

旅游产业利益相关者的博弈分析

张燕, 龙祖坤

(湘潭大学 旅游管理学院, 湖南 湘潭 411105)

摘要: 旅游产业的进一步发展, 导致旅游企业利益相关者之间的博弈也逐渐显现, 以便更好地实现各自的利益最大化。对政府、景区居民、旅游者这三类利益相关者与旅游企业之间的博弈进行分析, 寻求适合各方利益者利益最大化的可持续发展的对策, 从而促进旅游产业发展达到一种利益均衡、责权对称的状态。

关键词: 旅游产业; 利益相关者; 博弈论

中图分类号: F590.8 **文献标志码:** A **文章编号:** 1671-1807(2014)02-0041-04

改革开放以后, 随着经济的发展、社会的稳定和人民生活水平的提高, 我国的旅游业得到了前所未有的发展, 旅游越来越成为人们生活中重要的休闲方式之一。此时, 利益相关者之间的矛盾和冲突也在不断激化, 在旅游业的发展过程中, 处理好各个利益相关者之间的利益博弈, 是摆在旅游业发展面前的难题。如何有效的利用资源, 在保持可持续发展的前提下, 追求自身利益的最大化。

1 相关概念

1.1 利益相关者

利益相关者理论在 20 世纪 80 年代开始引入旅游研究领域。美国经济学家弗里曼提出一个普遍概念, 认为“能够影响一个组织目标的实现或者能够被组织实现目标过程影响的人”都是利益相关者。根据 Bryson 和 Crosby 的定义, 利益相关者是“受一件事的原因或者结果影响的任何人、集团或者组织”。后来, 概念发展到利益相关者参与层面, 强调社区参与的重要, 主要体现在旅游规划和管理中^[1]。

国内外研究者对利益相关者的概念的诠释有很多种, 但无外乎广义与狭义之分。广义的秉承了弗里曼经典定义的核心思想, 而狭义的则认为只有在企业中下了“赌注”的人或团体才是利益相关者, 即在企业中投入了专用性资产的人或者团体。本文主要是套用广义的利益相关者的定义进行分析。

1.2 旅游利益相关者

由利益相关者的广义思想可知: 任何能影响旅游业目标实现或者受旅游业发展影响的群体或个人即

为旅游利益相关者^[2]。由于旅游产业涉及面广, 吃住行游购娱六大门类甚至更多, 所涉及的利益相关者类别纷繁复杂, 主要包括: 旅游企业、旅游者、政府、旅游行业协会、旅游从业人员、居民/社区、教育机构、媒体等^[3]。

本文主要从政府、景区居民、旅游者这三类利益相关者与旅游企业这个利益相关者之间的关系进行分析。

1.3 博弈论理论

冯·纽曼和摩根斯腾在 1944 年出版的《博弈论和经济行为》被认为是现代博弈论诞生的标志。博弈论(game theory)是分析利益关联或冲突中主体行为对局的理论, 研究在给定信息参数的条件下, 决策主体行为之间发生直接相互作用时的决策以及这种决策的均衡问题^[4]。本文主要是以博弈论为研究方法, 分析旅游产业利益相关者各自的最优决策, 达到利益均衡、责任对称的状态, 实现旅游产业的可持续发展。

2 旅游产业利益相关者的博弈方式

旅游产业中的利益相关者为了实现自身的利益追求, 希望运用自身的资源优势, 争取在博弈中获得自身期望的结果, 试图通过改变既定的利益分配格局扩大自身存量收益, 谋求自身利益的最大化。

2.1 政府与旅游企业

政府与旅游企业在旅游产业的发展中起着不同的作用, 是“权力”和“资本”的纠结。政府掌握着对旅游资源的控制, 作为社会资源的代理人, 拥有资源的分配权, 为了实现增进社会整体福利的目的, 政府一

