

2

旅游目的地利益相关者

- ◆ 旅游目的地管理政府行为与决策
- ◆ 旅游者行为研究
- ◆ 旅游目的地社区居民参与
- ◆ 旅游目的地企业经营管理
- ◆ 非政府组织与旅游目的地发展



第一节 旅游目的地管理政府行为与决策

1

政府的角色定位与职能发挥

立足长远，设立阶段性的整体推进目标

审时度势，关注各类经济行为的绩效

2

针对不同利益相关者采取不同的管理策略

旅游目的地在发展旅游业的时候，不能只考虑某一组织或群体的利益而忽视或轻视其他相关者的利益，也不能用静态的眼光来对待利益相关者，必须用动态的眼光来协调和关注每一个利益相关者，让他们能够公平地分享旅游业所带来的利益以及公平地分担旅游负面影响

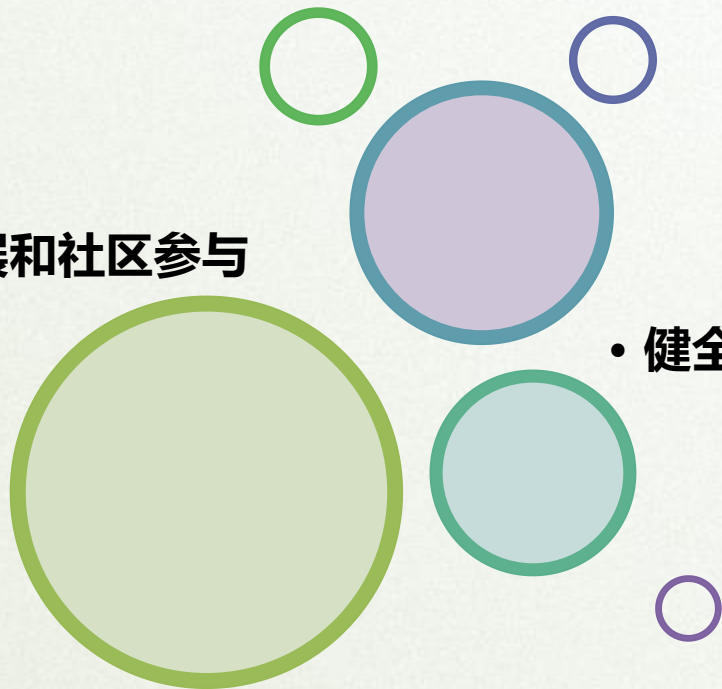
第二节 旅游者行为研究

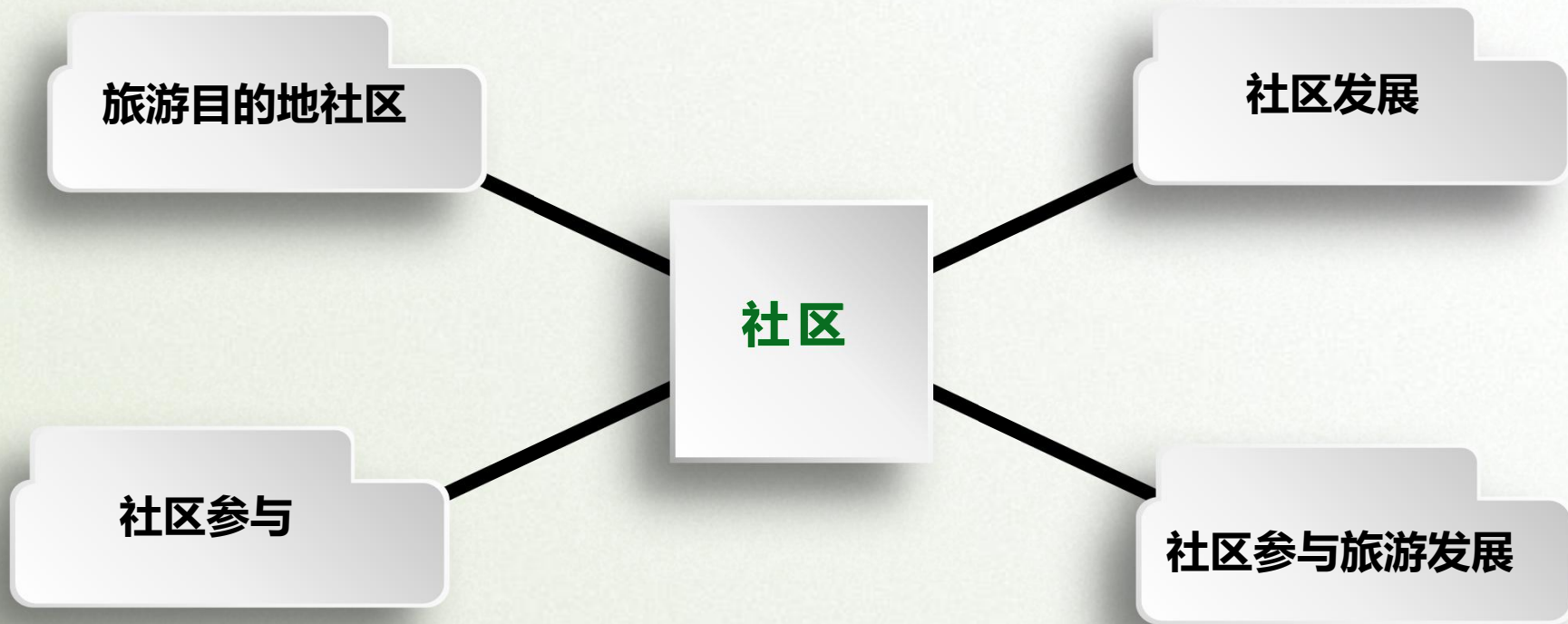
旅游是人的活动，是人们离开常住地的外出旅行以及在目的地停留期间所从事的全部活动。正是这种不断扩大的旅游人群的产生，才形成了一个具有一定规模的市场，从而造就出可借以盈利的机会。因此，不仅旅游本身是人的活动，而且旅游业的一切开发和服务工作都是针对和围绕旅游者的需求而提供的。可以说，没有旅游者就没有旅游活动，旅游业就等于是无本之木，无源之水，也就不会生存了。所以，旅游者乃是旅游活动的主体和基础。

