

基于利益相关者理论的区域旅游合作研究——以苏北为例

陶玉国¹, 张春丽², 沈淮东³ (1. 徐州师范大学旅游管理系, 江苏徐州 221116; 2. 浙江旅游职业学院旅游规划系, 浙江杭州 311231; 3. 扬州大学环境科学与工程学院, 江苏扬州 225009)

摘要 分析了苏北合作具有的地脉一致和文脉相通的资源基础, 探讨了区域合作的主要利益冲突, 提出了成立政府引导的苏北区域旅游合作委员会、编制区域联合旅游规划、建立市场主导的企业合作机制、注重社区参与等合作建议。

关键词 利益相关者; 旅游合作; 苏北

中图分类号 F590.1 **文献标识码** A **文章编号** 0517-6611(2007)35-11596-02

Study on Regional Tourism Cooperation Based on Stakeholders Theory

TAO Yu-guo et al (Department of Tourism and Management, Xuzhou Normal University, Xuzhou, Jiangsu 221116)

Abstract The the superiority of nature and human tourism resources in north Jiangsu province was analyzed. The primarily interest conflicts in tourism district cooperation are discussed. Some measures are put forward, such as establishing north Jiangsu province regional tourism cooperation committee guided by the government, editing tourism cooperation planning, developing enterprises cooperation directed by the market and attending community participation.

Key words Stakeholder; Tourism cooperation; North Jiangsu province

苏北是指徐州、淮安、宿迁、盐城和连云港 5 市, 它们地脉相近, 历史文脉相通, 内部交通方便, 在很多旅游者心目中苏北是一个旅游整体。旅游供给的地区分割性和旅游需求的整体性决定了苏北开展旅游区域合作是十分必要的。目前, 跨行政区域的苏北旅游合作刚刚开始, 仅仅停留在“旅游论坛”的浅层次上, 许多合作难以深层次进行, 诸多问题需进一步研究, 如合作各方利益的协调; 合作偏重经济效益, 忽视生态效益和社会效益; 合作重行政手段, 轻市场机制; 旅游开发缺乏社区居民的积极参与, 难以反映社区需求等。以往的研究中, 利益相关者理论主要用在协调单个旅游目的地开发与管理利益相关者的关系方面, 应用该理论指导打破行政界线的苏北区域旅游合作在国内外并不多, 因此, 笔者对其进行了研究。

1 利益相关者理论在旅游合作研究中的回顾

区域旅游合作必然会涉及到不同的利益相关者 (stakeholder), 如各地政府、旅游企业等。利益相关者是那些能够影响企业目标实现, 或者能够被企业实现目标过程所影响的任何个人和群体^[1]。利益相关者理论的雏形在 19 世纪开始出现, 20 世纪该理论被引入旅游领域。作为一种新的管理理论, 其在发达国家的旅游业中得到了广泛运用, 在我国也逐渐被旅游界所接受, 是近期研究的热点之一。Wood 等认为合作是利益相关者运用共同规则、标准和框架来处理共同问题的交互和决策过程, 每个利益主体均有自主权, 同时保留决策独立权^[2]。Araujo 等通过实证研究分析了利益主体理论在合作旅游规划中的作用^[3]。Elise 等指出在分析利益相关者的基础上整合旅游规划有助于制定旅游目的地规划、政策和管理策略, 或有助于实现可持续发展^[4-5]。Fisun 等应用该理论对单个遗产地的旅游开发和保护进行了研究, 指出尽管协作规划是费时和困难的, 但它能够在长期内避免冲突, 并能够建立利益相关者的知识库和能力^[6-7]。薛莹利用博弈论中的“囚徒困境”模型着重对微观合作利益主体的有限理性进行分析^[8]。张伟等应用该理论指导了乐山

