联和制约的独立的理论体系。目前出现的若干种旅游理论（旅游科学）的体系构想，体系中各组成部分之间并没有实质性的关联，只是设想这个体系应该由哪几部分组成。正因为如此，各部分的研究视角总能找到相关科学研究的影子。

从体验的视角研究旅游现象是近年来旅游研究的热点。体验视角的提出，在逻辑上又一次确定了旅游者（而不是旅游）的理论中心地位，但在技术上还有很多需要解决的问题。

1. 旅游体验是旅游者由旅游动机到旅游需求实现的过程感受。这一感受是动机、需求和客观环境的变量。即使旅游客观环境相同，每一次或不同的旅游者个体体验的结果也是不尽相同的。至少在旅游理论中，旅游体验是旅游的表象，而非实质。旅游者共性的属性应是无差异的、非表象的。旅游现象的规律可以从旅游体验的过程中感受出来，而旅游体验的规律必须在从旅游的感性认识上升到旅游的理性认识的升华中得到。

2. 如果旅游体验是旅游学（或理论）的核心内容，那么旅游体验的基本规律是什么？如果我们能找到这个规律，建立在此规律上的旅游研究才能形成真正的、科学的体系，进而向微观进入旅游心理学等

层面；向纵深涉猎旅游相关的所有领域。目前对旅游体验的研究又将旅游学引入到心理学的范畴，此时，旅游学是心理学的一个应用领域的事实又证明了旅游理论的非独立性，岂不又陷入了逻辑矛盾的怪圈之中？

3. 如果从体验的视角研究旅游，最终还是要落入旅游研究的基本矛盾之中。因为在旅游体验和旅游环境（场）两个概念中，我们至少要在理论层面上加以定义（或界定、或说明），否则就偏离了旅游学。在这一环节上，我们又将再次涉及旅游的艾斯特定义，艾斯特定义的矛盾又将不自然地约束我们的思维、思考和研究范围及内容。

4. 旅游体系的形成应是旅游研究的自然结果。

五、旅游理论的展望

在科学的独立的旅游基础理论中，旅游者的变化规律通过旅游者的旅游状态的变化体现出来，旅游经历和体验是影响旅游者旅游状态变化的过程参数。相同的旅游经历和体验或相同的旅游场中的旅游，旅游者产生的旅游状态是不同的。旅游者的旅游状态将是旅游理论研究的核心，维持旅游状态长期化、极大化将是旅游可持续发生的实质所在。无论是何种旅游形式，无论是旅游的何种体验，旅游者的状态是共性的，旅游状态的差异是程度差异、量的差异。旅游状态是由旅游者概念确定的。旅游学（旅游理论）研究的视角，就是由旅游者概念来确定的旅游视角。否则，旅游理论就不是一个独立的理论，旅游科学就不可能成为独立的学科。

参考文献

1. (美) 克莱尔·A·冈恩, (土) 特格特·瓦尔. 旅游规划理论与案例 [M] 第四版. 大连: 东北财经大学出版社, 2005.7
2. 吴必虎. 区域旅游规划原理 [M]. 北京: 中国旅游出版社, 2001