





新开发景区 利益相关者系统管理

高华峰 著



中国社会科学出版社

新开发景区 利益相关者系统管理

游世明 著

中国旅游出版社



新开发景区 利益相关者系统管理

高华峰 著



中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新开发景区利益相关者系统管理/高华峰著. —北京: 中国社会科学出版社, 2018. 1

ISBN 978 - 7 - 5203 - 1980 - 5

I. ①新… II. ①高… III. ①旅游区—经营管理—系统管理
IV. ①F590.654

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 015532 号

出版人 赵剑英
责任编辑 刘晓红
责任校对 孙洪波
责任印制 戴 宽

出 版 中国社会科学出版社
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号
邮 编 100720
网 址 <http://www.csspw.cn>
发 行 部 010 - 84083685
门 市 部 010 - 84029450
经 销 新华书店及其他书店

印 刷 北京明恒达印务有限公司
装 订 廊坊市广阳区广增装订厂
版 次 2018 年 1 月第 1 版
印 次 2018 年 1 月第 1 次印刷

开 本 710 × 1000 1/16
印 张 16
插 页 2
字 数 225 千字
定 价 69.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社营销中心联系调换
电话: 010 - 84083683

版权所有 侵权必究

湖北省高校人文社会科学重点研究基地鄂西生态文化旅游研究中心研究成果，湖北民族学院省属高校优势特色学科群应用经济学学科建设经费资助；

湖北省教育厅“湖北武陵山区新开发景区利益相关者系统利益协调机制研究”（16YX08）

序

任佩瑜*

旅游，是人们离开长期自己居住或者工作的地方，以满足“商、养、学、闲、情、奇”其中一个或者几个目标甚至随意而出行，以亲近、了解大自然和社会，或向自然以及社会学习，而使身心得到时间和空间上的解放、享受休闲时光的综合行为，是人类从必然王国走向自然王国的一个重要通道。

进入 20 世纪 90 年代后，我国经济的持续快速发展，推动了我国旅游产业的迅速发展，使其在国民经济中的战略性地位日益凸显。我国已形成 40 多亿人次的国内旅游市场，出入境市场超过 2.5 亿人次，旅游对经济和就业的贡献率均超过 10%，旅游已经成为带动经济发展的引擎。与此同时，外出旅游已成为人民生活水平提高的重要指标，成为小康社会的重要标志，也是建成小康社会的有效途径。^①

在国际上，各国都把旅游作为发展国民经济的重要产业，积极制定各种吸引政策，鼓励和发展国外游客到本国旅游，以拉动本国经济、社会、文化的综合发展。2016 年 1 月 18 日，世界旅游组织发布研究统计数据：2015 年国际旅游人次上升了 4.4%，达到了 11.84 亿人次。全球前往境外旅游目的地的过夜游客比 2014 年增长了 5000 万人。这是自 2010 年以来国际旅游人次连续第 6 年以每年 4% 以上的速度出现增长。

* 任佩瑜：二级教授，博士，四川大学商学院博士研究生导师，国家“863”重大项目首席科学家，国家自然科学基金重大国际合作项目主持人，管理熵理论在我国企业管理应用的奠基者。

