

西北大学经济管理学院博士文库

XIBEI DAXUE JINGJI GUANLI XUEYUAN BOSHI WENKU

Study of tourists' decision-making behaviors

旅游者决策行为研究

本书是国内第一本系统探讨旅游者决策行为的专著。视野独特、内容充实、研究深入、可读性强，有关旅游者决策行为的研究既具有理论开拓意义，又具有实践指导意义。

郭亚军◎著



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

西北大学经济管理学院博士文库

Study of tourists' decision-making behaviors

旅游者决策行为研究

本书是国内第一本系统探讨旅游者决策行为的专著。视野独特、内容充实、研究深入、可读性强，有关旅游者决策行为的研究既具有理论开拓意义，又具有实践指导意义。

郭亚军◎著



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游者决策行为研究/郭亚军著.

北京: 中国经济出版社, 2012.6

ISBN 978-7-5136-0474-1

I. ①旅… II. ①郭… III. ①旅游经济—决策行为—研究 IV. ①F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 248924 号

责任编辑 贺 静
责任审读 霍宏涛
责任印制 石星岳
封面设计 巢新强

出版发行 中国经济出版社
印刷者 北京市昌平区新兴胶印厂
经销者 各地新华书店
开 本 710mm × 1000mm 1/16
印 张 13
字 数 180 千字
版 次 2012 年 6 月第 1 版
印 次 2012 年 6 月第 1 次
书 号 ISBN 978-7-5136-0474-1/F·8714
定 价 32.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街3号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010-68319116)

版权所有 盗版必究(举报电话: 010-68359418 010-68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010-68344225 88386794

作者简介

郭亚军，男，1972年生，经济学博士。祖籍湖北郧西，生长于关中平原腹地、中国第一画乡山水之间。1998年起任教于西北大学经济管理学院旅游管理系。主要研究方向为景区管理、人力资源管理。本科、硕士、博士皆求学于百年老校西北大学，因而有视野褊狭之嫌。幸而于2002年获得美国福坦莫大学和北京大学联合发起之国内留学奖学金，拓展了视野，提升了自我。自任职以来，独立出版《旅游景区管理》一部（教育部十一五规划教材）、合著三部；核心期刊发表论文9篇，作为负责人完成项目13项，获得校级以上各类奖励6项。

“西北大学经济管理学院博士文库” 编辑委员会

编委会主任：白永秀 任保平

成	员：	白永秀	王 宝	任保平	杜 勇
		赵守国	樊 涛	惠 宁	杨永平
		何爱平	王满仓	茹少锋	安立仁
		张晓明	陈 实	吴 航	马小勇

总 序 ●●●●●

西北大学的经济学与管理学学科具有悠久的历史,早在1912年就设立商科,1937年成立了经济系;王亚南、沈志远、罗章龙、季陶达等著名学者曾先后在此执教。1977年恢复经济学专业和经济学系,1985年正式成立西北大学经济管理学院。

改革开放以来,学院得到了很大发展。特别是进入21世纪以来,学院的学科建设、人才培养、社会服务、社会声誉都得到了极大的提高,已成为集经济学与管理学教学与科研为一体,综合发展的全国著名学院。学院现设8个系、24个教育和研究中心及所;有教职工150多人,专任教师116人,其中正副教授75人,拥有博士学位或在读博士研究生86人;在校本科生、硕士生、博士生3000多人。

学院有1个国家重点学科——政治经济学,8个省级重点学科,即西方经济学、人口资源环境经济学、经济思想史、经济史、世界经济、国民经济学、企业管理、旅游管理;拥有理论经济学、应用经济学和工商管理三个博士后科研流动站,教育部人文社科重点研究基地——中国西部经济发展研究中心,教育部理论经济学基础人才培养基地,教育部首批教育质量工程项目“理论经济学基础人才培养模式创新实验区”,教育部与财政部特色专业——经济学,理论经济学博士学位授权一级学科,17个博士学位二级授权学科点,33个硕士学位授权点,10个本科专业,有3个省级普通高校特色学科,金融学专业设有三秦岗位学者。

学院多年来为国家培养博士400多名、各类硕士5000多名、本科生10000多名,其中涌现出一批在国内外有一定影响的中青年经济学家、企业家和优秀党政领导干部。《人民日报》、《光明日报》、《新华每日电讯》等多家新闻媒体对学院在人才培养方面的成绩作了报道。在科学研究方面,学

