



旅游实证研究

陈乾康 著

四川出版集团
四川人民出版社



旅游实证研究

陈乾康 著

四川出版集团·四川人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游实证研究 / 陈乾康著. —成都: 四川人民出版社,
2009. 10

ISBN 978-7-220-07985-6

I. 旅… II. 陈… III. 旅游业—经济发展—研究—中国
IV. F592.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 188105 号

LÜYOU SHIZHENG YANJIU

旅游实证研究

陈乾康 著

责任编辑
封面设计
技术设计
责任校对
责任印制

王定宇
文小牛
古 蓉
徐 英
丁 青 李 进

出版发行
网 址

四川出版集团 (成都市槐树街2号)
四川人民出版社
<http://www.scpph.com>
<http://www.booksss.com.cn>
E-mail: scrmcbsf@mail.sc.cninfo.net

发行部业务电话
防盗版举报电话

(028) 86259459 86259455
(028) 86259524

照 排
印 刷
成品尺寸

四川胜翔数码印务设计有限公司
四川机投印务有限公司
146mm×208mm

印 张
字 数
版 次
印 次
书 号
定 价

6.625
154 千
2009 年 10 月第 1 版
2009 年 10 月第 1 次
ISBN 978-7-220-07985-6
20.00 元

■ 版权所有·侵权必究

本书若出现印装质量问题, 请与我社发行部联系调换
电话: (028) 86259624

前言

旅游研究是伴随旅游教育的发展兴盛起来的。中国旅游教育仅有二三十年的历史，而且最初以中职教育为主，真正的大学本专科教育还要晚很多，这就导致旅游研究的发展相对滞后。

以四川省为例，1993年笔者报名参加全国首届导游人员资格考试时，四川作为有上亿人口旅游大省（当时重庆未直辖），却仅有两所旅游中专学校培养旅游人才，学生无论是专业素质还是学历水平都明显偏低。笔者预感到旅游业具有良好的发展前景，旅游教育滞后的现象必将不适应旅游发展的需要，于是向所在学校建议设立旅游本科专业。恰好当时历史学专业面临市场经济冲击，正处于挣钱无方、人心不稳阶段，建议很快被采纳，1995年经四川省教育厅批准，四川师范大学旅游本科专业得以在历史系下设立并正式开始招生。这是四川省第一个旅游本科专业，连当时主管旅游的副省长都写来贺信，足见旅游业对高水

平人才需求之急迫。算起来，四川旅游本科教育距今仅有十余年的时间。

由于学科发展时间短，旅游教学和科研不受重视，甚至不被当做“学问”。建系之初我任旅游教研室主任，成员共5位，被许多人视为“不务正业”的一群人。不过现在看来，幸好有大家的“不务正业”，才有了四川师范大学历史学专业师资队伍的稳定和不断扩大，也才有了四川旅游本科教育的星星之火，并最终形成今天的燎原之势。

由于是新兴学科，目前中国旅游学术研究总体上仍处于起步阶段，旅游教材多，旅游学术著作少；从事旅游研究人员多，学术权威少；旅游文章多，高水平的原创成果少。尤其在与实践结合方面，普遍存在与实践脱节的现象，大量成果被束之高阁，或者仅供学术界孤芳自赏，无法让旅游业界分享。这虽然是旅游发展初级阶段必然经历的过程，但一定程度上也制约着旅游业的深度发展，加强旅游科研工作将是中国旅游业发展的必然选择。正是基于这样的考虑，笔者将部分旅游科研成果集结出版，希望能对丰富并繁荣旅游科研工作尽微薄之力。

旅游研究通常采用两种方法，一是运用数学、管理学和经济学理论模型进行的推证性研究，二是通过走访调查、典型案例分析进行的实证性研究。两种研究方法一个从理论到实践，一个从实践到理论，既互相交叉，又各有侧重、各有所长，因此在旅游研究中被广泛使用。由于学科背景的差异，笔者在从事旅游研究中更多采用了实证性研究的

方法来分析、解决旅游业暴露的重大问题。实证研究相对比较直观和客观，选题现实性很强，能够将感性的个案上升到理性的高度，研究成果具有可操作性，直接指导旅游实践，因此也较受旅游经营者和管理者的欢迎。

