

# 青岛酒店管理职业技术学院学报

(季 刊)

编辑委员会

主 任 姜玉鹏

副主任 于 敏

委 员 (以姓氏笔划为序)

刁洪斌	于 敏	王 文	王 健	王昌玉	王建明
王桂云	刘 刚	刘 焱	刘迎华	刘雅莉	关宏远
孙月香	张 勇	国 锋	罗冬梅	金国强	赵 琪
姜玉鹏	宫恩龙	唐文君	董瑞虎		

# 青岛酒店管理职业技术学院学报

---

## 目 次

### 【旅游·酒店】

高聚集游客群安全的影响因素与实现路径

——基于扎根理论的探索…………… 殷 杰,焦念涛,郑向敏(1)

我国滨海旅游地酒店产业效率时空差异与影响因素研究 …… 焦念涛,郑向敏,殷 杰(10)

国内外邮轮旅游业发展研究文献综述…………… 梅俊青,叶欣梁(20)

我国旅游合同违约精神损害赔偿研究…………… 谢建宏,李 霞(27)

### 【文化·艺术】

城市交通设施与青岛市海洋文化环境营造…………… 郭 静,王京传(32)

### 【政治·法律】

“一带一路”背景下国际投资损失赔偿制度法律问题研究…………… 李 瑶,顾 鹏(38)

**【教育·教学】**

在线共享课程的五维虚拟学习环境教学实践研究

——基于教育供给侧改革的视角 ..... 刘菲菲(43)

基于移动终端下的高职院校课堂教学质量评测系统研究 ..... 舒明(51)

高职院校隐性逃课现象成因分析及对策研究

——以青岛酒店管理职业技术学院为例 ..... 胡晓霞(54)

基于大数据的高职院校学生党员发展长效机制构建 ..... 谢彬,张宜琳(57)

大数据技术在高职院校招生宣传中的运用

——以青岛酒店管理职业技术学院为例 ..... 付曙光(60)

**【工程·技术】**

基于模糊综合评价分析的海岸线及海域资源利用研究

——以青岛薛家岛为例 ..... 葛玉洁,张勇,赵婧(62)

单侧腋板加固型节点抗震性能试验研究 ..... 康寅,王培(68)

---

## Contents

A Probe into the Influence Factors and Implementation Path of Security of Highly Aggregated Tourist Crowd Based on the Exploration of Grounded Theory .....	YIN Jie, JIAO Niantao, ZHENG Xiangmin(1)
A Research into Spatial-temporal Differentiation and Influencing Factors of Hotel Industrial Efficiency in China Coastal Areas .....	JIAO Niantao, ZHENG Xiangmin, YIN Jie(10)
Literature Review on the Development of Cruise Tourism Industry in and Abroad .....	MEI Junqing, YE Xinliang(20)
Study on the Compensation for Spiritual Damage Caused by Breach of Travel Contract in China .....	XIE Jianhong, LI Xia(27)
Urban Transportation Facilities and the Creation of Marine Cultural Environment in Qingdao .....	GUO Jing, WANG Jingchuan(32)
Research on the Legal System for Damages in the Dispute Settlement System of International Investment in the Background of "Belt and Road Initiative" .....	LI Yao, GU Peng(38)
Research on Teaching Practice of Five Dimensional Virtual Learning Environment for Online Curriculum ——Based on the Perspective of the Reform of the Supply Side of Education .....	LIU Feifei(43)
Research into the Assessment System of Class Teaching Quality of Higher Vocational College Based on Mobile Terminal Technology .....	SHU Ming(51)
On the Study of the Reasons and Solutions for Invisible Absence in Vocational Collages ——Taking Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management as an Example .....	HU Xiaoxia(54)
Construction of Long Term Mechanism of Student Party Members Development in Higher Vocational Colleges Based on Big Data .....	XIE Bin, ZHANG Yilin(57)
The Application of Big Data Technology to the Enrollment Promotion in Higher Vocational College ——Taking Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management as an Example .....	FU Shuguang(60)
Research into the Utilization of Coastline and Sea Resources Based on Fuzzy Comprehensive Evaluation Method——A Case Study of Xuejiadao Island in Qingdao .....	GE Yujie, ZHANG Yong, ZHAO Jing(62)
Experimental Study on Seismic Performance of the Single Side Haunch Plate Strengthened Joint .....	KANG Yin, WANG Pei(68)

## 旅游·酒店

## 高聚集游客群安全的影响因素与实现路径

## ——基于扎根理论的探索\*

殷杰<sup>1</sup>, 焦念涛<sup>1,2</sup>, 郑向敏<sup>1</sup>

(1. 华侨大学, 福建 泉州 362021; 2. 青岛酒店管理职业技术学院, 山东 青岛 266100)

**摘要:**“12·31上海外滩踩踏事故”后,高聚集游客群的安全问题备受关注。借助百度新闻和新浪微博搜集高聚集游客群安全案例,采用扎根理论探究高聚集游客群安全的影响因素,并分析影响因子之间的相互作用关系。研究发现:(1)高聚集游客群安全受到客流压力、游客行为状态、强化管理响应等28个因素的影响。其中,多源压力、状态变异、优质管理响应、劣质管理响应和管理响应缺失是影响高聚集游客群安全的5大因子;(2)各因子之间相互作用,形成高聚集游客群安全的不同发展路径。其中,“多源压力—状态变异—优质管理响应”是高聚集游客群安全的实现路径。

**关键词:**高聚集游客群;安全;影响因素;扎根理论;实现路径

**中图分类号:**F590 **文献标识码:**A

## 一、引言

就中国旅游市场规律而言,旅游流流量和流向都遵循一定的“二八法则”,即80%的游客都涌向20%的景区、景点。特殊时间节点的催化下,特定的空间场所极易出现高聚集游客群体,如黄金周、小长假期间热门旅游点的缆车站点、换乘中心、售票口等区域往往聚集大量游客,形成高聚集游客群体。高聚集游客群特指密度大于2人/m<sup>2</sup>且局部空间聚集50人以上的游客群体。张惠(2015)通过深入分析上海外滩踩踏事故案例指出,游客群体密度与旅游危机息息相关,认为可以将5人/m<sup>2</sup>作为旅游危机发生的临界值。由此可见,高聚集游客群属于高风险人群,密集人群,尤其是高聚集游客群的安全问题备受关注,高聚集游客群安全的相关研究主要集中在以下几方面:

## 1. 以人群安全疏散为导向的相关研究

王瑜等(2011)在分析游客游览行为影响因素的基础上提出了游客拥堵的缓解策略。任竞民,郑伟民(2013)提出并检验了景区旅游高峰期游客旅游路线动态实时调度方法。高聚集游客群一旦出现紧急情况,管理单位需要对高聚集游客群进行紧急疏散。张运波,陈明锐(2014)建立Agent决策模型探究旅

游游客密集区人员快速疏散方法。

## 2. 以安全事故为导向的相关研究

殷杰,郑向敏等(2016)在提出游客高聚集场所概念的基础上,提出“人-设施-环境-管理”是影响高聚集游客群安全的四大要素;石京等(2016)基于行人流特征对部分典型的高峰期景区的行人踩踏事故进行深入分析,探究事故发生机理;殷杰,郑向敏等(2017)以踩踏事故高发的印度为研究案例,分析印度踩踏事故的引致因素与发生机理。殷杰,郑向敏(2017)利用最优尺度分析方法探究游客高聚集场所安全事故与时空因素的关联特征。

“12·31上海外滩踩踏事故”后,学术界对高聚集游客群的安全问题的研究重点从游客群体的安全疏散转向了安全事故的研究。已有研究文献为界定高聚集游客群安全研究奠定一定基础,但仍存在以下研究机会:一是并未充分识别影响高聚集游客群安全的因素。目前关于高聚集游客群安全的影响因素研究多数以踩踏事故为案例进行相关分析,只探究某一特殊事故的引致因素,并不能完全代表高聚集游客群安全的影响要素;二是并未深入探究高聚集游客群安全的实现路径。目前多数研究能够提出高聚集游客群安全的对策建议、防控策略,但鲜有研

\* 收稿日期:2017-08-04

基金项目:2015年国家社会科学基金项目“游客高聚集场所风险防范与安全防护研究”(15BGL119)

作者简介:殷杰(1991-),男,江苏无锡人,华侨大学博士研究生,主要研究方向为旅游安全。

究从根源上指出高聚集游客群安全的实现路径。基于此,本研究将依托高聚集游客群安全案例,探讨影响高聚集游客群安全的要素,深入挖掘高聚集游客群安全的实现路径。

## 二、数据来源与研究方法

### (一)数据来源

在高聚集游客群安全研究方面存在诸多难点:一方面,无法调研、访谈足够数量的事故亲历者;另一方面,常用的问卷等传统研究方法很难全面模拟和还原事故的发生过程。分析事故的典型特征与规律往往可以利用个案和大量案例研究完成,通过案例进行旅游安全研究也逐步被诸多学者采用。因此,通过典型案例来探究影响高聚集游客群安全的要素,并分析其安全的实现路径变得可行。

#### 1. 百度新闻

百度新闻是目前世界上最大的中文新闻搜索平台,其主要优势是来源全面、内容丰富、客观可靠、访问量高。百度新闻依据500多个权威网站的新闻源来发布每天的新闻,其中新闻源网站和媒体每天“民主投票”<sup>①</sup>选出百度新闻上的热点新闻,“民主投票”的形式确保了百度新闻能够反映实时新闻热点。此外,百度新闻保留了自2003年7月建立以来所有日期的新闻,这有助于建立高聚集游客群安全案例集。

#### 2. 新浪微博

微博属于一种新兴的线上社会网络形式,是一个获取信息、共享信息的大众平台。新浪微博具有即时性、裂变式等特征,其实现了话语体系的变革。如果将百度新闻视为官方话语场域,那么新浪微博便是官方话语场域与“草根”话语场域的结合。由此可见,通过新浪微博不仅能搜集高聚集游客群的官方新闻与评论,更可以搜集身在高聚集游客群现场的“草根”游客心声与意见。

本研究通过百度新闻(<http://news.baidu.com/>)搜索引擎的“高级搜索”功能以及新浪微博搜索相关主题微博的功能,以“景区+拥堵”、“游客+堵塞”、“景区+爆棚”、“游客+爆棚”、“景区+井喷”、“游客+井喷”+“景区+滞留”、“游客+聚集”、“景区+人满为患”、“景区+踩踏”等作为搜索关键词进行搜索,案例甄选的基本标准包括:(1)百度新闻中案例发生时间应为2004年1月1日至2017年5月

31日之间,新浪微博中的案例发生时间新浪微博对外开放至2017年5月31日之间;(2)百度案例信息应来自报纸媒体的网络版或者地方政府官网、专业新闻网站、权威网站等,新浪微博中的案例则必须选取带有图片或者视频的微博作为研究案例。本研究通过百度新闻与新浪微博两大途径,共搜集到2004年1月1日至2017年5月31日间高聚集游客群案例149起。

### (二)研究方法

1967年,Glaser & Strauss提出了一种专门分析质性材料的有效方法——扎根理论。扎根理论所需要的数据资料来源广泛,包括访谈、观察、政府文件、音频、报纸、信件、书籍等,且它可以跨场景、时间和人物应用。扎根理论的主要目的是在系统分析质性资料的基础上,寻找反映社会现象的核心概念,并分析这些核心概念之间的联系,建构相关理论。Martin(1989)指出扎根理论时定性研究方法中一种比较科学的研究方法,它是一个“发现逻辑”的过程,其主要优点是可以避免实证范式下经验性观念或预设性理论模式对所用资料和所得结论范围的“程式化”限制。

资料收集、分析是与逐级编码扎根理论的核心过程,该过程既要理论演绎又要理论归纳,是搜集资料、形成概念、整合重组以及理论提取等步骤持续不断的循环。扎根理论的分析过程主要包括:第一,扎根理论要对原始资料进行分解,分析现象并初步概念化。第二,对初步概念再次概念化、抽象化。第三,以适当方式将概念进行第三次抽象、提升和凝练为范畴以及核心范畴。本研究将借助Nvivo10软件、扎根理论-开放编码器等工具,根据Naresh(1996)提出的扎根理论流程,通过开放式编码、主轴式编码和选择式编码等3个关键步骤来探索高聚集游客群安全的影响因素。本研究在明确研究问题的基础上,建立案例数据库,选择149起高聚集游客群案例进入案例数据库。为验证理论饱和,本研究随机选取100起案例作为开放式编码、主轴式编码和选择式编码的质性分析材料,剩余49起案例作为验证理论饱和之用。

## 三、高聚集游客群系统安全的影响因素分析

### (一)开放式编码

<sup>①</sup>民主投票:它通过自动计算一篇新闻被所有新闻网站转载和引用的次数,鉴于越受关注的新闻将会被越多的转载或引用,相当于由每个新闻网站和报刊杂志的编辑记者一起参与投票民主选举热点新闻。

开放式编码则是依托质性材料中出现的词语、片段进行概念化、抽象化的分析,是分析现象、界定概念进而发现范畴的过程,该过程遵循“定义现象-发展概念-发掘范畴”的分析逻辑。本研究按照这一分析逻辑进行开放式编码:①贴标签,即利用贴标签的方式记录、标注与高聚集游客群安全事故引致因素相关的词语、短语和句子等,用 ai 标识;②定义现象,即对标签化的词语、短语和句子等进行提炼、整合、简化,实现对其的初步概念化;③概念化(发展概

念),即对定义现象过程中形成的初步概念进一步提炼、归并、整合;④范畴化(发掘范畴),即对概念化得到的概念进行进一步抽象、归纳和提炼。

1. 贴标签与定义现象

本研究针对案例原始资料信息所反映的现象,不断对比、比较异同,进而为现象贴上标签。借助 Nvivo10 软件边浏览边编码的功能,建立 216 个节点,即形成 216 个标签,如表 1 所示。

表 1 案例标签化与定义现象过程(节选)

案例	原始资料与贴标签	定义现象(ai)
1	9月3日是河南南阳方城县七峰山景区玻璃栈桥(a1)的第一个开放日。因为景区免费(a2)。造成游客爆棚(a3)。有听众向河南交通广播反映:当天景区涌入数万人(a4)。但景区工作人员明显不足(a5)。不到上午10点就已经出现部分游客滞留山顶(a6)的情况,截止到18:00左右玻璃栈桥已经封闭(a7)。今天南阳方城七峰山景区出现客流高峰(a8),造成景区周边交通拥堵(a9)和人员滞留(a6),河南交通广播记者朱浩从方城县里公安局了解到:拥堵是从早上八九点开始的(a10),现在县里交警已经全部调到当地去疏导(a11),由于有些游客不配合(a),增加了疏导压力(a13),现在杨集乡党委书记还有主抓交通的乡长都在山里进行疏导(a14),目前景区周边已经适应交通管制(a15)。由于明天景区玻璃栈桥还是免费的,鉴于今天这种人气爆棚的情况,准备明天去玩儿的小伙伴们可要想清楚啦!	a1 资源吸引点 a2 门票优惠 a3 游客爆棚 a4 大量游客涌入 a5 管理人员不足 a6 游客滞留 a7 景区封闭 a8 客流量大 a9 交通拥堵 a10 一早拥堵 a11 警察疏导 a12 游客不配合 a13 疏导难度大 a14 领导介入疏导 a15 交通管制
5	昨天是双节长假的第三天(a41),由于旅游人数“爆棚”(a3),昨晚有大量游客被困(a6)华山(a1)山顶(a21),当地派出公安民警上山营救引导游客下山(a36)。昨晚,有网友在微博爆料:今日几万游客(a8)挤爆华山(a3),管理陷于瘫痪(a78)。有成千上万游客夜困山顶下不来(a79),游客要求退票(a44),与管理方发生冲突(a80),场面混乱(a16),警察已出动(a36)。据央视记者当晚从现场传来消息称,由于当天游客数量激增(a81),超过华山缆车运送能力(a82),造成许多游客滞留(a6)山顶(a21)。部分游客向华山景区管委会提出了质疑(a83),要求退票(a44),并封堵了华山景区的入口(a55),造成管委会接送游客下山的班车目前仍然无法正常运行(a84)。但现在大部分游客已采用徒步的方式自行下山(a85)。陕西省公安厅副厅长陈里随后也发布微博称,已和陕西省公安厅指挥中心联系,表示当时华山滞留人员具体数目不详,但应该在数百人以上(a6)。当地公安民警和当地政府300余人(a36)已经上山营救引导游客下山。具体情况将会随时通报,也请在山上的网友及时反馈情况。央视记者昨晚从华山景区山门处传来的消息,当时接送游客下山的大巴车已经向华山山顶的游客集散中心进发,免费接送山顶滞留的游客下山(a86)。同时景区管委会同意向因人流拥挤未能正常进入景区参观的游客退票(a69)。据陈里微博信息显示,截至昨晚12时,被困游客已被基本疏散下山(a87)。	a41 特殊时间节点 a3 游客爆棚 a6 游客滞留 a1 资源吸引点 a21 游客滞留区域 a36 外部管理介入 a8 客流量大 a3 游客爆棚 a78 管理瘫痪 a79 大量游客滞留 a44 退票要求 a80 与管理方发生冲突 a16 秩序混乱 a81 客流激增 a82 超出缆车运力 a83 游客质问景区 a55 游客堵路 a84 交通无法正常运转 a85 游客步行下山 a86 大巴接送游客下山 a69 景区同意退票 a87 游客疏散完毕

资料来源:作者整理,由于篇幅过大,仅列出部分。

2. 概念化、规范化与范畴化

开放式编码过程要摒弃个人偏见和既定理论,将资料按其本身所呈现的状态加以命名和类属。本研究利用“扎根理论-开放编码器”对得出的概念进行类属整理。借助 Nvivo10 软件,对建立的 216 个节点进

行合并,形成 138 个关系节点,即形成 138 个初步概念。进而对 138 个初步概念进行规范化处理,进一步归纳、提炼,形成 68 个规范概念。在此基础上,对规范概念再次进行归纳、提炼,发现概念之间的类属关系,最终形成 28 个范畴,具体如表 2 所示。

表 2 高聚集游客群安全事故案例资料开放式编码过程(节选)

定义现象(ai)	概念化(aai)	规范化(AAi)	范畴化(Ai)
a1 资源吸引点	aa1 资源吸引	AA1 吸引要素	A1 吸引要素刺激
a2 门票优惠	aa2 门票优惠吸引		
a3 游客爆棚	aa3 游客爆棚	AA2 客流量大	A2 客流压力
a4 大量游客涌入	aa4 游客涌入		
a8 客流量大、a38 接近最大承载量、a68 聚集大量游客、a177 人海、a186 游客纷至沓来、a188 川流不息	aa8 客流量大		
a20 车辆超载运行	aa17 车辆超载		
a197 游客井喷	aa123 游客井喷		
a147 超出索道运力、a178 游客超过上限、a17 超过最大承载量	aa14 超出最大承载量	AA10 游客超载	
a107 引桥不堪重负、a109 引桥超负荷	aa74 引桥超载		
a124 超出接待量	aa81 超出接待量		
a40 游客暴增、a81 客流激增	aa32 游客激增	AA19 客流激增	
a54 游客密集、a187 人山人海、a190 游客人头攒动、a213 人满为患	aa45 游客密集	AA28 游客密集	
a56 游客感知拥挤	aa46 人群拥挤	AA29 游客拥挤	
a58 客流移动缓慢	aa48 景区拥挤		
a97 游客无法进入景区、a123 景区饱和	aa67 景区饱和	AA35 景区饱和	
a182 景区承受压力	aa118 客流压力	AA61 客流压力	
a5 管理人员不足	aa5 管理人员不足	AA3 人员响应不足	A3 管理响应不足
a27 无工作人员维持秩序、a193 工作人员缺失	aa23 工作人员缺失		
a133 工作人员应急能力差	aa88 应急能力差		
a208 工作人员不作为	aa131 工作人员不作为		
a23 景区管理失当、a156 景区管理不规范	aa20 管理失当	AA14 管理响应失当	
a110 外地游客不享受优惠、a140 景区区别对待	aa76 区别管理		
a101 景区管理不足	aa70 管理不足	AA37 管理响应不足	
a214 管理效果不佳	aa136 管理成效不佳		
a144 管理混乱	aa95 管理混乱		

