

旅游目的地

主客和谐关系构建研究

LÜYOU MUDIDI
ZHUKE HEXIE GUANXI GOUJIAN YANJIU

熊礼明 著



四川大学出版社



责任编辑:李金兰
责任校对:罗 丹
封面设计:墨创文化
责任印制:王 炜

图书在版编目(CIP)数据

旅游目的地主客和谐关系构建研究 / 熊礼明著.
—成都:四川大学出版社, 2014. 4
ISBN 978-7-5614-7593-5
I. ①旅… II. ①熊… III. ①旅游地—旅游文化—研究 IV. ①F590
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 063634 号

书名 旅游目的地主客和谐关系构建研究

著 者	熊礼明
出 版	四川大学出版社
地 址	成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行	四川大学出版社
书 号	ISBN 978-7-5614-7593-5
印 刷	四川永先数码印刷有限公司
成品尺寸	148 mm×210 mm
印 张	8.375
字 数	240 千字
版 次	2014 年 4 月第 1 版
印 次	2014 年 4 月第 1 次印刷
定 价	25.00 元

版权所有◆侵权必究

◆读者邮购本书,请与本社发行科联系。
电话:(028)85408408/(028)85401670/
(028)85408023 邮政编码:610065
◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回出版社调换。
◆网址:<http://www.scup.cn>

前 言

在构建和谐社会的进程中，旅游目的地应该构建成为一个和谐旅游目的地，而和谐旅游主客关系则是和谐旅游目的地构建的重要内容。在旅游过程中，因价值观、文化差异、行为方式、沟通障碍以及其他因素的影响，引起旅游主客双方之间发生冲突。这些冲突的出现既不利于游客美好体验的获得，也不利于当地居民利益的获得，更不利于旅游目的地的可持续发展。因此，本书以旅游目的地主客冲突管理为研究对象，探讨旅游目的地主客和谐关系的构建。

针对国内外对旅游主客冲突的研究实际，本书拟在以下四个方面做出创新：（1）研究视角的创新。以往对当地居民和游客的冲突的研究多是从当地居民的角度来做的研究，而且这种研究多是就当地居民对旅游影响的负面感知。和以往研究不同的是，本书以冲突理论、凝视理论、利益相关者理论、社会交换理论作为理论支持，从游客和居民的角度来探讨旅游主客冲突管理。（2）理论的创新。本书认为旅游主客冲突是指旅游目的地居民和游客在交往过程中因价值观、文化差异、行为方式、沟通障碍以及其他因素的影响所导致的旅游主客双方的不和谐状态。本书把旅游主客冲突分为旅游主客经济冲突、旅游主客社会文化冲突、旅游主客环境冲突和旅游主客行为冲突等。（3）管理的创新。在对旅游目的地主客冲突管理对策中，本书基于旅游目的地主客双方相互凝视的视角，从当地居民的角度提出了旅游主客冲突管理的 AIR 模式，即态度管理（Attitude）、利益管理（Interest）、尊重需要管理（Respect）；从

游客的角度提出了 BIR 模式,即:行为管理(Behavior)、利益管理(Interest)、尊重需要管理(Respect)。(4) 实证研究内容的创新。以世界自然遗产武陵源风景名胜区作为案例研究地,并且以案例地的旅游主客冲突为研究内容,这在可以查阅的资料里还属于首次。最后,本书通过对武陵源风景名胜区旅游主客冲突的现状分析,有针对性地提出了武陵源风景名胜区旅游主客和谐关系构建的对策。

本书的研究内容包括六个部分:

第一章,导论。本章介绍了本书的现实和理论研究背景,提出本书拟解决的核心问题;针对这一问题拟定本书的研究目的、研究意义、研究内容和研究方法,并最终形成科学的研究技术路线。

第二章,旅游目的地主客冲突概述。本书给“旅游目的地主人”、“旅游目的地客人”、旅游主客交往、旅游主客冲突、旅游主客冲突管理等做了概念上的界定;通过文献研读、访谈、实地调研的形式,总结出旅游目的地主客冲突的内容,并对旅游主客冲突的原因进行深入的分析,为旅游目的地主客和谐关系的构建提供很好的参考。