正因为实证研究是贯通本书的主线，所以笔者将书名确定为《旅游实证研究》。笔者在研究中大量采用了实地走访、问卷调查、抽样调查、样本跟踪和个案分析等方法，力求做到取样精准，案例具有代表性，成果具有原创性，能够解决实际问题。本书涉及的领域相对比较广泛，既包括旅游业热点问题，也包括旅行社管理、导游业务、人力资源管理、旅游教育、旅游餐饮和旅游产品开发等领域的诸多问题。全书除个别篇目来源于已发表的论文外（但均结合旅游业新情况进行了全面的修订和增补），大部分内容都是第一次公开。

笔者认为，旅游问题说到底是个观念问题，只有思想敏锐、敢于创新，才会有旅游的创新。因此，笔者主张旅游研究人员主动关注旅游业发展的新情况、新问题，多进行原创性研究，敢于打破常规，创新思维。笔者也想在这方面做一些尝试，但可能水平有限，书中难免存在这样那样的不足，甚至使愿望和结果背离，在此诚恳地希望各位专家学者批评指正！

四川师范大学旅游学院 陈乾康

2009年8月18日

目 录

第一章	从“黄金周”制度的变革看假日旅游的发展	001
第一节	“黄金周旅游”凝聚着太多的爱恨情仇	002
第二节	正确认识“假日旅游”现象	008
第三节	做大“假日旅游”市场的思考	012
第二章	自驾车旅游实证研究——以四川省为例	016
第一节	四川省自驾车旅游特点	016
第二节	自驾车旅游带给旅游企业的机遇和挑战	021
第三节	建议继续做大自驾车旅游市场	023
第三章	旅行社开发自驾游产品的策略与风险规避	027
第一节	自驾车旅游给旅行社带来的机遇和挑战	028
第二节	旅行社应该积极抢占自驾车旅游市场	032
第三节	旅行社开发自驾车旅游产品的策略	035
第四节	旅行社经营自驾车旅游风险的规避	039
第四章	旅行社应对边缘化危机的对策研究	044
第一节	旅行社边缘化的成因分析	045
第二节	旅行社业务边缘化的主要表现	047
第三节	旅行社应对边缘化的策略	049
第五章	成都市做强旅游餐饮业的对策研究	053
第一节	成都市做强旅游餐饮业的必要性和有利条件	054



第二节	成都市旅游餐饮业发展中存在的问题	057
第三节	成都市做强旅游餐饮业的对策	060
第六章	“创佳”与城市旅游核心竞争力的培育	063
第一节	“创佳”与旅游城市的国际化	064
第二节	“创佳”与城市旅游核心竞争力的培育	067
第三节	“创佳”与城市文化的开放	069
第七章	旅行社涉外导游人才的培养与选拔	071
第一节	国际旅游市场发展期待高素质的涉外 导游人才	072
第二节	涉外导游人才培养与选拔中存在的问题分析	077
第三节	涉外导游人才培养与选拔工作的对策和建议	083
第八章	解决导游人员生存危机的对策研究	089
第一节	导游人员面临严重的生存危机	090
第二节	导游人员心理健康状况不容乐观	094
第三节	导游生存危机带来的负面影响	098
第四节	导游心声	100
第五节	解决导游生存危机的对策	105
第九章	四川省导游队伍可持续发展研究	112
第一节	四川省导游队伍的现状分析	112
第二节	四川省导游队伍发展趋势	119
第三节	促进四川省导游队伍建设的对策和建议	121
第十章	提升导游服务质量不可忽视的几个细节	126
第一节	诚信是导游的灵魂	126
第二节	细微之处见功夫	128
第三节	正确使用段子	129
第四节	注意讲解的层次和步骤	132

第五节 提倡“线路创新”	135
第十一章 国际化视野下的高星级饭店员工素质	138
第一节 高星级饭店员工应有的职业意识	138
第二节 高星级饭店员工应有的职业修养	144
第三节 高星级饭店员工应有的服务理念	147
第四节 高星级饭店应打造自己的职业经理人团队	151
第十二章 高星级饭店的企业文化建设	155
第一节 “文化”已成为饭店业竞争的新平台	156
第二节 高星级饭店文化建设的内涵及特性	157
第三节 从成都“伊藤洋华堂”的成功看高星级 饭店文化建设的意义	160
第四节 核心价值观是高星级饭店文化建设的中心	163
第五节 高星级饭店文化建设的对策和建议	165
第十三章 饭店绿色营销的市场引导	170
第一节 中国饭店绿色营销面临的困境	171
第二节 发现需求,主动培育绿色市场	173
第三节 饭店绿色营销关键是市场的引导	174
第十四章 汶川大地震后四川旅游产品结构体系优化研究	177
第一节 汶川大地震对四川旅游业的影响	178
第二节 汶川大地震暴露出四川旅游产品结构体系 存在严重缺陷	182
第三节 四川省旅游产品优化调整的不利因素和 有利条件	185
第四节 震后四川旅游产品结构体系调整的对策	188