院面向国民经济建设主战场,紧密结合中国经济改革和西部经济发展中出现的新问题和实践需要,进行了深入的理论研究,取得了丰硕的成果。多年来共出版专著 200 余部,发表论文 3000 余篇,完成国家及省部厅级课题 300 多项,获得省部厅局级奖 200 余项。学院正在成为西部经济发展的研究中心、学术交流中心以及地方政府决策咨询中心。

近年来学院师资队伍及其结构发生了巨大变化。通过引进和选留优秀博士生、鼓励青年教师攻读博士学位,目前已获博士学位或博士研究生在读的教师已达 86 人,占专业教师总人数的 70% 以上,一大批青年教师在攻读博士学位的过程中,形成了一批具有学术价值的论文。为了加强对青年教师的培养,带动青年教师的科研,经过院党政联席会议研究,决定以“西北大学经济管理学院博士文库”的名义资助这些青年教师的博士论文出版。2010 年 7 月学院发出通知征集论文,2010 年 9 月对征集到的论文经过了评审,并提出修改意见。最终确定资助 16 本论文出版。

本次出版的 16 个选题,都是我院青年教师在我校以及其他院校攻读博士学位时的论文,内容涉及政治经济学、西方经济学、人口资源环境经济学、世界经济、企业管理、旅游管理等多个学科,体现出了不同学科的研究特点,也体现了我院青年教师在经济学和管理学科前沿问题中的研究成果。同时,“西北大学经济管理学院博士文库”也是我院 211 重点学科三期建设的一个重要成果。值此出版之际,是以为序。

西北大学经济管理学院院长、教授、博士生导师
白永秀

2011 年 2 月于西北大学

| CONTENTS | 目 录

1. 导 论 | 001

1.1 研究的背景和意义 / 001

1.1.1 研究背景 002

1.1.2 研究意义 008

1.2 本书的研究思路和研究路线 / 012

1.2.1 研究思路 012

1.2.2 研究路线图 014

1.2.3 研究内容 015

1.3 本书的研究方法 / 016

1.4 本书的创新之处 / 019

2. 旅游者决策行为研究的历史进程 | 021

2.1 旅游者行为研究的历程和主要议题 / 021

2.1.1 研究历程 021

2.1.2 主要议题 024

2.2 关于旅游者决策行为的研究 / 032

2.2.1 国外研究现状 032

2.2.2 国内研究现状 033

2.3 小 结 / 034

3. 概念界定与理论基础 | 038

3.1 研究对象的界定 / 038

3.2 基本概念的界定 / 039

3.3 理论基础 / 041

3.3.1 行为经济学 044

3.3.2 实验经济学 045

3.4 小 结 / 048

4. 旅游者决策行为的传统模型 | 054

- 4.1 Wahab 模型和 SchmÖll 模型 / 054
- 4.2 Crompton 模型 / 056
- 4.3 Moutinho 模型 / 059
- 4.4 Woodside 模型 / 061
- 4.5 旅游购买决策模型与旅游营销 / 063
- 4.6 评 价 / 065
- 4.7 小 结 / 067

5. 旅游动机变量分析 | 070

- 5.1 旅游动机的界定 / 070
 - 5.1.1 动 机 071
 - 5.1.2 旅游动机 073
- 5.2 旅游动机变量的构成 / 079
- 5.3 旅游动机的行为学解释 / 088
- 5.4 旅游动机与旅游者决策 / 091
- 5.5 基于旅游动机的旅游者分类 / 093
- 5.6 小 结 / 097

6. 目的地影响变量分析 | 098

- 6.1 目的地影响变量的界定 / 098
 - 6.1.1 旅游目的地 098
 - 6.1.2 旅游目的地影响变量定位 099
- 6.2 目的地影响变量的构成 / 101
 - 6.2.1 特征变量 102
 - 6.2.2 干扰变量 104
- 6.3 影响变量的促进—抑制解释 / 105
- 6.4 影响变量的感知形象解释 / 108
 - 6.4.1 本底感知形象 109
 - 6.4.2 决策感知形象 110
 - 6.4.3 实地感知形象 112
- 6.5 小 结 / 121

