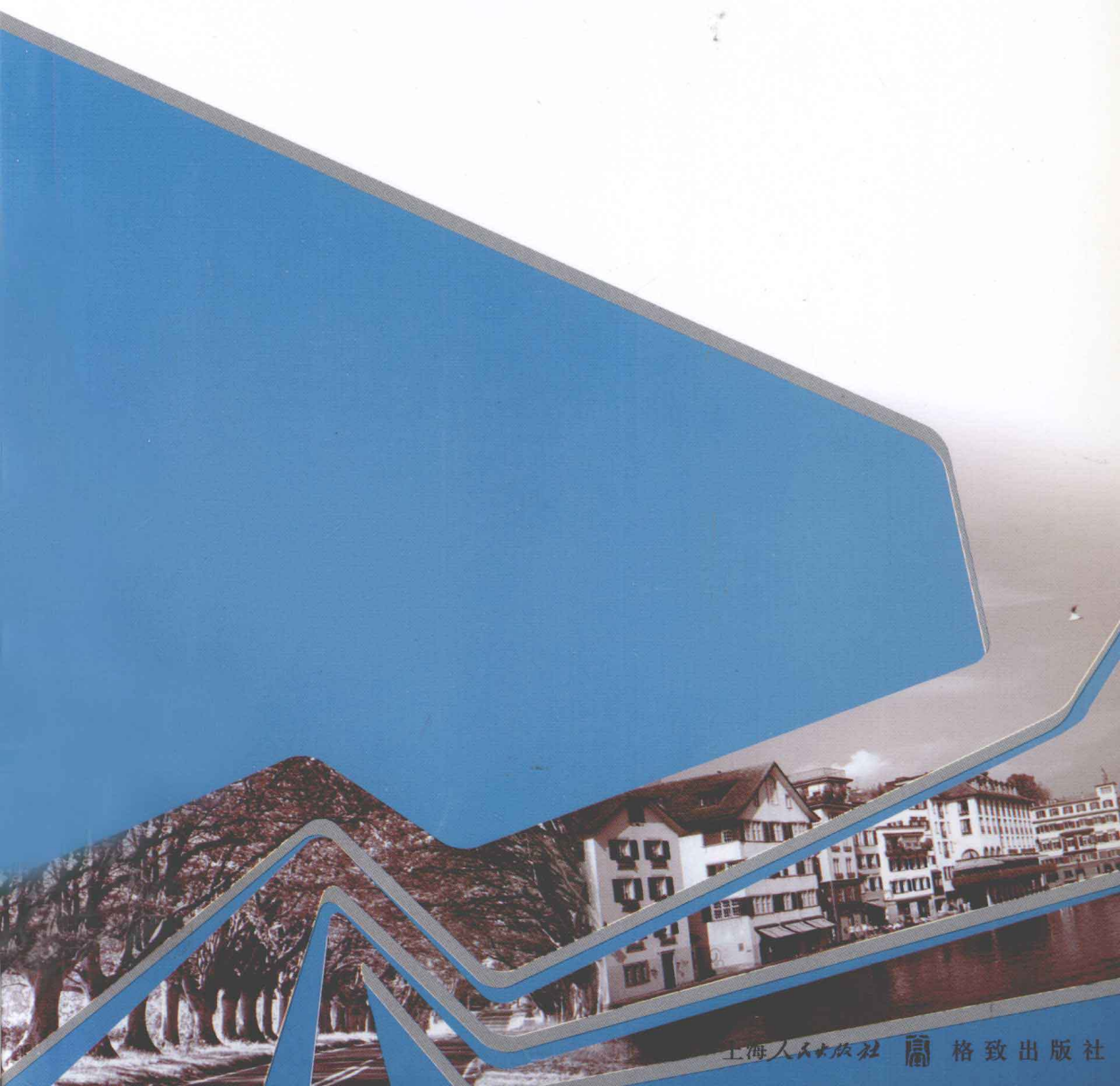


高等院校旅游学科“十二五”规划教材 夏林根 / 主编

旅游调查 基础教程

郑国全 编著



旅游调查 基础教程

郑国全 编著

上海人民出版社 格致出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游调查基础教程/郑国全编著. —上海:格致出版社, 2010. 6
(高等院校旅游学科“十二五”规划教材)
ISBN 978-7-5432-1779-9