资料来源:作者整理,由于篇幅过大,仅列出部分。

(二) 主轴式编码

由于开放式编码过程得出的 28 个范畴相互之间仍旧相对独立,各范畴之间的关系仍模糊不清,因此需要借助主轴式编码来确定范畴之间的相互关系,形成主范畴。主轴式编码是借助“因果条件-现象-脉络-中介条件-行动/互动策略-结果”这一典型分析范式将各个范畴联系起来,形成主范畴,并寻找证据链来支撑主范畴的过程。本研究借助主轴式编码的标准分析范式,分析 28 个范畴之间的相互关

系,寻找主范畴以及支撑主范畴的证据链,最终得到多源压力、状态变异、优质管理响应、劣质管理响应和管理响应缺失等 5 个主范畴,各主范畴具体如下所示:

1. 多源压力

本研究依据主轴式编码的典型分析模式,得出多源压力这一主范畴。多源压力由特殊时点催化、吸引要素刺激、客流预警不足、客流压力、服务压力、游览环境压力以及游客聚集压力 7 个范畴构成,其



证据链如图 1a 所示。多源压力的证据链:游客群体在特殊时点催化、吸引要素刺激和客流预警不足等条件的作用下,促使游客向某个资源吸引点同时集中,这是多源压力产生的前提。游览环境压力和服务压力是多源压力产生的中介条件,由于游览环境、景区服务等外部条件的制约,会使得高聚集游客群的压力进一步加剧。客流压力和游客聚集压力是多源压力的行动策略。

### 2. 状态变异

本研究依据主轴式编码的典型分析模式,得出状态变异这一主范畴。状态变异主要由服务功能失效、游客心理状态、游客行为状态、游客身体状态、人群秩序状态以及游客诉求等 6 个范畴构成,其证据链如图 1b 所示。状态变异主范畴的证据链:服务功能失效是导致游客群体状态变异的前提条件。由于景区内各项服务功能失效,景区无法正常运转,原本游客群体的有序状态会被打破,产生状态变异。人群混乱、游客身体状态以及心理状态是中介条件,人群混乱、游客身体心理状态发生改变后,会对游客行为以及诉求产生影响。游客行为状态和游客诉求是行动策略,在状态变异情况下,游客会产生有别原有状态的新行为和新诉求。

### 3. 优质管理响应

本研究依据主轴式编码的典型分析模式,得出优质管理响应这一主范畴。游客管理响应、强化管理响应、预案响应、提出解决方案、提前客流管理响应和多方联合响应等 6 个范畴构成优质管理响应主范畴,其证据链如图 1c 所示。优质管理响应主范畴的证据链:预案响应和提出解决方案是导致形成优质管理响应的前提条件。多方联合响应和提前客流管理响应是实现优质管理响应的中介条件。进行游客管理响应和强化管理响应则是加强优质管理响应的行动策略。

### 4. 劣质管理响应

本研究依据主轴式编码的典型分析模式,得出劣质管理响应这一主范畴。预案响应不足、提前管理响应不足、联合管理响应不足、游客管理响应不足和管理响应不足等 5 个范畴构成劣质管理响应主范畴,其证据链图 1d 所示。劣质管理响应主范畴的证据链:预案响应不足为劣质管理响应奠定了基础,是其因果条件。由于预案响应不足,会直接导致联合响应不足和提前管理响应不足这两个中介条件的产生。由于联合响应不足和提前管理响应不足,这会导致管理响应混乱、失当、人员响应不足等管理响应

不足以及游客管理响应不足。管理响应不足和游客管理响应不足是劣质管理响应的行动策略。

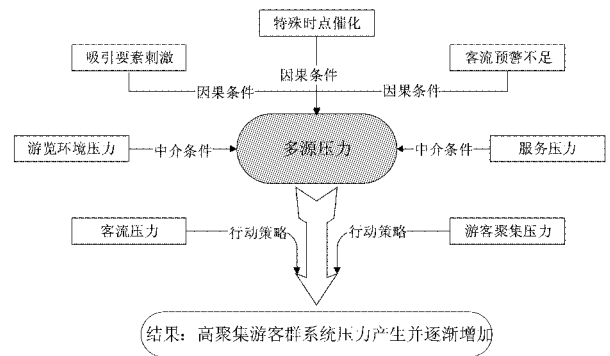


图 1a 多源压力的证据链

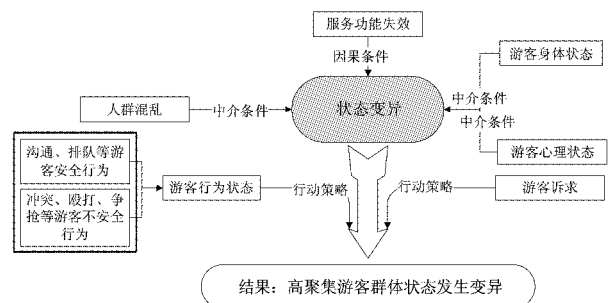


图 1b 状态变异的证据链

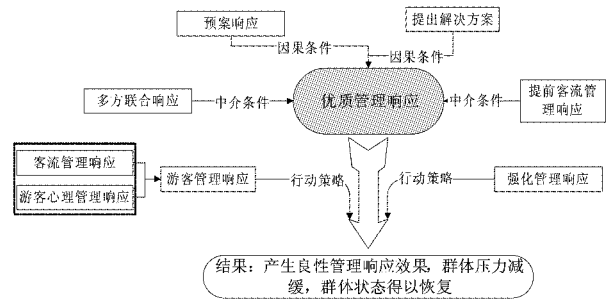


图 1c 优质管理响应的证据链

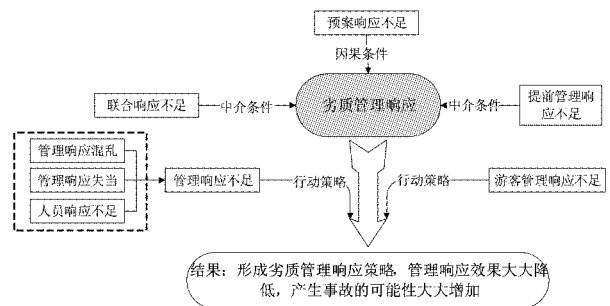


图 1d 劣质管理响应的证据链

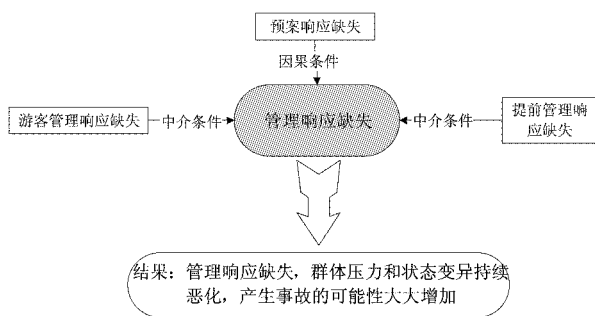


图 1e 管理响应缺失的证据链  
图 1 各主范畴的证据链

### 5. 管理响应缺失

本研究依据主轴式编码的典型分析模式, 得出管理响应缺失这一主范畴。预案响应缺失、提前管理响应缺失和游客管理响应缺失等 3 个范畴构成管理响应缺失这一主范畴, 其证据链如图 1e 所示。管理响应缺失主范畴的证据链: 预案响应缺失是导致管理响应缺失的因果条件, 游客管理响应缺失和提前管理响应缺失是管理响应缺失的中介条件。由于管理响应缺失, 其对应的行动策略也处于缺失状态。

值得注意的是, 本研究在开放式编码过程中, 将事故样态作为一个范畴进行分析, 而在主轴式编码过程中, 并未将其纳入任何一个主范畴或单独成为主范畴, 这主要是因为事故样态是各主范畴相互作用下可能造成的结果, 并非与各个主范畴相互独立而存在。因此, 本研究将会在选择式编码过程中将其纳入。

#### (三) 选择式编码

选择式编码分析过程的主要任务是寻找一个核心范畴, 统领各个主范畴, 并用所有资料及开发出的概念、范畴来解释全部现象, 再借助故事线, 串联概念、范畴, 简明扼要的解释说明现象。首先, 本研究将确定核心范畴; 其次, 寻找故事线串联概念、范畴, 解释现象。

#### 1. 确定核心范畴

李志刚等人(2008)指出选择式编码确定核心范畴的过程与主轴式编码确定主范畴的过程差别不大, 只不过选择式编码的处理层次更加抽象。因此, 在确定核心范畴的过程中, 同样可以采取主轴式编码的典型分析范式。本研究采用主轴式编码的典型分析范式来确定核心范畴, 并将核心范畴定义为高聚集游客群安全的影响因素, 具体如图 2 所示。

多源压力是引发高聚集游客群安全的前提, 其会加剧事故的发生风险。而状态变异是引发高聚集

游客群安全事故的中介条件, 游客群体从有序到无序混乱状态, 会使得人群向事故的边缘推进。在多源压力和人群状态变异的情况下, 管理方需要对人群压力和状态进行管理和响应。优质管理响应、劣质管理响应和管理响应缺失均有可能成为行动策略, 而这三种行动策略都会直接影响高聚集游客群的安全。优质管理响应则会降低事故风险, 而劣质管理响应和管理响应缺失均会加剧事故风险。

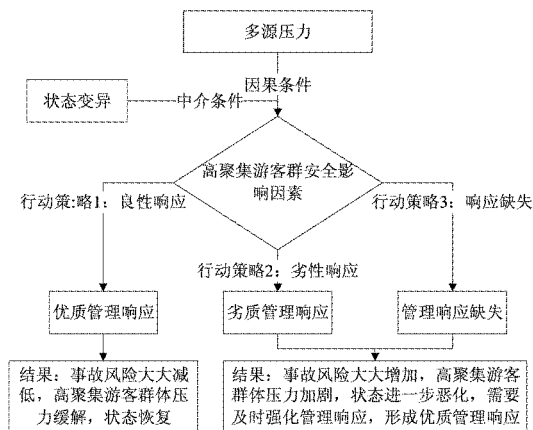


图 2 核心范畴的证据链

### 2. 故事线

形成核心范畴之后, 需要检验核心范畴能否统领其他主范畴, 即能否寻找到事故线, 串联概念、范畴, 解释现象。本研究的原始资料是高聚集游客群安全事故案例, 因此主要探究高聚集游客群安全事故的影响因素是哪些? 结合本研究确定的核心范畴, 可以将故事线概括为: 压力-状态-响应, 即游览环境压力、服务压力、客流压力和游客聚集压力形成的多源压力会促使人群的秩序状态、心理状态、身体状态、行为状态以及诉求状态发生变化, 产生状态变异。而变异的状况会引起管理方的关注, 形成管理响应。多源压力、变异状态以及管理响应都会影响高聚集游客群安全事故的产生及其影响。

范畴之间包含 5 种基本关系: ①多源压力是引发高聚集游客群安全事故的前提。Rasmussen (1997)指出导致组织系统向事故发生的边界迁移的巨大推力之一便是来源于各方的压力。由于可见, 多源压力是高聚集游客群安全事故产生的前提, 会将组织推向事故的边界。②状态变异是高聚集游客群安全事故的先期表现。人群状态是高聚集游客群安全的重要保证, 人群状态的变异是高聚集游客群安全事故的发生的预兆和先期表现。③管理响应是引发高聚集游客群安全事故的直接因素。管理响应的效果直接影响高聚集游客群安全事故的走向, 如

形成优质管理响应,事故发生的风险或事故产生的影响将会降低,多源压力得以缓解,变异状态逐步转向正常状态。如形成劣质管理响应或者管理响应缺失,事故发生的风险或事故产生的影响将会大大增加,压力加剧,状态进一步变异。④多源压力是引发状态变异的直接因素。在游览环境压力、服务压力、客流压力和游客聚集压力等多源压力的作用下,人群状态受到“挤压”,会使得人群的秩序状态、心理状态、身体状态、行为状态以及诉求状态产生变异。⑤状态变异是引起管理响应的直接因素。游客群体的秩序、心理、身体、行为和诉求均产生变化,管理方需要针对性进行管理响应,降低事故风险。

### 3. 理论饱和检验

一般而言,如果无法从新加入的材料中获取新

的概念和范畴或者进一步发展某个范畴,那么可以确定为理论达到饱和。本研究将剩余的 49 起案例作为理论饱和检验。通过对剩余资料的分析发现,扎根理论得出的概念、范畴已经饱和,主要有以下两个理由:一是对剩余 49 起案例分析发现,并未得到新的范畴、概念,也无法对现有范畴进行补充;二是在对 100 起案例分析过程中,当开放式编码进行至第 59 起案例后,再无新概念或者新现象出现。

### 四、高聚集游客群安全的实现路径

本研究以故事线为基础,以主范畴之间的基本关系为抓手,以高聚集游客群安全的影响因素为主要对象,分析各因素之间的作用关系,具体如图 3 所示。

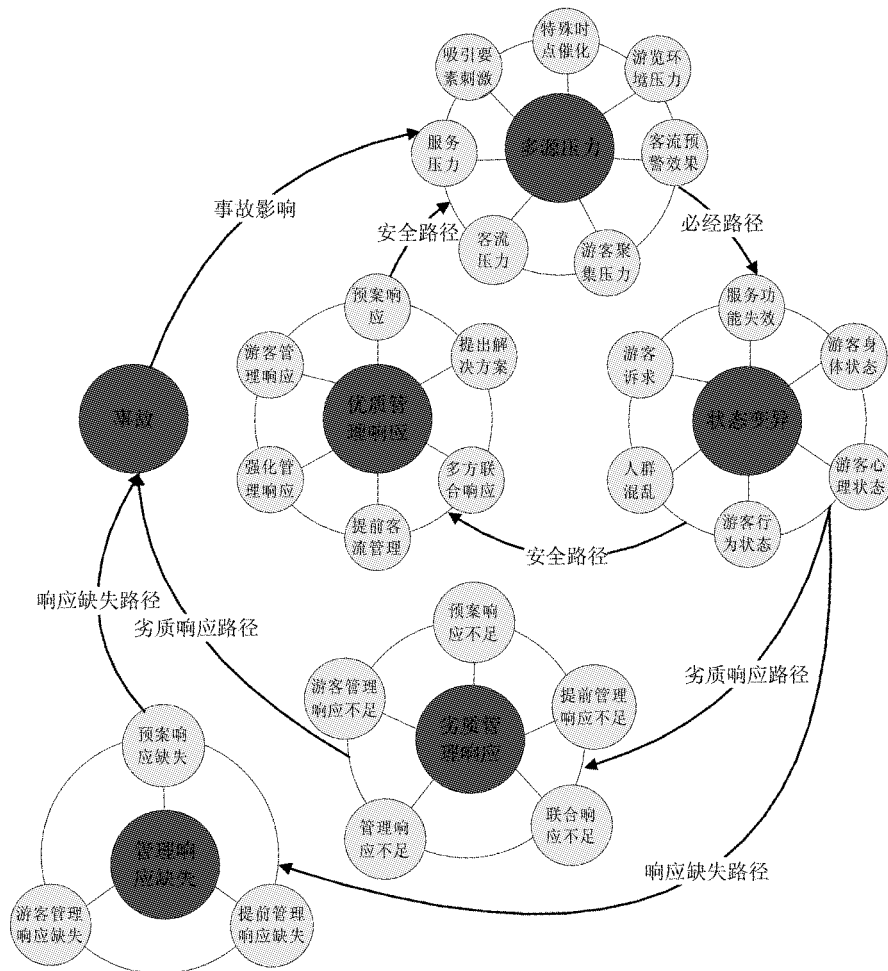


图 3 高聚集游客群安全的实现路径

由图 3 可知,高聚集游客群系统安全受到多源压力、状态变异、优质管理响应、劣质管理响应和管理响应缺失等多重因素的影响。其中,吸引要素刺激、特殊时点催化、游览环境压力、客流预警效果、游

客聚集压力、客流压力和服务压力构成多源压力。状态变异则主要受到服务功能失效、游客身体状态、游客心理状态、游客行为状态、人群混乱秩序、游客诉求等因素的影响。优质管理响应则主要得益于预

案响应、提出解决方案、多方联合响应、提前客流管理、强化管理响应和游客管理响应等因素。劣质管理响应则主要表现为预案响应不足、提前管理响应不足、联合响应不足、管理响应不足和游客管理响应不足。管理响应缺失则表现为预案响应缺失、提前管理响应缺失和游客管理响应缺失。

此外,高聚集游客群安全受到“多源压力”、“状态变异”、“管理响应”三个系统之间的相互耦合、相互作用的影响。三个系统相互作用,形成不同的运行路径。高聚集游客群系统安全的影响路径主要有3条:

(1)安全路径:当高聚集游客群系统处于“多源压力-状态变异-优质管理响应”运行路径时,该路径属于安全路径,优质的管理响应能减缓系统的多源压力,扭转变异的状态,三者间处于良性循环,高聚集游客群安全得以保障。

(2)事故发生路径:①当“压力-状态-响应”三个系统运行脱离安全路径时,高聚集游客群安全便会受到影响。当三者运行处于劣质响应路径时,管理方提出的管理响应策略无法很好的响应多源压力和状态变异,高聚集游客群系统安全状态便会受到显著影响,安全事故发生的可能性会大大增加。②当“压力-状态-响应”三个系统运行路径处于响应缺失路径时,管理方并未对高聚集游客群系统产生的多源压力和状态变异形成任何有效的管理策略,一旦压力过载,状态急剧变化,事故发生的可能性大大增加。

值得注意的事,如果出现高聚集游客群安全事故后,系统内的多源压力会进一步加剧,状态会进一步变异,一旦管理方能提出优质响应,整个系统会重返安全运行路径,进而系统内的多源压力和变异状态会得以恢复。

## 五、总结与展望

高聚集游客群是时间、空间与刺激要素多重因素作用下形成的特殊游客群体,受到其所处的环境、设施设备以及管理要素等多重要素的影响。在回顾文献的基础上,本研究借助百度新闻和新浪微博关于高聚集游客群安全的相关案例,运用扎根理论的研究方法探究高聚集游客群安全的影响因素,通过开放式编码、主轴式编码和选择式编码对案例资料分析,提炼范畴,归纳主范畴,选择核心范畴,探究高聚集游客群安全的发展路径。研究发现:高聚集游客群安全受到客流压力、游客行为状态、强化管理响

应等28个要素的影响,其中多源压力、状态变异、优质管理响应、劣质管理响应和管理响应缺失是影响高聚集游客群安全的5大因子。各因子之间相互作用,形成高聚集游客群安全的不同发展路径。进一步探究发现,“多源压力-状态变异-优质管理响应”是高聚集游客群安全的实现路径。

本研究仅探究了影响高聚集游客群安全的5大主范畴之间的相互作用关系,并未充分探究所有高聚集游客群安全的影响因素之间的作用关系。在今后的研究中,可以借助系统动力学的相关知识,探究影响高聚集游客群安全的要素之间的作用关系,并提炼、抽象出高聚集游客群处于不同状态的形成机理。

## 参考文献:

- [1] 郭峰,吴晋峰,王鑫,等.基于SNA的西安入境旅游市场“倒二八”结构研究[J].人文地理,2011(05):127-132.
- [2] 郑向敏.直面挑战,构筑旅游安全保障网[N].中国旅游报.
- [3] 殷杰,郑向敏,董斌彬,等.游客高聚集场所:概念、特征、风险与研究议题[J].重庆工商大学学报(社会科学版),2016(02):34-41.
- [4] 殷杰,郑向敏.基于最优尺度分析的游客高聚集场所安全风险研究[J].科学经济社会,2017(01):76-82.
- [5] 张惠.基于人群高密度的旅游危机判定研究[D].浙江工商大学,2015.
- [6] 王瑜,李强,陈晋,等.游览性公共场所人员拥堵缓解策略的仿真模拟[J].中国安全科学学报,2011(07):27-32.
- [7] 任竞斐,郑伟民.景区旅游高峰期游客旅游路线动态实时调度仿真研究[J].统计与决策,2013(08):42-45.
- [8] 张运波,陈明锐.旅游游客密集区人员快速疏散方法研究[J].计算机仿真,2014(05):432-435.
- [9] 石京,柳美玉,解安宇.高峰期景区行人踩踏事故机理与预防研究[J].道路交通与安全,2016(05):1-6.
- [10] 殷杰,郑向敏,焦念涛.印度踩踏事故成因机理研究——基于扎根理论的探索[J].南亚研究季刊,2016(01):97-103.
- [11] 胡晓娟,吴超.人的安全心理特性研究方法的综述研究[J].中国安全科学学报,2009(07):5-13.
- [12] 于海波.网络话题作为定性数据来源的研究方法探讨——以旅游动机研究为例[J].旅游科学,2011(01):46-53.
- [13] 邹雅真,谢朝武.大陆游客赴台旅游安全事件结果特征及其引致因素研究[J].旅游学刊,2016(08):81-89.