7. 旅游者决策行为的非理性检验 | 122

- 7.1 旅游者决策行为的“阿莱斯悖论” / 123
- 7.2 旅游者决策行为的代表性偏向 / 125
 - 7.2.1 旅游者决策行为的代表性偏向实验 126
 - 7.2.2 风险厌恶是旅游者决策行为的特征之一 127
- 7.3 旅游者决策行为的易得性偏向 / 131
 - 7.3.1 旅游者决策前信息获取的特点 133
 - 7.3.2 旅游者决策中的易得性偏向的差异分析 139
- 7.4 旅游者决策行为的锚定效应 / 141
- 7.5 小 结 / 144

8. 旅游者决策模型的构建 | 148

- 8.1 旅游者决策模型的建立 / 148
 - 8.1.1 模型的基本假定 148
 - 8.1.2 决策模型 149
- 8.2 决策模型内涵的解释 / 154
 - 8.2.1 计量模型的解释 154
 - 8.2.2 路径分析模型的解释 157
 - 8.2.3 决策评估模型的解释 159
- 8.3 相关参数和变量的解释 / 159
- 8.4 小 结 / 160

9. 实证研究：旅游消费券对旅游者决策行为的影响 | 163

- 9.1 背 景 / 163
- 9.2 消费券综述 / 164
- 9.3 旅游者的决策行为分析 / 165
 - 9.3.1 是否出游的参考点分析 166
 - 9.3.2 最有可能持券出游的人群分析 167
 - 9.3.3 影响持券者出游的因素分析 168
 - 9.3.4 发放旅游消费券和消费折扣的替代性分析 169
- 9.4 结论及建议 / 170

10. 政策含义 | 175

- 10.1 调整中国旅游发展战略 / 175

10.1.1	发展思路的调整	175
10.1.2	发展目标的调整	177
10.1.3	发展途径的调整	178
10.2	完善旅游目的地形象建设 /	179
10.3	建立旅游目的地风险控制系统 /	180
10.4	小 结 /	183
11.	结论及有待进一步研究的问题	184
11.1	主要结论 /	184
11.2	有待进一步研究的问题 /	185
	参考文献	187

图表目录

图 1-1	1994—2009 年中国入境旅游人数变化	003
表 1-1	中国历年入境旅游人数增长百分比统计 (1979—2009)	004
图 1-2	1994—2009 年中国国内旅游人数变化	005
表 1-2	旅游系统分类体系及各类文献数量统计	007
图 1-3	本书研究的路线图	014
图 1-4	旅游研究发展为独立学科的演化图	019
图 2-1	《旅游学刊》有关旅游者行为研究的论文数量变化	023
图 4-1	最早的旅游者购买决策模型	055
图 4-2	SchmÖll 的旅行决策过程模型	056
图 4-3	休闲旅游目的地选择过程模型	057
图 4-4	购买者行为刺激—反应模型	058
图 4-5	度假旅游者的行为模型	059
图 4-6	旅游者对旅游目的地的知觉意识及进行选择的综合模型	061
图 4-7	消费者对旅游服务选择决策的一般系统框架	063
表 5-1	代表性研究者旅游动机研究设计和方法	076
图 5-1	旅游需求的影响要素	078
图 5-2	旅游动机类型	080
表 5-2	代表性研究者旅游动机研究中动机变量与子变量对比	081
表 5-3	具有代表性的研究者提出的旅游动机变量对比分析	087
表 5-4	行为经济学和新古典经济学比较	090
图 5-3	旅游发生的心理模式	092
图 6-1	旅游目的地影响变量和形象认知关系	100
表 6-1	不同景点提供的核心价值	101
表 6-2	目的地影响变量——特征变量	102
表 6-3	目的地影响变量——干扰变量	105
表 6-4	采用“促进—抑制因子”衡量的因子变差系数及平均值	106
表 6-5	旅游者选择目的地的品牌过程	111
表 6-6	决策程序、感知形象与影响变量的关系	111

图 7-1	2004 年 8 月平遥古城各景点潜在客源地认知度分析	130
图 7-2	2004 年 8 月丽江古城各景点潜在客源地认知度分析	131
图 7-3	旅游者决策前信息的来源	134
图 7-4	影响旅游者来平遥旅游的信息渠道重要性对比	134
图 7-5	旅游者决策前信息收集的步骤	136
图 7-6	旅游者的激活域、惰性域和排除域	137
表 7-1	不同决策类型的易得性偏向表现	139
图 8-1	路径模型一	151
图 8-2	路径模型二	151
图 8-3	路径模型三	152
图 8-4	路径模型四	152
图 8-5	决策权重函数	154
表 8-1	合并归类后的 5 大动机变量	155
表 8-2	代表性研究者旅游动机研究中动机变量分析	156
图 9-1	价值函数的曲线	166
图 9-2	收入水平对旅游产品需求的弹性	168
图 10-1	目的地形象系统与旅游者决策关系	180
图 10-2	目的地风险控制系统与旅游者决策关系	181