区域旅游规划, 指出多数利益主体的旅游意识还局限在本部门范围内^[9]。宋瑞等应用利益相关者理论对生态旅游、城市旅游、乡村旅游等进行了分析^[10-12]。郭鲁芳等利用该理论对旅游社的发展作了研究^[13-15]。熊伟等对星级酒店利益相关者的结构及其影响进行了分析^[16]。分析发现, 无论是国外还是国内, 这个理论主要用于指导单个旅游地的开发规划和旅游企业的管理, 在跨行政区域的地区间合作方面应用较少。鉴于此, 笔者尝试应用利益相关者理论为跨行政区域的苏北旅游合作搭建一个基于内部经济利益联系的合作平台。

2 苏北旅游合作可能性分析

2.1 楚汉文化游 徐州、宿迁与淮安的楚汉文化相互衔接呼应, 汉高祖刘邦故里为徐州, 项羽和虞姬的家乡是宿迁, 韩信出生在淮安, 比较知名的楚汉文化旅游资源有徐州汉墓、汉兵马俑、汉画像石馆、戏马台、宿迁项王故里、虞姬墓、淮安韩侯祠和胯下桥等。

2.2 运河访古游 京杭运河流经徐州、宿迁和淮安, 串联微山湖、骆马湖和洪泽湖, 沿岸风光优美。源远流长的运河苏北段曾养育出一代代的名人英才, 留下了许多的历史遗迹和传说, 如淮安漕运总督府、宿迁皂河古镇和徐州窑湾古镇, 这为苏北联合发展运河旅游提供了坚实的基础。目前, 京杭运河正在向世界遗产迈进, 苏北联合进行开发运河之旅势在必行。

2.3 红色旅游 苏北是革命老根据地之一, 发展红色旅游拥有得天独厚的条件, 如徐州淮海战役纪念馆、盐城新四军纪念馆、胡乔木故居、乔冠华故居、淮安周恩来纪念馆、黄花塘军部和苏皖边区政府旧址、连云港抗日山和宿迁宿北大战纪念馆等。

2.4 山海生态游 具有集聚效应的盐城滩涂珍禽和大丰麋鹿 2 个国家级自然保护区, 徐州环城森林公园、淮安盱眙第一山森林公园、连云港云台山森林公园 3 个国家级森林公园以及可以共享的海岸和滩涂湿地等为苏北联合开发原生态的生态旅游提供了条件。

2.5 黄河故道游 贯穿徐州、宿迁和淮安的废黄河故道具有其独特美, 它是“地上悬河”遗迹之一, 在世界上很难找到第二条与其规模相当且形态仍保存如此完好的故河道。苏

作者简介 陶玉国 (1976-), 男, 湖南衡阳人, 硕士, 讲师, 从事旅游资源开发与规划研究。

收稿日期 2007-07-27

北联合开发黄河故道旅游品牌必将丰富区域旅游产品类型,提升产品品位。

2.6 明清小说游 很多明清名著都与苏北有一定的关联,如淮安有《水浒传》作者施耐庵的故居和墓园《三国演义》的作者罗贯中也在淮安居住过《西游记》作者吴承恩的祖籍也为淮安《老残游记》作者刘鹗在淮安定居多年《镜花缘》作者李汝珍长期寄居在连云港《金瓶梅》很多故事发生在徐州。因此,可以考虑把苏北与明清小说有关的作者故里和故居、小说中描写的实景串联成一条苏北明清小说专题旅游线路。