第三章,旅游目的地主客和谐关系构建理论基础。结合课题的研究实际,本书把冲突理论、凝视理论、利益相关者理论、社会交换理论作为本书的理论支撑,并分析这四个理论在本书中的具体运用。

第四章,旅游目的地主客和谐关系的构建。从当地居民管理的角度提出 AIR 模式,从态度管理、利益管理、尊重需要管理三个方面对当地居民进行管理来提高当地居民对当地旅游的支持和对游客的积极态度。从游客管理的角度提出 BIR 模式,从行为管理、利益管理、尊重需要管理三个方面对游客进行管理来提高游客的体验满意度和构建和谐旅游主客关系。

第五章,实证研究。对武陵源风景名胜区旅游主客和谐关系构建做实证研究。运用 SPSS 17.0 软件对调查的数据进行因子分析、

描述性分析、相关性分析、方差分析、聚类分析等，验证了前面章节对旅游主客冲突基础理论研究的适宜性，并且得出武陵源风景名胜区旅游主客冲突的现状。在问卷分析的基础上，有针对性地提出武陵源风景名胜区旅游主客和谐关系构建的对策。

第六章，总结与展望。总结本书的研究成果以及研究的不足，并对进一步研究给予展望。

目 录

第一章 导 论	(1)
第一节 研究背景和研究价值	(1)
第二节 国内外相关研究综述	(7)
第三节 研究思路和研究方法	(50)
第四节 研究的技术路线	(53)
第二章 旅游目的地主客冲突概述	(55)
第一节 旅游目的地主客冲突的相关概念	(55)
第二节 旅游目的地主客冲突的内容	(64)
第三节 旅游目的地主客冲突的原因	(84)
第三章 旅游目的地主客和谐关系构建理论基础	(100)
第一节 冲突理论	(100)
第二节 凝视理论	(104)
第三节 利益相关者理论	(107)
第四节 社会交换理论	(110)
第五节 理论基础在本书中的运用	(114)
第四章 旅游目的地主客和谐关系的构建	(120)
第一节 旅游目的地主客和谐关系构建的作用	(120)
第二节 旅游目的地主客冲突的居民管理	(123)
第三节 旅游目的地主客冲突的游客管理	(150)
第五章 实证研究	
——以武陵源风景名胜区为例	(162)
第一节 案例地选择和实证分析框架	(162)

第二节 问卷设计与问卷处理·····	(164)
第三节 旅游主客冲突调查问卷数据分析·····	(175)
第四节 问卷调查结论与建议·····	(231)
第六章 总结与展望·····	(242)
参考文献·····	(250)
附 录·····	(252)
附录一·····	(252)
附录二·····	(256)

第一章 导 论

第一节 研究背景和研究价值

一、研究背景

(一) 现实背景：和谐社会构建和不和谐旅游主客关系

党的十六届四中全会把“提高构建社会主义和谐社会的能力”作为党执政能力的一个重要方面明确提出来。这一重要论断的提出，是对马克思主义理论的重要丰富和发展，是我们党对什么是社会主义、怎样建设社会主义的又一次理论升华。人类社会进程是一个不断从低级向高级发展的历史过程，建立平等、互助、协调的和谐社会一直是人类的美好追求。根据马克思主义基本原理和我国社会主义建设的实践经验，根据新世纪新阶段我国经济社会发展的新要求和我国社会出现的新趋势新特点，我们所要建设的社会主义和谐社会，应该是民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处的社会。

在构建和谐社会的进程中，旅游目的地应构建成和谐的旅游目的地，而和谐旅游主客关系应是和谐旅游目的地构建的重要内容。但在我国旅游发展实际过程中，普遍存在着旅游目的地主客之间不和谐的现象。例如，游客的到来导致当地居民生活成本的上涨；游客的到来扰乱了当地居民宁静的生活，导致当地淳朴民风的