收稿日期: 2013-12-06

作者简介: 张燕(1989—), 女, 湖南常德人, 湘潭大学旅游管理学院硕士研究生, 研究方向: 旅游企业管理; 龙祖坤(1967—), 男(苗族), 湖南永顺人, 湘潭大学旅游管理学院教授, 博士, 硕士生导师, 研究方向: 旅游企业管理。

般都会采用政治与经济共同发展的手段来对旅游企业施加影响,进行引导,以期使最后的博弈结果利于己方。同样的,旅游企业作为旅游产业发展的主体力量,希望在政府规范的法律框架内,自觉或者不自觉的采取各种获利政策,希望运用最小的成本,来实现企业资源的最大化效益,更好的实现企业的发展。

政府与旅游企业的具体博弈方式可以表示为:政府方面:制定招商引资政策;与旅游企业进行资源的经营权转让达成协议;对旅游企业的运营及生态环境保护等行为实施监管;政府官员出于私利接受旅游企业的寻租等。旅游企业方面:与政府就旅游资源的经营权转让达成协议;依法向政府缴纳税收,承担保护环境的责任;未达到某些特殊目的而对政府官员展开寻租活动。

2.2 景区居民与旅游企业

景区居民的参与是旅游利益相关者理论发展的重要内容。旅游企业给旅游目的地带来经济发展的同时,我们必须认识到,旅游并不总是给当地的居民带来正面的效应。一方面,景区居民因为景区发展的需要,而被占用,从而引发旅游企业与居民的冲突;另一方面,旅游产业在当地的大力发展,会逐渐带来旅游目的地的价值观的变化、经济水平的压力等一系列社会文化冲击,使得景区居民对旅游业的发展持观望甚至反对态度^[5]。景区的原居民由于外来客的进入而失去了对旅游发展的控制,最终处于这种博弈的下风。

景区居民与旅游企业的具体博弈方式可以表示为:景区居民方面:当旅游企业投资注入后,居民称为旅游资源的一部分;通过建设家庭旅馆、商店,制售当地的民俗纪念品,为旅游者提供旅游设施和服务,称为旅游企业未签约的“合作伙伴”;居民对旅游者的态度直接影响到旅游者的旅游体验质量,对旅游企业的投资收益造成影响。旅游企业方面:将得到旅游资源的经营权,从而能够对景区进行开发,营销,管理;当

旅游企业使用该资源时,将对当地的居民支付资源的补偿和使用费;旅游企业的信誉度会对整个旅游目的地的声誉产生影响,最终影响社区居民的整体收益水平。

2.3 旅游者与旅游企业

旅游者与旅游企业的博弈就像生产者与消费者的博弈。双方就某一旅游产品的购买与消费内容达成协议,如旅行社和旅游者就某一次旅游活动达成交易关系,旅游景点与旅游者之间关于价格的博弈等等。由于旅游者与旅游企业之间信息的不对称、利益的不一致、机会主义、不完全合同行为等往往会造成分歧和冲突,最终可能影响旅游企业的发展以及旅游者的重游率,不利于旅游业的发展^[6]。

旅游者与旅游企业的具体博弈方式可以表示为:旅游者方面:在众多的旅游企业中针对所需要的旅游产品进行选择;与旅游企业讨价还价;消费旅游产品,以最大程度满足自身的旅游体验及相关需求;对旅游企业所提供的旅游产品质量进行评价,在不满意时进行投诉等。旅游企业方面:以实现企业经济利益最大化为目标,从事旅游产品的生产与经营;对环境保护的责任承担与否直接影响到旅游者的旅游体验质量及对企业的看法;为获取短期的可视利益,发生宰客行为。

3 旅游产业利益相关者的博弈分析

利益相关者之间彼此都追求在有限资源的情况下,获得自身利益的最大化。旅游产业的发展,就应该是追求旅游利益相关者之间尽可能的达成协议,然而,现实生活中,旅游产业利益相关者的博弈处处存在。

