



21世纪高等学校旅游管理本科专业教材



旅游安全概论

GENERALITY OF TOURISM SAFETY AND SECURITY

郑向敏◎主编

中国旅游出版社



21世纪高等学校旅游管理本科专业教材



旅游安全概论

GENERALITY OF TOURISM SAFETY AND SECURITY

郑向敏◎主编

中国旅游出版社

目 录

前 言	(I)
第一章 旅游安全研究体系	(1)
第一节 旅游安全体系	(1)
第二节 旅游安全学的学科体系	(4)
第三节 旅游安全研究与旅游业发展	(15)
思考题	(36)
第二章 旅游安全现象	(37)
第一节 旅游安全的本质与特征	(37)
第二节 旅游安全的发生规律	(41)
第三节 旅游安全的表现形态	(44)
第四节 旅游业危机	(50)
思考题	(59)
第三章 旅游安全研究的基础理论	(60)
第一节 马克思主义哲学	(60)
第二节 马斯洛需求层次理论	(61)
第三节 系统论、信息论、控制论	(64)
第四节 管理科学理论	(66)

第五节 社会学理论	(70)
第六节 安全理论与危机管理理论	(73)
思考题	(75)
第四章 旅游安全认知	(76)
第一节 旅游者安全认知	(76)
第二节 旅游从业人员安全认知	(86)
第三节 社区旅游安全认知	(95)
思考题	(103)
第五章 旅游安全管理	(104)
第一节 饮食安全管理	(105)
第二节 住宿安全管理	(114)
第三节 旅行安全管理	(145)
第四节 游览安全管理	(160)
第五节 旅游购物安全管理	(179)
第六节 旅游娱乐安全管理	(183)
思考题	(191)
第六章 旅游安全保障	(192)
第一节 旅游安全政策法规系统	(193)
第二节 旅游安全预警系统	(205)
第三节 旅游安全控制系统	(212)
第四节 旅游安全救援系统	(225)
第五节 旅游保险	(238)
思考题	(253)

第七章 目的地旅游安全研究	(254)
第一节 目的地旅游安全研究概述	(254)
第二节 都市旅游安全研究	(255)
第三节 滨海旅游安全研究	(265)
第四节 岛屿旅游安全研究	(271)
第五节 湖泊旅游安全研究	(281)
第六节 少数民族地区旅游安全研究	(285)
思考题	(296)
主要参考文献	(297)

第一章

旅游安全研究体系

【本章导读】安全是继生理需求之后人类的第二基本需求，旅游安全已成为影响旅游决策和旅游发展的重要因素之一。本章从旅游安全的基本概念出发，阐述旅游安全的概念体系、研究体系和旅游安全学学科体系等概念性问题，并对旅游安全与旅游业发展、旅游安全研究状况进行述评。

【关键词】旅游安全；旅游安全学；旅游安全体系；旅游安全研究；内容与方法

第一节 旅游安全体系

一、旅游安全的概念体系

（一）旅游安全的基本概念

1. 旅游安全

广义的旅游安全指旅游现象中的一切安全现象的总称，既包括旅游活动中各相关主体的安全现象，也包括人类活动中与旅游现象相关的安全事态和社会现象中与旅游活动相关的安全现象。例如“恐怖主义”是一种社会政治现象，但它与旅游活动的开展有关，因此“恐怖主义”也属于旅游安全的广义范畴。

狭义的旅游安全指旅游活动中各相关主体的一切安全现象的总称。它既包括旅游活动各环节中的安全现象，也包括旅游活动中涉及人、设备、环境等相关主体的安全现象；既包括旅游活动中安全观念、意识培育、思想建设与安全理论等“上层建筑”，也包括旅游活动中安全的防控、保障与管理等“物质基础”。

2. 旅游安全问题

旅游安全问题是旅游活动中各种安全现象的具体表现，既包括旅游活动中各

相关主体的安全思想、意识问题，也包括发生在旅游活动各环节或旅游活动中各相关主体间的具体安全事件或安全事故。

3. 旅游安全管理

指为了达到安全的目的，有意识、有计划地对旅游活动中各种安全现象进行各种安全教育、防范与控制活动的总称。这些活动既包括安全的宣传与教育，安全管理方针、政策、法规、条例的制定与实施，也包括安全防控、管理措施的制定与安全保障体系的构建与运作。