I. ①旅… II. ①郑… III. ①旅游业-调查研究-教材 IV. ①F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 097638 号

责任编辑 罗 康
美术编辑 路 静

高等院校旅游学科“十二五”规划教材
旅游调查基础教程
郑国全 编著

出版 世纪出版集团 格致出版社
www. ewen. cc www. hibooks. cn
上海人民出版社
(200001 上海福建中路193号24层)



编辑部热线 021-63914988
市场部热线 021-63914081

发行 世纪出版集团发行中心
印刷 上海商务联西印刷有限公司
开本 787×1092 毫米 1/16
印张 21
插页 2
字数 342,000
版次 2010 年 7 月第 1 版
印次 2010 年 7 月第 1 次印刷
ISBN 978-7-5432-1779-9/F·296
定价 35.00 元

编委会

主 编

夏林根 上海市旅游教育分会高校专业委员会秘书长，复旦大学教授、杉达学院旅游系主任

编 委

肖潜辉 国家旅游局人事教育司原司长，上海春秋国际旅行社总经理，教授

何健民 联合国世界旅游组织专家，上海财经大学旅游系主任、教授、博导

杨卫武 中国旅游教育分会副会长，上海师范大学旅游学院院长、教授

许长仁 全国十大旅游营销人物，河南省焦作市旅游局原局长，华山旅游集团总经理

郭鲁芳 浙江省高校旅游学科带头人，浙江工商大学旅游系主任、教授

全 华 国家自然科学基金委员会评审专家，上海财经大学旅游系教授、博导

田 勇 中国旅游未来研究会常务理事，江西师范大学旅游学院副院长、教授

梁玉社 天津商业大学酒店管理系主任、教授，天津市商委商业专家

徐文燕 南京财经大学旅游系主任、教授

王秦伟 上海世纪出版集团格致出版社

► 作者简介

郑国全，浙江农林大学旅游管理系副主任、副教授，地理学博士，浙江省钱江人才，浙江省旅游法学研究会副会长，主持参与省部级以上项目5项，发表论文30多篇，曾出版《旅游调查研究方法》、《旅游景观地学教程》等教材。

► 内容提要

本书根据旅游调查研究的实际需要，借鉴社会学、地理学、经济学等学科的调查研究方法，系统阐述了旅游调查的相关理论和具体方法，主要包括旅游调查的要素、类型、方法、方案设计、工具设计、旅游调查资料的搜集整理、旅游调查资料的定性定量分析、调查报告的撰写以及统计软件SPSS的应用。本书内容丰富，资料翔实，具有较强的科学性、理论性和应用性。

经过两年多的努力,“高等院校旅游学科‘十二五’规划教材”(以下简称“规划教材”)终于付梓了!

改革开放以来,我国旅游业快速发展,产业规模不断扩大,产业体系日趋完善。以连续遭受金融危机和各种突发事件、不利因素冲击的 2008 年为例,国内旅游人数 17.12 亿人次,收入 8749.30 亿元人民币;出境旅游 4584.44 万人次;全国共接待入境游客 1.30 亿人次,实现国际旅游外汇收入 408.43 亿美元;旅游业总收入 1.16 万亿元人民币;全国星级饭店共 14099 家,拥有床位 293.48 万张;纳入统计范围的旅行社 20110 家,持有导游资格证书的人员约 61 万;全国各类旅游景区景点 2 万多个,最佳旅游城市 3 座,优秀旅游城市 307 座,旅游强县 17 个;全国旅游从业人员 1100 多万,加上间接就业人员 6500 多万,占全社会就业总人数的 7%。入境过夜旅游者人数已经连续五年位居世界第四名;国际旅游外汇收入已经连续三年位居世界第五名。我国已经形成全球规模最大的国内旅游市场和最活跃的国际旅游市场,已经实现由旅游资源大国到世界旅游大国的历史性跨越。