3.1 政府与旅游企业的博弈分析

政府与旅游企业的博弈分析,主要体现在旅游资源经营权的转让以及政府对旅游企业的监管上。两者的博弈分析及博弈扩展模型(见图 1 和图 2)。

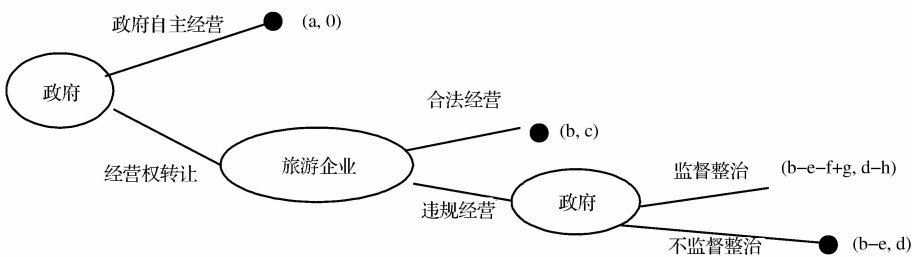


图 1 政府与旅游企业博弈图

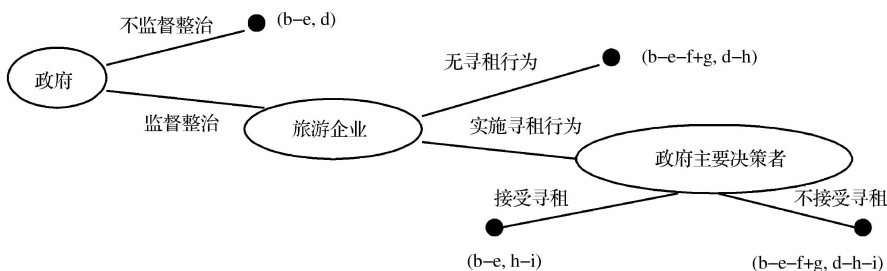


图2 政府与旅游企业博弈扩展模型

注：椭圆圈表示局中人的选择节点，斜线表示可选策略，终端黑点处的数组表示采取该策略所实现的各局中人的支付，第一项表示政府的支付，第二项表示旅游企业的支付。

a: 政府选择自主经营形成的收益; b: 经营权转让, 旅游企业得给政府带来的收益; c: 企业合法经营的收益; d: 旅游企业违法经营寻求短期利益形成的收益; e: 企业违规后给政府带来的外部成本; f: 监督整治的所化成本; g: 实施监督整治后得到的收益; h: 旅游企业惩罚受到的损失; i: 旅游企业实施寻租行为所引发的成本。

政府与旅游企业由于各自所掌握信息的不完全对称, 政府往往处于不完美信息博弈方。在 $b > a$ 的基础上, 实施旅游经营权的转让。然而, 政府希望旅游企业在得到经营权后, 能够对景区的发展带来促进作用。若 $d > c$, 由于信息的不对称, 旅游企业的违规经营行为就有可能逃避政府的监督, 旅游企业为追求短时的利益, 企业将会违规, 此时政府为了景区的可持续发展, 往往会进行监督整治, 而导致旅游企业将会受到 h 的损失。因此, 政府与旅游企业的博弈的成功依赖于以下三个基础: ① $b - e - f + g > a$, 即政府进行监督整治的收益大于政府自主经营的收益; ② $b - e - f + g > b - e$, 只有政府进行监督整治的收益大于其不采取监督整治时获得的收益时, 政府才有动力对旅游企业进行整治; ③ $c > d - h$, 即 $h > d - c$, 旅游企业惩罚受到的损失大于因违规经营而超出其合法经营的收入, 这样, 才能使政府的监督整治成为一种有效的威胁。

旅游企业在政府实施监督整治的同时, 会发生“寻租”活动。采取一些非正常手段影响政府的管理者, 从而获得利润。倘若政府主要决策者接受寻租, 则旅游企业获得 $d - i$ 的收益, 显然 $d - h > d - i$, 如果政府不接受寻租, 则旅游企业获得的收益仅为 $d - h - i$ 。寻租是不完全竞争条件下的一种负和博弈, 一般都会对社会造成消极影响。