1. 导 论 ●●●●●

21 世纪已经过去了第一个 10 年,离近代旅游业的先驱者托马斯·库克(Thomas Cook,1808—1892)创立旅游业也已经 160 余年,旅游产业作为全世界最大的产业也已经发生了深刻而广泛的变化:旅游活动由最早的一项欧洲戒酒旅行发展成为一种覆盖全球的消费方式;由自发、自助的小范围旅行发展到产业体系完整、购买方便的跨国、跨洲旅游;由有钱人的奢侈活动发展为普通民众参与的普通消费活动;旅游者由“走马观花”发展为“下马赏花”;旅游活动由“到此一游”发展为“到此享受”;旅游活动的范围由人类熟知的地域扩展到人们不熟知的“上天入地”……由此可见,旅游者的身份、行为、活动范围等都发生了巨大的变化。因此,全球旅游业已经进入新一轮大变革、大调整、大发展的时期。可以预见,21 世纪旅游业的发展,基本态势将是大变革带来大竞争、大调整带来大动荡、大发展形成大格局。在此大背景下,从产业发展的角度来看,对消费主体的深入研究应该是产业发展的基本出发点。

1.1 研究的背景和意义.....●

在过去的 20 年里,人们到底如何消费旅游产品一直是旅游业研究的热门话题,旅游者对旅游目的地和旅游产品的信息接收、感知、选择和决策过程是旅游者消费行为的主要表现。努力探寻旅游消费形成的决定因素既是学术研究也是行业关注的焦点。^① 旅游者行为研究涵盖了旅游决策、旅游体

① (美)亚伯拉罕·匹赞姆,(以)优尔·曼斯菲尔德. 旅游者消费行为研究[M]. 舒伯阳,冯玮,主译. 大连:东北财经大学出版社,2005:序.

验、旅游流、旅游空间结构、旅游线路设计、目的地营销等内容,其中旅游决策是所有问题研究的核心和出发点。从现有的研究成果来看,有关旅游者决策行为的研究角度也从管理学、经济学、心理学延展到社会学、生物学,甚至仿生学,研究角度和方向出现了多元化的趋势。作为一个方兴未艾的研究主题,其理论和实践意义已经得到了国内外学者的认可。在中国即将成为世界第一大目的地国的大背景下^①,研究旅游者决策行为也就成为应有之义。

“经济分析是一种统一的方法,适合于解释全部人类行为”^②,因而本书拟以行为经济学为主线对旅游者决策行为进行分析,构建旅游者决策行为的理论框架,提出解释模型,并进行实证分析。以期在理论上丰富旅游者决策行为理论,在实践中为旅游产业的发展提供参考和依据。

旅游决策行为的研究对象是旅游者(包括潜在旅游者)对旅游目的地、旅游方式、旅游时间等对象的选择过程,旅游者决策行为的研究一直是国际旅游研究的主题之一,备受国内外学者的重视,为旅游目的地营销活动的展开提供了新的基础和依据。从研究内容来看,旅游者决策行为研究只是旅游者行为研究的一个子集,因为“旅游行为被分为三个阶段:旅游前、旅游中和旅游后”^③,包括旅游前的决策行为、旅游景点的体验、体验评价和游后行为趋向及行为,虽然旅游决策行为的产生可能和后两个阶段有密切的关系,但是本书所说的旅游者决策行为主要是指旅游前对旅游目的地的选择过程。

1.1.1 研究背景

经过改革开放 30 多年的发展,中国已经成为一个名副其实的旅游大国,奠定了向世界旅游强国迈进的产业基础和发展规模,形成了大众化、社会化的国民旅游消费体系。目前,在实践层面,中国旅游产业出现了一些新的

① 世界旅游组织(WTO)预测,到 2020 年,中国将取代传统的旅游目的地——法国、西班牙和美国,成为世界第一旅游目的地国。

② (美)加里·S. 贝克尔. 人类行为的经济分析[M]. 上海:上海三联书店,上海人民出版社,1996:11.