（二）旅游安全的内涵

旅游安全内涵较为复杂，可以从旅游活动的环节、旅游学角度、安全本义加以理解，也可以从旅游安全学的学科角度加以理解。

从安全本义理解，安全即平安、无危险、不受威胁、不出事故。因此，从安全的类型角度，安全可相应地分为人身安全、财产安全、名誉安全、隐私安全等。

从旅游业运行的环节和旅游活动特点看，旅游安全贯穿于旅游活动的六大环节，可相应地分为饮食安全、住宿安全、交通安全、游览安全、购物安全、娱乐安全六大类。

从旅游学研究对象看，旅游安全可分为旅游主体安全、旅游媒体安全和旅游客体安全。旅游主体安全即旅游者安全；旅游媒体安全集中表现为交通安全和旅游从业者安全；旅游客体安全即旅游资源的安全，涉及资源的保护、环境容量与可持续发展等方面问题。

从旅游安全学的学科角度理解，旅游安全包含了旅游安全的现象（本质、特征与发生规律）、旅游安全的基础理论和旅游安全认知，也包括旅游安全管理与旅游安全保障等方面内容。

二、旅游安全研究体系

（一）旅游安全宏观研究系统

从方法论与系统论角度看，旅游安全学研究的对象是一个复杂的旅游安全系统。人类安全活动所追求的目的是保护系统中的人、技术及环境；而从实现安全的手段上看，除了技术的措施外，还需要人的合作、环境的协同（罗云，1993）。因此，我们把复杂的旅游安全系统看成是由人（Men）、技术（Technology）、环境（Environment）构成的宏观系统（图1-1）。

宏观的旅游安全研究系统，即MET系统，综合旅游活动中人的因素、旅游地环境以及旅游活动中所涉及的技术因素，把系统的五要素——旅游者、居民、旅游从业人

员、旅游地、设施设备宏观地统一在一起，形成一个有机的整体。MET 系统包括旅游安全系统的七个基本子系统，同时概括出了旅游安全学研究的七个基本研究领域。

M（人子系统）：包括旅游者、旅游管理者（从业者）、旅游地居民三部分，从人本角度涵盖了旅游安全认知、旅游安全行为、旅游安全教育等基本内容。

E（旅游环境子系统）：包括旅游地卫生安全环境、社会治安环境、社会经济环境等。

T（技术子系统）：包括旅游交通安全、游乐设施安全、旅游服务设施设备安全等与技术直接相关的安全子系统。

MT（人技子系统）：包括人机关系、人机设计以及从人与技术关系角度出发的符合人体工程学的旅游服务、游乐设施设备的安全的、规范的技术操作。

ME（人境子系统）：研究旅游者、旅游地居民、旅游从业者活动对旅游地环境的影响以及它们之间的互动关系问题。

MET（人技境子系统）：包括综合性较强的旅游安全系统工程、旅游安全管理工程、旅游安全评价指标体系、旅游安全立法等宏观性内容，也包括实践性极强的、在人技境子系统内运行的食、住、行、游、购、娱活动中所发生的安全问题及其管理等微观性内容。

TE（技境子系统）：研究旅游安全控制与管理中的科学技术应用、旅游安全的科技支撑，环境对旅游安全的影响、安全环境的差异，以及环境与科学技术之间的互动关系。

由于本书仅从旅游者角度和管理角度探讨旅游者的人身、财产、名誉安全和旅游安全管理等“狭义”的旅游安全，而旅游安全技术子系统主要从技术角度研究微观的旅游设施设备安全，旅游环境子系统研究的诸问题在很大程度上也可归结为人的问题及其管理，故本书不对技术和环境子系统展开论述，而把研究重点放在旅游活动中的人子系统和人技境子系统。

（二）旅游安全微观研究系统

1. M（人）子系统的微观系统

根据上述 MET 宏观旅游安全系统的思路，由 M（人）子系统角度出发的旅游安全微观系统，即 TRE 系统，如图 1-2 所示。

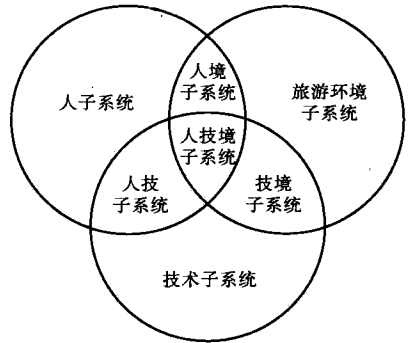


图 1-1 旅游安全宏观研究系统

TRE 系统同样包括七个子系统，即旅游者子系统 (T)，旅游地居民子系统 (R)，旅游从业人员 (包括管理人员) 子系统 (E)，旅游者与居民子系统 (TR)，旅游者与从业人员子系统 (TE)，居民与从业人员子系统 (ER)，旅游者、居民与从业人员子系统 (TRE)。七个子系统同时也构成了 M (人) 子系统的微观旅游安全研究的七个研究内容。