- [14] 严越君,刘兹恒.试析基层图书馆的“注意力缺失”——从近年来“百度新闻”对基层图书馆的报道引发的思考[J].图书与情报,2011(02):31-34.
- [15] 夏雨禾.突发事件中的微博舆论:基于新浪微博的实证研究[J].新闻与传播研究,2011(05):43-51.
- [16] 李彪.微博中热点话题的内容特质及传播机制研究——基于新浪微博6025条高转发微博的数据挖掘分析[J].中国人民大学学报,2013(05):10-17.
- [17] 夏雨禾.2010年以来的突发事件微博舆论及其变化趋势——基于新浪微博的实证研究[J].新闻与传播研究,2014(03):52-67.
- [18] Glaser B, Strauss A. The discovery of grounded theory[J]. Adeline, USA,1967.
- [19] Heath H, Cowley S. Developing a grounded theory approach: a comparison of Glaser and Strauss[J]. International Journal of Nursing Studies,2004,41(2):141-150.
- [20] Corbin J, Strauss A. Grounded Theory Research: Procedures, Canons and Evaluative Criteria [J]. Zeitschrift f r Soziologie,1990,19(6):418-427.
- [21] 费小东.扎根理论研究方法论:要素、研究程序和评判标准[J].公共行政评论,2008,1(3):23-43.
- [22] Glaser B G. The Future of Grounded Theory[J]. Qualitative Health Research,2016,9(6):836-845.
- [23] 陈向明.扎根理论的思路和方法[J].教育研究与实验,1999(04):58-63.
- [24] Martin H. The Dilemma of Qualitative Method. Herbert Blumer and the Chicago Tradition[M]. London: Routledge,1989.
- [25] 范明林,吴军.质性研究[M].上海:上海人民出版社,2009.
- [26] 高军,马耀峰,吴必虎.外国游客感知视角的我国入境旅游不足之处——基于扎根理论研究范式的分析[J].旅游科学,2010(05):49-55.
- [27] 陈向明.质的研究方法与社会科学研究[M].北京:教育科学出版社,2000.

## A Probe into the Influence Factors and Implementation Path of Security of Highly Aggregated Tourist Crowd Based on the Exploration of Grounded Theory

YIN Jie<sup>1</sup>, JIAO Niantao<sup>1,2</sup>, ZHENG Xiangmin<sup>1</sup>

(1. Huaqiao University, Quanzhou 362021; 2. Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100, China)

**Abstract:** After the "12·31 Shanghai Waitan Stampede Accident", the security problem of highly aggregated tourist crowd has got much attention. With the help of Baidu News and Sina Weibo, this paper collected the security cases of highly aggregated tourist crowd, explored the influential factors of the security of highly aggregated tourist crowd, and analyzed the interaction relationship between the impact factors. The results showed that: (1) Tourist flow pressure, tourist behavior status, enhanced management response, and so on, were among the 28 influence factors which affected the security of highly aggregated tourist crowd. In these factors, multiple-source pressure, state variation, quality management response, poor management response and management response loss were the 5 factors that affect the security of highly aggregated tourist crowd; (2) the interaction between the various factors formed the different development paths of the security of highly aggregated tourist crowd. Among which, "multi-source, pressure-state, variability-quality management response" was the safe path to achieve the security of highly aggregated tourist crowd.

**Key words:** highly aggregated tourist crowd; security; impact factors; Grounded theory; implementation path

(责任编辑:魏有广)

# 我国滨海旅游地酒店产业效率时空差异与影响因素研究\*

焦念涛<sup>1,2</sup>, 郑向敏<sup>1</sup>, 殷杰<sup>1</sup>

(1. 华侨大学, 福建 泉州 362021; 2. 青岛酒店管理职业技术学院, 山东 青岛 266100)

**摘要:**酒店作为地方经济发展的标志性产业之一,是对地方经济发展水平的直观反映。文章在测算我国滨海旅游地酒店产业效率的基础上,运用Tobit模型研究酒店产业效率的影响因素。研究显示:滨海旅游地酒店产业静态效率呈现为先升后迅速下降的趋势,动态效率则表现为全部下降态势,地区呈现明显的不同;滨海旅游地星级酒店的综合效率受交通便利程度、旅游资源吸引力和高星级酒店结构的影响显著。同时,受科技发展水平、酒店后备专业人才数量、对外开放程度和区域经济发展水平的影响。鉴于此,提出发挥“酒店+”功能、开展全域旅游、进行细分市场和精准营销、促进人力资源改革、加强政府政策供给等建议,进而提升滨海旅游地酒店发展效率。

**关键词:**酒店产业效率;DEA模型;Tobit模型;滨海旅游

**中图分类号:**F127;F592 **文献标识码:**A

## 一、引言

酒店作为地方经济发展的标志性产业之一,是对地方经济发展水平的直观反映。酒店业作为一个资本投入性大、劳动密集型的产业,其经营效率关系到地方产业的发展。改革开放以来我国酒店业的发展一路高歌猛进,根据2013、2014、2015年的《中国旅游业统计年鉴》,从2013年开始星级酒店业出现经营利润亏损的情况,2013年亏损14.26亿、2014年亏损59.21亿、2015年亏损20.88亿,三年的数据显示,平均每年营业额减少4.15%,酒店业的经营现状与旅游业的快速发展出现了相背离的状况。为提高酒店的竞争力、优化投资决策,研究酒店的产业效率对于合理配置资源、提高增长质量、采用科学健康的酒店投资和增长模式具有重要的意义。

我国东部地区共有11个省市(包括直辖市,以下简称省)沿海,包括辽宁、河北、天津、山东、江苏、上海、浙江、福建、广东、广西和海南。覆盖了环渤海地区、长江三角洲地区和珠江三角洲地区,这三个目前中国富有经济发展活力的地区。根据国家统计局2015年数据,东部沿海地区11省市的国民生产总值395440.22亿元,占当年全国GDP总额的57.63%;总

人口5.95亿人,占全国总人口的43.30%;进出口商品总值31003.36亿美元,占全国78.43%;旅游院校在校生人数37.20万人,占全国49.40%,共有87个5A级景区。近年来,滨海旅游业已成为滨海地区的支柱性产业,据《2016年中国海洋经济统计公报》统计,滨海旅游业实现增加值12047亿元,比上年增长9.9%,滨海旅游业增加值占海洋产业增加值的42.1%。作为旅游业的三大支柱之一,酒店业对旅游业的贡献非常大,是旅游业最重要的部门之一。

2015年《中国星级酒店统计报告》显示,滨海地区的星级酒店的数量有4630家占全国总量的43.89%,其中五星级有499家,占全国星级酒店总量的63.24%,四星级酒店有1169家,占全国四星级酒店总量的49.22%,三星级酒店有2271家,占全国三星级酒店总量的44.55%。2015年全国星级酒店总收入2106.75亿元,东部滨海地区酒店收入1190.86亿元,滨海地区星级酒店营业收入占全国星级酒店营业收入的56.53%,全国星级酒店亏损14.26亿,而东部沿海地区11省市星级酒店虽然共盈利8.32亿元,但是只有广东、上海和海南3个省的星级酒店是盈利,其余8个省均出现亏损,亏损

\* 收稿日期:2017-08-28

基金项目:2016年度山东省高校人文社科研究计划项目(J16WF45);青岛市社会科学规划研究项目(QDSKL1601207)

作者简介:焦念涛(1982-),男,山东莱芜人,华侨大学旅游学院博士研究生,青岛酒店管理职业技术学院副教授,主要研究方向为旅游行为与心理、旅游教育、旅游安全。

43.05亿元。东部沿海地区虽然在全国范围内占据着众多区位优势,但是星级酒店的经营效率出现了明显的参差不齐的状况。在发展旅游业的同时,如何有效地提升各种资源的利用率、提升酒店经营效率,是非常值得关注的话题。

经营效率是评价酒店运营状况的一个很重要的指标,重点考量投入产出比。科学地评价酒店业的发展水平和经营效率,在指导酒店投资与管理提升方面具有突出作用。存在过度投资、人员效率低下、酒店硬件资源闲置,经营惨淡,酒店业发展严重的分化。最根本的目的是提高投入产出比,用尽可能少的投入,带来尽可能大的收入。只有对酒店产业效率的现状与影响产业效率的因素有个清晰的了解,才能够对酒店投资、经营管理有个准确的目标定位,进而制定有针对性的引导投资、挖掘物质和人力资源的潜力,改善酒店的营销,提高营业收入与利润。已有的研究重点对不同地区、省市的酒店产业效率的测度,而对酒店经营效率的影响因素研究存在诸多不足。众多学者研究发现我国星级酒店业效率呈现区域性特征,我国酒店的综合效率东部最高,对于经济发达沿海地区的酒店来说,与当地经济发展出现巨大的反差,非常值得研究是什么因素影响的经营效率。因此,从区域内部进行衡量星级酒店的产业效率具有十分重要的指导价值。

## 二、文献综述

数据包络分析(Data Envelopment Analysis, DEA)是一种非参数、多因素的产能分析工具,可以用多个输入和输出变量测量评价相对效率。最早由Charnes, Cooper and Rhodes(1978)在关于投入主导型假设规模报酬不变的模型(the Constant Returns to Scale Model, CRS)的论文中提出的,这一分析方法来源于Farrell(1957)提出的前沿估计法。后来,Banker, Charnes and Cooper(1984)又发展出了规模报酬可变的模型(the Variable Returns to Scale Model, VRS)。近年来,采用DEA的方法对产业效率分析、投入产出效应的评价越来越多,如应用于旅游业发展效率,旅游产业中的冰雪旅游产业效率分析、风景名胜区使用效率、酒店产业经营效率,有部分学者从细化的酒店内部投入状况研究影响产业效率的内部因素,也有学者开始关注外部环境因素的影响,但是缺乏实证研究。

国外对于酒店效率的研究开始较早,基本上从宏观和微观两个视角开展,要么是基于一个国家或

者地区的酒店产业效率研究,要么是基于某一家或者一个连锁酒店品牌进行数据分析产业效率。我国彭建军、陈浩(2004)最早通过对北上广的数据分析,研究了酒店产业效率。学者们从宏观尺度上,对我国31个省市(部分学者是28个省市)的星级酒店经营效率研究较多。杨振山(2015)以2012和2013年的界面数据分析了我国星级酒店产业效率;张洪、程振东(2014)对2010—2012年星级酒店产业效率研究发现,我国整体的综合技术效率、纯技术效率和规模效率都较高;刘中艳(2013)对2006—2011年我国31个省区的酒店业经营效率进行了测度发现存在明显的东、中、西到东北省区由高到低的梯度差异。王伟红(2009)分析了2001—2006年我国星级酒店经营效益,存在显著的区域差异。孙景荣等(2012)以我国大陆23个主要旅游城市2010年的酒店业效率为研究对象,研究发现样本城市酒店业综合效率处于一般水平,投入产出指标普遍存在投入冗余和产出不足的现象。中观尺度上,学者们大多从省域空间上对某一省的酒店产业效率进行检验分析,如卢洪友、连信森(2010)对1991—2008年间的澳门酒店产业效率进行了分析,发现存在5.3%的提升空间。张晶(2015)研究了2011—2013年间浙江省的酒店产业效率,测算发现产业效率呈现下滑趋势。部分学者从微观尺度上对一个城市的星级酒店的经营效率进行评价分析,或者选取某一家或者几家酒店,通过调研的方式获取更为详尽的投入产出数值测算样本酒店的经营效率。

现有对酒店效率的研究,基本上是对星级酒店的效率采用截面数据的DEA模型静态分析综合效率、技术效率和出技术效率的测算,或者基于时间序列的面板数据的Malmquist指数模型做的全要素效率分析。截面数据研究的一个静态的产业效率。方法上,从截面数据的研究,到面板数据的分析,分析不断深入,尝试采用调研与面板数据相结合的方式,细化研究指标。地方产业发展课题组(2016)在研究中对不同地区不同星级的酒店产业效率进行了分析,并且在研究中引入了外部的地方建设和资源投入作为投入指标。

总体来看,当前对于酒店产业效率研究的呈现如下特点:

(1)研究尺度不断优化。以往对于酒店产业效率的研究主要集中于微观和宏观尺度,对于以区域性的中观尺度研究较少。由宏观向中观尺度过渡,研究的问题更加聚焦,研究的对象更有可比性。当

前对于我国滨海地区酒店业效率研究尚属空白。

(2)投入产出指标的优化。随着我国对于产业数据采集手段的不断重视,数据采集更加科学与合理,随着产业效率方面研究不断涌现,学者们在研究中不断优化投入产出指标,以期对产业效率进行更为准确、科学的评价。综合已有的研究来看,有的学者将外部指标直接列入投入指标的做法缺乏科学依据,有待于商榷。

(3)内容的不断加深。逐渐从酒店产业效率的描述到差异与分布分析、差异演化分析,研究的深度不断加强,有一些星级酒店产业外部的因素对酒店的投入或者产出能够产生直接或者间接的作用,但是还不能够直接界定为是否会影响星级酒店的产业效率,目前对这些外部因素的研究还非常少。对一个地区,特别发展比较快的区域研究相对较少,对效率差异产生原因追踪研究较少。

纵观已有研究发现,对星级酒店产业效率的分析指标选取存在着较大分歧,对影响星级酒店产业效率的因素分析存在指标选取不够合理、缺乏必要的实证研究支持等问题。参考前人的有关研究,认为酒店产业效率的影响因素包括内在和外在的因素,大多学者的研究基于面板数据对酒店的产业效率进行了测算和评估,但是对产业效率的空间差异以及影响因素的研究相对不足。

鉴于此,本研究首先采用 DEA-CCR 模型测算 2009—2015 年我国滨海地区 11 个省星级酒店的产业效率,并分析各省间星级酒店产业效率的差异;运用 DEA-Malmquist 指数模型研究了 11 省星级酒店的全要素生产率的演化情况。然后,使用 Tobit 模型从行业和区域的视角实证分析了影响产业效率的因素。最后,结合研究的结果,提出我国滨海地区星级酒店产业效率提升对策。

### 三、研究方法 with 数据来源

#### (一)研究方法

##### 1. DEA 理论模型

Charnes 提出的 DEA 模型是一种效率评价方法,经过近 40 年的发展,在管理学科应用非常广泛,在决策分析、系统工程、评价等领域中是一种常用的分析工具和研究手段。DEA 模型有投入导向型和产出导向型两种,本研究采用产出导向型模型研究区域酒店的经营效率,即在产出一定的情况下,投入最小化。DEA 采用相对比较的观念计算选定的样本决策单元(Decision Making Unit, DMU)之间的相对

效率值,通过对样本中所有决策单元的投入与产出分别加权平均后算出的最佳决策单元(效率值为 1)的效率值相比,得出其他决策单元的有效与无效。

针对我国当前酒店业出现的亏损现状,在大量的固定资产已经投入使用的现状,在大众旅游时代游客出游人次和消费水平不断攀升的背景下,如何提高和改善酒店的产出成为亟待解决的问题。因此本研究采用产出导向型的 DEA 模型。即:

$$\begin{cases} \min [\theta - \epsilon (\sum_{k=1}^K s_k^- + \sum_{l=1}^L s_l^+)] \\ s. t. \sum_{m=1}^M x_{mk} \sigma_m + s_k^- = \theta x_k^m, k = 1, 2, \dots, K \\ \sum_{m=1}^M y_{ml} \sigma_m - s_l^+ = y_l^m, l = 1, 2, \dots, L \\ s_k^- \geq 0, s_l^+ \geq 0, \sigma_m \geq 0, m = 1, 2, \dots, M \end{cases} \quad (1)$$

公式(1)中, $\theta$ 代表综合效率( $0 < \theta \leq 1$ ), $s_k^-$ 代表松弛变量,是达到相对有效需要减少的投入, $s_l^+$ 代表剩余变量,是达到相对有效需要增加的产出。 $\sigma_m$ 为权重系数, $M$ 代表决策单元(DMU)数量, $K$ 为投入指标个数, $L$ 为产出指标个数, $x_{mk}$ 和 $y_{ml}$ 代表第 $m$ 个DMU的第 $k$ 投入值和第 $l$ 产出值。

##### 2. Malmquist 指数模型

DEA 模型对静态效率分析具有较好的效果,但是测度多个时期的效率动态情况,通常采用瑞典经济学家 Sten Malmquist(1953)最早提出的曼奎斯特指数(Malmquist Index, MI),即全要素生产率。Caves et al(1982)将其引入生产分析中以构建生产率指数。Fare et al,(1994)基于 DEA 理论模型,将 MI 变为实证指数,得以在研究中广泛应用。因此本研究采用 Malmquist 指数模型。即:

$$\begin{aligned} M_t^{t+1}(x_{t+1}, y_{t+1}, x_t, y_t) &= \sqrt{(M_t * M_{t+1})} \\ &= \sqrt{\frac{d_c^t(x_{t+1}, y_{t+1})}{d_c^t(x_t, y_t)} * \frac{d_c^{t+1}(x_{t+1}, y_{t+1})}{d_c^{t+1}(x_t, y_t)}} \end{aligned} \quad (2)$$