③ Ching-Fu Chen, Dnng Chun Tsai. How Destination Image and Evaluative Factors Affect Behavioral Intentions [J]. *Tourism Management*, 2007, 28: 1115 - 1122.

变化:

首先,“入境、出境和国内旅游”出现新的发展特征,产业结构调整在即。近30年来,入境旅游一直是中国旅游发展的主旋律,世界旅游组织也预测中国将于2020年成为世界第一位的旅游接待大国(国家旅游局局长邵琪伟更乐观地预测2015年即可实现)。因而,无论是旅游政策、旅游设施,还是旅游理论研究,都是围绕入境旅游市场展开的。中国在旅游饭店、旅游交通设施、旅游服务等方面由于与国际接轨较早,发展也相对成熟。但是,与此形成鲜明对比的是,中国居民出境旅游、国内旅游长期受到忽视,基本处于“自发发展”状态。时至今日,“入境、出境和国内旅游”(以下简称三大版块)已经自成一体,各有千秋。在新的经济背景下,尤其是金融危机和人民币对外持续升值的背景下,旅游三大版块也出现一些新的变化。

其次,中国入境旅游人数增长速度逐年放缓,甚至出现负增长(见图1-1、表1-1),“入境依赖”型的中国旅游发展模式受到挑战。

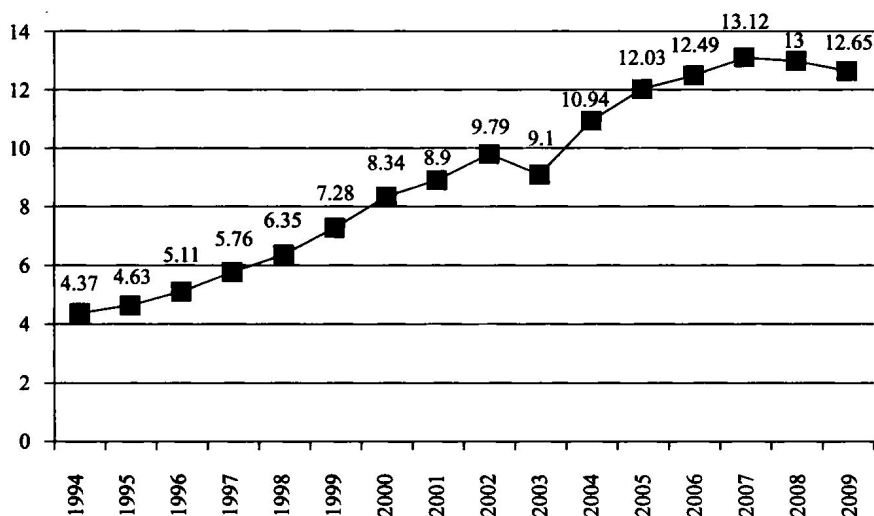


图1-1 1994—2009年中国入境旅游人数变化(单位:亿人次)

资料来源:作者根据《中国旅游统计年鉴》和国家旅游局网站数据整理。

表 1-1 中国历年入境旅游人数增长百分比统计(1979—2009)

单位: %

年份	合计	外国人	港澳台
1979	132.4	143.2	144.7
1980	35.6	34.7	34.5
1981	36.2	27.6	37.2
1982	2.0	1.0	0.9
1983	19.6	20.2	20.3
1984	35.6	36.2	36.3
1985	38.8	40.5	40.3
1986	28.0	29.6	29.9
1987	17.9	18.0	18.0
1988	17.8	18.6	16.9
1989	-22.7	-22.8	-23.5
1990	12.1	11.6	10.0
1991	21.4	19.2	19.8
1992	14.3	11.3	10.4
1993	9.0	8.1	7.8
1994	5.2	4.4	5.2
1995	6.2	5.2	5.0
1996	10.2	9.6	9.4
1997	12.6	13.0	12.8
1998	10.2	12.4	12.8
1999	14.7	14.2	14.0
2000	14.6	13.9	13.7
2001	6.7	6.1	6.1
2002	10.0	8.6	8.7
2003	-6.4	-5.0	-4.1
2004	19.0	14.8	14.1
2005	10.3	8.6	8.5
2006	3.9	2.7	2.5
2007	5.5	3.0	2.9