2. MET 子系统的旅游安全微观研究系统

MET 宏观旅游安全系统中的人技境子系统的安全问题涉及旅游现象中各要素活动中的安全及其管理。因此，旅游安全管理的微观系统即 MET 子系统的旅游安全微观系统可以用图 1-3 来表示。

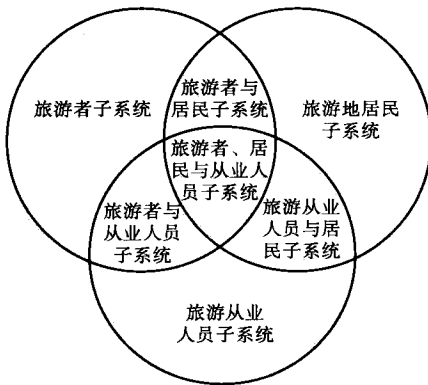


图 1-2 M (人) 子系统的微观研究系统

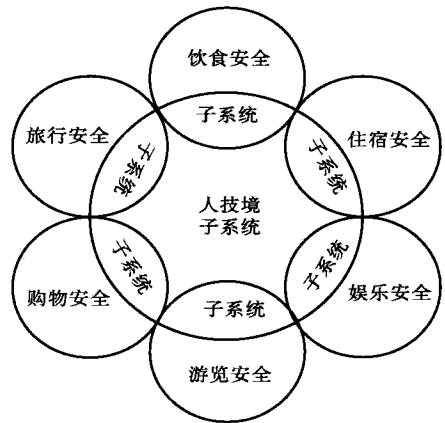


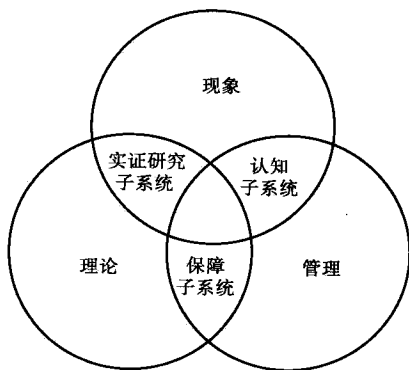
图 1-3 旅游安全管理的微观研究系统

由图 1-3 可见，旅游安全管理微观系统包括了六个子系统：饮食安全子系统、住宿安全子系统、娱乐安全子系统、游览安全子系统、购物安全子系统和旅行安全子系统。这六个子系统构成了旅游安全管理研究体系的六个方面内容。

第二节 旅游安全学的学科体系

然包括了旅游安全现象研究、旅游安全理论研究与旅游安全管理研究三大系统。根据旅游安全宏观系统的思路，我们可以把旅游安全学研究体系看成是由旅游安全的现象（Phenomenon）、理论（Rationale）和管理（Management）组成的研究系统（图1-4）。

旅游安全学研究系统（PRM系统）把旅游安全学理论层面的研究内容与实践层面的研究内容有机地联系起来，并通过环状结构把旅游安全学的现象研究、理论研究和管理工作研究联结成一个学科研究系统——PRM系统。



PRM系统由六个子系统构成，即旅游安全学研究系统包括了P子系统（现象研究子系统）、R子系统（理论研究子系统）、PR子系统（认知子系统）、M子系统（管理研究子系统）、RM子系统（保障子系统）、PM子系统（实证研究子系统）六个子系统。

二、旅游安全学研究的内容体系

由旅游安全学研究系统图（PRM系统图）可见，PRM系统涉及的六个子系统构成了旅游安全学研究的内容体系与研究框架。因此，从系统角度和社会学观点及学科构建理论出发，旅游安全学研究的内容体系包括：