① 李金早：《2016 年全国旅游工作会议（海口）报告》，2016 年 1 月 29 日。

可见，旅游产业对经济发展的重要推动作用，对各国经济的发展具有举足轻重的重要地位，以至于形成了世界性的主要产业潮流。

旅游产业是由一个核心产业链和相关产业群所构成的综合体。游客从旅游过程的始端到终端，需要众多的产业部门向其提供产品和服务来满足他们的各种需求。其中，不仅包括旅行社、交通部门、餐饮、酒店、景区景点、旅游商店、旅游车船以及休闲娱乐设施等旅游核心企业，还关联到农业、园林、建筑、金融、保险、通信、广告媒体、政府和协会组织，以及建设投资者等相关的和辅助的产业、政府部门和企业，甚至包括提供旅游核心吸引物之一的生态环境。前者构成了核心产业链的要素，后者为相关产业、机构和要素，是为核心产业链的动态链接与正常运营提供必要的规范、保障和支持因素。这样就构成了全过程旅游利益相关者群体。可以说旅游产业是由这些游客和多产业多企业及其他要素构成的全过程旅游利益相关者群体所构成的、不断运动的开放性复杂的技术经济和文化巨系统。在这个复杂巨系统中，居于核心的就是重要的旅游目的地景区（或旅游城市，其实这也可作为旅游景区），因为这些目的地完全涵盖了旅游“吃、住、行、游、购、娱”传统六大要素和“高、养、学、闲、情、奇”新六大要素的供给者，也涵盖了景区赖以存在的生态系统。

然而在当前，旅游产业链核心环节的景区的管理却未能同旅游经济发展同步。很多景区虽然开展了信息化建设，但管理模式仍停留在宏观的传统的、以经验和执行政策法规为主的管理方式。这种管理方式由于缺乏先进的管理理念和科技支持，很难做到细粒度和精细化管理，带来的弊病有：第一，不能跟上第四次产业革命对管理发展的智能化、信息化和网络化的科学要求，使景区难以向智慧和可持续发展；第二，难以解决景区旅游经济发展与自然生态环境保护的日益尖锐的矛盾；第三，难以提高景区管理和服务的品质，难以提高游客的满意度；第四，难以全面保证游客的人身及财产安全，特别是在山地景区。因此，将先进管理理念和方法、科学技术、政策法规和经验相结合，构建以信息技术、网络技术和智能技术以及环保技术为基础的，科学集成的景区管理模式，是景区管理发展的必然趋势。同时，

在景区管理发展过程中，对于利益相关者系统的利益和诉求，在科学技术的支持下形成细粒度分析、评价和共享经济的管理模式，这也是景区经济生态系统管理的必然要求和趋势。

我的博士研究生、湖北民族学院的副教授高华峰博士，在攻读博士学位期间，参加了我所主持的国家高技术研究发展计划（“863 计划”）重大项目、国家自然科学基金重大国际合作项目和教育部博士点基金项目的研究，也参与了我的博士后和助手戈鹏副教授主持的国家自然科学基金面上项目的研究，以及在九寨沟国家级风景名胜区等的实验，并在研究的基础上形成了自己的研究成果，其论文被 SCI、EI、CSSCI 等高级别数据库收录和被人大复印资料收录共 9 篇，并形成了自己的博士学位论文，随后经过修改形成了专著《基于复杂适应系统理论的景区利益相关者管理》。该专著在景区利益相关者系统的开放性、动态性复杂性、自组织和他组织结合性、利益相关者系统协调机制及作用机理逻辑模型、协调度测评模型等方面的内容进行了深入的研究，并以湖北省恩施大峡谷景区为例进行了验证。对于高华峰博士的不断努力和研究成果我深感欣慰，并乐于为之作序。

2017 年 8 月 24 日

摘 要

景区是旅游业和旅游经济发展的主要吸引物 and 核心载体，区域旅游经济发展的速度和质量在很大程度上取决于景区开发程度和经营能力，而景区开发和经营活动的成功与否在很长时间内又被认为取决于景区投资主体及其运营团队的实力和能力。深入剖析旅游产业发展，我们会发现，旅游业的发展涉及众多机构和个体，这些机构和个体因为直接或间接参与和影响景区活动或受景区活动所影响而被称为景区利益相关者，这些利益相关者之间关系的协调程度直接影响到景区开发和经营水平，良好的景区利益相关者关系协调是景区可持续发展的重要保障。