3 苏北旅游合作可能存在的利益冲突

区域旅游合作意味着资源的重新整合、企业的重新洗牌、基础设施的全面统筹规划等方面的调整,同时也意味着原先既定利益关系的打破。各区域的利益相关者既希望通过联合开发经营促使整体利益更佳,但它们在具体的经济、社会、环境等方面的利益侧重点又有所不同,且在某种程度上还存在冲突(表1)。在合作“博弈”中,任何一方的利益都有可能影响其他利益相关者的利益。区域旅游合作的利益冲突总体表现为政府个体利益与区域整体利益的冲突,在旅游产业内部又集中体现在旅游规划和旅游企业冲突两个方面。苏北由于长期受到行政区经济的思想影响,各个地方政府的经济活动渗透着严重的地方利益倾向,因此形成了以地方为边界的利益概念,各地方政府发展旅游几乎都局限在自身行政界线内,造成近距离恶性竞争严重,区域整体利益却往往被忽略。目前苏北各地旅游规划的编制区域主要按照各市行政管理的范围来制定,对苏北整体考虑不够,本应该是跨区域的旅游线路却被人多地分割,造成近距离的恶性竞争,区域横向经济联系被切断,违背了空间经济发展的规律。例如连云港举办“西游记文化节”所推荐的旅游线路中没有淮安吴承恩故居,宿迁项羽故里被徐州楚汉文化之旅排除在外。从长期来看,旅游企业各利益相关者的利益要求一致,但在短期内,利益相关者之间可能存在着尖锐的利益冲突,满足某些利益相关者的要求意味着必须牺牲其他利益相关者的利益。各地区为了抢占市场份额,企业与企业之间合作存在种种限制,如地方对外地旅行社实行封锁,对外地旅游车辆和导游实行种种限制等,这导致区域之间冲突不断、矛盾重重。

表1 区域旅游合作主要利益相关者的利益关系

Table with 3 columns: 利益相关者, 主要利益点, 利益冲突. Rows include 各地方政府, 旅游规划师, 企业.

4 苏北旅游合作对策分析

4.1 建立区域合作机构 我国的国情决定了政府在区域合作中发挥着重要作用。苏北旅游合作要加强政府导向,导向主要表现在两个方面,一是出台合作的相关法规,包括区域内允许异地开办旅行社、导游跨地区带团、旅行社跨地区组团和外地车辆区域内自由通行等无障碍旅游政策,培育良好的合作环境。二是建立苏北区域旅游委员会对区域各利益相关者如各地政府、旅游规划、企业、社区居民等进行宏观引导(图1),以避免地区利益相关者之间的矛盾。委员

会应该被赋予比各地方政府更大的管理权限和范围,既有行使行政监督和协调的功能,还必须具有行政管理权,否则合作就会失效。合作必须建立和完善利益分配机制,以整体利益优先的原则处理相互间的利益冲突。在主要的利益相关者之间采用集体决策合作方法是一个关于区域未来的过程,该方法可以考虑到每一决策影响到的所有人的利益。根据利益相关者的权力和影响(表2)来考虑其利益,拥有更多权力、具有较大影响力的利益相关者应该更多地被考虑(图2)。此外,还需要加强系统整体利益观的培养,使每个利益相关者明白自己在系统中的地位和作用,在获取利益的同时,承担相应的义务。

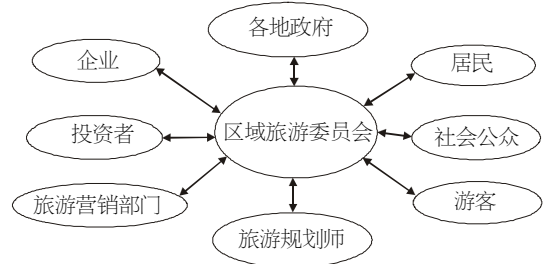


图1 区域旅游合作的利益相关者协调关系

表2 区域旅游合作利益相关者影响力-利益矩阵

Table with 3 columns: 类别, 低影响, 高影响. Rows include 低利益, 高利益.



图2 利益相关者图谱: 权力-利益矩阵 (Markwick, 2000)

4.2 编制区域合作规划 编制苏北区域旅游合作规划是苏北区域旅游合作的前提和保障。苏北合作规划应该在各地旅游规划的基础上,聘请专家全面调查和评价。可利用访谈或其他社会调查方法收集和了解相关者对旅游规划与管理政策、措施的态度和方法。苏北可以整合资源优势,发挥整体效益,联合开拓苏北楚汉文化游、明清小说游、运河风光游和山海生态游等区域联合旅游线路。在区域内部开展市场调研,共同进行旅游营销,区域各地互为客源地和目的地,共同开拓客源市场,如利用汉文化和西游记在海外的巨大影响,共同开拓楚汉文化游和西游记文化游的海外市场。