（一）现象研究体系（P子系统）

主要研究旅游安全的现象、本质特征、发生规律与表现形态。它包括宏观的研究与微观的研究两个层面。这将在本书第二章中体现。

（二）理论研究体系（R子系统）

主要研究旅游安全研究所需的基础理论与原理，包括旅游安全学研究的思想理论基础、心理行为学理论基础、组织理论基础、管理科学理论基础和社会学理论基础等基础理论；并通过这些基础理论研究来建立旅游安全管理的方式与方法。这将在本书第三章中体现。

（三）认知体系（PR子系统）

主要研究旅游者、旅游从业人员（管理者）、旅游地社区居民等旅游活动中

的人对旅游安全现象的认知、教育与管理。这将在本书第四章中体现。

（四）管理研究体系（M子系统）

主要研究旅游活动中各要素活动的安全管理。既包括宏观旅游安全系统的人技境子系统（MET）中人、技术、环境的宏观安全管理，也包括在人技境子系统（MET）中运行的食、住、行、游、购、娱活动中的微观安全管理。这将在本书第五章中体现。

（五）保障体系（RM子系统）

主要研究针对旅游安全现象和规律的保障旅游活动安全的各种控制、管理手段与方法。包括旅游安全法规体系、旅游安全预警系统、控制系统、施救系统和旅游保险体系等宏观、微观层面的内容。这将在本书第六章中体现。

（六）实证研究体系（PM子系统）

主要研究在某个旅游安全个案上的安全现象、规律表现及旅游安全理论、旅游安全管理手段、方法在此个案上的应用与实施。本书以福建省的旅游安全研究为个案，并将在第七章中体现。

三、旅游安全学研究的结构体系

旅游安全贯穿于旅游活动的食、住、行、游、购、娱各环节，涉及与旅游活动各环节相关的各种社会关系与社会问题。因此，围绕旅游活动各个环节的安全问题及其相关的理论与实践问题都是旅游安全学研究的内容。从旅游安全内涵、本质、特征与旅游安全内在理论逻辑、实践运作的角度，可以把旅游安全学研究划分为学科理论研究和行业实践两个层面结构（图1-5）。

（一）学科理论层面

从学科理论研究角度出发，旅游安全学作为一个崭新的研究领域，其研究内容应包括如下几个方面。

1. 基础概念与理论体系

这是旅游安全学研究首要解决的问题和内容，是旅游安全成为独立研究领域的标志之一。没有基础概念的安全研究只能是一种附属。基础概念体系的确立为旅游安全学研究定下“基调”和研究方向，解决了旅游安全学研究的基本问题。包括：

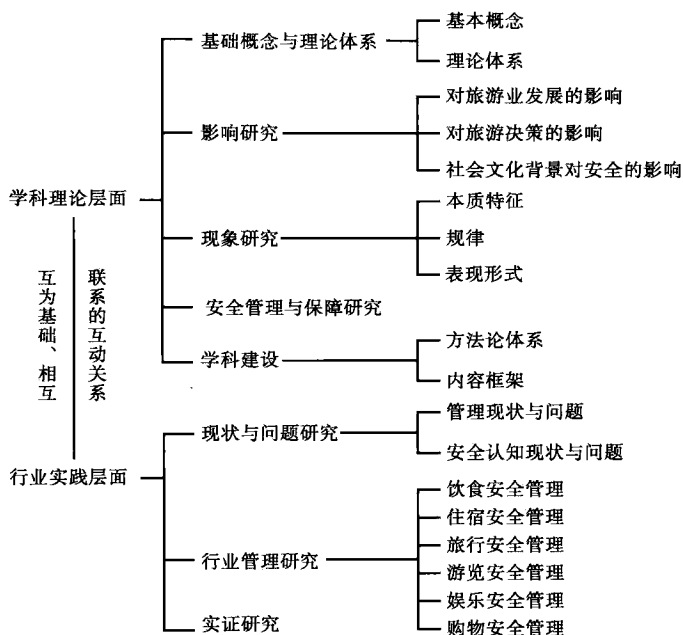


图 1-5 旅游安全学研究的两个层面

(1) 基本概念。回答诸如什么是旅游安全的基本问题。

(2) 核心概念。是与学科主体内容相关、体现研究核心的概念群，例如社会学的核心概念是“社区”，经济学的核心概念是“资源配置”，市场学的核心概念是“交换”，地理学的核心概念是“区域差异”，旅游学的核心概念是“经历”，即“旅游者通过对旅游目的地的事物或事件的直接观察或参与而形成的感受或体验（邹统钎，1999）。”