消失和生态环境的恶化；游客不尊重当地的民风民俗；游客存在不文明行为等。这些现象会导致当地居民对游客产生不友好态度，会带来旅游主客之间的不和谐。同样，从游客的视角来看，当地居民的一些行为使游客反感，影响游客的旅游体验，从而导致游客对当地居民乃至旅游目的地产生不好的印象。例如，当地居民尾随游客的行为；当地居民在核心景区随意摆摊；当地居民对游客的强卖行为；当地居民销售的商品价格过高；当地居民在旅游景区的不文明行为等。随着我国旅游经济的发展，旅游目的地主客冲突事件层出不穷，仅 2011 年性质恶劣、影响重大的旅游目的地主客冲突事件就有：桂林灵川县大圩镇古东瀑布景区两名外地游客向当地村民购买草莓时，与摊主发生矛盾继而引发肢体冲突事件^①；19 名重庆游客在湖南凤凰被当地居民用枪指头并遭暴打事件^②等。

旅游者属于市场购买的一方，他们的是否到来决定了旅游目的地的兴衰，其利益诉求是获得美好旅游体验；当地居民是旅游目的地这块土地上的守护者，《旅游可持续发展纲要》指出，提高当地居民的生活水平是旅游发展的目的之一。而旅游主客关系的不和谐不仅会损害游客的利益，同时也会损害当地居民的利益。因此，构建和谐社会背景下的旅游目的地需要构建和谐的旅游主客关系。

（二）理论背景：研究不足和理论的缺乏

国内外对于旅游主客冲突的研究文献较少，理论研究不足。利用 SCI、EI 和 Science Direct 三大检索系统，SCI 数据库使用“主题”检索方式，EI 和 Elsevier 数据库使用“主题/题目/摘要”检索方式进行检索，文献检索时间不限，笔者检索的时间为 2011 年 11 月 20 日。对检索词“旅游主客冲突”检索的论文数量分别是：SCI 数据库检索文献 2 篇；EI 数据库检索文献 0 篇；Elsevier 数据

^① <http://www.gxnews.com.cn/staticpages/20110412/newgx4da38262-3730793.html>.

^② <http://news.163.com/11/1022/10/7GVC88RF00011229.html>.

库检索文献 1 篇。以中国知识基础设施工程（简称 CNKI，又称“中国知网”）的《中文期刊全文数据库》（China Journal Full-text Database，简称 CJFD）、《中国重要报纸全文数据库》《中国优秀硕士学位论文全文数据库》《中国博士学位论文全文数据库》和《中国重要会议论文全文数据库》等数据库作为检索来源，在以“题名”为检索方式，对检索词“旅游主客冲突”检索到的论文数量为 0 篇；以“主题”为检索方式，对检索词“旅游主客冲突”检索到的论文数量有 15 篇。检索的结果表明国内外对旅游主客冲突的研究成果较少，文献资料的匮乏为本书的写作增加了难度，但同时为旅游主客冲突的研究提供了机会。

旅游主客冲突的研究属于旅游影响的研究范畴。国内外学者对旅游影响研究多是基于旅游目的地居民的视角对旅游影响进行研究，构建的模型多是当地居民旅游感知模型，主要测量当地居民对当地旅游发展的感知程度；从旅游主客双方的视角进行的影响研究较少，检索为数不多的主客双方影响文献，又多是从旅游对目的地经济和社会文化的影响研究。旅游人类学家 Valene L. Smith^①、Nunez^②、Dennison Nash^③、彭兆荣^④等的论著虽涉及大量的“东道主和游客冲突”（本书称之为旅游主客冲突）现象，但大多从当地居民的视角来分析；对旅游主客交往带来的负面影响又多是集中在“文化冲突”上，主要是研究跨文化所带来的障碍性交往影响，而对其他方面的影响研究较少。同时，在检索到的国内学位论文

① Valene L. Smith, preface, In *Hosts and Guests: The Anthropology of Tourism* [M]. Philadelphia, PA: University of Pennsylvania Press, 1989.

② Nunez, *Tourism as a Form of Imperialism*, In *Hosts and Guests: The Anthropology of Tourism* [M]. Philadelphia, PA: University of Pennsylvania Press, 1989, 265—280.

③ Dennison Nash. *Anthropology of Tourism* [M]. UK: Pergamon, 1989.

④ 彭兆荣. 旅游人类学 [M]. 北京: 民族出版社, 2004.