旅游业作为我国国民经济的战略性支柱产业，发展迅速。在国家宏观政策驱动和旅游市场需求的刺激下，具有优势旅游资源的地区纷纷上马旅游项目。据国家旅游局发布数据显示，2016年，全年国内旅游44.4亿人次，同比增长11%，国内旅游总收入3.9万亿元，同比增长14%。随着景区资源开发和运营，游客、旅游供应链企业等新的利益相关者加入，景区所在地社区原有相对稳定的生态关系被打破，社区演变为景区，社区简单系统演变为复杂的“景区利益相关者系统”，系统成员更多，关系更加复杂，导致一系列景区利益相关者管理问题的产生。

笔者在参与博士研究生导师任佩瑜教授主持的国家“863”重大专项课题《基于时空分流导航管理模式的RFID技术在自然生态保护区和地震遗址博物馆的应用研究》（项目编号：2008AA04A107）、国家自然科学基金国际重大合作项目“面向西部旅游经济与生态环境可持续发展的低碳景区集成管理模式研究”（项目编号：71020107027）、教育部高

等学校博士学科点专项科研基金资助课题《西部低碳景区可持续发展策略及其评价体系》(项目编号:20110181110034)和博士后师兄戈鹏主持的国家自然科学基金“基于RFID的西部景区旅游高峰期游客潮流分布优化控制管理策略研究”(项目编号:71371130)的过程中,全面跟踪了我国景区管理的理论前沿,并在其理论框架下,借鉴系统论、利益相关者理论、冲突管理理论、耗散结构理论和社会网络理论的原理和研究方法,结合山区旅游开发的实际,通过文献研究法和问卷调查法相结合、定性与定量相结合的方法,充分发挥信息应用技术的优势,围绕分析景区利益相关者系统及其属性,剖析景区利益相关者系统协调机制作用机理到构建景区利益相关者系统协调机制,并以恩施大峡谷景区为例进行深入研究。本书选题属于理论研究热点,具有前沿性,研究结论对于丰富系统论和利益相关者理论,指导景区进行利益相关者管理、提高景区管理效率、实现景区可持续、共享发展具有重要意义。

笔者从核心概念界定入手在全面梳理国内外有关文献的基础上,分析了景区开发导致的由社区系统到景区利益相关者系统的演变过程、景区利益相关者系统的复杂性,采取专家意见法和模糊层次分析法评价了景区利益相关者的优先度。指出社区系统在景区投资人的介入下,转化为复杂的景区利益相关者系统,景区利益相关者系统利益关系主要发生在景区投资人和景区管理者、员工、社区居民、游客、旅游供应链企业、政府之间,但同时新闻媒体等压力组织、竞争者和生态环境的利益诉求不可忽视。

为了厘清景区利益相关者系统协调机制的工作原理,融合系统论、协同学、管理学和利益相关者理论、社会网络理论等多个理论,在分析景区利益相关者诉求和冲突、景区利益相关者系统的自组织演化的基础上构建了景区利益相关者系统协调的逻辑模型和协调机制的作用机理逻辑模型。

景区利益相关者具有“经济人”特性,其差异化的利益诉求不利于景区集体目标的实现。为了实现景区协调管理目标,在分析影响景区利益相关者关系的关键因素的基础上,本书构建了景区利益相关者系统协调机制结构模型,集成了景区利益相关者系统公共目标,构建

了景区利益相关者系统的理性自组织协调机制和他组织约束机制。

景区利益相关者协调度的测评是设计有针对性的协调机制的基础，笔者在明确景区利益相关者系统协调度内涵的基础上，通过文献梳理和专家访谈法，确定了景区利益相关者系统协调度指标体系并开发了相关量表，构建了基于矢量模型的多维协调度评价模型。最后以恩施大峡谷为例，通过问卷调查和统计分析，研究了大峡谷利益相关者的利益诉求，评价了恩施大峡谷景区利益相关者系统的协调度，并结合评价结果和大峡谷景区实际情况，提出了恩施大峡谷利益相关者系统关系协调机制。