旅游安全学的核心应是研究旅游活动中相关主体的安全经历。这样，就形成了反映这种特殊安全经历的两个核心概念，即反映这种安全的经历表现形态、规律性、特点和从这种安全经历的规律性、特点出发的安全管理理论与方法。核心概念的遴选为理论研究奠定了基础。

理论体系研究的核心是为旅游安全学的研究建立理论基础和提供理论的支持依据。旅游安全学的理论体系包括了以马克思主义哲学为主的思想理论基础，以马斯洛需求理论为主的心理行为理论基础，以系统论、信息论、控制论为主的组织理论基础，以运筹学、系统分析、决策科学为主的管理科学理论基础和以发展

演进学说、韦伯主义学说、功能主义、现象学为主的社会学理论基础。

2. 影响研究

影响研究一直是旅游学研究的核心内容之一，旅游安全也是由于其影响而引起最初的关注的。由于安全问题的破坏性、危害性及其所带来创伤的巨大性，旅游安全研究往往从负面影响方面探讨安全与旅游的关系，忽略了旅游安全的警示功能及促进安全管理的积极作用。旅游安全学的影响研究包括三方面内容：

(1) 对旅游决策的影响。根据马斯洛需要层次理论，安全是继生理需求之后人类的第二大需求，安全也就成为人们选择出游的主要因素之一。旅游者在出游时，希望受到不同程度的保护、摆脱恐惧、免受战乱（动乱）及犯罪之害等，并在旅游决策中避免到不安全的旅游地；而老年游客则尽量寻找有可靠医疗设备的旅游地（罗贝尔·朗卡尔，1997）。但是，部分喜欢刺激的探险型旅游者却“明知山有虎，偏向虎山行”。20世纪90年代海湾战争、前南斯拉夫战争、波黑战争期间，仍然有旅游者“上前线”体验。1993年仅复活节期间克罗地亚就接待了2万多名外国旅游者，赚取6亿美元外汇（支林飞，1993）。显然，旅游安全问题对不同旅游偏好的旅游者的影响存在明显的差异。因此，分析旅游安全影响因子，研究旅游者对旅游地、旅游活动环节的旅游安全认知以及旅游安全问题对旅游者旅游决策的影响就成为本领域的研究内容之一。

(2) 对旅游业的影响。毫无疑问，旅游安全问题不仅给旅游者带来伤害，还给旅游地、旅游企业带来损失，严重破坏旅游地（旅游企业）的形象，从而给旅游业造成致命的打击。1994年3月浙江“千岛湖事件”曾经严重损害了我国的旅游形象，300多个预订到杭州或千岛湖的旅游团队因“千岛湖事件”而取消、减员或改道，一度造成浙江旅游业的衰退。对旅游安全给旅游业造成的影响进行分析与研究，能够正确、客观地认识和评价旅游安全并起到警示作用，在一定程度上督促旅游管理部门、旅游企业加强安全管理和安全防护措施，提高旅游地（企业）旅游活动的安全程度。

(3) 社会文化背景与旅游安全的相互影响。一方面，旅游者社会文化背景与旅游安全关系密切。社会文化背景的差异导致旅游者旅游行为、安全认知的差异并进而影响安全经历，而这种安全经历在旅游者回归并汇入主流生活之后，又必然在某种程度上影响到其生活方式、工作态度及未来的旅游行为，并可能进一步对客源地的旅游行为和安全认知产生部分影响（张进福、肖洪根，2000）。另一方面，旅游地社会文化发展水平对旅游安全有重要影响作用。发展水平较高的旅游地，社区居民主动接受或参与旅游业，旅游发展获得社区居民支持，安全问题相对较少，而文化内涵丰富、社会发展滞后的旅游地，容易因文化差异及居民

的被动与反对而造成“主客冲突”，从而带来安全问题。这种安全问题也对旅游地的供给、形象产生影响。对旅游者、旅游地社会文化背景与旅游安全之间相互影响的研究，有助于从社会学、文化学角度探索旅游安全发生的机理及其规律。

3. 现象研究

现象研究是任何一个学科的起源研究。任何学科的现象研究一般都包括研究对象的本质、特征、规律性变化及其表现形态四个方面。旅游安全学科也不例外。旅游安全学的研究对象是旅游安全问题，因此，旅游安全学的现象研究包括了旅游安全本质、旅游安全特征、旅游安全发生规律和旅游安全表现形态四个方面。