大力发展旅游业是我国的一项基本国策。旅游业是战略性产业,资源消耗低,带动系数大,就业机会多,综合效益好,对提高国民素质、传播中华民族先进文化和文明成果、推进和谐世界建设具有积极作用。当前我国正处于工业化、城镇化快速发展时期,改革开放稳步推进,经济社会持续发展,综合国力不断提升,日益增长的大众化、多样化消费需求为旅

旅游业发展提供了新的机遇。与此同时,也面临着市场环境复杂多变、市场竞争日趋激烈、保持旅游市场快速增长的困难加大等新情况和新挑战。2009年12月国务院颁布《关于加快发展旅游业的意见》,提出了未来十年我国旅游业发展的战略目标:到2015年,旅游市场规模进一步扩大,国内旅游人数达33亿人次,年均增长10%;入境过夜游客人数达9000万人次,年均增长8%;出境旅游人数达8300万人次,年均增长9%;旅游消费稳步增长,城乡居民年均出游超过2次,旅游消费相当于居民消费总量的10%;经济社会效益更加明显,旅游业总收入年均增长12%以上,旅游业增加值占全国GDP的比重提高到4.5%,占服务业增加值的比重达到12%;每年新增旅游就业50万人;旅游服务质量明显提高,市场秩序明显好转,可持续发展能力明显增强,力争到2020年我国旅游产业规模、质量、效益基本达到世界旅游强国水平。实现国家发展旅游业的战略目标,需要包括整个旅游行业、旅游院校在内的社会各界的共同努力。

大力发展旅游产业,人才队伍建设是关键。旅游业的快速发展,对旅游人才的素质提出了新的更高的要求。目前我国旅游业的人才现状与旅游业的发展需要还有相当大的差距,旅游管理人员的数量和管理水平,旅游院校的培养模式、培养体制还难以与迅速发展的旅游业相适应。整合旅游教育资源,加强学科建设,优化专业设置,深化教学改革,提高旅游教育水平,为旅游行业输送更多高素质人才,是旅游院校的基本任务,也是促进旅游业持续快速健康发展,实现世界旅游强国宏伟目标的战略措施之一。

草创于改革开放初期的我国旅游教育事业,蓬勃发展。2008年末,全国共有高等旅游院校及开设旅游系(专业)的普通高等院校810所,在校学生44万人。另有旅游中等职业学校965所,在校学生40.46万人。我国已经形成了研究生教育、本科教育、专科教育、中等职业教育四个层次,全日制教育、业余教育、远程教育三种方式相结合的旅游教育体制,并呈现出院系(专业)数量迅速增长、办学规模不断扩大的趋势。旅游从业人员的培训工作,正朝着规范化、制度化的方向发展。但是,旅游院校在办学结构、办学特色、课程设置、实践环节等方面,还有不少亟待研究解决的问题。

教材建设是高等院校的一项基本任务,加强旅游学科教材建设是改善提高旅游教育水平的当务之急。我们既要有一支具有较高学术水平的师资队伍,又要有若干套有所创新、有所超前、体现时代特色的旅游教材,才有可能培养出适应社会

需要、为行业所欢迎的旅游人才。“规划教材”正是为此目标而设计编纂的。

“规划教材”作为高等院校旅游学科的通用教材,力求学术性与普及性并重,开拓性与稳定性结合,理论性与应用性兼具。为突出旅游学科应用性、实践性的专业特点,作者们站在世界旅游学科的前沿,吸收国内外最新研究成果,关注旅游产业的最新动态,在系统、准确、简明地阐述相关基础理论的基础上,结合案例,适当描述相关的操作程序和方法,还设置了“学习要点”、“复习思考”、“案例点评”、“实训练习”等模块。

高等院校的课程设置,体现了高校各自的办学思想和办学特色。不同的高校可以有不同的课程体系。“规划教材”计划出版三十余种,选题既包括旅游管理、酒店管理、会展经济等旅游学科的专业基础课和必修课,也包括相关专业主要的选修课,是目前国内规模最大、种类最多、涵盖面最广的一套专业教材。