附录 1	194
附录 2	196
附录 3	198
附录 4	200
附录 5	202
181	194
182	196
183	198
184	200
185	202
186	204
187	206
188	208
189	210
190	212
191	214
192	216
193	218
194	220
195	222
196	224
197	226
198	228
199	230
200	232
201	234
202	236
203	238
204	240
205	242
206	244
207	246
208	248
209	250
210	252
211	254
212	256
213	258
214	260
215	262
216	264
217	266
218	268
219	270
220	272
221	274
222	276
223	278
224	280
225	282
226	284
227	286
228	288
229	290
230	292
231	294
232	296
233	298
234	300
235	302
236	304
237	306
238	308
239	310
240	312
241	314
242	316
243	318
244	320
245	322
246	324
247	326
248	328
249	330
250	332
251	334
252	336
253	338
254	340
255	342
256	344
257	346
258	348
259	350
260	352
261	354
262	356
263	358
264	360
265	362
266	364
267	366
268	368
269	370
270	372
271	374
272	376
273	378
274	380
275	382
276	384
277	386
278	388
279	390
280	392
281	394
282	396
283	398
284	400
285	402
286	404
287	406
288	408
289	410
290	412
291	414
292	416
293	418
294	420
295	422
296	424
297	426
298	428
299	430
300	432

第一章 从“黄金周”制度的变革看假日旅游的发展

“黄金周”制度始于1999年“十一”国庆节，根据当年国务院新修订的《全国年节及纪念日放假办法》，政府将“五一”、“十一”休假时间分别延长2天和1天，形成3天长假，然后再调休两个周末，就形成了7天长假。这一变动大大方便了出游，此后全年出现三个“黄金周”，即“春节黄金周”、“五一黄金周”和“十一黄金周”。“春节黄金周”的主题是回家团聚，而“五一黄金周”和“十一黄金周”则是以出外旅行为主。“五一”正值春暖花开，“十一”又是金秋时节，正是全国大多数地区的旅游旺季，因此“黄金周”制度的推行随即形成全国性的旅游热潮，许多景区“黄金周”的客源占到全年总量的1/4左右，大大促进了旅游业的发展。

但是从2008年开始，面对社会舆论对“黄金周”的褒贬不一，国务院决定取消“五一黄金周”，改为“清明”、“端午”、“中秋”3个传统节日各放假1天，并通过周末调休的方式形成3天小长假，加上元旦和“五一”两个小长假，全年共形成5个小长假，再算上2个黄金周和同时实行的“带薪休假”制度，假日旅游的内涵更丰富，形式也更加多样。

然而，令人大跌眼镜的是，小长假制度实行两年来，学术界和社会上要求恢复“五一黄金周”的呼声又再度高涨，一些省市甚至有自己恢复“五一黄金周”的打算。从口诛笔伐“黄金周”到要求恢复“黄金周”，弯转得似乎太快了点，让人吃惊不小，其实也说明我们对于“假日旅游”的发展还存在认识上的误区，有必要展开深入的讨论。因此，本书拟结合“黄金周”旅游现象，谈谈假日旅游发展的相关问题。

第一节 “黄金周旅游”凝聚着太多的爱恨情仇

“假日旅游”在中国受到广泛关注，源于“黄金周”制度的推行，但从“黄金周”产生的第一天起，就在社会上引起了截然不同的看法，参与争议的人士从旅游界到社会各行各业，争议的结果直接影响到国务院假日旅游政策的不断调整，这是导致“五一黄金周”被废止的主要原因。

一、关于“黄金周”旅游的争议

2004~2007年是社会上对“黄金周”非议最集中的时期，不仅旅游业界和旅游学术界发表了一批带有反思性质的研究文章，一些工矿企业、私营业主、行政管理和商贸、餐饮人员等，也都从不同角度表达了对“黄金周”旅游的批评，归纳起来，主要集中在下列几个方面：