中,孟威的硕士论文《旅游主客交往理论基础与实证初步研究》^①、欧阳军的硕士论文《旅游主客交往模式、影响因子及效应评价研究》^②、湛文的硕士论文《乡村旅游发展中的主客关系研究》^③以及梁旺兵的博士论文《跨文化视角中的旅游客主交互与客地关系研究》^④,这4篇学位论文中对旅游主客交往的障碍有过论述,但对旅游主客冲突涉及较少,对旅游主客冲突的含义、旅游主客冲突的内容、旅游主客冲突的原因等缺乏理论研究。

国内外对旅游主客冲突研究的不足以及理论的缺失为本书的研究提供了机会。本书在已有研究成果的基础上对旅游主客和谐关系构建进行研究。

二、问题提出

现实背景和理论背景的分析为本书的选题提供了研究机会。旅游主客冲突因其内容的广泛性、发生时间和空间的不确定性以及引起旅游主客冲突原因的复杂性,在旅游目的地旅游发展过程中普遍存在,其内容包括旅游主客经济冲突、旅游主客社会文化冲突、旅游主客环境冲突以及旅游主客行为冲突等。这些冲突的存在极易引起旅游主客关系的不和谐,这与和谐旅游目的地的构建是背道而驰的,会影响到旅游目的地的可持续发展。因此,本书以旅游目的地主客冲突管理为研究对象,来探讨旅游目的地主客和谐关系。本书拟解决以下五个问题。

(1) 国内外目前对旅游主客冲突的研究状况。本书需要了解目

① 孟威,旅游主客交往理论基础与实证初步研究 [D],合肥:安徽师范大学硕士论文,2008.

② 欧阳军,旅游主客交往模式、影响因子及效应评价研究 [D],广州:华南师范大学硕士论文,2003:9—14.

③ 湛文,乡村旅游发展中的主客关系研究 [D],长沙:湖南师范大学硕士论文,2006.

④ 梁旺兵,跨文化视角中的旅游客主交互与客地关系研究 [D],西安:陕西师范大学博士学位论文,2006.

前国内外在旅游主客冲突研究方面取得了哪些研究进展,还存在哪些不足,这是本书研究的基础性工作。对该问题的解决有助于更好地厘清本书的研究思路和研究内容,发现本书的研究机会和研究创新点。

(2) 旅游目的地主客冲突的基本概念。就查阅的国内外文献资料来看,目前还没有学者对旅游主客冲突进行概念上的界定。概念的认识是研究的前提,若不能对概念进行很好的界定,研究范畴就不易把握,就会影响研究的深度和广度。

(3) 旅游目的地主客冲突的内容和原因。在对旅游主客冲突概念界定的基础上,需要对旅游主客冲突的内容和原因进行探析,这个问题的解决是构建旅游目的地主客和谐关系的基础。

(4) 旅游目的地主客和谐关系的构建。在对旅游目的地主客冲突的内容和原因分析的基础上,如何对旅游主客冲突进行有效的管理。这个问题是本书的研究重点。

(5) 武陵源风景名胜区旅游主客和谐关系的构建。本书以武陵源风景名胜区为例来探讨旅游目的地主客和谐关系的构建,那么就需要了解目前武陵源风景名胜区旅游主客冲突的状况,在对冲突现状分析的基础上如何对当地居民和游客进行管理。

以上五个问题构成本书的研究线索。通过对这五个问题的研究,有助于厘清本书的研究框架,为本书的写作提供很好的思路。

三、研究价值

(一) 理论价值:丰富了旅游主客冲突理论

旅游主客冲突是客观存在的事实,是人类学、社会学、旅游学、管理学等多学科融合的研究对象。最初对旅游主客冲突的研究多是人类学家以田野调查的形式在做研究,而研究内容多是游客的到来对当地社会、经济、文化等方面的变迁影响。随着旅游人类学作为人类学的一个分支的出现,研究者不仅关注游客对当地居民的影响,而且还关注当地居民对游客的影响。但从研究背景分析可以

看出,目前国内外对旅游目的地主客冲突的研究成果较少,缺乏理论研究,这就为本书的研究提供了研究机会和深度研究的空间。因此,本书的研究具有丰富旅游主客冲突理论的意义。