公式(2)中, $d_c^t$ 距离函数, $(x_t, y_t)$ 为第 $t$ 期的投入和产出,对于任何一个决策单元而言,Malmquist 指数通常大于零,代表所有决策单元前后两期的全部要素资源配置效率变化。

##### 3. Tobit 回归模型

Tobit 回归模型,最早由诺贝尔经济学奖获得者 James Tobit(1958)提出,是属于因变量受到限制的一种模型。在计算因变量是部分连续和离散分布的数据的回归系数时,不宜采用普通的最小二乘法(OLS),采用 Tobit 回归模型。

$$y_i^* = x_i \beta + \epsilon_i, \epsilon_i \sim N(0, \sigma^2) \quad (3)$$



$$y_i = \begin{cases} y_i^0 & \text{if } y_i^* > 0 \\ 0 & \text{if } y_i^* \leq 0 \end{cases} \quad (4)$$

式(3)、(4)中  $y_i$  为受限因变量,  $x_i$  为自变量,  $\beta$  为待估计的回归系数。

(二) 指标选取

在众多的研究中, 指标选择通常有由上而下和由下而上两种方式。如何科学、有效的设计和选取指标是一个关键性环节。避免选择具有较强共线性的指标。过多的指标不利于效率评价, 根据本研究的目的, 指标的重要性、科学性以及数据可获得性等方面, 借鉴已有研究确定投入、产出指标和影响经营效率的各个指标。

1. 投入指标

古典经济理论认为经济发展的最基本投入要素包括劳动力、土地和资本等。酒店业的产品包括有形的物质和无形的服务, 有形的物质产品, 主要靠对固定资产的投入进行生产; 酒店同时是劳动密集型的行业, 服务的提供与完成, 依靠劳动力的投入、高素质专业人才的使用。研究借鉴国内外学者的研究, 不同学者选用的指标也不尽相同, 概括来看普遍将以下指标作为 DEA 的投入指标, 包括从业人员年平均数、固定资产原值、酒店数量、客房规模、餐饮

座位数等。固定资产原值是酒店在建造、购置、安装、改建、扩建、技术改造某项固定资产时所指出的全部货币总额, 一定程度上已经包括了客房规模和餐饮座位数。因此, 投入指标选用代表酒店经营中的“软”和“硬”投入, 即物质资源投入和人力资源的投入, 具体到本研究中选定的投入指标有两个, 如表 1 所示: 从业人员年平均人数、固定资产原值。

2. 产出指标

对于酒店经营者来说, 其营业收入是衡量经营效果的一个重要指标。通常学者们选用营业收入和客房出租率和平均房价作为酒店经营效率的产出指标, 但是总体指标体系设计不尽合理。酒店的主要收入来源包括客房和餐饮两部分, 而客房的收入仅占 44.38%, 餐饮营业收入占酒店总体营业额的 41.31%<sup>①</sup>。许多研究仅采用客房经营指标作为产出指标, 而忽视了餐饮经营指标, 明显缺乏代表性。也有部分学者采用了利润总额作为产出指标, 利润额是一定时期内实现的盈亏总额, 反映企业最终的财务成果。因此, 本研究综合以前研究中的不足, 如表 1 所示, 选择两个代表酒店经营效果的重要变量作为产出指标: 营业收入和利润总额。

表 1 星级酒店产业效率测度指标体系

指标变量	单位	指标解读
投入指标	固定资产原值	亿元 酒店在建造、购置、安装、改建、扩建、技术改造某项固定资产时所指出的全部货币总额
	年末从业人员数	人次 年末由企业支付工资的各类职工的人数
产出指标	营业收入总额	亿元 经济产出包括客房收入、餐饮收入、商品部收入、车队收入、其他收入等
	利润总额	亿元 一定时期内实现的盈亏总额, 反映企业最终的财务成果

3. 影响因素指标

酒店行业的发展受到组织内外环境的综合影响, 既包括整个社会经济环境、旅游产业与区域经济发展、区域产业结构、酒店行业之间以及酒店行业内部管理等。在我国酒店业的发展又有着明显的本土特征, 因而对影响因素的探索中, 主要借鉴国内学者的相关研究。韩国圣等(2015)通过对成长型旅游目的地六安市的星级饭店经营效率的影响因素研究, 发现影响星级饭店经营效率的因素有微观因素和宏观因素, 认为要从优化投入要素组合和增加饭店营业收入两方面改善经营效率, 研究发现企事业单位数、员工人数和员工的平均工资对酒店的产业效率

有影响。黄静波(2007)研究发现区域经济发展水平、产业政策与发展环境、旅游资源禀赋、交通和区位影响星级饭店业发展水平的重要因素。王伟红(2009)分析了 2001—2006 年的数据发现经济发展水平和消费能力对星级饭店的经营效益差异具有较强的影响。杨振山等(2015)认为酒店业效率与地区社会经济发展水平以及自然环境状况有着密切的关系, 目的地吸引力和接待能力会影响到酒店运营的规模效率和综合效率。谢守红、李淑华(2007)研究发现旅游资源的丰富程度对我国星级饭店的分布有显著影响。卢洪友、连信森(2010)提出游客人次是影响澳门酒店经营效率的外部因素。刘中艳(2013)

①数据来源: 2015 年全国星级酒店统计公报

提出宏观层面地区产业结构、基础设施投资、经济发展水平和旅游业的发展水平会影响酒店业发展,微观层面的员工素质、信息化水平等管理水平提升也会对酒店的经营效率产生影响。关于信息化水平的作用,与国外学者的研究较为一致,Ham Ham, Gon Kim 与 Jeong(2005)通过对韩国四家高星级酒店研究,发现信息技术在酒店前台、餐饮、宴会与后台管理中的应用对酒店绩效有积极的影响。有些学者提出外商直接投资、科技发展水平、客运量、通车里程、对外开放程度等因素会对星级酒店的产业效

率产生影响,甚至有的直接将把这些酒店外部因素直接作为投入指标进行合算产业效率。

因此,本研究整合已有研究的基础上,以各省为单位,选定表2中的区域经济发展水平(EDL)、交通便利程度(TCD)、对外开放程度(OPE)、科技发展水平(ZL)、旅游产业结构(TIS)、旅游资源吸引力(DTA)、星级酒店产业结构(FFP)、酒店后备专业人才(SPH)等作为主要影响因素,通过Tobit进行回归分析,以滨海旅游地的11城市作为样本,进行验证分析。

表2 相关解释变量的内涵及测算方式

解释变量名称	测算方式	单位
区域经济发展水平(EDL)	GDP/总人口	万元/人
交通便利程度(TCD)	(公路里程+铁路里程)/土地面积	km/km <sup>2</sup>
对外开放程度(OPE)	进出口商品总值/GDP	%
科技发展水平(ZL)	国内专利申请受理量	万项
旅游产业结构(TIS)	旅游总收入/GDP	%
旅游资源吸引力(DTA)	$T_a = \sum n_{ai} * t_{ai}$ 参考公式(5)	—
星级酒店产业结构(FFP)	四五星级酒店数量/星级酒店总数	%
酒店后备专业人才(SPH)	旅游院校在校生人数(人)/酒店家数	人/家

### (三)数据来源与处理

#### 1. 产业经营效率数据与处理

本研究选取的投入和产出指标,数据来源于2009年—2015年《中国旅游统计年鉴》正副本、2009年—2015年《全国星级饭店统计公报》。因为传统DEA模型的一个缺点是它不能处理负输入或输出值。已经有学者提出了建议和方法。在传统的生产环境中,输入和输出被假定为非负。此前的学者在选择变量时也是遵循了传统的EDA指标选取的原则,即选用非负指标作为投入或者产出指标。而实际生产经营中,却出现了指标为负的情况,如我国酒店业的2010—2015年的经营利润出现了大量的利润为负数的情况。本研究,指标处理遵循科学性原则,借鉴Kerstens and Woestyne(2014)对径向变量为负值时采用距离函数的处理办法,将投入指标利润的数值进行处理,但DEA模型中各项指标数值不需要无量纲化处理。

#### 2. 影响因素指标数据与处理

本研究选取的影响因素指标数据来源于2009年—2015年《中国统计年鉴》、2009年—2015年《中国旅游统计年鉴》正副本、《中国科技统计年鉴》、《全国星级饭店统计公报》和2009—2015年滨海11省市的《统计年鉴》。地方产业发展课题组(2016)在研

究中将各决策单元的旅游吸引力借鉴A级景区数量递增赋值的方式进行加总,具体计算方法为1A—5A级景区按照1、3、5、7、9分进行递增赋值,总分作为DMU的旅游资源吸引力,计算公式为:

$$T_a = \sum n_{ai} * t_{ai} (i=1,2,3,4,5, t_a=1,3,5,7,9) \quad (5)$$

$T_a$ 代表一个DMU总的旅游资源吸引力, $n_{ai}$ 表示DMU的*i*级景区数量, $t_a$ 代表*i*级景区的吸引力赋值。

研究中部分统计年度存在缺失值的情况,采用前后两年的均值作为缺失值。

### 四、我国滨海地区星级酒店产业效率空间差异及演化分析

采用DEAP2.1软件对投入产出指标进行数据处理,得出我国滨海地区星级酒店的产业综合效率与全要素生产效率,并进行进一步的时空差异分析。

#### (一)滨海地区星级酒店产业综合效率分析

利用DEA-CCR模型,根据选定的2009—2015年我国东部滨海的11个省市的星级酒店业投入和产出指标,经数据处理后得出我国滨海地区星级酒店业综合效率情况,数据处理结果见表3。图1将2009—2015年我国滨海地区星级酒店平均效率变动趋势进行了直观展示。

表 3 2009—2015 年我国滨海地区星级酒店业综合效率

年份 省份	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Mean
福建	0.696	0.946	1.000	1.000	0.974	0.919	1.000	0.934
广东	0.591	0.726	0.801	0.948	0.846	0.846	0.505	0.752
广西	0.667	0.604	0.730	0.789	0.696	0.616	0.773	0.696
海南	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	0.998	1.000
河北	0.581	0.482	0.625	0.698	0.627	0.515	0.480	0.573
江苏	0.930	0.754	0.858	1.000	0.929	0.874	0.866	0.887
辽宁	0.664	0.550	0.527	0.704	0.673	0.568	0.494	0.597
山东	0.942	0.564	0.700	0.838	0.704	0.637	0.642	0.718
上海	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
天津	1.000	1.000	0.865	1.000	1.000	1.000	1.000	0.981
浙江	0.950	1.000	1.000	0.968	0.860	0.877	0.768	0.918
Mean	0.820	0.784	0.828	0.904	0.846	0.805	0.775	0.823

从时间演进来看,我国滨海地区 2009—2015 年星级酒店的综合效率均值为 0.823,最低值出现在 2015 年仅为 0.775,最高值为 2012 年的 0.904。整体效率均值呈现先升再降的态势,2009 至 2012 年整体呈现上升态势,谢春山(2012)对 2002—2009 年我国 28 个省市五星级酒店产业效率研究中发现 2003 年的“非典”和 2009 年的“甲流”影响了酒店的营业收入,对酒店产业效率产生了负面影响,2004—2009 年期间,我国五星级酒店的综合效率呈现递减趋势;2012 年 12 月国家提出“八项规定”后,规范“三公消费”和提倡厉行勤俭节约,全社会提倡“光盘行动”,2013 年开始,政务接待和会议的减少、档次调低,一些原来主打产品为会议和政务接待的星级酒店,资源闲置,使得经营效率下降,开始出现亏损;此后的连续几年,全球经济的持续低迷,星级酒店的数量不断增加,OTA 的佣金、桔子水晶、全季等一大批中端酒店的迅速崛起、途家、民宿、公寓式酒店等非标准住宿业的快速发展,以及用工荒等导致的酒店员工工资水平的不断攀升,这些因素综合作用导致酒店业的综合效率逐年呈现下降趋势。

从空间维度来看,11 个省的星级酒店产业效率存在明显的地区差异,不同地区历年平均标准差 0.153,各地效率差距呈先缩小后逐步扩大的趋势,其中上海和海南的星级酒店产业效率发展均值最高为 1.00,而河北则最低为 0.573。上海、海南、福建、天津、浙江和江苏的星级酒店产业效率均值超过 0.80,依据马占新提出的标准,属于星级酒店良好发展的地区;广东、广西、和山东的星级酒店产业效率均值低于 0.80 超过 0.60,属于星级酒店中等发展地区;河北和辽宁星级酒店产业效率均值低于 0.60,则属于星级酒店无效发展地区。河北省因为京津冀产业同构带来的区域竞争、承接京津的重工业带来的环境污染、产业结构严重失调、旅游业地位低等原因导致河北省整

个旅游业发展受到严重影响。2014 年的政府工作报告中提出了京津冀一体化的区域经济协作发展,将会极大推动河北省的产业结构升级转型。

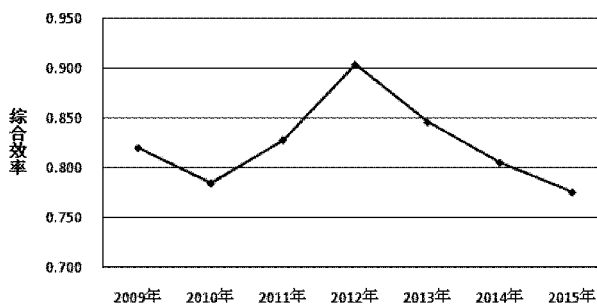


图 1 2009—2015 年我国滨海地区星级酒店平均效率变动趋势

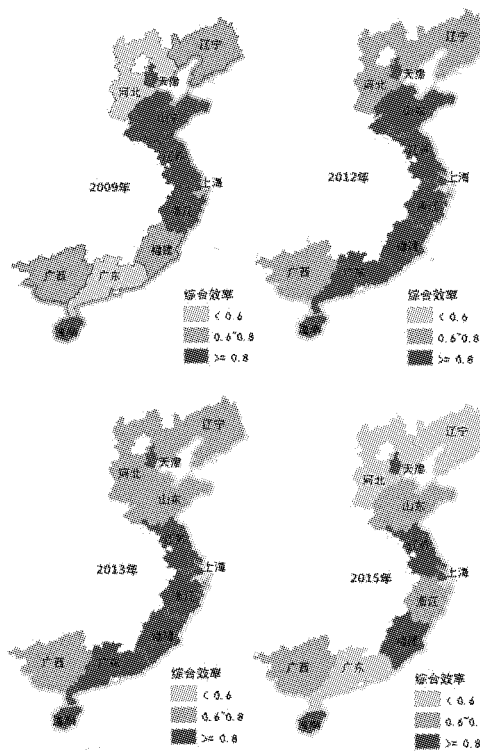


图 2 中国滨海地区酒店产业综合效率冷热点演化趋势图

通过图2,进一步分析2009、2012、2013和2015年我国滨海地区星级酒店的产业效率的空间演进情况。其中,天津、江苏、上海、和海南的产业效率一直处于良好发展的第一档;2012年至2015年间,滨海地区星级酒店产业效率呈现逐渐下滑的趋势,山东省从2013年开始星级酒店的产业效率出现明显下滑,广东省和浙江省2015年星级酒店的产业效率下滑幅度较大。

## (二)滨海地区星级酒店产业效率省域空间差异

表4 我国滨海地区星级酒店产业全要素生产率变化情况

年份 省份	2009—2010	2010—2011	2011—2012	2012—2013	2013—2014	2014—2015	MEAN
福建	0.96	1.372	0.996	0.965	0.906	1.011	1.025
广东	1.414	1.169	1.036	0.912	1.001	0.601	0.99
广西	0.602	1.445	1.039	0.936	0.869	0.998	0.95
海南	0.613	1.933	1.087	0.882	0.863	0.785	0.957
河北	0.794	1.25	1.001	0.92	0.829	0.935	0.944
江苏	1.095	1.098	1.03	0.943	0.946	0.99	1.015
辽宁	1.173	1.053	1.056	1.012	0.868	0.89	1.003
山东	0.741	1.236	1.056	0.857	0.898	0.99	0.95
上海	1.5	1.021	1.011	1.1	1.122	0.99	1.112
天津	0.621	1.045	1.116	1.097	1.101	0.68	0.917
浙江	1.215	1.038	0.776	0.924	1.039	0.889	0.971
MEA	0.926	1.219	1.015	0.956	0.944	0.876	0.984

从时间演进上进行分析,整体看来,2009—2015年间我国滨海地区星级酒店的全要素生产率均值为0.984,年均下降1.6%;2010—2011年增长率最高,超过20%。2014—2015年下降幅度最大,达到12.6%的负增长,2011—2012年增长率为1.5%,2010—2012年间我国滨海地区星级酒店呈现要素资源配置效率提升的趋势。其余跨期均出现负增长,2009—2010年、2012—2013年、2013—2014年分别负增长7.4%、4.4%和5.6%,这些年份我国滨海地区星级酒店的全要素资源配置效率下降,从全要素生产率来看2012—2015连续三年呈现加速下降的趋势。表明近年来我国滨海地区星级酒店的要素资源配置效率降低,严重影响了酒店业的持续健康发展。

从空间维度来看,2009—2015年间,我国滨海地区星级酒店的全要素生产率参差不齐,整体城下降趋势,有4个省份出现增长,7个省份出现负增长,总体来看,长三角地区星级酒店的全要素生产率整体好于珠三角和环渤海地区。其中,上海市的星

及演化

利用Malmquist指数模型,对2009—2015年我国东部滨海的11个省份的星级酒店业投入和产出指标时间序列数据进行处理,得到各省的全要素生产率及其平均值,Malmquist指数的数值为小于1、等于1和大于1,分别代表评价省份星级酒店从n年到n+1年的产业效率下降、不变和提升,结果见表4。

级酒店的全要素生产率均值最高达到1.112,年均增长率11.2%;星级酒店的全要素生产率增长的是福建、江苏和辽宁三个省份,分别为2.5%、1.5%和0.3%。其余7个滨海省份的星级酒店的全要素生产率出现负增长,负增长率最高的是天津市,年均下降8.3%,其次是山东省和广西省均下降5%。

## 五、影响我国滨海地区星级酒店产业效率因素分析

通常来说,酒店内部的因素基本都可以作为投入因素,酒店的外部因素大多作为影响因素。基于上述变量的选取,本部分采用回归分析的方法,针对影响我国东部沿海星级酒店产业效率的多个因素进行具体分析,即以星级酒店的相关产业效率作为因变量,结合前人研究选定的影响因素作为自变量。采用Eviews检验自变量之间是否存在多重共线性,分析数据显示,变量之间相关系数均小于0.8,可以用Tobit进行多元回归分析,分析结果见表5。