“规划教材”的作者来自全国各地,他们大多是教育部、省级或校级的特色专业或重点专业的教授和副教授,执教的课程不少是教育部、省级或校级的精品课程或重点课程,多年研究讲授某一门课程,积累了丰富的教学经验和资料。此外,还有一些长期任职于旅游主管部门以及大型旅游企业的领导,他们具有丰富的管理实践经验。高等院校教师、行业主管部门专家和大型企业领导三方面的人才相互通力合作,将使用多年获得好评的讲义和多年的管理实践经验整理成书,这是编纂高校教材的一种新尝试,也将使这套教材更贴近旅游界的现实,更具权威性。

“规划教材”主要是为普通高等院校旅游学科,包括旅游管理、酒店管理、会展经济及相关专业的本科教学编写的,同时兼顾了民办高校、夜大学、网络教育、自学考试相关专业的教学需要,还可作为旅游企业高级管理人员培训教材、高职高专院校教学参考用书。我们真诚地希望旅游教育界的专家学者、使用这套教材的老师和学生及时提出批评建议,使其能够不断完善,更适应旅游教育改革的需要。

“规划教材”的编纂出版,得到了上海世纪出版集团格致出版社的大力支持。从选题的确定到书稿的修改,格致出版社提供了许多很有见地的建议,也得到了有关专家学者的鼎力相助,在此深表谢意!

夏林根

于复旦大学光华楼

第一章 旅游调查的内涵与原则 001

第一节 旅游调查的概念与特征 002

第二节 旅游调查的程序与原则 004

第二章 旅游调查的要素分析 013

第一节 旅游调查主体 013

第二节 旅游调查客体 021

第三节 旅游调查方法 026

第三章 旅游调查的方案设计 037

第一节 调查课题的选择 037

第二节 研究假设的提出 043

第三节 分析单位的确定 047

第四节 调查总体方案的编制 051

第四章 旅游调查的类型 060

第一节 普遍调查 060

第二节 抽样调查 064

第三节 典型调查 075

第四节 个案调查 078

第五章 旅游调查的工具设计 083

第一节 调查指标的设计 084

第二节 调查问卷的设计 097

第三节 测量量表的设计 111

第六章 旅游调查资料的搜集方法 118

第一节 科学观察法 119

第二节 访谈调查法 125

第三节 问卷调查法 131

第四节 文献调查法 136

第五节 现代技术调查法 142

第六节 实验调查法 148

第七章 旅游调查资料的整理工作 155

第一节 调查资料的审核 155

第二节 调查资料的整理 158

第三节 调查资料的汇总 166

第八章 调查资料的定量分析 176

第一节 定量分析的一般问题 176

第二节 平均指标与相对指标分析 181

第三节 集中量数与离中量数分析 188

第四节 相关统计与回归统计分析 202

第五节 区间估计与假设检验问题 207

第九章 调查资料的定性分析 217

第一节 定性分析的一般问题 217

第二节 比较分析与类型分析 222

第三节 因果分析与矛盾分析 229

第四节 结构分析与功能分析 237

第十章 旅游调查报告的写作 248

第一节 调查报告的特点与类型 248

第二节 调查报告的结构与内容 252

第三节	调查报告基本写作要求	258
第十一章	统计软件 SPSS 的应用	262
第一节	SPSS 软件简介	262
第二节	描述性统计分析	266
第三节	均值比较和 T 检验	274
第四节	方差分析	282
第五节	相关分析	288
第六节	回归分析	297
第七节	因子分析	302
附录		315
主要参考文献		320
后记		323

第一章

旅游调查的内涵与原则

学习要点

掌握旅游调查的基本概念和特征,熟悉旅游调查的一般程序及其基本原则。

基本概念

调查研究,旅游调查

旅游是一个复杂的社会经济现象,涉及社会、经济、文化的方方面面,对旅游进行全面、系统的调查研究需要多学科的参与。若要有效地进行旅游管理,必须准确地把握旅游现象的现实状态,而要准确地把握现实的旅游状态,就必须切实掌握与之相关的信息,这就少不了开展广泛的旅游调查。旅游调查作为一种搜集和处理旅游信息的基本方式,作为一种认识和把握旅游状态的有效手段,在现代旅游管理中起着越来越重要的作用。在现代社会,谁能通过调查研究及时掌握各种旅游信息,准确地把握旅游的状态,谁就可能有效地发现旅游发展的存在问题,预测旅游发展趋势,制定适当的旅游政策,进行旅游调控,促进和实现旅游业的良性运行和协调发展。