(1) 旅游安全本质。旅游安全本质有其客观存在的两面性。一方面，旅游安全本质是以旅游本质为基础并建立在旅游本质之上的，旅游安全是旅游本质及其特征的逻辑必然，没有旅游活动，就不会有旅游安全问题。旅游安全问题依附和伴随在旅游活动之中。另一方面，旅游安全的本质又决定了旅游本质，旅游安全的存在与否决定了旅游的审美、愉悦本质能否得以体现。

(2) 旅游安全特征。旅游安全的特征是旅游安全本质的一种反映形式。旅游安全特征包括集中性、广泛性、巨大性、隐蔽性、复杂性、特殊性和突发性等，对其特征的研究有助于进一步了解旅游安全的本质。

(3) 旅游安全发生的规律性。旅游安全发生的规律性是旅游安全现象研究的一个重要方面。规律性的研究包括空间规律性、时间规律性、活动规律性和阶段规律性等方面。旅游安全发生的规律性研究有助于揭示和了解旅游安全现象。

(4) 旅游安全的表现形态。反映旅游安全问题发生的类型，在旅游活动的各环节交替或同时出现，是旅游安全的外在表现。包括：

1) 犯罪。由于给旅游者带来创伤的严重性和影响的社会性，犯罪成为最为引人注目的旅游安全表现形态之一，在旅游业中大量存在，具有特定的规律和特点，可分为侵犯公私财产类犯罪，危害人身安全犯罪，性犯罪及与毒品、赌博、淫秽有关的犯罪三大类。

2) 交通事故。往往具有毁灭性，分为道路交通事故、航空事故、水难事故^①、景区交通事故（缆车等）四大类。

3) 火灾与爆炸。往往造成严重的后续反应如基础设施破坏、财产损失等，甚至造成整个旅游经济系统的紊乱。

4) 疾病（或中毒）。由于异地性、旅途劳累和食品卫生等问题而诱发。

^① 这里是对发生在水体中的旅游交通安全事故（包括水体中的游览安全）的总称，以有别于常规的、非旅游交通的水体交通安全事故。

5) 其他意外安全事故。

4. 安全管理与保障研究

旅游安全学的研究目的是保障旅游活动中各相关主体的安全。旅游安全管理与保障研究就是分析和探讨旅游安全的防控措施、管理方法和保障体系,以达到对旅游安全的防控与管理,达到旅游安全学的研究目的。旅游安全管理与保障研究包括宏观和微观两个研究层面。宏观的研究有助于管理、保障体系的建立与实施,微观的研究有利于对行业安全管理的指导。

5. 学科构建

包括旅游安全学研究的发展历史分析、学科方法论体系研究和学科研究内容体系研究三个方面。研究的发展历史分析是学科构建必然性和必要性的依据,学科方法论体系研究和学科研究内容体系研究则是一门学科研究所必需的两大基础性工作。

(二) 行业实践层面

从行业实践层面出发,旅游安全学研究立足于旅游业经营管理实践,分析旅游业运行中出现的安全问题,研究解决的对策以促进旅游业更好地发展。此层面的研究包括以下几个方面:

1. 现状与问题研究

从宏观与微观两个角度分析和研究旅游安全现状与问题。宏观方面的研究包括:

(1) 管理现状与问题。主要分析行业管理实践中安全问题产生的客观根源。

(2) 安全认知现状与问题。主要分析和研究旅游者、旅游从业人员及社区居民的安全认知问题。安全认知是对旅游安全的主观认识,与旅游安全关系极大,往往是造成安全问题的主观根源。

微观方面的研究主要着眼于旅游活动中食、住、行、游、购、娱六个环节中的安全现状与问题。旅游活动六环节中的安全现状与问题与旅游者和旅游经营管理者息息相关,对旅游业的发展产生直接影响。现状与问题分析形成了研究的基础性材料并为后续研究提供依据。

2. 行业管理研究

从微观角度分析和研究旅游各行业在旅游活动各环节中的安全问题及其防控与管理。研究的内容涉及旅游各行业中的饮食、住宿、旅行、游览、购物、娱乐等活动环节的安全管理和保障措施。

3. 实证研究

以典型的旅游安全问题或典型的旅游地为个案，采用旅游安全学的理论与方法，研究典型个案的旅游安全现象，并验证安全防控措施、管理方法与保障体系的应用程度和在实践运作层面的适用性。