表5 效率影响因素的Tobit回归结果

效率	$\alpha$	EDL	TCD	OPE	ZL	TIS	DTA	FFP	SPH
crste	0.4333**	-0.0281	0.4062***	0.1616	0.0115	1.9075**	-0.0003***	0.6944*	-0.0001
vrste	0.4406**	0.0009	0.2580**	0.0245	0.0155**	1.0616	-0.0003***	0.6334	0.0010*
scale	0.7968***	-0.0167	0.1896***	-0.1062**	-0.0028	1.1466**	-0.0001	0.3192	-0.0003
te	0.7451***	0.0429**	-0.1139	0.2801	-0.0134**	-0.2735	0.0000	-0.1593	0.0005

\*代表显著性水平为0.1,\*\*代表显著性水平为0.05,\*\*\*代表显著性水平为0.001

通过数据分析发现,滨海旅游地星级酒店的综合效率受到交通便利程度、旅游资源吸引力和高星级(四、五星级)酒店所占比重的影响非常显著。其中,交通便利程度对酒店综合效率呈正向影响,在0.01的水平上显著。一般来讲,便利的交通能够在更大空间范围内为酒店输送大量的客流,同时能够降低酒店的物资运输成本;对于从业人员来说,便利的交通也具有择业的吸引力。旅游资源吸引力对滨海旅游地星级酒店的综合效率呈正向影响,在0.01的水平上显著。A级旅游景区作为一个地区最为典型旅游资源,其吸引力带来大量的游客,资源丰度越高,带来游客停留的时间也将越长,进而为酒店带来大量的客源,增加星级酒店的营业收入和客房出租率。四、五星级酒店所占有的比重对滨海旅游地星级酒店的综合效率有显著的正向影响,在0.1的水平上显著,说明高星级酒店虽然投入大,但是因为具有较好的接待条件,能够吸引一批相对高端的消费群体,因而其产业综合效率较高。

滨海旅游地星级酒店的纯技术效率受到交通便利程度、科技发展水平、旅游资源吸引力和酒店后备专业人才数量的影响非常显著。便利的交通拉近了与周边的距离,能够为酒店的运营管理在更大范围内吸引大量的客源和优秀的管理人才;科技的发展水平能够对酒店的新技术的应用带来很大的推动作用,提高酒店运营效率;以A级景区为载体的旅游资源吸引力,代表了地区旅游和酒店的等整体的管理水平,反映的是一种地方综合旅游实力;提高从业人员的素质,可以提升酒店的经营效率,旅游院校培养的酒店专业人才能够为酒店人力资源的发展提供大量高素质的人才,以旅游院校的在校生数量与星级酒店的比例的酒店后备专业人才数量,代表着地区星级酒店的专业管理人才水平。这些都能够对星级酒店纯技术效率产生正向影响。

滨海旅游地星级酒店的规模效率受到交通便利程度、对外开放程度和旅游资源吸引力的影响非常显著。便利的交通,能够拉近空间的距离,可以为星

级酒店之间形成更多的资源共享,特别是连锁酒店之间的经营边际成本将会呈现递减的趋势;对外开放程度,代表着对外的贸易能够为带来大量的商务客人,外商投资能够为星级酒店带来商务客源,同时也可以直接促进区域经济发展,商务客人通常更为认可连锁品牌的酒店;同样,搞旅游资源吸引力,通常能够带来大量的客源,外部客源的涌入在选择住宿酒店时,对规模大的品牌酒店能够优先选用,因此,对外开放程度和旅游资源吸引力都会对星级酒店规模效率产生积极的影响。

滨海旅游地星级酒店的全要素生产效率则是受到区域经济发展水平、科技发展水平的影响非常显著。区域经济发展水平高的地区,通常代表着一种较为完善的服务设施,同时也带来较高的酒店生产要素投入,吸引更多的客源,享受高水平的要素投入带来的服务,进而提高要素的使用效率;科技发展带动了酒店的信息化水平和新技术的应用,能够有效地改善酒店各要素的使用效率,改善酒店的要素生产效率。纯技术效率受到交通便利程度、科技发展水平、旅游资源吸引力和酒店后备专业人才数量的影响非常显著;规模效率受到交通便利程度、对外开放程度和旅游资源吸引力的影响非常显著。

## 六、结论与讨论

### (一)结论

一些学者研究发现,我国东部地区的酒店效率比较高,因此研究中对影响东部地区酒店效率的因素进行探索,可以为其他地区带来改善酒店效率的参考。本研究以星级酒店的从业人员年平均人数和固定资产原值作为投入指标,以营业收入和利润总额作为产出指标,测算了2009—2015年我国滨海旅游地星级酒店的产业效率,在此基础上,采用Tobit模型,分析区域经济发展水平、交通便利程度、对外开放程度、科技发展水平、旅游产业结构、旅游资源吸引力、星级酒店产业结构和酒店后备专业人才8个因素对星级酒店产业效率的影响。研究结果显示:

1. 我国滨海旅游地区星级酒店的静态产业效率呈现先升后降的趋势

2009年—2015年期间我国滨海旅游地区星级酒店的产业效率呈现先上升后下降的变化趋势,2012年达到一个高点后开始出现下降,2012年—2015年期间除天津、江苏、上海、和海南等省份,其余大部分滨海地区的酒店产业效率出现不同程度的下降。不同地区历年平均标准差0.153,各地效率差距呈先缩小后逐步扩大的趋势,各地产业效率差距开始不断分化,其中上海和海南的星级酒店产业效率发展均值最高为1.00,而河北则最低为0.573。

2. 我国滨海旅游地酒店的全要素产业效率呈现下降趋势

从时间维度看,全要素生产率年均下降1.6%,期间2010—2011年增长率最高,超过20%;2011—2012年增长率为1.5%;其余跨期的全要素生产率均为负增长,2012—2015年全要素生产率连续三年呈现加速下降的趋势,2014—2015年下降幅度最大,达到12.6%的负增长。从空间维度来看,2009—2015年间,我国滨海地区星级酒店的全要素生产率参差不齐,整体呈下降趋势,有4个省份出现增长,7个省份出现负增长,上海市的星级酒店的全要素生产率均值最高达到1.112,年均增长率11.2%;负增长率最高的是天津市,年均下降8.3%。总体来看,长三角地区星级酒店的全要素生产率整体好于珠三角和环渤海地区。

3. 影响我国滨海旅游地区星级酒店产业效率的因素多元化

研究对滨海旅游地星级酒店产业效率的影响因素从综合效率、技术效率和规模效率三个方面分别进行了深入分析。结合对滨海旅游地区的酒店产业效率影响因素的回归分析,这些产业效率指标分别受到不同因素的影响,滨海旅游地星级酒店的综合效率受到交通便利程度、旅游资源吸引力和高星级(四、五星级)酒店所占比重的影响非常显著。纯技术效率受到交通便利程度、科技发展水平、旅游资源吸引力和酒店后备专业人才数量的影响非常显著。规模效率受到交通便利程度、对外开放程度和旅游资源吸引力的影响非常显著。全要素生产率则是受到区域经济发展水平、科技发展水平的影响非常显著。

地区经济发展水平不同,第三产业在各地区的发展程度也存在差异,地方政府对于星级酒店的投入和发展也存在差异,已有研究发现地区经济发展水平与

旅游业效率之间存在显著的正相关,和本研究的结论进一步印证了酒店业效率也适用这一关系。按照综合效率计算公式,综合效率=产出/投入,凡是对产出或者投入、或者技术效率产生影响的因素都可能会对综合效率产生影响。有学者提出,其他因素也是旅游产业效率的驱动因素,如重大事件(会展节庆)、旅游需求、政府的相关旅游经济政策等。

## (二) 建议

1. 星级酒店加强自身的管理与经营创新提升产业效率

酒店要在内部管理中做到增效,提升员工素质、加强管理效果,同时做好开源节流,目前酒店业的竞争白热化局面,让酒店经营者必须要与时代接轨,充分借助好“酒店+”、“互联网+”,瞄准目标客户群体、精准营销、分销。有一些酒店主推婚宴市场、亲子产品,积极将酒店营造成为一个社交空间、生活方式的酒店也日益增多。在人力资源方面,很多酒店培养“万能工”、培养员工“一专多能”,实行部分服务外包、院校实习生等用工形式,充分利用社会分工和市场资源,提升酒店人员的利用效率。内部能源系统构建、信息系统、“机器人”服务、自助办理住宿手续、支付手段革新等技术采用也促进了酒店的经营效率改进。本土化管理队伍的不断壮大,又是当前酒店经营中的一个良好局面,随着管理经验的积累,本土成长起来的总经理越来越多,懂管理、接地气、薪酬又比外国总经理低,成为当前星级酒店高管队伍中的优良资产。

2. 依托区域经济多因素的驱动提升酒店产业效率

旅游收入能够反应区域旅游发展水平和旅游产业地位,旅游资源的丰度会影响到酒店业的发展。围绕区域经济发展、加大对科技的投入、重视旅游交通基础设施建设、特别是城际轨道建设、对旅游资源合理规划、科学开发,加大对旅游高等院校、职业院校的教育投入,同时构建合理的中高端酒店结构等方面有针对性采取一些措施,发展全域旅游,是提升我国滨海旅游地区星级酒店产业效率的重要途径。地方政府在相应的政策供给、产业发展引导等方面需要结合自身特点,进行“扬长补短”,同时积累一些其他重要经济、社会指标,以促进后续对于星级酒店产业效率的深入研究。

在一些国外学者的研究中还发现,政治经济活动对酒店的经营效率有一定的影响,酒店经营效率与世界上发生的事件相关。由于我国统计数据的不甚健全,目前重要展会和节事活动代表着一个地方

的大型政治经济活动,但是关于会展活动的面板数据比较欠缺,在研究中没有对此进一步验证。指标选择的合理性对DEA方法的准确性起着重要的作用,本研究在参考了以往的研究的基础上最终确定了投入产出指标,但是仍然是在指标和理性和数据的可获得性之间进一步的完善,随着统计数据不断完善和研究方法的逐步提升,更具合理性的指标有待于进一步验证和探讨。

#### 参考文献:

- [1] 张凌云. 我国旅游业地域非均衡性增长研究初论[J]. 南开经济研究, 1998(02): 69-72.
- [2] BARROS C P. Measuring efficiency in the hotel sector [J]. *Annals of Tourism Research*, 2005, 32(2): 456-477.
- [3] 孙景荣, 张捷, 章锦河, 等. 中国城市酒店业效率的空间特征及优化对策[J]. *经济地理*, 2012(08): 155-159.
- [4] 杨振山, 夏岚, 钟林生, 等. 我国饭店业地区运行效率评价与提升途径[J]. *旅游学刊*, 2015(05): 31-44.
- [5] CHARNES A, COOPER W W, RHODES E. Measuring the efficiency of decision making units☆[J]. *European Journal of Operational Research*, 1978, 2(6): 429-444.
- [6] BANKER R D, CHARNES A, COOPER W W. Some Models for Estimating Technical and Scale Inefficiencies in Data Envelopment Analysis [J]. *Management Science*, 1984, 30(9): 1078-1092.
- [7] 马晓龙, 保继刚. 中国主要城市旅游效率影响因素的演化[J]. *经济地理*, 2009(07): 1203-1208.
- [8] 陶卓民, 薛献伟, 管晶晶. 基于数据包络分析的中国旅游业发展效率特征[J]. *地理学报*, 2010(08): 1004-1012.
- [9] 张广海, 冯英梅. 我国旅游产业效率测度及区域差异分析[J]. *商业研究*, 2013(05): 101-107.
- [10] 杨春梅, 赵宝福. 基于数据包络分析的中国冰雪旅游产业效率分析[J]. *干旱区资源与环境*, 2014(01): 169-174.
- [11] 马晓龙, 保继刚. 基于DEA的中国国家级风景名胜区使用效率评价[J]. *地理研究*, 2009(03): 838-848.
- [12] OLIVEIRA R, PEDRO M I, MARQUES R C. Efficiency and its determinants in Portuguese hotels in the Algarve [J]. *Tourism Management*, 2013, 36(3): 641-649.
- [13] ASHRAFI A, SEOW H V, LAI S L, et al. The efficiency of the hotel industry in Singapore [J]. *Tourism Management*, 2013, 37(3): 31-34.
- [14] AISSA S B, GOAIED M. Determinants of Tunisian hotel profitability: The role of managerial efficiency [J]. *Tourism Management*, 2016, volume 52: 478-487.
- [15] 韩国圣, 李辉, LEW ALAN. 成长型旅游目的地星级饭店经营效率空间分布特征及影响因素——基于DEA与Tobit模型的实证分析[J]. *旅游科学*, 2015(05): 51-64.
- [16] 地方产业发展课题组. 中国饭店业运行效率的区域性评价[J]. *经济管理*, 2016(05): 143-152.
- [17] BARROS C P, DIEKE P U C. Technical efficiency of African hotels [J]. *International Journal of Hospitality Management*, 2008, 27(3): 438-447.
- [18] K KSAL C D. Efficiency evaluation of A-group travel agencies with data envelopment analysis (DEA): a case study in the Antalya region, Turkey. [J]. *Tourism Management*, 2007, 28(3): 830-834.
- [19] PULINA M, DETOTTO C, PABA A. An investigation into the relationship between size and efficiency of the Italian hospitality sector: A window DEA approach [J]. *European Journal of Operational Research*, 2010, 204(3): 613-620.
- [20] PERRIGOTABC R. Plural form chain and efficiency: Insights from the French hotel chains and the DEA methodology☆[J]. *European Management Journal*, 2009, 27(4): 268-280.
- [21] 彭建军, 陈浩. 基于DEA的星级酒店效率研究——以北京、上海、广东相对效率分析为例[J]. *旅游学刊*, 2004(02): 59-62.
- [22] 张洪, 程振东. 基于数据包络分析的中国星级酒店效率评价及区域差异分析[J]. *资源开发与市场*, 2014(10): 1207-1212.
- [23] 王伟红. 中国星级饭店经营效益的时空差异及其形成机理[J]. *经济问题探索*, 2009(07): 177-181.
- [24] 卢洪友, 连信森. 澳门酒店业经营绩效评估[J]. *旅游学刊*, 2010(02): 54-59.
- [25] 张晶. 浙江省星级饭店经营效率评价及优化研究[J]. *旅游论坛*, 2015(03): 73-80.
- [26] 何玉荣, 张鑫, 王兰兰. 基于DEA的旅游型城市星级酒店经营效率空间差异分析——以安徽省黄山市为例[J]. *合肥工业大学学报(社会科学版)*, 2013(04): 1-6.
- [27] 董卫, 唐德善. 基于DEA模型的酒店经营效率分析[J]. *商业研究*, 2006(24): 149-151.
- [28] 张燕. 单体饭店与饭店集团经营效率之比较[J]. *四川烹饪高等专科学校学报*, 2009(06): 33-36.

(下转第26页)

# 国内外邮轮旅游业发展研究文献综述\*

梅俊青<sup>1</sup>,叶欣梁<sup>1,2</sup>

(1. 上海工程技术大学, 上海 201620; 2. 上海吴淞口国际邮轮港, 上海 201900)

**摘要:**邮轮旅游起源于西方国家,在国外已经有半个世纪时间的发展,已经成为一种相对成熟普遍性的水上旅游方式。经历多年的快速发展,邮轮旅游发展的规律性逐渐显现,国外业界与学术界对邮轮旅游的相关研究已经有了较多的积累,对邮轮旅游研究的视角逐渐增多,研究成果具有较高的前瞻性。邮轮旅游在我国是非成熟的旅游方式,邮轮旅游研究在我国依然处于一个前期探索学习阶段,不少学者对其进行了一定的研究。

**关键词:**邮轮旅游;研究成果;发展规律

**中图分类号:**F590 **文献标识码:**A

## 一、引言

欧美国家的邮轮产业经历了多年的发展历程,发展模式较为成熟,市场发展潜力较为有限,邮轮公司亟需寻求具有较大发展潜力的新区域市场。近年来,西方国家的邮轮公司将西方特色邮轮旅游带到旅游市场兴盛的亚洲地区,传播邮轮旅游文化,推进亚洲市场的开发。亚洲区域具有区位优势明显、经济发展迅速、人口总量大、消费能力强、旅游需求旺盛等特点,邮轮旅游表现出强有力的竞争优势,亚洲地区邮轮市场规模迅速扩大。亚洲在世界邮轮旅游版图中的地位逐渐提升,将逐渐成为世界邮轮旅游的主力市场,成为拉动世界邮轮旅游发展的强大动力源。

## 二、国外邮轮旅游相关研究

### (一) 邮轮旅游消费市场研究

Petrick(2005)以价格因素对邮轮游客细分市场进行研究发现,购买力强的游客对产品的价格敏感性较低,更愿意购买更加舒适的高级舱房,每日的消费额也较高;购买力中高的游客价格敏感度会有所降低,但消费忠诚度与复购率处于较高的水平;价格敏感度较高的游客对邮轮旅游产品发表评语数量较多,并因此建议邮轮公司在客户管理与销售方面的策略要灵活,可以快速有效应对市场需求的变化。Petrick, Li & Park(2007)从消费决策的角度对邮轮游客进行分类,品牌忠诚度高的游客消费决策速

度较快,品牌忠诚度低的游客消费决策花费的时间较长。Henthorne(2000)通过收集奥乔里奥斯港5年的调研数据,对影响邮轮游客在靠泊港口的消费支出的因素进行研究发现,邮轮停靠时间越长,游客的年龄层越高,游客的消费数额就越高,停靠港口的旅游服务企业人员的服务态度就越好。

影响游客参与邮轮旅游的因素是多方面的, Petrick(2005)为对影响游客选择邮轮旅游的因素进行研究,对5年内参与邮轮旅游的游客、曾参与邮轮旅游时间超过5年的游客、从未参与过邮轮旅游的游客进行研究,旅游费用、游客身体条件、时间限制等方面成为使得从未参与过邮轮旅游的游客不选择邮轮旅游的重要因素。Gabe & McConnon(2006)在对影响游客多次进行邮轮旅游的影响因素研究中发现,若游客居住的地方距离邮轮港口较远,那么游客再次参与邮轮旅游的几率降低;若邮轮在目的地停靠的时间较长,则提升游客参与邮轮旅游的概率;游客的收入水平与其是否多次参与邮轮旅游之间的关系很微小。邮轮是与外界相对隔绝的空间,暂时失去与外界的联系与交往, Yarnal 和 Kerstett(2005)认为邮轮旅游不仅要体现趣味性、娱乐性,而且还要通过航线规划提升邮轮旅游对游客的价值体验。

非公海游的行程中,陆地旅游活动对游客较为重要, Andriotis 和 Agiomirgianakis(2010)通过对邮

\* 收稿日期:2017-07-30

**基金项目:**国家社会科学基金项目“供给结构调整下的我国本土邮轮旅游开发研究”(16BGL110);上海市人民政府决策咨询项目“中国近海邮轮旅游产品开发研究”(2016-Z-J07)、“邮轮港口并购模式及运营管理策略研究”(2014-Z-J02)、“吴淞口国际邮轮母港服务标准研究”(2012-Z-58-A)