第一节 旅游调查的概念与特征

一、调查研究的概念

“调查”一词是由“调”和“查”二字组合而成的。“调”具有计算、算度的意思。“查”指寻检、考核、考查、考究。调查意即通过对客观事物的考查、考究、计算、算度,来了解客观事物本来面目的一种科学认识活动。

所谓研究,简单地说就是一个认真提出问题,并以系统的方法寻找问题答案的过程。研究的目的是要使前人未知的东西变成为人所知的东西。研究是科学的工具,它以丰富人类知识为目的,研究是调查的深入。

一般的说,调查又称为调查研究,是指人们有目的、有意识地通过对客观存在的事物现象的系统考察、了解和分析、研究,来具体地把握现实事物现象状态及其发展变化趋势的一种科学认识活动。

二、旅游调查的概念及内涵

旅游调查是指为明确旅游现象所引起的判断、收集、记录、整理、分析各种旅游现象基本要素及其相互关系,并得出结论性的、系统的、有目的的科学活动与过程。

旅游调查的实质是一种对客观存在的旅游现象进行科学考察的认识活动。旅游调查作为一种科学认识活动,其基本目的是要把握现实旅游现象状态及其发展变化趋势,因而与其他对客观存在的旅游现象的认识活动有着明显的区别的。首先,它不同于对旅游现象的直觉感悟。直觉感悟是凭人的感觉和悟性认识客观存在的旅游现象,而旅游调查则要靠深入实际,通过对客观存在的旅游现象的具体考察、了解、分析和研究来认识客观存在的旅游现象。其次,它不同于对旅游现象的日常观察。日常观察通常是一些无意识或潜意识的活动和一些无组织、无系统的活动,而旅游调查则是在一定理论的指导下,有目的、有计划、系统地了解旅游系统的各种旅游现象,并对观察到的旅游现象作出科学解释的活动,它必须以经验事实和逻辑法则为依据,以科学程序与科学方法为保证。

旅游调查的基本任务是具体把握现实旅游现象状态。所谓现实旅游现象状

态,是指一定旅游系统在其内外各种因素的相互联系与相互作用下所形成的实际存在情形与具体运动形式的综合表征。任何旅游现象都是一种客观存在,任何一个旅游现象从产生时起,就处在一定的社会状态之中。社会状态制约着旅游现象的构成、运行和发展,也决定着旅游现象的管理和改造任务。正因为这样,有效把握一定旅游现象的现实状态,既是评价旅游系统构成及其可持续发展优劣的依据,也是开展旅游管理工作的基础。旅游调查就是通过科学地考察、了解、分析和研究客观存在的各种旅游现象,系统地掌握表征一定旅游现象及其构成要素的存在情形与运动形式的各种信息,具体把握现实旅游现象状态,进而对旅游现象作出解释,对旅游发展作出预测,为旅游业可持续发展提供科学认识的依据。

旅游调查的过程是一个完整的旅游信息处理过程。一个完整的旅游信息处理过程包括四个环节,即旅游信息的输入、旅游信息的转换、旅游信息的输出、旅游信息的反馈。在旅游调查过程中,旅游调查者对客观存在的旅游现象进行考察、了解、搜集旅游信息,实际上是对旅游调查系统输入信息的环节;对各种旅游信息进行整理、加工、分析、研究,实际上是旅游调查者对进入旅游调查系统的信息进行转换;具体将通过转换的信息撰写成旅游调查成果并提供给旅游管理者参考,实际上就是旅游信息输出;旅游管理者将对旅游调查成果的评价和旅游调查成果的使用效果反馈到旅游调查系统,实际上就是旅游信息反馈。可见,旅游调查的过程是一个完整的旅游信息处理过程,旅游调查工作实质上是一种旅游信息处理工作。