3.2 景区居民与旅游企业的博弈分析

旅游企业的不断发展, 可能给景区居民带来经济利益, 但是由于外来资本的强势进入, 可能形成“旅游飞地”现象, 即旅游企业的发展依托于旅游目的地的资源, 但旅游经济对当地经济发展的带动效应较小, 旅游经济收益更多地由本地人的外向型消费或外来人员的经营所得等方式流向他地。这使得原住民和

外来客的较量日趋激烈, 越来越难以均衡两者之间的利益。

对于某些需要购买门票的景点, 景区居民可能会因为不满旅游企业的独大, 而私自带游客从捷径进去景区, 他们之间的博弈导致旅游资源的浪费, 同时有可能给景区的最大客流量带来威胁, 不利于景区的可持续发展, 最终影响到当地旅游产业的发展。同时, 对于某些旅游目的地的古民居, 由于景区居民与承包的旅游企业之间对于参观费的标准存在分歧, 往往导致景区居民禁止游客观看, 而旅游者与旅游企业达成的协议中包含此项内容, 这将引发旅游者对景区居民和旅游企业两方的不满情绪。“搭便车”的心理, 使得这两方的博弈是非合作博弈, 这对于旅游业的发展也是大为不利的。

3.3 旅游者与旅游企业的博弈分析

旅游者作为旅游企业的服务对象, 享受其提供旅游活动所需产品和服务。旅游者的利益关注点是花最少的钱, 满足最大的旅游需求, 获得最满意的旅游体验, 而旅游企业的利益关注点却是花最少的成本, 实现企业的利益最大化。诉求不同, 因而双方在交易的过程中就, 就免不了会产生分歧, 由于双方对旅游产品和服务所掌握的信息的不对称, 在价格博弈方面显得尤为突出。即对企业来说是选择提供质高服务还是质低服务的博弈, 对消费者来说是选择高价或低价的博弈。

如对于旅游企业中的旅行社、酒店与旅游者的价格博弈以及其收益支付矩阵(见图3)。

显然, 旅游者既然购买了旅游产品, 那么, 说明其本身认为得到的收益比付出的成本大, 所以 $a > b$, $a > c$, $c > b$ 。而对于旅游企业来说, 促使它实行涨价的原因必然是 $e > d$ 。由于旅游产品具有不可储存

		旅游企业	
		涨价	不涨价
旅游者	购买	a-c, e	a-b, c
	不购买	0, -d	0, -c

图 3 旅游企业与旅游者的收益支付矩阵

注：a：旅游者购买旅游产品所获得的收益；b：涨价前的购买成本；c：涨价后的购买成本；d：旅游企业涨价前的收益值；e：旅游企业涨价后的收益值。

性。如果旅游者没有去购买旅游产品，相应的涨价会导致旅游企业损失收益 d，涨价后将损失收益 e，从而形成旅游者与旅游企业之间的对于价格的博弈。

4 旅游产业利益相关者的均衡发展对策

由于各利益相关者在利益结构和偏好取向方面存在很大差异，在旅游业的发展中经常遭遇利益相关者在博弈过程中的个体理性与集体理性的博弈。旅游产业应使其趋于均衡发展，实现资源的合理利用。

4.1 利用经济杠杆原理，引导环境友好型旅游的发展

旅游企业的开发过程中，往往会造成环境的破坏，这对于政府、景区居民、旅游者来说，都是不符合旅游企业长远发展的政策的。为了使旅游企业将目光放到对“环保、生态旅游”等环境友好型的这一类的旅游产品的旅游项目开发上，政府必须实行较为优惠的信贷政策、有关土地使用的政策、减免税收政策、降低市场准入门槛等政策来刺激旅游开发商，从而使得旅游业得到可持续发展。加强保护环境的相关法规的建设，并对当地生态环境破坏大的旅游企业进行处罚，最终促进旅游业的均衡协调发展。