本书在借鉴冲突、旅游主客交往等理论基础上,探索性地提出了旅游主客冲突的概念,并对旅游主客冲突的内容进行总结,把旅游主客冲突归纳为旅游主客经济冲突、旅游主客社会文化冲突、旅游主客环境冲突和旅游主客行为冲突等。同时,运用冲突理论、凝视理论、利益相关者理论、社会交换理论、系统理论等对旅游主客冲突的原因进行了深入分析,在此基础上从游客和当地居民的角度提出了旅游主客和谐关系构建的对策。本书最后以武陵源风景名胜区旅游主客冲突管理作为案例研究,对旅游主客冲突的内容和原因等进行验证,并根据武陵源风景名胜区的实际提出对策。

(二) 实践价值:有助于构建和谐旅游主客关系

在和谐社会构建背景下,旅游目的地需要构建和谐的人地关系和人人关系。游客和当地居民的关系属于人人关系的一种。但旅游主客冲突在我国旅游目的地普遍存在,这些冲突现象不仅会损害“主人”的利益,而且会损害“客人”的利益。旅游主客冲突会影响旅游主客关系的和谐,破坏良好的旅游氛围,对和谐旅游主客关系的构建以及旅游目的地的可持续发展带来负面影响。而和谐旅游主客关系则给游客提供了很好的旅游氛围,有助于游客良好旅游体验的获得和目的地旅游的可持续发展。

本书在文献研读的基础上,把旅游主客冲突分为:旅游主客经济冲突、旅游主客社会文化冲突、旅游主客环境冲突和旅游主客行为冲突,并且认为旅游主客冲突的根源在于旅游主客之间价值观差异、文化差异、行为因素及其他因素等原因所造成,这为旅游主客和谐关系构建提供了很好的思路。本书在对当地居民管理中,提出了态度管理、利益管理、尊重需要管理的 AIR 模式;在对游客管理中,提出了行为管理、利益管理、尊重需要管理的 BIR 模式。从旅游主客双方的视角提出的这些对策,对解决我国旅游目的地的

旅游主客冲突的实践具有很好的借鉴意义,有助于构建一个游客和当地居民都满意的和谐旅游目的地。

本书最后以武陵源风景名胜区为案例研究地,对当地居民和前来旅游的国内游客作了问卷调查,并辅以访谈的形式对游客、当地居民以及当地旅游管理部门对景区存在的旅游主客冲突做了细致的调研,对景区旅游主客冲突存在的状况、冲突原因等有了详尽的认识,并且有针对性地提出了管理对策,这为武陵源风景名胜区旅游主客和谐关系的构建提供了有益的参考。

第二节 国内外相关研究综述

一、相关文献检索情况

(一) 外文文献检索情况

1. 外文文献检索路径

为获得国外关于旅游主客冲突的研究文献情况,本书以美国汤普森公司(Thomson Scientific)科技信息所(Institute Scientific Information, ISI)上提供的科学引文索引扩展版(SCI)检索系统、美国工程信息公司提供的《工程索引》网络版(EI)检索系统和荷兰爱思唯尔 Elsevier 公司提供的 (Science Direct) 检索系统为数据来源检索有关文献,检索时间为 2011 年 11 月 20 日。以“tourism”“host-guest”“communication”“conflict”组合成不同的检索词,SCI 数据库使用“主题”检索方式,EI 和 Elsevier 数据库使用“主题/题目/摘要”检索方式进行检索。在以上国外三大数据库检索过程中,以“tourism host-guest communication”“tourism host-guest conflict”“tourism conflict”“tourism communication”“conflict”为检索词,对三大数据库分别进行了检索,文献的时间不加限制。对“旅游冲突”检索到的论文数量分别是:SCI 数据库检索到文献 531 篇,EI 数据库检索到文献 132 篇,Elsevier 数据库