旅游调查的方法是一套完整的科学认识方法。旅游调查既包括感性认识的方法,也包括理性认识的方法。旅游调查要有效地把握现实旅游现象状态及其发展变化趋势,首先必须深入实际,到实际中去考察了解各种客观存在的旅游现象,搜集表征一定旅游现象及其构成要素存在情形与发展态势的各种事实资料和数据资料,获得对旅游现象的感性认识,因而它应该采用感性认识的方法。但是,旅游调查有效地把握现实旅游现象状态及其发展变化趋势,仅有感性认识的方法是不够的,还必须有理性的认识。旅游调查不能仅仅停留于一般的感性认识层次,罗列各种再现客观存在的旅游现象的事实资料和数据资料,而是要上升到理性认识层次,要通过对各种事实资料和数据资料的整理、加工、分析、研究,形成对现实旅游现象状态及其发展变化趋势的准确描述、科学解释和可靠预测的观点和结论。

第二节 旅游调查的程序与原则

旅游调查的程序与原则问题实际上是一个旅游调查的科学规范问题。旅游调查是旅游管理的基本工作,旅游调查能否科学规范地进行,不仅影响旅游调查本身的成效,而且事关旅游管理工作的成败。因此,在旅游调查中,为了确保旅游调查工作的顺利进行和旅游调查成果的有效取得,必须强调包括旅游调查的程序和旅游调查的原则在内的旅游调查的科学规范问题。

一、旅游调查的一般程序

旅游调查是一种对客观存在的旅游现象进行科学考察的认识活动,它必须根据人的认识规律,科学地安排运作程序。所谓旅游调查的程序,一般的讲,是指对客观存在的旅游现象进行科学考察和深入认识的过程。具体的说,它是根据人的认识过程和认识规律而确定的几个具有严密逻辑联系和最佳运作效率的实施阶段。旅游调查的一般程序可以分为以下四个基本阶段:

1. 筹划准备阶段

筹划准备阶段是旅游调查的首要环节。旅游调查能否满足旅游管理对旅游信息的需求,在很大程度上取决于筹划准备阶段的工作内容与工作质量。旅游调查筹划准备阶段的工作内容主要包括三项:

① 确定调查研究任务

旅游调查的内容范围十分广泛,旅游管理中所需的旅游信息也是千头万绪,任何一次旅游调查都不可能包罗万象。如果眉毛胡子一把抓,便会使旅游调查没有重点,没有针对性。旅游调查应该首先确定调查任务,要通过对人们面临的现实的社会问题的探讨,根据旅游管理对旅游信息的实际需要,确立具体的、实在的旅游调查任务,使旅游调查做到有的放矢。

② 开展调查设计

调查任务的确定,实际上是提出旅游调查研究工作所要达到的目标。目标提出后,怎样达到这一目标便成为旅游调查者思考的一大问题。要有效地完成旅游调查的任务,首先必须进行周密的旅游调查设计。旅游调查设计的任务较多,主要

包括调查课题设计、调查指标设计、调查方案设计、调查样本设计、调查问卷设计、调查过程设计等。

③ 准备调查条件

旅游调查在考虑旅游管理的实际需要的同时还必须准备一系列的条件以作保证。旅游调查条件主要涉及三个方面：一是人员条件。旅游调查的人员条件不仅包括数量要求，而且包括知识、能力、素质等方面的质量要求，旅游调查机构要根据本次旅游调查的需要，有针对性地开展调查人员的培训工作。二是经费条件。旅游调查活动需要经费的支持，要作好经费预算，确保经费到位。三是物质条件。旅游调查往往需要一些物质技术手段的支持，如录音机、摄像机、录像机、摄影机、电话机、电传机、计算机等，应尽量作好准备。

2. 资料搜集阶段

资料搜集阶段就是具体调查阶段，是整个旅游调查过程中最重要的阶段。旅游调查能否按照旅游调查筹划准备阶段所确定的调查任务的要求和所设计的调查方案的规定有效地进行，关键是看资料搜集阶段或者具体调查阶段的实施情况。资料搜集阶段的主要任务包括两项：一是实际搜集资料，二是争取多方支持。