笔者站在景区投资人的角度，提出了景区利益相关者系统的概念，首次明确将生态环境纳入利益相关者范畴，运用系统论和分析景区利益相关者系统演化机理，系统分析了景区利益相关者系统自组织演化和协同涌现过程，构建了景区利益相关者系统协调机制作用机理逻辑模型和协调机制结构模型，并在此基础上从自组织和他组织角度构建了景区利益相关者系统协调机制；在评价景区利益相关者优先度时，考虑到人们对指标体系理解和判断的实际困难，采取了区间赋值法，构建了模糊层次矩阵，提高了判断精度；为测评景区利益相关者系统协调度，构建了基于矢量模型的多维度协调度评价方法，解决了多维协调度计算的难题。

关键词：恩施大峡谷 景区利益相关者系统 协调度 协调机制

Abstract

Scenic area is the main attraction and core carrier for the development of tourism and tourism economy. The speed and quality of regional tourism development largely depends on the development and management of the scenic area. In the process of developing and managing scenic area, many industries and individuals would be involved. Those industries and individuals, who participate in it directly or indirectly, influencing the activity of the scenic area or being influenced by the activity of the scenic area, are called stakeholders. The coordination among them directly affects the development and management of the scenic area. Therefore, a good coordination is an important guarantee for the sustainable development of scenic area.

Tourism, a strategic pillar industry of national economy in China, is developing rapidly. According to the statistical bulletin of the national tourism administration, the total number of tourist in 2012 is nearly 31 trillion person-time, which shows a tendency of growth. With the driving of national macro policy and the stimulation of the tourism demand, many regions with favorable tourism resources start their tourism projects in a row. With the development and management of the resources of scenic area, tourists, tourism supply chain enterprise and some other stakeholders are involved. In this way, the original relatively stable ecological relationship of the community in the scenic area is broken. The community is turned into the scenic spot and community ecosystem thus evolves into the system of stakeholders of the scenic area. As a result, there are more and more members of the system and the relationship among them becomes more and more complex,

which would lead to a series of management issues about stakeholders. Based on the theoretical framework of both the Major International Joint Research Program of the National Natural Science Foundation of China “Research on Low-carbon Scenic Area Integration Management Model for a Harmonious, Sustainable Development between Tourism Economy and Ecological Environment in Western Regions” (No. 71020107027), and Doctoral Fund of Ministry of Education of China “Research on the Sustainable Development Strategy and Evaluation System of the Western Low-carbon Scenic Area” (No. 20110181110034), the thesis analyzed the stakeholder system, its attributes and coordination mechanism, and build the coordination mechanism of the stakeholder system which considers the actual conditions of mountain tourism development, by the method of both literature research and questionnaire survey, qualitative and quantitative, from the perspective of system theory, stakeholder theory, conflict management theory, the dissipative structure theory and the principle of social network theory. Besides, the scenic area of Enshi Grand Canyon is analyzed in detail as a case study. Being hot and frontier in topic, the conclusion of the thesis is of great significance in enriching the theory of stakeholders, offer suggestions for the management of stakeholders, improving the efficiency of the scenic area management and realizing the sustainable development of scenic area.

On the basis of comprehensive sort-out of the domestic and foreign literatures, the thesis defined the core concepts, analyzed the evolution process from community system to the stakeholder system which is caused by the development of scenic area and the complexity of the stakeholder system, and evaluated the priority degree of stakeholder by the method of expert scoring method and Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP). The results show that the interest relationship is mainly among investors and managers, employees, community residents and tourists, tourism supply chain enterprises and government, but the interest relationship among pressure groups, competitors and ecological environment can't be neglected.

In order to clarify the working principle of the coordination mechanism of stakeholder system, the thesis built the logical model of coordination mechanism on the basis of analyzing the appeal and conflicts of the stakeholder and the self-organizing evolvement of the stakeholder system by a combination of disciplines and theories, such as system theory, synergetics, management science and stakeholder theory, social network theory, and so on.

The stakeholder is characteristic of an “economic man”. The differentiation of interest appeal is against the realization of group goals. Based analyzing key factors affecting the relationship of stakeholders, the thesis constructs the coordination mechanism structural model which integrates the public purpose of stakeholder system and builds the self-organizing coordination mechanism and its restraint mechanism to achieve coordination management in scenic area.