4.3 构建企业合作机制 区域合作应实施市场主导型的旅游产业政策,政府不直接对旅游的成长施加影响,而主要依靠市场自动调节旅游资源的配置和产业发展。企业合作是区域合作的基础,区域合作最终将落实到具体的企业层面上。根据市场经济规律,苏北企业进行跨区域合作,在宏观方面可以成立苏北旅游协会、苏北饭店与餐饮协会、苏北旅游代理商协会和苏北旅游信息中心等非政府行业组织,以加强对整个区域人才市场、资金市场、信息市场和技术市场等的协调,在微观方面可以实行跨行政区旅游产业重组,

(下转第11611页)

共利益,因此,在举证责任的分配上就有别于一般的“谁主张,谁举证”的原则,而应依当事人距离证据的远近,举证的难易分配举证责任。各国环境公益诉讼的实践表明:环境公益诉讼的原告仅负一般的举证责任,其余的则由被告负举证责任。在中国,由于环境公益诉讼的原告受到各方面因素的限制,举证能力较弱,“让较少有条件获取信息的当事人提供信息,既不经济,又不公平”^⑨。因此,立法上应减轻其举证责任的负担,在具体案件中,法官应酌情进行利益衡量,合理分配举证责任,使环境公共利益在举证责任分配规则中得以落实、实现。

3.2.4 设立中立的环境鉴定机构。环境公益诉讼中经常遇到依靠一些专门化、技术化的问题,许多环境污染和破坏的事实有赖于科学的鉴定。由于其科学技术性强,因此,各国环境公益诉讼的实施一般不是由法院对这些证据加以确认,而是委托专业机构加以鉴定。这些鉴定机构应当是中立的,而中国目前从事环境鉴定的法定机构是隶属于各级环境保护行政管理部门的环境监测站,是按照行政管理体制而设立的。因此,在环境公益诉讼中,特别是环境行政公益

诉讼中,其鉴定结论难以令人信服。因此,建立环境公益诉讼制度首先应对中国目前的环境监测管理体制进行改革,把鉴定机构从行政隶属关系下解脱出来,使其成为中立性的第三方组织,为环境公益诉讼活动中必要的调查证明活动提供公正、客观的环境鉴定,从而保证环境公益诉讼制度的良好运行。

总之,环境公益诉讼是一项新生事物,对于它的设计和构想,首先应建立在整个法律体系指导思想彻底转变的基础上,从实体法的规定到程序法的调整逐步地加以确立和完善,并在汲取国外先进经验的基础上构建出适合我国国情的环境公益诉讼的法律体系。

参考文献

- [1] 蔡守秋.环境权初探[J].中国社会科学,1982(3):16-17.
- [2] 刘武俊.可诉性:法律文书的脉搏——兼论公司法的立法完善[N].法制日报,2000-06-28(7).
- [3] 姜明安.行政诉讼法学[M].北京:北京大学出版社,1993:90.
- [4] 马克思恩格斯全集(第2卷)[M].北京:人民出版社,1972:609.
- [5] 迈克尔·D·贝勒斯.法律的原则——一个规范的分析[M].北京:中国大百科全书出版社,1999:67.

(上接第11597页)

促进旅游企业跨地区的兼并、收购和联合,争取形成一批区域性的、代表苏北旅游的大型区域旅游企业集团。在大型旅游企业集团发展的基础上,企业合作由统一的地区旅游集团负责多个利益相关者参与的“基于利益的谈判”,通过产品互补分工和渠道垂直分工推动整个苏北旅游业的联动发展。