① 实际搜集资料

资料搜集阶段是旅游调查过程中唯一的现场实施阶段。根据旅游调查方案的要求，采取各种调查方法，搜集各种资料，是资料搜集阶段的根本任务，资料搜集阶段的其他任务都要围绕这一根本任务的顺利完成来进行。在旅游调查中，搜集资料的方法是多种多样的。从分类学的角度讲，根据搜集资料方式的不同，可以划分为直接搜集和间接搜集；根据搜集途径的不同，可以划分为正式途径搜集和非正式途径搜集；根据调查者的显隐特征可以划分为公开搜集和秘密搜集，等等。无论采用哪一种资料搜集方法，都离不开以下搜集资料的基本方法，即科学观察法、访问调查法、问卷调查法、文献调查法、现代调查法、实验调查法六种方法的运用。旅游调查中所要搜集的资料可分为两种，一是原始资料，二是现成资料。原始资料也称为第一手资料，即调查者深入现场实地调查所搜集的资料，它是旅游调查资料搜集的重点。现成资料也称为第二手资料，即经过他人搜集、记录或已经整理的资料，有时为了避免重复劳动或校核原始资料，也要适当搜集一些现成资料。在旅游调查过程中，无论搜集何种资料，无论采用何种方法搜集资料，都应以资料的真实、准确、全面、丰富为原则。

② 争取多方支持

资料搜集阶段是旅游调查者在一定的社会环境中与被调查者正式接触的阶段,也是旅游调查者受各种外部因素制约而无法完全控制自己的工作过程的阶段。为了确保资料搜集工作的顺利进行,搜集到真实、准确、全面、丰富的资料,旅游调查者必须有效协调公众关系,争取多方支持。首先要协调好与被调查者的关系,努力争取他们的支持与合作。在旅游调查中,被调查者不是消极地反应,应该是能动地反应,每一个被调查者在接受调查时也在对调查者进行“调查”,并根据自己的“调查”结论来决定对调查者的态度和与调查者的合作程度,因此,旅游调查者必须重视协调与被调查者的关系,争取得到被调查者的大力支持与通力合作。还要协调好与那些和被调查者有关的组织及人士的关系,努力争取他们的支持与帮助。在旅游调查中,和被调查者有关的组织及人士是不可忽视的一支力量,他们有可能影响和阻碍调查者向被调查者采集信息,也可能支持与帮助调查者向被调查者采集信息,甚或还可能向调查者提供被调查者的相关信息,因此,旅游调查者很有必要协调好与他们的关系,争取他们的支持和帮助。

3. 整理分析阶段

整理分析阶段也称为研究阶段,它是运用科学的方法,对资料搜集阶段搜集的各种调查资料进行提纯、整序并加以分析、研究的信息处理过程。整理分析阶段是旅游调查从感性认识到理性认识的飞跃阶段,它能为解答旅游管理中遇到或提出的问题提供理论认识和客观依据。整理分析阶段的主要任务有两项:一是整理调查资料,二是分析调查资料。

① 整理调查资料

一般来说,经由资料搜集阶段从旅游调查现场搜集的调查资料具有三个特点:第一,这种资料多是原始状态的资料,它们真伪不分,良莠不齐,真实性和准确性都比较低;第二,这种材料多是零乱无序的资料,它们内容分散,形式各异,有序度和完整度都比较低;第三,这种资料多是平列粗糙的资料,它们无主无次,冗余性强,概括度和有效度都比较低。靠这样一些调查资料很难明晰地测度旅游系统现实的状况,很难明晰地反映旅游系统存在的社会问题,很难有效地预测旅游系统发展变化的趋势。因此,对旅游调查资料必须进行细心的整理。旅游调查资料的整理是旅游调查资料分析研究的基础工作,是旅游调查从调查阶段过渡到研究阶段、由感性认识上升到理性认识的一个必经的中间环节,通常被划归为旅游调查研究过程