4.2 健全利益相关者协调机制，形成利益均衡发展

在旅游产业的发展过程中，针对政府、旅游者、景区居民这三方与旅游企业的动态博弈过程，要建立一个相互制约的机制，来平衡他们间的利益，即政府对旅游企业进行审批或核查来监督开发商的行为，对其加以约束和引导，针对开发中出现的问题要及时进行整治，减少出现“先污染后治理”的机会，政府和旅游企业的行为会影响到其他利益相关者，如景区居民和旅游者等^[7]。而其他利益相关者可通过听证会的形式对政府和旅游企业的行为和决策进行监督和评审，防止其寻租行为的发生。同时，可以加大媒体的宣传力量，对旅游企业的行为进行舆论的监督和评判。

4.3 广泛运用博弈论，更好的发展旅游产业

旅游博弈论的研究需要进行拓展：首先是揭示旅

游中更多主体之间的博弈关系，如旅游者与旅游企业的博弈、区域合作博弈等；其次是把只研究两个决策主体的博弈均衡向研究多个决策主体的博弈均衡拓展；再次是对的旅游博弈主体之间的博弈对象要进一步拓展，如旅游企业之间的不仅存在定价博弈，还有产品开发博弈、基础设施建设博弈、资源开发博弈等；最后是不仅要揭示主体间博弈关系，解释均衡形成的原因，更要提出促进旅游发展的决策建议^[8]。从这几个方面，将博弈论的研究方法广泛的运用到旅游产业的发展中。

4.4 改变非合作博弈，各利益相关者共享资源

针对旅游者和景区居民这些利益相关者要树立保护旅游资源的观念，改变利益相关者之间关系的“失衡”状态^[9]。旅游企业要实行行业自律，要有行业操守，不能仅仅看到短期收益而置旅游目的地的长远发展而不顾，因而，旅游企业导致的恶劣行为，会直接影响到旅游者，旅游者将会提高警惕、互相提醒，这将导致旅游企业的信誉丧失。只有解决各利益相关者的非合作博弈，实现资源共享，最终实现阶段性的利益均衡，促进旅游产业的可持续发展。

5 小结

旅游产业的发展，直接关系到各利益相关者的利益，各方应建立合理的利益共享与风险共担机制，秉承着“诚信、合作、共赢”的原则，各利益相关者达成共识，进而实现旅游产业的可持续发展。合理利用旅游资源，优化资源配置，处理好各个利益相关者之间的利益关系，实现博弈均衡，促进旅游产业发展达到一种长远平稳的健康发展状态。

参考文献

[1] BRYSON J M, CROSBY B C. Leadership for the Common Good: Tackling Public Problems in a Shared—Power World [M]. San Francisco: Jossey—Bass, 1992: 29—37.

[2] 李正欢, 郑向敏. 国外旅游研究领域利益相关者的研究综述 [J]. 旅游学刊, 2006, 21(10): 85—91.

[3] 周玲. 旅游规划与管理中利益相关者研究综述 [J]. 旅游学刊, 2004, 19(6): 53—59.

[4] 张维迎. 博弈论与信息经济学 [M]. 上海: 上海人民出版社, 2004: 5—7.

[5] 刘辉. 旅游对民族地区的社会文化影响研究 [D]. 兰州: 兰州大学, 2005.

[6] 刘静艳. 从系统学角度透视生态旅游利益相关者结构关系 [J]. 旅游学刊, 2006, 21(5): 17—21.

[7] 杨修发, 许刚. 利益相关者理论及其治理机制 [J]. 湖南商学院学报, 2004(5): 38—40.

sociation Rules in Large Database[Z]. Proc. 1994 Int Conf. on VLDB, Santiago, Chile, 1994:487—499.

[2] HAN J, PEI J, YIN Y. Mining Frequent Patterns without Candidate Generation: A Frequent-Pattern Tree Approach[J]. Data Mining and Knowledge Discovery, 2004, 8(1): 53—87.