4.4 注重社区参与 社区居民是区域旅游协作中的一个弱势群体。社区居民对旅游服务企业或部门有相对较高的控制程度,这是实现区域合作的重要保证。以往的区域合作中,当地社区的参与程度比较低,参与方式也比较单一,国外出现过社区居民因为被迫卖掉土地而导致失业的现象。合作应充分征求当地居民的意见,突破社区咨询和象征性的参与,增加参与的积极性和主动性,享受应得的权益。合作在保证居民获取经济效益的同时,还应注重社会效益、环境效益和文化效益的获取,避免与其他利益相关者的冲突。

5 结论

研究表明,利益相关者合作可以以下几个方面为关键;成立政府引导的苏北区域旅游合作委员会来从宏观上协调各利益主体相关者之间的利益冲突、保持利益均衡发展;制定苏北旅游联合规划以整合区域旅游产品和形成区域旅游营销合力;建立以市场为主导的区域旅游合作机制,这是区域旅游合作能否按市场经济规律运作实现真正意义上合作的保障;区域旅游还有众多的弱势利益相关者,他们的积极参与是区域旅游合作顺利进行所必不可少的,该文以注重社区参与为代表。尽管笔者对区域旅游协作不同利益群体之间的关系进行了一定剖析,但对有效的解决措施还缺乏深入研究,如利益相关者理论提供一个什么样的标准来平衡相互竞争的利益相关者之间的利益冲突等。

参考文献

- [1] FREEMAN. Strategic management: a stakeholder approach[M]. Boston:

Pitman Publishing, 1984.

- [2] WOOD D J, GRAY B. Toward a comprehensive theory of collaboration[J]. Journal of Applied Behavioral Science, 1991(2): 139-162.
- [3] ARAUJO L, BRAMWELL B. Stakeholder assessment and collaborative tourism planning: The case of Brazil's costa dourada project[J]. Journal of Sustainable Tourism, 1999(7): 356-357.
- [4] ELISE T S, BIRGIT L. Managing stakeholders: A tourism planning model[J]. Annals of Tourism Research, 1999(2): 312-328.
- [5] PERNILLE K. Creating and implement a model for sustainable development in tourism enterprises[J]. Journal of Cleaner Production, 2005(13): 151-164.
- [6] FISUN Y, BILL B, ATILA Y. Stakeholder interviews and tourism planning at Pamukale, Turkey[J]. Tourism Management, 1999(3): 351-360.
- [7] CHRISTIAN A, ADELE L J. Stakeholder Collaboration and Heritage Management[J]. Annals of Tourism Research, 2005(1): 28-48.
- [8] 薛莹.区域旅游合作的现状调查与对策分析[D].浙江大学,中国优秀博硕士学位论文数据库,2001.
- [9] 张伟,吴必虎.利益主体理论在区域旅游规划中的应用——以四川省乐山市为例[J].旅游学刊,2002(4): 63-68.
- [10] 宋瑞.我国生态旅游利益相关者分析[J].中国人口·资源与环境,2005(1): 36-41.
- [11] 刘雪梅,保继刚.从利益相关者角度剖析国内外生态旅游实践的变形[J].生态学杂志,2005(3): 348-353.
- [12] 高军波.我国乡村旅游发展中农户利益分配问题与对策研究[J].桂林旅游高等专科学校学报,2006(5): 577-580.
- [13] 郭鲁芳,金慧君.旅行社及其核心利益相关者均衡发展机制探究[J].旅游学刊,2000(12): 58-64.
- [14] 夏赞才.利益相关者理论及旅行社利益相关者基本图谱[J].湖南师范大学学报,2003(3): 72-77.
- [15] 郑永贤,薛菲.利益相关者价值导向的旅行社核心能力构建[J].天津商学院学报,2005(5): 41-44.
- [16] 熊伟,吴必虎.星级酒店利益相关者结构及其影响分析——以广州为例[J].旅游学刊,2007(4): 92-96.
- [17] GRAY B. Collaborating: Finding common ground for multiparty problems[M]. Jossey-Bass Publishers, 1989.
- [18] MARION C M. Golf tourism development, stakeholders, differing discourses and alternative agendas: the case of Malta[J]. Tourism Management, 2000(5): 515-524.