(一)“黄金周”是全民旅游运动，导致景区容量剧增，人满为患，景区生态环境被严重破坏。

如贺晓娟认为：“景区超载使得自然生态环境、旅游资源、

视觉空间环境、观景审美情绪受到人为破坏,降低了每一个游客的旅游享受,使游客不能达到追求个人效用最大化的目的。”^①刘辛田批评“黄金周”是“人为加剧旅游淡旺季问题,供需矛盾更加尖锐。黄金周内景区景点车水马龙,人满为患……在旅游高峰过后,大量基础设施将被闲置,相当一批旅游从业人员会面临失业的危险。而且旅游预测无论多么准确,预定机、船、车票等准备工作无论多么早,都不可能解决黄金周骤然而至人流的吃、住、行、游、购、娱的问题”。他把假日旅游所产生的问题,归结于“多是由于人为加剧旅游的淡旺季,造成旅游消费在时间上大集中所致”^②。

(二)“黄金周”期间旅游基础设施超负荷运行,直接导致旅游接待质量下降,旅游交通不堪重负,旅游投诉和旅游事故大大增加。

胡强认为:“由于黄金周里的游客数量猛增,导致航空、铁路、公路、船舶运输全面紧张,知名旅游景区景点人满为患;饮食、住宿设施同样不堪重负,旅游消费环境也是差强人意”,甚至“黑导、黑车以及不规范服务的事件屡有发生”。^③胡敬民也批评“黄金周期间各地景区游人如织,一些著名景区更是人满为患……穿行在嘈杂的人流中,心情无比烦躁,唯一想到的就是一个逃字。难怪不少游客黄金周归来牢骚满腹、怨悔不迭”^④。

①贺晓娟,黄金周旅游的负面效应及其对策研究[J],吕梁高等专科学校学报,2006年(4)。

②刘辛田,旅游黄金周存在的问题及对策[J],生态旅游,2004年(4)。

③胡强,浅议“黄金周”旅游[J],黑龙江科技信息,2008年(36)。

④胡敬民,旅游黄金周的问题与对策[J],贵州民族学院学报,2004年(5)。

(三) “黄金周”导致旅游价格暴涨。

林长榕认为：“部分旅游经营者难以走出假日经济等于涨价经济的误区，使预期旅游者望涨价而生畏。”他统计，国庆期间国内旅游热线价格普遍上涨3成，一些地方涨幅更是达到60%~100%。在上海，北京5日游价格平时报价1600元左右，国庆期间报价达到2600元左右；海南5日游平时报价1700元左右，国庆期间达到3500元左右；桂林4日游平时在2000元左右，国庆期间达到3900元；千岛湖游平时只有400多元，国庆期间达到700多元。这其中除了机票价格居高不下外，地接价（酒店、用车、用餐、导游综合费用总和）也普遍看涨。其中北京升幅为25%，海南升幅为40%。他说：“涨价涨不出黄金周”，“游客才是市场的上帝，涨不涨价由你，上不上你的门由我”。^①

(四) “黄金周”暴露出社会休假制度的不公平性。

一些私营企业员工认为，行政机关、事业单位和国有大企业员工可以正常休假，而广大的农民工和许多私营企业的员工根本无法享受“黄金周”休假的权利，员工与业主之间因为休假制度常常产生矛盾；笔者在调研工矿企业时，也有个别业主对“黄金周”有抵触情绪，认为“黄金周”对“正常工作”包括物流运输带来较大冲击。

(五) 以“黄金周”为主的假日制度缺乏传统文化特色。

我国是一个有着几千年历史的文明古国，长期的历史积淀已经形成了一批历代相传、富有中华民族文化特色的传统节日，但目前我国的法定节假日中只有春节一个传统节日，法定节假日安排缺乏中国特色，因此不断有专家建议对假日制度进行调整，增

^①林长榕，旅游黄金周的冷思考[J]，特区经济，2001年（1）。

加清明、中秋、端午等传统节日的休假。

二、关于小长假制度的争议

在“黄金周”面临广泛的批评之后，国务院加强了对假日旅游的研究，于2007年正式批准假日调整方案，决定从2008年起，取消“五一黄金周”，增加清明、端午和中秋小长假。目前小长假实行仅两年时间，社会上对“五一黄金周”的怀念之情卷土重来，一时间要求恢复“五一黄金周”的呼声高涨起来。广东、重庆、湖南、杭州、江苏等省市均表示有恢复“五一黄金周”的意向，虽然最后被国务院叫停，但“黄金周”旅游的存废问题再一次引起广泛关注。