**作者简介:**梅俊青(1989-),男,河南开封人,上海工程技术大学硕士研究生,主要研究方向为邮轮经济。



邮轮游客在地中海地区岸上活动进行研究,发现,游客比较喜欢的活动主要包含参观历史古迹、休闲散步、购物消费、参观历史博物院、品尝当地美食、参与活动等。Teye 和 Paris(2011)在对邮轮游客在加勒比海地域多个岛屿的活动行为研究发现,邮轮游客比较倾向于食物消费、小团体自由活动、购物消费、参加邮轮公司组织的活动、自由散步等。Jaakson(2004)通过对邮轮游客在华塔尼欧港岸上目的地行为活动的研究发现,游客在下船后开展的活动主要有购买当地商品、多人聚集就餐、无目的漫游,也有部分游客喜欢单独参观游览。

### (二) 邮轮旅游动机研究

旅游动机是旅游行为产生的内在因素,邮轮是一种相对封闭的旅游方式,参与邮轮旅游的动机与一般旅游出游的旅游动机有着一定的差异性。促使游客参与邮轮旅游的动机因素是多方面的,躲避工作生活压力、加深感情、追求新奇旅游体验、扩大自身的交际圈、体验异域文化等都会形成游客参与邮轮旅游的旅游动机。

Teye 和 Pairs(2011)在对到访加勒比海的邮轮游客进行分析发现,与人交流、躲避压力、享受休闲、体验美食、感受异域文化风情、购买商品是主要出游动机。Hung 和 Petrick(2011)在对邮轮旅游动机的研究发现,主要包含躲避现有生活、享受轻松、认识新事物、提升亲友感情交往。Andriotis 和 Agiomirgianakis(2010)在对邮轮游客出游动机的研究发现,寻求认识新事物、躲避现有生活是重要的驱动因素。不同的年龄段人群的出游动机存在着差别, Elliot 和 Choi(2011)通过对实际调研的数据分析发现,24岁以下的年轻人的动机较为多样,25—44岁之间的游客对与人交往十分看重,45—64岁之间的游客更加注重感受休闲轻松,65岁以上的年长游客对学习更为看重。Jones(2011)在对邮轮旅游出游动机的研究中发现,逃避现有生活、寻求轻松心情的动机起着较大的作用,邮轮旅游信息的宣传推广也起到明显的推动作用,对于首次参与邮轮旅游的游客,体验新奇是重要的心理推动力。

### (三) 邮轮游客体验与满意度研究

Kashyap(2000)通过感知价值的角度对邮轮游客进行研究,结果发现邮轮游客感知价值具有波动性,在不同时间段,游客在目的地的需求具有差异性,并表现出不同的形式,在不同时期即使同一个游客的评价也不同,不同人的评价结果也有所差别。Sirakaya(2004)通过研究发现,游客参与邮轮服务的评价结果与其当时的情绪有较大的关联性,其评

价过程不是完全理性的,评价结果的好坏与其情绪的好坏存在一定的正相关性。Dowling(2011)在对市场的分析中主要是从游客体验、第一次参与邮轮旅游与多次参与邮轮旅游的影响因素等方面。Brida 等(2012)通过对邮轮游客岸上旅游体验进行研究,发现,港口城市的交通、噪声、卫生等基础设施建设都会对游客的体验造成直接的影响。Yarnal 和 Kerstetter(2014)通过研究发现,邮轮游客不再仅仅关注休闲舒适的体验,也更愿意通过社交提高邮轮体验。

港口服务水平是影响游客体验的重要方面, Lee(2002)认为邮轮港口对游客的服务包含岸上旅游项目、交通、餐饮、购物、娱乐设施等方面,这些因素对邮轮港口服务水平有着较大的影响。Javagli 和 Thomas(1992)认为需要满足不同需求的游客,这会影响到游客满意度。Hosany 和 Witham(2010)通过研究游客体验、满意度与旅游推荐的关系发现,在教育、逃避、娱乐休闲和审美等角度中,审美体验对游客的满意度和旅游推荐的影响最为显著。Sanz Blas 和 Carvajal Trujillo(2014)对地中海邮轮港口进行研究,研究邮轮港口的旅游资源、基础设施、城市环境、经济环境等对游客满意度和行为意向的影响,结果表明目的地形象对顾客满意具有直接的影响,目的地形象较差就会导致最终满意度的低水平,并且满意度的高低与未来的旅游行为有着直接的影响。

### (四) 邮轮港口吸引力研究

邮轮港口吸引力是提升邮轮经济效应的重要基础,吸引更多的邮轮靠泊,不仅可以提升港口的经济收入,带来更多的游客消费,还可以有效地推进邮轮产业链的完善发展。在邮轮港口的吸引力方面,地理区位、气候环境、城市经济发展、区域旅游资源、基础设施配套等都起着一定的作用,对于有效提升游客服务质量有着重要的影响,会直接影响到邮轮船舶是否选择靠泊或作为母港。Bruce E. 和 Marti(1990)通过研究发现邮轮是否选择停靠某些港口考虑最多的区位因素。Maria 和 Lekakou 等(2009)对邮轮公司选择邮轮母港的条件要求进行了研究,并对这些指标的重要程度进行了排名。Mahhow 和 Kanafani(2001)在研究邮轮港口的竞争优势方面,认为海上腹地和陆上腹地是重要的影响因素。

Ying Wang 和 Kyung Ae Jung 等(2003)对邮轮公司在选择邮轮港停靠港的影响因素的研究中,认为港口运营方要积极灵活变动经营策略,提升对邮轮的吸引力,推进邮轮港与区域经济的发展。Lekakou 等

(2009)对邮轮母港选择的影响因素研究得出,交通便捷性、城市基础设施、市场规模、港口接待能力、旅游服务能力等都是重要的影响因素。Wang和Jung等(2014)在对邮轮港口的吸引力研究中发现,旅游发达程度是最重要的因素,其次是交通通达性、港口基础设施、港口服务区域的自然条件等因素。Castillo-Manzano和Fageda等(2014)在对邮轮港口靠泊量的影响因素进行分析后发现,便捷的交通、水文条件良好、旅游资源丰富、游客量较大、其他水上旅游设施完备等都可以有效提升邮轮靠泊量。

#### (五) 邮轮旅游经济与环境影响研究

在邮轮旅游对区域经济的带动效应方面,Andy等(2007)在对邮轮游客的消费偏好、购买行为以及船员的消费行为进行研究发现,邮轮游客与其他类型的旅游者的消费差别基本一致,对当地政府大力支持邮轮旅游发展表示质疑。Brida等(2010)在对邮轮游客的到来对区域经济的带动作用时发现,邮轮游客并没有表现出特别的差异,并且邮轮游客一般年事较高,游览时间不长,购买力较低,消费额度远远低于其他类型的游客,邮轮旅游的发展对经济的带动处于较低的水平。Svein Larsen(2013)通过对邮轮游客的消费情况进行研究发现,对比于其他类型的邮轮游客,邮轮游客的消费额明显处于较低的水平,对旅游目的地经济的促进效果不明显,对发展邮轮旅游表示怀疑。

McCarthy(2012)在对发展邮轮旅游的影响时,得出结论是邮轮旅游的发展在得到地方政府的有力推进后,对城市经济的提升、环境质量的改善等都有着良好地促进作用。Hrvoje Caric(2014)认为在评估邮轮旅游发展的影响时,不仅要看其对区域经济促进的正面影响,还要考虑到邮轮旅游发展对社会与自然环境所带来的负面效应,及时做好应对方案。Marsh(2012)在对邮轮旅游的影响进行研究的过程中发现,邮轮旅游的发展对当地海域文化有着一定的负面影响。

邮轮对环境的影响不容忽视,Butt(2007)在对邮轮所产生的废物及污染物的处理及其产生的影响进行研究后,提议要邮轮港口要对污染物进行有效地处理以及回收利用,要尽量少地运用非当地的设施。随着邮轮旅游的发展,邮轮的吨位和承载量逐渐提升,Jones(2011)在对邮轮的大型化趋势对环境的影响研究发现,大型邮轮在航行过程中对海底常态环境的影响较大,对水流的变动影响较大,会对海底生物的生长有着一定的负面影响。Caric和Stambuk(2015)通过研究发现,邮轮旅游带来多方面的负面影响,废气

与油污对空气质量、水质造成威胁,排出大量污水和垃圾废物,并且对能源的耗费较大。

### 三、国内邮轮旅游相关研究

#### (一) 邮轮旅游市场研究

叶欣梁等(2007)对上海邮轮市场更进一步的拓展开发路径进行了深入的研究。张言庆等(2010)在对国外邮轮市场发展特点进行研究的基础上对我国邮轮旅游的发展做了分析。孙立坤、乔勇(2010)认为邮轮旅游的快速的发展依赖于产品和服务的提升,以及细分市场产品的差异化及性价比优势。杨彦锋、吴雪娇(2011)对我国游客的消费行为特征进行了一定地分析,并提出推动邮轮市场发展的对策。伍先福、陈攀(2011)在对邮轮市场的研究中发现,日程较短的航线受市场偏爱,出游成本、航期等是出游者考量的重要因素,并提要针对细分市场提供多样的产品丰富行程。

刘竞(2012)认为邮轮旅游产品要更加符合中国游客的需求特征,推进邮轮产品的本土化,邮轮产品在不同时节灵活变换,提升新鲜度。孙琳(2015)提出我国邮轮旅游的发展要借助本土文化特色,发展特色精品短途旅游线路,推进邮轮旅游文化推广。张维亚等(2013)通过对影响游客决定是否参与邮轮旅游的因素进行分析,得到安全性忧虑、社交限制、自由限制等会阻碍游客参与邮轮旅游,但也因人而异,要尽量减少或降低阻碍因素的影响。在市场发展趋势研究方面,孙晓东(2015)研究发现,北美作为主流的邮轮市场,依然保持持续增长,且存在明显的季节性。

#### (二) 邮轮航线规划研究

邮轮航线是连接旅游出发地与旅游目的地的中间链条,是邮轮产品的重要组成部分,是凸显不同邮轮产品特色、提升差异化竞争优势的重要方面。邮轮航线的规划涉及到的影响因素较多,关系到不同国家与区域的自然、法律等多方面的因素。在邮轮旅游航线设计研究方面,方璇(2013)通过研究得出我国邮轮旅游短期航线将成为主流趋势,主要是受限于邮轮燃料、运营成本、环保因素以及我国法定假期安排等因素。焦芳芳、林燮(2014)认为在规划邮轮航线前要对所要进入的细分市场和产品定位进行深入地研究,邮轮航线的规划必须与充分地考虑市场定位,深入研究即将要进入市场的需求特点,要对航线规划涉及到的邮轮港接待能力、政策因素、目的地旅游资源、成本因素、航程安排等因素进行综合的考量。孙晓东、冯学钢等(2015)认为邮轮航线的设计重点关注邮轮旅游服务、邮轮港口选择和岸上产

品开发等方面,供给与需求两个方面因素均对其有影响,需要对其进行平衡协调。

### (三) 邮轮港口竞争力研究

邮轮港口的竞争力影响到邮轮经济的发展,竞争力的大小会影响到对邮轮船舶的吸引力,竞争力的大小会受到自然因素、经济因素、市场因素等多方面因素的影响,提升邮轮港口的竞争力也是学界与业界关注的热点问题。在邮轮港口竞争力研究方面,聂莉、董观志(2010)建立港口竞争力评价模型,并运市场规模、经济发展、区位优势、发展潜力等指标体系对上海、青岛、厦门、大连、三亚等地的邮轮旅游竞争力进行研究分析,认为各地邮轮旅游竞争实力差距较大,各城市要对自身邮轮旅游准确定位,凸显自身特色优势,在竞争中实行合作。

吴慧等(2015)对国外邮轮港口与我国邮轮港口的竞争力进行了对比分析,并对我国邮轮港在功能定位、配套设施、服务水平和品牌建设等方面提出了改进建议。蔡晓霞、牛亚菲(2010)通过构建竞争潜力评价体系,并对我国邮轮港口城市从旅游资源基础、金融支持、交通便捷性、管理运营等方面进行了对比分析。曾启鸿等(2012)在对国内外研究方法和评价体系进行研究的基础上,构建了邮轮母港评价指标体系,主要涵盖了旅游资源、区位优势、软硬件配套服务与设施等共计14项小指标,最终对上海、天津、大连、青岛等等港口9个港口进行了评级。

### (四) 邮轮产业链研究

在邮轮产业链研究方面,孙晓东、冯学钢(2012)对邮轮产业链进行了明确的定义,认为主要包含邮轮设计与研发、邮轮制造、市场销售、经营管理、维护、修理、管理、服务等一系列经济活动而循环运营的产业链。这个产业链由三个部分组成,分别为邮轮制造、邮轮经营、邮轮消费,这三部分相互影响和作用,邮轮产业链的开发必须遵循自然原则,环境和自然是邮轮产业赖以生存的物质基础,发展邮轮产业链当然要注重生态环境和自然资源所能承受的范围。

杨丽芳(2009)认为政府的利好政策、区位优势良好、旅游资源丰富、消费市场大等有利条件推动我国邮轮产业链的发展,但也有配套设施不完善、邮轮核心技术缺乏等问题,所以必须从梯度战略、外向空间、点轴开发等方面发展。冯文海、朱文婷(2010)在邮轮产业链的研究中,认为在供给侧方面涵盖对邮轮的服务、对游客的服务以及其他支持等方面,以上海为例进行分析,认为主要存在邮轮港功能不完善、邮轮运营经验不足、邮轮产品不丰富、区域合作少等

问题,这也是我国目前邮轮港口所存在的问题。王占坤(2012)通过对国内外邮轮产业的发展对比,认为邮轮产业链必须发挥产业集聚效应,各个环节相互配合,实现协调发展。

在邮轮物质配送方面,殷翔宇(2013)通过对迈阿密邮轮港、韩国釜山港、上海等地邮轮物质配送进行对比研究,认为提升配送效率必须内外交通便利、港口设施专业化、信息化程度较高、税收服务好等方面的支持。李华等(2015)通对南京发展邮轮经济的条件进行SWOT—PEST分析,指出河口海港型城市要发挥自身的特色优势,突出江海对接的优势,推进都市圈旅游资源的整合,发展区域旅游特色品牌和精品航线。殷翔宇、佟玉泉(2010)认为环渤海地域要发挥大连、青岛、天津在船舶制造和维修方面的优势,提升协同效应,发挥整体合力。

邱羚、高长春(2015)从价值链的角度对邮轮价值链进行了分析,研究其如何发挥影响作用及提升价值链影响的路径,提出在我国发展邮轮产业中邮轮产品要突出本土化的优势。于丽英(2012)基于模糊QFD模型对上海邮轮服务去产业选择进行了分析,认为邮轮服务区要涵盖补给保障业、船舶维修业、金融服务业等18项产业。苏枫(2014)通过对海南构建邮轮经济圈的SWOT分析,提出海南要发挥自身旅游特色优势,将海上体育赛事、邮轮服务、邮轮培训等有机结合起来,推动海上旅游休闲活动的发展。

## 四、文献评述

邮轮旅游远不及其他类型旅游方式发展的历程长,邮轮旅游的研究相对于其他传统类型旅游业态的研究内容、研究深度和广度还不够,尤其是在东方国家新兴邮轮市场区域显得更加明显。邮轮旅游作为旅游业众多业态的一种,有着较为显著的特色,是发展海洋旅游、拓展国际旅游发展的重要方面,从西方到东方均有其广阔的发展空间。随着邮轮旅游发展实践广泛地开展,邮轮旅游的研究不再局限于西方国家,东方国家的学者在对西方研究进行深入分析的基础上,开始对邮轮旅游发展规律进行探索,内容的丰富性和深度逐渐增强。

(一) 在研究视角方面,国外研究视角较广泛,国内研究视角从国际转向国内

在对文献进行梳理总结后发现,国内外的研究视角主要聚焦在对邮轮市场主体的研究、对邮轮港口码头的研究、对发展邮轮旅游对沿海经济的促进作用、对邮轮产业链发展、对邮轮旅游航线规划等众多方面。从宏观与微观两个方面对邮轮相关方面进

行研究,但国外学者对邮轮旅游研究的视角较国内更加宽泛,国内更加关注微观视角的研究,从市场营销策略、价格变化、游客消费行为、港口运营、市场供需等方面进行研究。随着我国邮轮入境旅游的发展,邮轮旅游目的地开发的研究也将成为一个新的研究方向。

(二)在研究内容方面,国外研究内容体系较为完整,国内侧重于产业链研究

在研究内容方面,对市场的规律性分析一直是学界研究的热点,只有对市场进行了充分深入地研究,才会更加有效地采取市场开发策略,使得更多的游客参与到邮轮旅游中,让更多的人认识邮轮旅游,提升邮轮旅游的客流量。对邮轮市场的研究必须建立在区域差异化的深入研究上,区域不同形成的消费观念、消费文化,西方邮轮市场与东方邮轮市场特征有着明显的差别,对东方邮轮消费市场的研究要依托于东方文化、居民生活习性、消费偏好等多方面的特点。在对旅游市场的研究中,需要对游客参与邮轮旅游的动机、消费行为进行深入地研究,影响游客参与邮轮旅游的动机是多方面,需要深入挖掘哪些因素是促进游客参与邮轮旅游动机的提升,哪些是抑制因素,目前国外对于邮轮游客动机的研究较为丰富,而国内借鉴旅游动机的研究较多,对于邮轮旅游动机的研究还不够完善。

完善邮轮产业链,提升邮轮产业对沿海港口城市经济的带动作用是我国邮轮产业发展面临的重要问题,因此对邮轮产业链的研究也是重要的研究方向。邮轮港口是邮轮产业链上重要的一环,提升港口的吸引力也是学界研究的热点,但研究的深度还有待挖掘。我国对邮轮经济效应的研究也较少,邮轮经济效应的提升依赖于对其经济发展规律的深入认识,邮轮经济作为一种经济现象,需要运用经济学方面的内容进行深入地挖掘,提升对邮轮经济的研究。

(三)在研究趋势方面,本土邮轮旅游的相关问题逐渐成为研究热点

总体而言,我国学界在邮轮旅游研究方面的研究还处于一个前期探索的阶段,国内邮轮研究正逐步从关注邮轮经济作用到探讨邮轮产业发展,从一般的表层认识到内在规律性的挖掘,从国外视角转向国内视角,从国际邮轮向国际邮轮与本土邮轮共同研究发展。本土邮轮旅游目前在我国处于探索状态,本土邮轮旅游也将成为我国邮轮旅游的重要组成部分,是提升我国邮轮经济贡献的重要助推力。我国邮轮旅游已出现市场供需结构性失衡问题,开

发本土邮轮特色化旅游产品,优化现有航线布局,提升我国邮轮产业国际竞争力。推进本土邮轮旅游的发展是我国邮轮旅游发展的重要方向,必须对如何有效推进本土邮轮旅游的产生、发展、创新等进行深入地分析,需要对本土邮轮旅游发展的影响因素与驱动力做深入地研究分析。