The assessment of coordination degree of stakeholder is the basic of designing targeted coordination mechanism. Based on the connotation of the stakeholder system’s coordination degree in scenic area, an index system to evaluate the stakeholder system’s coordination degree is determined and a related scale is developed. Furthermore, a multidimensional evaluation model for coordination degree is constructed on the basis of vector model. Finally, a case study has been made on Enshi Grand Canyon. Through questionnaire survey and statistical analysis, this thesis studies the interest appeal of stakeholder in Enshi Grand Canyon and estimates the coordination degree of the stakeholder system in Enshi Grand Canyon. Furthermore, based on the evaluation results and the actual situation there, the thesis proposed the relation coordination mechanism of stakeholder system in Enshi Grand Canyon.

The innovation of this thesis mainly lies in the following aspects. To begin with, this thesis proposed the concept of stakeholder system from the point of investor. For the first time, the ecological system and environment

was considered as one of the stakeholders of a scenic area? explicitly. Then synergetics theory was adopted to analyze the evolution mechanism, the process of self-organization evolution and collaborative emergent of the stakeholder system, followed by constructing the logical and structure model of stakeholder system's coordination mechanism upon which the coordination mechanism of the stakeholder system was proposed from different points of view. Besides, in the process of evaluating the stakeholders' priority, an interval fuzzy preference relation is taken to improve the accuracy of estimation considering people's difficulty in understanding the index system and making judgments. Furthermore, a multidimensional evaluation method for coordination degree is proposed to evaluate the coordination degree of stakeholders system, which can help to solve the difficult problem of the computation of multidimensional coordination degree.

Key words: Enshi Grand Canyon, Stakeholder System in Scenic Area, Coordination Degree, Coordination Mechanism

目 录

第一章 导论	1
第一节 研究对象、研究背景与研究意义	1
一 研究对象的界定	1
二 选题背景	3
三 研究意义	7
第二节 研究目标与主要内容	9
一 研究目标	9
二 研究思路	11
三 研究的主要内容	11
第三节 研究方法与技术路线	13
一 研究方法	13
二 技术路线	14
三 结构安排	14
第二章 核心概念及其理论基础	19
第一节 核心概念	19
一 景区	19
二 景区利益相关者	23
三 景区利益相关者系统	25
四 景区利益相关者系统协调机制	27
第二节 国内外研究现状	30
一 利益相关者理论	30
二 国内外旅游利益相关者研究基础	40

2 | 新开发景区利益相关者系统管理

三	利益相关者协调机制研究基础	47
四	组织协调度测量研究现状	50
五	系统理论	52
	本章小结	57
第三章	景区利益相关者系统及其属性分析	58
第一节	景区利益相关者系统的产生与发展	58
一	景区的前身——社区系统	59
二	景区利益相关者系统的形成过程及其演化分析	59
三	景区利益相关者系统的构成要素及其关系	62
第二节	景区利益相关者系统复杂性分析	64
一	内部复杂性	65
二	外部复杂性	67
第三节	景区利益相关者的优先度评价及其分类	67
一	影响景区利益相关者重要程度的关键属性	67
二	景区利益相关者优先度的评价过程	71
三	景区利益相关者优先度的评定结果及其分类	79
	本章小结	84
第四章	景区利益相关者系统协调机制作用机理研究	85
第一节	景区利益相关者诉求分析	86
一	景区核心利益相关者的利益诉求及其行为特征	86
二	景区边缘利益相关者利益诉求及其对景区发展的影响分析	93
第二节	景区利益相关者的利益冲突分析	95
一	冲突种类	96
二	冲突成因分析	99
三	景区利益相关者利益冲突对景区发展的影响	102
第三节	景区利益相关者系统自组织演化分析	105
一	景区利益相关者系统自组织的概念	105
二	景区利益相关者系统自组织演化	106