第三节 旅游目的地社区居民参与

• 社区、社区发展和社区参与

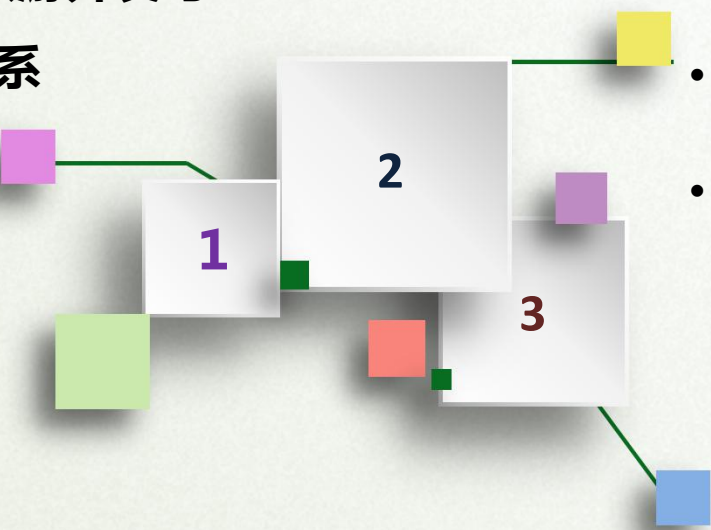
• 健全社区有效参与的保障机制





(一) 建立社区参与旅游开发与规划的决策体系

- 建立社区与旅游经营单位之间良好的沟通渠道
- 建立旅游发展具体方式的合作机制
- 建立对旅游引发问题的协商制度



(二) 建立规范的利益分配机制

- 形成多元化的补偿机制
- 鼓励引导社区居民直接从事生产经营、通过自己的经济行为直接获益

(三) 形成有效的旅游技能培训和环境知识培训机制

- 由于社区居民大多是当地的农民，旅游知识与技能非常贫乏，有必要在倡导参与之前，对他们进行培训

旅游企业重视旅游
的意义

旅游企业管理对策



一、旅游企业重视旅游的意义

旅游企业不主张企业不顾一切地追逐经济利益的短视做法，企业在与雇员、客户等利益相关者保持良好关系的同时，更加重视与环境和社会的和谐。旅游企业关注社会责任，有助于企业通过环境保护和公益性事业缓解社会矛盾，为建立和谐社会作出自己的贡献。由于种种原因，旅游业发展会使成果分配很难同时满足各利益相关者的需要，一些良好旅游资源的占用者获得的收益要大于生活在资源不利地区的人们，从而在旅游收益分配中处于不利地位。虽然企业对社会不承