检索到文献 143 篇；对“旅游主客冲突”检索到的论文数量分别是：SCI 数据库检索到文献 2 篇，EI 数据库检索到文献 0 篇，Elsevier 数据库检索到文献 1 篇；对“旅游交往”检索到的论文数量分别是：SCI 数据库检索到文献 792 篇，EI 数据库检索到文献 618 篇，Elsevier 数据库检索到文献 186 篇；对“旅游主客交往”检索到的论文数量分别是：SCI 数据库检索到文献 1 篇，EI 数据库检索到文献 0 篇，Elsevier 数据库检索到文献 7 篇。在文献数量统计中，不排除三大数据库文献存在部分交叉计算。从查阅的文献数量上来看，“旅游主客冲突”和“旅游冲突”是包含与被包含的关系，“旅游交往”和“旅游主客交往”也是包含与被包含的关系。具体检索结果见表 1-1。

表 1-1 外文三大数据库检索结果表

关键词 数据库	tourism conflict	tourism host-guest conflict	tourism communication	tourism host-guest communication
SCI	531 篇	2 篇	792 篇	1 篇
EI	132 篇	0 篇	618 篇	0 篇
Elsevier	143 篇	1 篇	186 篇	7 篇

2. 外文文献按年度统计分析

本书仍然按照三大检索系统中获得的相关文献作为年度统计分析，选取 2002 年到 2011 年发表的文献数量进行统计。从表 1-2 中可以看出，关于“旅游冲突”的文献在 SCI 检索有 428 篇，EI 检索有 95 篇，Elsevier 检索有 73 篇。从表 1-3 中可以看出，关于“旅游主客冲突”的文献从 SCI 检索有 2 篇，EI 检索有 0 篇，Elsevier 检索有 1 篇；从表 1-4 中可以看出，关于“旅游交往”的文献从 SCI 检索有 633 篇，EI 检索有 487 篇，Elsevier 检索有 110 篇。从表 1-5 中可以看出，关于“旅游主客交往”的文献在 SCI 检索有 1 篇，EI 检索有 0 篇，Elsevier 检索有 1 篇。

第一章 导 论

表 1—2 外文三大数据库年度统计表（旅游冲突）

数据库	SCI (428 篇)		EI (95 篇)		Elsevier (73 篇)	
	年份	篇数	年份	篇数	年份	篇数
旅游冲突	2011	41	2011	10	2011	18
	2010	72	2010	19	2010	8
	2009	74	2009	11	2009	8
	2008	63	2008	7	2008	6
	2007	42	2007	13	2007	7
	2006	38	2006	5	2006	7
	2005	29	2005	11	2005	7
	2004	19	2004	3	2004	1
	2003	24	2003	11	2003	2
	2002	26	2002	5	2002	3

表 1—3 外文三大数据库年度统计表（旅游主客冲突）

数据库	SCI (2 篇)		EI (0 篇)		Elsevier (1 篇)	
	年份	篇数	年份	篇数	年份	篇数
旅游主客冲突	2007	1			2007	1
	2002	1				

旅游目的地主客和谐关系构建研究

表 1—4 外文三大数据库年度统计表（旅游交往）

数据库	SCI (633 篇)		EI (487 篇)		Elsevier (110 篇)	
	年份	篇数	年份	篇数	年份	篇数
旅游交往	2011	65	2011	78	2011	15
	2010	120	2010	80	2010	12
	2009	87	2009	58	2009	6
	2008	91	2008	59	2008	11
	2007	46	2007	43	2007	16
	2006	39	2006	33	2006	13
	2005	35	2005	49	2005	10
	2004	27	2004	31	2004	11
	2003	26	2003	33	2003	8
	2002	27	2002	23	2002	8

表 1—5 外文三大数据库年度统计表（旅游主客交往）

数据库	SCI (1 篇)		EI (0 篇)		Elsevier (1 篇)	
	年份	篇数	年份	篇数	年份	篇数
旅游主客交往	2002	1			2004	1

（二）中文文献检索情况

1. 中文文献检索路径

国内中文文献数据来源，以中国知识基础设施工程（简称 CNKI，又称“中国知网”）的《中文期刊全文数据库》（China Journal Full-text Database，简称 CJFD）、《中国重要报纸全文数据库》《中国优秀硕士学位论文全文数据库》《中国博士学位论文全文数据库》和《中国重要会议论文全文数据库》等数据库作为检索来源，检索时间为 2011 年 11 月 20 日。按照来源数据库分别以“题名”和“主题”检索项，分别输入“旅游冲突”“旅游主客冲突”