#### 参考文献:

- [1] Petrick J F. Segmenting cruise passengers with price sensitivity[J]. *Tourism Management*, 2005, 26(3): 753-762.
- [2] Petrick J F, Li X, Park S Y. Cruise passengers decision-making processes [J]. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 2007, 23(1): 1-14.
- [3] Henthorne T L. An analysis of expenditures by cruise ship passengers in Jamaica[J]. *Journal of Travel Research*, 2000, 38(2): 246-250.
- [4] Gabe T M, Lynch C P, McConnon J C. Likelihood of cruise ship passengers return to a visited port: the case of Bar Harbor Maine[J]. *Journal of Travel Research*, 2006, 44(3): 281-287.
- [5] Yarnal C M, Kerstetter D. Casting off: an exploration of cruise ship space, group tour behavior, and social interaction[J]. *Journal of Travel Research*, 2005, 43: 368-379.
- [6] Andriotis K, Agiomirgianakis G. Cruise visitors' experience in a Mediterranean port of call[J]. *International Journal of Tourism Research*, 2010, 12(4): 390-404.
- [7] Teye V, Paris C M. Cruise line industry and Caribbean tourism: Guest' motivations, activities and destination preference [J]. *Tourism Review International*, 2011, 14(1): 17-28.
- [8] Jaakson R. Beyond the tourist bubble? Cruise ship passenger in port[J]. *Annals of tourism Research*, 2004, 319(1): 44-60.
- [9] Hung K, Petrick J F. Why do you cruise? Exploring the motivations for taking cruise holidays[J]. *Tourism Management*, 2011, 32(2): 386-393.
- [10] Elliot S, Choi H S. Motivational Considerations of the New Generations of Cruising[J]. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 2011, 18(1): 41-47.
- [11] Jones R V. Motivations to Cruise: An Itinerary and Cruise Experience Study[J]. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 2011, 18(1): 30-40.
- [12] Kashyap R, Bojanic D C. A structural analysis of value, quality, and price perceptions of business and leisure travelers[J]. *Journal of Travel Research*, 2000, 39(1): 45-51.
- [13] Sirakaya E, Petrick J, Choi H S. The role of mood

- on tourism product evaluations[J]. *Annals of Tourism Research*, 2004, 31(3):517-539.
- [14] Dowling R. Research NOTE: The Growth of Cruising in Australia[J]. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 2011, 18(01):117-120.
- [15] Brida, Juan Gabriel; Bukstein, Daniel; Garrido, Nicolas; et al. Economic Impacts of Cruise Tourism: An Analysis of Expenditures by Cruise Ship Passengers Visiting the Colombian Caribbean [J]. *Estudios y Perspectivas in Tourism*, 2010, 19(5):607-634.
- [16] Yarnal C M, Kerstetter D. Casting off; an exploration of cruise ship space, group tour behavior, and social interaction [J]. *Journal of Travel Research*, 2005, 43(4):368-379.
- [17] Lee, T. W. Searching for directions of a dedicated cruise terminal development [J]. *The Korean Association of Shipping and Logistics*, 2002: 135-155.
- [18] Javalgi, Rajshekhar G, Rddward G, Thomas and S. R. Rao. Consumer Behavior in the U. S. Pleasure Travel Marketplace; An Analysis of Senior and Nonsenior Travelers. [J]. *Journal of Travel Research*, 1992, 31(2):14-19.
- [19] Hosany S, Witham M. Dimensions of Cruisers' experiences, satisfaction, and intention to recommend [J]. *Journal of Travel Research*, 2010, 49(2):351-364.
- [20] Sanz Blas, Silvia; Carvajal-Trujillo, Elena. Cruise passengers' experiences in a Mediterranean port of call. The case study of Valencia [J]. *Ocean & Coastal Management*, 2014, 102A:307-316.
- [21] Bruce E. Marti. Geography and the cruise ship port selection process [J]. *Maritime Policy & Management*, 1990, 173.
- [22] Maria B. Lekakou, Athanasios A. Pallis, George K. Vaggelas. WHICH HOMEPORT IN EUROPE; THE CRUISE INDUSTRY'S SELECTION CRITERIA [J]. *Tourismos; An International*
- [23] Mahhow M, Kanafani A. A disaggregate analysis of factors influencing port selection [J]. *Maritime Policy & Management*, 2001, 28(4):265-277.
- [24] Ying Wang, Kyung-Ae Jung, Gi-Tae Yeo, Chien-Chang Chou. Selecting a cruise port of call location using the fuzzy AHP method; a case study in East Asia [J]. *Tourism Management*, 2013.
- [25] Lekakou M B, Pallis A A, Vaggelas G K. Which honeport in Europe; the cruise industry's selection criteria [J]. *Tourismos; An Internatioonal Multidisciplinary Journal of Tourism*, 2009, 4(4):215-240.
- [26] Wang Y, Jung K, Yeo G T, et al. Selecting a cruise port of call location using the fuzzy-AHP method :A case study in East Asia [J]. *Tourism Management*, 2014, 42:262-270.
- [27] Castillo-Manzano J I, Fageda X, Gonzalez-Laxe F. An analysis of the determinants of cruise traffic: An empirical application to the Spanish port system [J]. *Trasportation Resrarch Part E; Logistics and Transportation Review*, 2014, 66:115-125.
- [28] Andy Seidl, Fiorella Guiliano, Lawrence Pratt. Cruising for colones: cruise tourism economics in Costa Rica [J]. *Tourism Economics*, 2007, 13(1):67-85.
- [29] Brida, Juan Gabriel; Bukstein, Daniel; Garrido, Nicolas; et al. Economic Impacts of Cruise Tourism: An Analysis of Expenditures by Cruise Ship Passengers Visiting the Colombian Caribbean [J]. *Estudios y Perspectivas in Tourism*, 2010, 19(5):607-634.
- [30] Svein Larsen, Katharina Wolff, Einar Marnburg, Torvald gaard. Belly full, purse closed: Cruise line passengers' expenditures [J]. *Tourism Management Perspectives*, 2013, 6:142-148.
- [31] Mccarthy J. The Cruise Industry and Port City Regeneration; The Case of Valletta [J]. *European Planning Studies*, 2003, 11(3):341-350.
- [32] Hrvoje Caric, Peter Mackelworth. Cruise tourism environmental impacts The perspective from the Adriatic Sea [J]. *Ocean & Coastal Management*, 2014, 102A:350-363.
- [33] Marsh E A. The effects of cruise ship tourism in coastal heritage cities; A case study of Charleston, South Carolina [J]. *Journal of Cultural Heritage Management and Sustainable Deveioption*, 2012, 2(2):190-199.
- [34] Butt N. The impact of cruise ship generated waste on home ports and ports of call: A study of Southampton [J]. *Marine Policy*, 2007, 31(5):591-598.
- [35] Jones, Ross J. Environmental Effects of the Cruise Tourism Boom: Sediment Resuspension from Cruise Ships and the Possible Effects of Increased Turbidity and Sediment Deposition on Corals (Bermuda) [J]. *Bulletin of Marine Science*, 2011, 87(3):659-679.
- [36] Caric H, Klobucar G, Stambuk A. Ecotoxicological risk assessment of antifouling emissions in a cruise ship port [J]. *Journal of cleaner production*, 2015, 959:6526.
- [37] 叶欣梁, 孙瑞红. 基于顾客需求的上海邮轮旅游市场开发研究 [J]. *华东经济管理*, 2007, 03:110-115.
- [38] 张言庆, 马波, 刘涛. 国际邮轮旅游市场特征及中国展望 [J]. *旅游论坛*, 2010, 04:468-472.
- [39] 孙丽坤, 乔勇. 基于顾客价值空间模型的我国邮轮旅游营销策略探析 [J]. *企业经济*, 2010, 08:156-158.
- [40] 杨彦锋, 吴雪娇. 中国邮轮旅游市场供给特征研究 [J]. *特区经济*, 2011, 09:164-167.

## Literature Review on the Development of Cruise Tourism Industry in and Abroad

MEI Junqing<sup>1</sup>, YE Xinliang<sup>1,2</sup>

(1. Shanghai University of Engineering Science, Shanghai 201620;  
2. Wusongkou International Cruise Terminal, Shanghai 201900, China)

**Abstract:** With a history of about 50 years, cruise tourism, originated in western countries, has become a relatively mature and universal tourist activity on water. After several years of rapid development, the regularity of the development of cruise tourism has gradually appeared. The research on cruise tourism has been accumulated in foreign industry and academia, and the perspective of cruise tourism research has been gradually increased and the results of research are with forward-looking attribute. Since the cruise tourism in China is a non-mature way of tourism, cruise tourism research in China is still in a pre-exploration stage of learning, many scholars have carried out a certain study on it.

**Key words:** cruise tourism; research results; development law

(责任编辑:魏有广)

.....  
(上接第 19 页)

## A Research into Spatial-temporal Differentiation and Influencing Factors of Hotel Industrial Efficiency in China Coastal Areas

JIAO Niantao<sup>1,2</sup>, ZHENG Xiangmin<sup>1</sup>, YIN Jie<sup>1</sup>

(1. Huaqiao University, Quanzhou 362021; 2. Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100, China)

**Abstract:** The hotel, as one of the iconic industries of local economic development, is an intuitive reflection of the level of local economic development. On the basis of measuring the efficiency of hotel industry in China coastal area, this paper uses Tobit model to study the influencing factors of hotel industry efficiency. The results show that the static efficiency of coastal hotel industry is declining rapidly, and the dynamic efficiency shows the declining trend. The regional efficiency is obviously different. The comprehensive efficiency of coastal star hotel is remarkably affected by traffic convenience, the attractiveness of tourism resources and the structure of hotel. At the same time, the level of scientific and technological development, the number of hotel reserve professionals, the degree of opening up and the level of regional economic development can influence the efficiency of hotel industry. In view of this, the article puts forward the suggestions, such as exerting "hotel +" function, carrying out global tourism, conducting market segments and accurate marketing, promoting human resources reform, strengthening the government policy supply etc, and thus enhance the development of coastal tourism hotel efficiency.

**Key words:** hotel industrial efficiency; DEA model; Tobit model; coastal tourism

(责任编辑:魏有广)

# 我国旅游合同违约精神损害赔偿研究\*

谢建宏<sup>1</sup>,李霞<sup>2</sup>

(1. 青岛酒店管理职业技术学院, 山东 青岛 266100; 2. 中国海洋大学, 山东 青岛 266100)

**摘要:**旅游合同有其特殊性,关于旅游合同违约的精神损害赔偿目前存在很大争议。本文分析了我国旅游合同违约的精神损害赔偿方面存在的法律问题,并通过借鉴其他国家或地区的相关立法和司法实践,提出了完善我国旅游合同违约精神损害赔偿的建议。

**关键词:**旅游合同;违约责任;精神损害

**中图分类号:**D923 **文献标识码:**A

随着经济的发展和国民收入的提高,人们休闲的方式日益多元和多样,更多的人们愿意在繁忙的日常生活之余享受旅游带来的精神愉悦,旅游逐渐成为广大人民群众休闲娱乐的重要方式之一。我国旅游业经过40多年的大发展,国内旅游、出境旅游和入境旅游三大旅游市场都迎来了发展的最佳时机,旅游业逐渐发展成为国民经济和社会发展的重要支柱产业。在旅游业蓬勃发展的同时,因为法律制度的不够健全,旅游业中的各种纠纷,尤其是旅游经营者违约导致旅游者诉诸法院的事件越来越多,旅游合同违约精神损害赔偿的判例引起社会各界的广泛关注,如何保护当事人的合法权益成为民众和学者关注的焦点。

## 一、旅游合同特殊性及其违约责任的界定

### (一) 旅游合同的特殊性

在法学理论界,旅游合同的定义有着各种各样的说法。旅游合同有广义和狭义之分。广义旅游合同指旅游消费者与从事旅游服务行业的经营者之间订立的所有合同,包括运输合同、食宿合同、买卖合同等。狭义的旅游合同一般是指从事旅游行业的经营者与旅游消费者订立的为实现旅游目的合同,包含饮食、住宿、交通、购物等方面的协议,旅游消费者需要向从事旅游服务的经营者缴纳一定的费用。

旅游合同与其他的合同相比,有相同之处也有不同的地方。旅游合同主要有以下几方面的特殊性:

#### 1. 旅游合同签订的动力是为了追求精神愉悦

旅游有很多动机,旅游者旅游不是为了金钱方面的利益,仅仅是为了追求旅游路途中的精神愉悦,旅行社行程安排和服务都是为了这个动因,如果因为旅游经营者的违约而导致旅游者精神沮丧,旅游体验严重受损,按照合同公平等价的原则,旅游者就应该获得合理的赔偿。

#### 2. 旅游合同是一种无名合同

无名合同与有名合同相对应,旅游合同的有名化在合同法修订讨论时被提出来过,但是目前还是没有单一的规范,在司法实践中一直适用《合同法》的普遍性规定。

#### 3. 旅游合同的整体性

旅游合同涉及到旅行社、导游、司机、旅游辅助人(比如入住的酒店、就餐的餐馆、游览的旅游景点等),旅游者的旅游目的不能实现需要各个环节通力合作,因此,旅游合同体现出整体性的特点。

#### 4. 旅游合同的时效性

旅游活动的时效从旅游开始至旅游行程结束,所以,旅游合同违约责任只能发生在旅游活动过程中,旅游活动开始之前和结束之后旅游者产生的违约责任旅游经营者不承担。

### (二) 旅游合同违约责任的界定

旅游违约责任是指在旅游活动期限届满,合同当事人不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定时,依法产生的民事法律责任。

旅游合同违约责任的界定主要是看当事人不履行旅游合同或者履行合同不符合约定从而导致另外一方当事人权益受损。我国旅游合同是以严格责任

\* 收稿日期:2017-06-22

作者简介:谢建宏(1976-),男,云南陆良人,青岛酒店管理职业技术学院副教授,主要研究方向为旅游礼仪、休闲旅游。

为主,即只要有违约行为的存在,同时不具备有效的抗辩事由,就可以要求违约当事人承担违约的责任。2010年,最高人民法院《关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第二十一条对违约责任规定旅游者因为旅游合同纠纷诉诸法律只能适用侵权才能请求精神损害赔偿。也就是说,目前我国法律旅游合同纠纷只能在法律上得到财产损害赔偿和人身损害赔偿,但是不包括精神损害,如果旅游者要申请精神损害赔偿,旅游者必需请求侵权之诉。境外很多国家合同契约导致非物质损害赔偿方面的立法和司法实践都取得了很大进步,德国的“非财产商业化”理论在精神损害赔偿方面都值得我国借鉴。

## 二、我国旅游合同纠纷精神损害赔偿的法律问题

### (一)典型案例及分析

案例一:2013年,原告孙某等7人起诉江苏某旅游公司一案,原告称他们以被告签订了出境旅游合同,前往土耳其为期10天的旅游,并交纳了各种费用。江苏某旅行社在没有书面告知的情况下交于中国妇女旅行社接待,在境外旅游的过程中,因为下雨路面湿滑导致交通事故,孙某人身和财产遭遇重大损失,原告在后来医疗的过程中,精神受到巨大损害。原告起诉江苏某旅游公司赔偿损失的医疗费、残疾赔偿金、误工费、营养费、护理费、直接财产损失费、误工费等和精神损害赔偿金15000元。经过审理后判决,赔偿被告赔偿范围的各项损失共计131476元,综合考虑各种因素,判定被告精神损害抚慰金10000元。

案例二:2011年,刘某在某旅游公司网站上看到1元钱秒杀活动,活动称原价1000多元的旅游行程目前只要1元,其中不包括往返机票费,刘某秒杀成功,然后到旅游公司指定的签约地点缴费却被告知只有在缴纳了往返的机票费用之后才能签合同。刘某坚持自己购买往返机票遭到了拒绝,签约和旅行没有成功。刘某因此向当地法院起诉赔偿损失并提出了精神损失费1000元主张。法院支持了刘某请求赔偿违约金的诉求,但是精神损害赔偿的诉求,法院认为无事实依据,不予支持。

上述两个案例都涉及到了旅游合同的违约,第一个案例签订的纸质团队出境旅游合同,案例二签订境内旅游合同时遇到了不合理的附加条款而导致旅游合同纠纷没有成功。这两个案例虽然都涉及到了旅游合同的违约精神损害赔偿问题,但是法院法官在司法审判的时候出现截然不同的判决。

案例一中,旅游者获得了精神损害赔偿,这是因为旅行社违约的同时还含有侵权的成分,孙某因为

交通工具出现意外导致伤残,人身权益受到损害,根据最高人民法院《关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》以侵权起诉可以获得精神损害赔偿。

案例二中,旅行社在宣传促销中没有真实的表达自己的意思导致刘某旅行不能成功承担了违约的财产责任,因为没有实际发生旅游活动,刘某的精神损害赔偿无法确定,因此法院不予支持。

我国在立法上目前不支持旅游合同纠纷的非财产损害赔偿,精神损害赔偿必须是人身和人格受到侵害的情况下,法院支持以侵权起诉,而不是违约起诉。在旅游合同纠纷中,如果当事人诉诸精神损害赔偿,法官对精神损害赔偿的范围和标准把握不同往往会导致截然不同的判例,会引起社会各方面的争议。因此,我们在合同纠纷主张精神损害赔偿国家在立法和司法审判上应该支持,因为从违约的结果来看,旅游者因为严重违约导致的精神损害和侵权起诉结果是一样的,我们应该从法律上加大对旅游者的司法救济,把旅游合同纠纷的精神损害赔偿纳入到法制轨道上来。

### (二)案例引出的法律问题

以上两个典型案例说明,当旅游活动已经成为国民休闲的一部分的时候,旅游合同纠纷案件层出不穷,旅游者和旅行社之间产生了法律关系,导致当事人的合法权益受到侵害并造成一定的精神损失,这种情况必将会引起司法界和学术界专家学者的重视。

目前国内关于旅游合同纠纷的精神损害赔偿政策和法规研究还处于探索阶段,不同专家学者对精神损害赔偿的适用条件和赔付标准都存在很大争议,每一次旅游合同纠纷精神损害赔偿的司法审判都可能引起社会的“围观”。造成目前这种状况的根源在于我国的旅游合同纠纷相关的法律还不能适应快速发展的旅游市场需要,《合同法》中曾经在草案里面提出“旅游合同纠纷”专门章节,却因为旅游合同的特殊性最后讨论时没有通过。根据《旅游法》等法规条例,旅游合同纠纷目前当事人主张的司法赔偿主要是以物质赔偿为主,很少涉及到其他损害赔偿,尤其是精神损害在内的非财产损害在司法实践中很少引人重视。

合同领域目前忽视对精神损害赔偿的主要原因有难于量化、禁止惩罚性赔偿、难于收集证据、不可预见性、承担精神痛苦风险等,从最高人民法院《关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》中第二十一条,《旅游法》第七十条,《侵权责任法》第二十二条可以看出除非合同当事人另有约定,否则旅游



合同违约责任不支持精神损害赔偿。这里就存在一个问题,违约责任一般不予承认精神损害赔偿之主张,但当事人另有约定的除外。旅游者因为旅游合同纠纷确实造成精神痛苦、身心不愉快的精神损害赔偿得不到法院支持。但是,旅游合同和一般合同不一样,大部分旅游者出游都是希望精神愉悦旅途愉快,因为旅游合同的违约而导致的人身和精神损害,旅游的目的和意义就大打折扣,我们有必要给予充分的重视,将精神损害等非财产上的损害纳入到司法救济和法律援助的范围中。