笔者追踪了部分网友对此问题的看法。人民网曾就“你是否赞成恢复‘五一’长假”进行调查，共有500多万名网友参与了网上投票，其中赞成恢复“五一”长假的占92.2%^①；新浪网曾发表博文《恢复五一黄金周难在哪里？》，被许多网站转载并置顶，笔者统计该文在新浪网上的跟帖有238个，其中反对恢复“五一黄金周”的帖子仅16个，比例不到7%，与人民网的调查结果相似，大多数人持“强烈要求恢复五一黄金周”的态度^②。

笔者归纳起来，大家对小长假取代“五一黄金周”的不满，主要集中在如下方面：

（一）放假周期不合理。

取消“五一黄金周”后，全年仅国庆和春节两个黄金周，集

^①新浪网新闻 (<http://news.sina.com.cn/c/2009-03-05/054615258640s.shtml>)
1 [N/OL]。

^②石述思 http://blog.sina.com.cn/s/blog_4fcb878a0100c5k6.html#comment4 [N/OL]。

中在年尾和年初的四五个月内，从春节到国庆长达7个月没有一个长假，许多人感觉其间隔太长，不尽合理。

(二)“黄金周”不等于“旅游周”，长假更利于家庭和个人安排。

正如中国社科院旅游研究中心特约研究员刘思敏所说，“现在‘旅游周’的特征在淡化，休息周、休闲周、探亲周、学习周、亲情周的特征越来越明显”^①。三天小长假显然不如长假便于安排。网友们说：“长假有利于充电学习，集中一段时间看书有利于与时俱进”；“恢复‘五一’七天长假是好事！并不是说都要出去玩什么的，长假期在家里休息休息，工作太累了出去走走也好，到附近转转也好，主要是休息，并让人有一个放缓的心态来度假期”；“一家人即使不出游，也可以买点儿好吃的，在家做顿大餐，吃饱了再逛逛商场，去拉动消费，要不然平时都上班，回家累得随便吃点儿凑合了，挣了钱，也没时间花。”

(三)小长假不便于长线旅游。

自实行周五工作制后，尤其自驾车兴起后，城市周边短程旅游已是家常便饭，一说到旅游，大家更期待的是长线游和出境游。中国是个大国，即使是国内旅游，三天小长假可能只够路途上的时间——除非全家往返都乘坐飞机，但我国大多数家庭还达不到这样的消费水平，因此对于想长线旅游的家庭来讲，小长假形同鸡肋，最终势必造成“国庆黄金周”长线游的拥堵。人们怀念“五一”长假，是完全可以理解的。

^①和讯网新闻 (<http://travel.people.com.cn/GB/8895270.html>) [N/OL].

(四) 小长假并不能解决景区拥堵问题。

全国政协委员、清华大学人文学院研究所副所长、清华大学假日制度改革课题组负责人蔡继明是力主废除“黄金周”的专家，他在和讯网直播访谈中表示：“如果全国的人口都在同一时间出行，就会造成交通堵塞和人满为患。解决这个矛盾，各国找不出其他的办法，唯一的办法就是要减少或取消统一放假的时间，同时推出带薪休假”；“我从来不反对大家休长假，问题是大家一块儿出行谁受得了？”^①那么小长假能解决交通堵塞和景区人满为患的问题吗？答案是否定的，小长假只会抑制长线旅游，引导大家在城市周边旅游，结果是把长线拥堵变成短线拥堵，把外地客变成本地客，拥堵的现象仍没有改变。

(五) 带薪休假仍然取代不了黄金周。

在西方，带薪休假是公民应该享有的生活权利，1948年12月联合国大会通过的《世界人权宣言》第24条就提出：“人人享受休息和闲暇的权利，包括工作时间有合理限制和定期带薪休假的权利。”1985年世界旅游组织通过的《旅游权利法案》第3条也建议：各国应该采取一切措施，特别是通过更好地分配工作和娱乐时间，建立和改善年度带薪休假制度，调开休假期日。

我国新颁布的《劳动法》也明确规定职工享有带薪休假的权利。2007年改革黄金周制度后，国务院再次强调实行带薪休假制度，凡累计工作满1年的职工，全年有5天带薪假期；满10年不满20年的，休假10天；满20年的，可休假15天。休假不包括法定节假日。如果单位因工作需要不能安排职工年休假，应该支

^①和讯网新闻（<http://travel.people.com.cn/GB/41636/41642/8895063.html>）[N/OL]。