在社会文化方面

企业要尊重当地文化，支持当地的社区旅游开发，考虑自身的实践活动对当地社会产生的影响



在环境方面

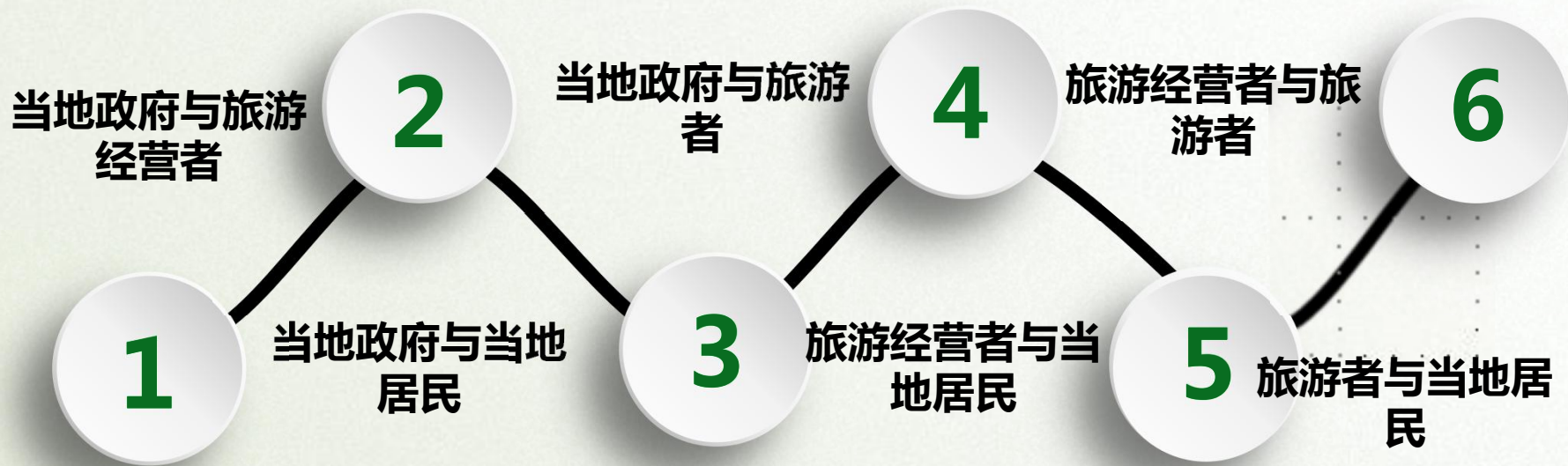
企业要采取切实有效的举措改善当地的环境状况

第五节 非政府组织与旅游目的地发展

旅游目的地与主要利益相关者之间的关系表

利益相关者	主要利益点	与目的地关系类型	主要利益冲突表现示例
投资者	投资的最高回报	可选择型	投资者没有获取预期的投资回报,转而向其他地方投资
旅游者	旅游需求的有效满足	可选择型	旅游者在目的地没有取得足够的需求满足感,进而选择其他旅游目的地
政府	经济效益和社会效益	依存型	在取得一定经济和社会效益的基础上,以牺牲环境为代价,破坏了区域可持续发展的基础
社区	生活水平的提高, 居住环境的改善	依存型	目的地旅游活动的开展影响了社区居民的正常生活,社区特色文化被异质同化
竞争者	直接竞争, 协同效应和优势互补	竞争与协作型	存在一定的客源市场争夺竞争,但也存在区域协作的可能性

第五节 非政府组织与旅游目的地发展



本章从政府、社区、旅游者、企业、非政府组织等五方面系统分析了旅游目的地利益相关者理论中涉及的不同利益主体，在处理旅游目的地不同利益相关者关系的过程中，坚持事前规划、事中协调、事后维护的原则。