[3] PARK J H, KANITKAR V, DELIS A. Logically Clustered Architectures for Networked Databases[J]. Distributed and Parallel Databases, 2001, 10(2): 161—198.

[4] 刘德喜, 何炎祥, 邢显黎. 一种新的频繁项集挖掘算法[J]. 计算机应用研究, 2007, 24(2): 17—19, 62.

[5] 战立强, 刘大昕. 频繁项集快速挖掘算法研究[J]. 哈尔滨工程大学学报, 2008(3): 266—271.

[6] 陈江平, 傅仲良, 徐志红. 一种 Apriori 的改进算法[J]. 武汉大学学报, 2003(2): 94—98.

[7] 文蓉, 李仁发. 一种优化的 Apriori 算法[J]. 计算机系统应用, 2008(1): 94—96.

[8] 刘星沙, 谭利球, 熊拥军. 关联规则挖掘算法及其应用研究[J]. 计算机工程与科学, 2007(1): 83—85.

[9] 谢宗毅. 关联规则挖掘 Apriori 算法的研究与改进[J]. 杭州电子科技大学学报, 2006(6): 78—82.

[10] 熊正德, 冷梅. KMV 和 Apriori 算法在上市公司信用风险传染中的应用[J]. 湖南大学学报, 2010, 24(3): 58—61.

[11] 陆璐. 基于关联规则的数据挖掘在集装箱追踪系统中的应用[J]. 铁路计算机应用, 2008, 17(8): 25—28.

[12] 邱凤翔, 徐治皋, 司凤琪, 等. 基于主元分析的关联规则挖掘及在电厂中的应用[J]. 电力系统自动化, 2009, 33(16): 81—84.

[13] 张广群, 方陆明, 汪杭军, 等. 空间关联规则在林业信息系统中的应用[J]. 林业资源管理, 2009(6): 120—122.

[14] 刘尚辉, 王露, 郑德禄. Apriori 关联规则在甲状腺结节病案分析中的应用[J]. 中国卫生统计, 2011, 28(2): 178—179.

[15] 王爽, 王国仁. 基于滑动窗口的 Top-K 概率频繁项查询算法研究[J]. 计算机研究与发展, 2012, 49(10): 2189—2197.

Analysis of Association Rule Mining Algorithm and Its Application in Intelligent Logistics

DAI Xiao-ting

(Department of Transportation, Fujian University of Technology, Fuzhou 350108, China)

Abstract: The association rules mining is one of problems attracting scholars of the world in recent years. In order to improve the mining efficiency, scholars of the world continuously study. This paper introduces the principle of association rules mining algorithm and analyzes the domestic and foreign research status of the algorithm, and analyzes its typical application in commercial, medical, insurance, communications, industry, agriculture and other fields, the algorithm is applied in different actual mining work is a further study of the future direction; combined with the analysis of current situation and demands of logistics enterprise data, analysis of association rules of data mining application in intelligent logistics, provide decision support for optimizing logistics path to improve logistics marketing service of logistics enterprises.

Key words: association rules; data mining; intelligent logistics; decision making

(上接第 44 页)

[8] 鲁明勇, 彭延炼. 我国旅游研究应用博弈论的现状和问题[J]. 科技和产业, 2006 (8) : 66—69.

[9] 郭华. 乡村旅游社区利益相关者研究: 基于制度变迁的视角[M]. 广州: 暨南大学出版社, 2010: 79—82.

The Game Analysis of the Tourism Industry Stakeholders

ZHANG Yan, LONG Zu-kun

(Tourism Management Institute of Xiangtan University, Xiangtan Hunan 411105, China)

Abstract: The further development of the tourism industry, which leads to the game between stakeholders tourism enterprises also gradually revealed, in order to better maximize their own interests. The three types of government, the scenic area residents and tourists analyzes the game between stakeholders and tourism enterprises, seek for the countermeasures of sustainable development, of the many stakeholders' interests so as to promote the development of the tourism industry to achieve a state of interests balance, symmetry in liability.

Key words: tourism industry; stakeholders; game theory