四、旅游安全学研究的方法体系

由于旅游安全学是一门应用型的、交叉性的边缘学科，它与多学科相互交融、相互联系。因此，旅游安全学的研究方法体系具有多样性和包容性。

旅游安全学研究的方法体系包括：

（一）社会调查方法

社会调查方法是社会学常用的研究方法，主要包括：

1. 实地踏勘法

（1）样本选取。旅游安全实地踏勘地的样本选取应以国家级、省级风景区、度假区、自然保护区为主，在地域空间上选取的样本应能涵盖安全研究的范围。

（2）踏勘记录。实地踏勘中，应设计“旅游景区安全考察表”，主要从安全管理、安全制度、安全设施设备等方面考察样本区安全管理现状，作为实地踏勘的评价和记录依据。

（3）数据处理。对所搜集到的旅游安全数据先进行因子评价，根据各因子的重要程度利用 Microsoft Excel 软件进行统计整理。

2. 访谈法

（1）样本选取。以国家级、省级风景区，度假区，自然保护区所在地相关部门如旅游局、街道办事处、公安局（派出所）、医院等部门为访谈对象。

（2）访谈内容。设计“旅游安全访谈提纲”，从安全管理机构、安全案例、安全规章、安全隐患、安全态度以及社区参与等多角度对旅游地宏观安全管理、内部安全操作以及安全态度、文化冲突等进行开放式访谈。

3. 问卷调查法

（1）问卷设计。包括游客调查和旅游部门（企业）调查两种问卷。

1) 游客调查问卷。包括旅游者社会人口学特征、旅游者类型、旅游偏好、安全认知、安全经历、对某某旅游地或某个旅游安全问题的安全评价等基本内容。

2) 旅游部门（企业）调查问卷。主要从管理角度出发，包括旅游部门类型、安全管理部门、安全培训、安全规章制度、安全管理程序、安全设施设备、

安全防范与控制等内容。

(2) 调查范围。

1) 游客调查。游客调查的范围应涵盖调查样本区域的各主要旅游地的游客或与调查样本问题相关的游客。

2) 旅游部门调查。旅游部门调查的范围在地域上应覆盖研究区域的各主要旅游地,在旅游部门(企业)范围上应覆盖所有类型的旅游部门,此外还应包括旅游地街道办事处、公安局(派出所)、医院、交通、消防等与旅游业有一定关系的、具有较强代表性的部门或企业。

(3) 调查形式。

1) 游客调查。可采取户外现场填写问卷、室内现场填写问题、家庭访问、邮寄四种问卷调查形式。第一种形式主要在旅游景区、度假区的户外,利用旅游者在旅游的间歇中进行调查。这种形式是游客调查的最佳方式。虽然调查的工作量和难度较大,但其调查的可信度和有效性也较高。第二种形式是在旅游饭店内由住店客人填写问卷,这种调查方式简单、易行且回收率较高。第三种形式是由调查人员直接或通过亲友等人际网络对被试者进行调查,由被试者在家里(或其选择的合适地方)填写完后通过调查员回收。第四种形式通过邮寄方法进行调查。

2) 旅游部门调查。主要采取访谈与邮寄。

(4) 抽样方式。

1) 游客调查。采取随机抽样方式进行调查。

2) 旅游部门调查。进行不重复抽样,按旅游部门(企业)名录选择代表性样本。

(5) 误差控制。不论采取何种抽样方法和统计技术,市场调查都必然存在误差。调查误差可以通过前期的范围确定、问卷草拟、形式采用等方面加以控制;并通过后期有效问卷的逻辑性判断、遴选、统计方法、统计指标等加以控制。

(6) 信息处理。根据计算机处理需要,首先对回收的问卷进行编码,然后将基本数据输入计算机。可以采用 Microsoft Excel 电子表格统计软件并结合目前国际上较为流行的统计分析软件 SPSS 进行统计。

对问卷采用分级评分法,例如在旅游安全经历对游客影响的调查项中,被试者选择“极大的影响”给3分,选择“较大的影响”给2分,选择“没有多大影响”给1分。得分越高,说明旅游安全经历的影响越大。以此类推。

在进行数据分析过程中,可以采用线性组合法($Y = a_0 + a_1x_1 + a_2x_2 + \dots +$