### 三、境外旅游合同纠纷精神损害赔偿立法和司法实践

#### (一)大陆法系代表

德国是大陆法系代表性的国家,立法对其他大陆法系的国家有着标杆和启示作用。早期德国民法典对于侵权责任和违约责任有着严格的区分,《德国民法典》第253条规定,除了法律规定的非财产损失之外,凡是被害人的身体、健康或者自由被侵害的,都可以请求精神损害赔偿。后来,德国创立了非财产损害的商业化理论,如果被害人只要受到人身、健康和人格侵害就可以请求用金钱来补偿自己遭受的损失。1979年德国修改了民法典,明确规定了因为旅游经营者的违约导致旅游活动无法进行,旅游者的合法权益受到明显损害时,旅游者可以要求旅行社给予金钱补偿,从立法上确定了旅游合同纠纷的非财产损害赔偿。2006年在民法典修改时又明确提出,不论基于何种原因只要受害者的生命、健康等权利受损,都有权提出精神损害赔偿。这项规定的内容是非常明确的,不仅为其他国家为本国旅游合同纠纷正名,也为本国旅游业的发展提供了良好的制度保障。

德国关于精神损害赔偿司法判例最典型的的就是罗马尼亚旅行案。双方当事人签订旅游合同,原告参加被告组织的罗马尼亚旅行,在实际旅游过程中,原告发现旅行社提供的行程严重不符合约定,自己经历了非常不愉快的旅游体验,要求被告对不符合约定的内容和行程进行物质赔偿和精神损害赔偿。法院审理认为,度假已经成为商业化的东西,旅行社提供的旅行具有瑕疵导致旅游者的旅游目的不能实现,导致旅游者的权益受到侵害,因此判决原告胜诉。

#### (二)英美法系代表

英国和美国是判例法的国家,英国早期立法规定旅游合同纠纷只能就违约造成的物质进行赔偿,不能主张其他的损害赔偿,典型的案例就是1909年Addis诉讼Gramophone Co Ltd公司一案,法院拒

绝了被告提出的非财产损害赔偿。第一次旅游合同纠纷精神赔偿损害案成功是1973年Jarvis起诉Swan Tours Ltd案,法院法官认为旅游者的目的就是为了追求精神享受,旅游活动正常开展才能保证当事人精神体验得以实现,如果旅游违约,原告的人身伤害和人格权益受到损害必然会导致精神上权益的损害,因此在判决中法官支持了原告精神损害赔偿要求。在本判例中法官判定的依据是,旅游者的目的就是为了追求精神愉悦,旅游违约导致了被害人身体不适,产生痛苦和烦恼。

美国的立法不承认非财产损害赔偿,《合同法重述》(第一次)《美国合同法重述》(第二次)都没有支持一般合同的违约非财产损害赔偿。但是在法院审判时根据判例也给予合理的司法救济,比如Pullman Company v. Willett案中,法院法官在审判时就认为被告没有按照合同提供卧铺包厢,原告在旅行中的舒适度、便利性及隐私权益都受到了损害,被告赔偿原告不能简单用支付的包厢费用来衡量,因此判定被告承担精神损害赔偿。美国在旅游合同纠纷判决时给予法官很大的自由裁量权,但是精神损害赔偿在一般合同里面是严格禁止的,只有旅游合同纠纷这类特殊合同,法律才赋予旅游者一定的精神损害赔偿权。

#### (三)启示

通过对国外的立法和司法实践,我们可以看出这些国家对旅游者的非财产损害赔偿立法从不支持到合法化,司法实践也越来越重视旅游者的精神损害赔偿。我国可以借鉴其他国家立法和司法经验,在旅游者的各方权益受到损害时,旅游者可以向法院以侵权起诉物质和精神双重赔偿;有时候旅游合同纠纷当事人的人格和人身并没有被侵害,只是因为违约行为导致另外一方当事人的旅游经历变得糟糕,精神痛苦,因此当事人以违约行为诉诸法律请求对方精神损害赔偿,国家立法中应调整和修订适用的原则和条件,法院也应该支持其诉求。

### 四、完善我国旅游合同纠纷违约责任的建议

(一)完善现有的旅游违约非财产损害赔偿法律条文

#### 1. 细化《合同法》,旅游合同有名化

1999年,我国在修改《合同法》时,意见征询稿中曾经将旅游合同包含在内,但是后来专家在讨论论证时认为作为特殊的旅游合同包含的内容太复杂,待时机成熟再写入合同法。笔者建议细化《合同法》第107条、第112条、第113条、第114条、第191条、第246条、第302条等条文中的“损失”,解释为

包含“财产损失”与“精神损害或者时间浪费赔偿”，这样旅游者在诉讼时有了法律的支持。《合同法》第122条规定扩展解释承担违约责任也包含承担精神损害赔偿责任和ari间浪费赔偿责任。

2013年《旅游法》的出台对旅游的立法和实践有很好的规范和促进，但是旅游法只是从宏观上规定了旅游服务合同当事人违约和相应承担的法律責任，没有涉及到精神损害赔偿和ari间浪费赔偿。目前我国的旅游业已经成为很多地方的支柱产业，在国民的日常生活中休闲已经成为常态，旅游是生活必不可少的一部分。旅游的蓬勃发展导致旅游的纠纷也在增加，因此出台《旅游合同法》或者在《合同法》分则里面加入“旅游合同”也应该是时代发展的需要。同时细化旅游合同违约关于精神损害和ari间赔偿的具体细则。

### 2. 扩张解释《民法通则》或者修订民法典分则

目前《民法通则》第120条、第106条、第111条、第112条等“赔偿损失”应扩张解释为“包含赔偿精神损失和ari间浪费赔偿”。

我国将编纂民法典，2017年3月，全国人民代表大会常委会审定《民法总则（草案）》，民法总则将是我国民法典的总则，接下来将会制定民法典的分则，其中包含合同法分则。根据现有合同法分则和旅游业发展的时代需要，规范旅游合同当事人的民事法律规范分则或者细则必将提上日程，分则和细则将进一步明确违约的赔偿责任是否包含精神损害赔偿和ari间浪费赔偿。

### 3. 修订《旅游法》和《旅行社条例》

《旅游法》是在借鉴旅游发达国家成熟的立法经验和我国旅游业发展多年的实践颁布实施的，涉及到旅游服务合同、旅游纠纷处理、法律责任等10章，其中对旅游服务合同、旅游纠纷和违约责任做了规定。但是《旅游法》和《旅行社条例》都没有涉及到旅游合同违约非财产损失如何赔偿和界定。

因此，笔者建议全国人大出台相关的实施《旅游法》细则，各省、市、自治区人大尽快出台地方的《旅游法》实施细则和修订《旅行社条例》，在相关旅游合同纠纷赔偿的法律责任条款中增加或者释义旅游合同纠纷精神损害和ari间浪费赔偿的内容。

#### (二) 建立旅游合同纠纷精神损害赔偿制度

##### 1. 旅游合同纠纷精神损害赔偿构成要件

###### (1) 旅游经营者严重违约行为

旅游经营者的严重违约行为一般包含两个方面，一是旅游经营者（也包含旅行社的导游和司机等）旅游合同纠纷行为违约直接造成旅游者的人身权利

受到侵害，这样在旅游者法律诉求上直接适用侵权上诉可以请求精神损害赔偿；二是旅游经营者的违约行为没有导致旅游者人身和人格损害，但是让旅游者的旅游计划严重不符合约定，让旅游体验变得非常糟糕，旅游者精神变抑郁，这种情况下借鉴前面大陆法系国家和英美法系国家的司法实践，应对旅游者提出的精神损害给予适当赔偿。

###### (2) 旅游者的精神损害达到严重程度

旅游合同纠纷行为一般都会引起旅游者精神状态的起伏和情绪的波动，并不是所有的旅行社行为造成的精神痛苦都要主张精神损害赔偿，只有法官在判决时认为因为旅游经营者的违约行为对旅游者的旅游体验、旅游感受严重损害甚至导致精神沮丧或者痛苦时才可以申请精神损害赔偿。所以，根据国外的立法和司法实践，法官在精神损害的严重程度方面要很好把握，适当限制精神损害的严重程度，避免精神损害诉讼泛滥。

###### (3) 精神损害和违约行为之间有因果关系

因果关系是哲学上的概念，发生在事件之前的叫因，发生在事件后的叫果。旅游经营者的直接违约行为导致了旅游者的旅游体验美誉度和美好度大为降低，精神愉悦或者心理预期严重受到影响，前后存在必然的因果关系。

##### 2. 适用范围界定

任何一部法律法规的制定，都要保护当事人的合法权益，这里既包含保护旅游者也包含旅游经营者的权益。因此，旅游者维权过度或者旅游经营者不作为都是我们应该避免的。旅游经营者的违约导致旅游者人格权在旅游活动过程中受到侵害；旅游经营者的违约即使没有在旅游活动中对旅游者的人身造成损害，但是因为违约而导致旅游者以精神利益为目的的追求不能实现。以上两种情况适合旅游违约精神损害赔偿。

##### 3. 赔偿数额的限定

目前，我国关于赔偿金的法律文件主要来自侵权法和最高人民法院对此问题做出的解释。尽管违约和侵权导致的精神损害有所不同，但是两者都造成了精神损害，所以计算违约的精神损害赔偿标准时可以借鉴《侵权法》的赔偿细则，同时要综合考虑旅游经营者违约侵权行为发生时间地点、旅游经营者的过错程度、违约行为导致的严重程度、旅游经营者获取的不当利益和经济承担能力等。其次，根据境外的立法和司法实践，我们应借鉴德国“非财产损失商业化”原则来计算精神损害赔偿；英美国家酌情赔偿法给予法官很大的裁决权。最后，最高人民法院定期发布一些旅

游合同纠纷涉及到非财产赔偿的典型判例,引导各地法院在违约损害赔偿上达成共识。

### 五、结语

旅游的根本目的就是旅游者为了获得精神的放松与身心的愉悦,由于旅游合同的特殊性,目前我国的立法和司法实践中旅游者以侵权起诉旅游经营者可以获得精神损害赔偿,但是以违约起诉请求精神损害赔偿法院不支持。本文主要考察比较大陆法系和英美法系国家在旅游合同纠纷法律责任在精神损害赔偿方面的立法和司法实践,研究我国旅游合同纠纷存在的法律问题。目前我国正在编纂民法典总则,接下来民法典分则也会顺利出台,合同编将是分则很重要的内容,同时旅游合同纠纷编入民法典分则合同编的时机也已经成熟,建议全国人大修改《合同法》将旅游合同有名化,民法典分则合同编中把旅游合同纠纷的精神损害赔偿问题纳入我国法律体系,同时借鉴国内外立法和司法实践丰富和完善有关合同纠纷的精神损害和时间浪费赔偿法律条文,出台精神损害赔偿和时间浪费赔偿的适用条件和赔偿标准方面的实施细则。

### 参考文献:

- [1] 李肖.论旅游合同纠纷之精神损害赔偿[D].兰州:西北大学,2013.
- [2] 郭继聃.旅游合同纠纷精神损害赔偿问题研究[D].呼和浩特:内蒙古大学,2015.
- [3] 北大法宝.孙清诉江苏舜天海外旅游有限公司等生命权、健康权、身体权纠纷案[EB/OL].[2016-08-02].[http://www.pkulaw.cn/case\\_es/pfnl\\_1970324853813414.html?match=Exact](http://www.pkulaw.cn/case_es/pfnl_1970324853813414.html?match=Exact).
- [4] 丁鹏.一元钱合同违约也得赔[EB/OL].[2012-05-05].<http://news.163.com/12/0505/13/800DBCQR00014AED.html>.
- [5] 白冠奇.旅游合同纠纷精神损害赔偿探析[D].重庆:西南政法大学,2011.
- [6] 牛稼.旅游合同纠纷精神损害赔偿制度研究[D].北京:首都经济贸易大学,2015.
- [7] 王泽鉴.民法学说与判例研究(七)[M].北京:中国政法大学出版社,1998.
- [8] 潘维大,黄阳寿.英美契约法案例解析[M].北京:北京大学出版社,2001.
- [9] 毛璐润.旅游合同纠纷精神损害赔偿[D].长沙:湘潭大学,2014.
- [10] 全国人民代表大会常委会法制工作委员会民法室.《中华人民共和国合同法》及其重要草稿介绍[M].北京:法律出版社,2000版.
- [11] 刘晔.旅游合同纠纷精神损害赔偿问题研究[D].呼和浩特:内蒙古大学,2015.
- [12] 毛璐润.旅游合同纠纷精神损害赔偿[D].长沙:湘潭大学,2014.
- [13] 许亚红.旅游合同纠纷精神损害赔偿制度研究[D].石家庄:河北大学,2016.

## Study on the Compensation for Spiritual Damage Caused by Breach of Travel Contract in China

XIE Jianhong<sup>1</sup>, LI Xia<sup>2</sup>

(1. Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100;

2. Ocean University of China, Qingdao 266100, China)

**Abstract:** Travel contract is a special type of contract. There exists great controversy on the compensation for spiritual damage caused by breach of travel contract in China. This paper analyzes the legal problems in the compensation of spiritual damage in China's travel contract through case study, and draws lessons from the relevant legislation and judicial practice of other overseas countries or regions, and thus puts forward some suggestions to improve the compensation for breach of travel contract in China.

**Key words:** travel contract; responsibility of breach; spiritual damage

(责任编辑:魏有广)

文化·艺术

# 城市交通设施与青岛市海洋文化环境营造\*

郭静,王京传

(曲阜师范大学,山东 济宁 273165)

**摘要:**文化经济时代,城市应积极适应社会大环境的变化发展,正确认识文化环境对城市发展的促进作用,努力营造良好的城市文化环境,形成独特、典型的城市形象,提升城市竞争力。海滨城市定位越来越多,党的十八大提出建设海洋强国的战略以及国家旅游局设立中国海洋旅游年等,海洋文化旅游越来越成为国家战略的重中之重。通过以城市交通设施在城市文化环境营造中的重要作用为切入点,分析青岛市海洋文化环境营造的现状,从城市交通设施的角度针对不同对象提出了城市文化环境建设的方法,主要从青岛市城市交通通道、城市交通站点、城市交通工具、城市公共旅游区交通设施等四个方面来具体分析如何营造海洋文化环境。

**关键词:**海洋文化;城市文化环境;营造;城市交通设施;青岛

**中图分类号:**G122 **文献标识码:**A

著名城市管理专家饶会林先生说,城市文化与城市形象息息相关,城市文化通过城市形象这一途径来体现城市文化。一经定位、开发和智造的文化资源将打造突出的城市文化环境,良好的城市文化环境会塑造成功的城市文化形象,激发当地居民对城市的自豪感和文化认同感,更提供了一种与外来游客文化交流的机会;为游客提供原汁原味的城市特色,满足其精神需求和文化需求;为城市增强与竞争对手区分的可能性,打造特色品牌,发展特色经济,提升城市的内在吸引力,促进城市健康稳定发展。青岛市海洋神话传说、重要历史事件和人物以及海洋自然文化景观和海洋类产品等海洋文化资源丰富。党的十八大提出建设海洋强国的战略,习近平总书记“一带一路”,2013年更是国家旅游局规定的海洋旅游年,海洋文化旅游越来越成为国家战略的重要内容。从供给测的角度讲,发展青岛城市海洋文化旅游应偏重目的地整体打造、可持续发展以及青岛特色品牌。

城市特色是一个城市最典型的象征,继承、发展城市特色构成了城市生命主线。在城市目的地整体打造的过程中,城市交通设施这方面的建设是一个展示城市特色的重要部分。城市交通设施是游客从始发地到旅游目的地以及在旅游目的地内流动的

最早、更是最直观的接触点,是公众去认识城市由始至终的途径。城市交通设施具有整体性、系统性、直观性和独特性,它的建设会最直观地反映城市特色文化,给公众带来意想不到的视觉感受,是公众形成对城市最早认知的对象,也是游客在选择旅游目的地时的一个重要因素。从某种程度上讲,公众通过城市交通设施形成的对城市的印象在对大多数个体来说会是对该城市的永久性记忆。通过重视城市交通设施来营造青岛市海洋文化环境,为青岛市的旅游文化发展出一份力,更为其他拥有丰富文化资源城市的城市文化环境营造提供借鉴。

## 一、城市文化环境营造与城市交通设施

### (一)城市文化环境营造

#### 1. 环境、城市环境与城市文化环境

环境这一概念相当广泛,不同学科对其定义各有不同,一般来讲就是对人类生活、生存和发展有所影响的自然与人工。外部与内部环境。城市环境是指以城市为主体而产生的内部环境和外部环境,即指以建筑、道路等构成的硬环境和以思想、文化、价值观等构成的软环境。城市文化环境是城市环境的一个分支,是指以文化设施为基本要素而形成的城市环境。

\* 收稿日期:2017-06-10

基金项目:2014年度山东省社会科学规划研究项目(14CKGJ01)

作者简介:郭静(1994-),女,曲阜师范大学历史文化学院硕士研究生,主要研究方向为文化资源保护与利用。

## 2. 城市文化环境营造

城市文化环境营造不仅是物质文明的建设,还受到政治、经济、城市自身特点和文化等的影响。城市文化环境营造是指城市在正确的文化取向、文化定位的前提下,充分了解城市性质、规模和布局,有明确的战略思想,从抽象走向具体,由分散走向整合,将城市文化落实到城市文化环境的要素、特征上。

### (二)城市交通设施

交通设施是指为城市交通系统保障安全正常运营而设置的轨道、隧道、高架道路、车站、通风亭、机电设备、供电系统、通信信号、道路标线等设施。在城市特色类似的情况下,游客会首先通过距离来进行选择;当距离大致相同的情况下,游客会选择性价比较高的旅游目的地。特色古城旅游如此,滨海特色城市旅游亦如此。尽管城市交通设施在它的安全性、便利度以及费用等因素上具有不可改变性,但是城市交通设施的特色是可人为改变的。为营造良好的城市文化环境,吸引游客等利益相关者对旅游目的地的青睐,应更加重视城市交通设施的重要作用。

### (三)城市交通设施在城市文化环境营造中的作用

#### 1. 吸引大量游客

城市交通设施是作为城市文化生态空间的参与者进入城市空间的,城市交通通道设施是游客等利益相关者了解城市的最早、最直观的景象,城市交通站点、交通工具和旅游区交通设施会加深游客的视觉冲击,促进游客对城市文化特色的理解和感悟,帮助游客形成对城市的永久性记忆,促进城市文化形象的打造。

#### 打造特色文化,落实文化品牌

建设反映城市文化特色的交通设施,会为城市文化品牌提供成长动力,提高了城市与其他竞争城市的区分度的可能性,强化了城市的潜在竞争实力,会吸引更多的城市青睐者,使更多的城市旅游爱好者变为城市旅游忠诚者。

#### 促进文化产业繁荣发展

城市交通设施文化环境的营造为广告商、开发商提供了更多的经济发展机遇,广告开发、城市旅游等产业发展态势良好,城市特色衍生品更加丰富,产业链将更加完善,促进城市的长远发展。

## 二、青岛市海洋文化环境营造的现状与问题

### (一)青岛市海洋文化环境营造的意义

在建构城市旅游区过程中,发掘城市特色,有利

于城市历史文脉延续和凝聚力的增强。打造的城市文化环境特色必须与所在区域的特色呈可信服关系。青岛市根据城市自身特色和优势,将城市文化定位为海洋文化,用海洋文化打造青岛城市文化环境更具保真度,打造的海洋文化产品具有原真性和独特性,更能令人信服。

营造海洋文化环境有利于充分利用青岛市的海洋文化资源,发展地方文化,继承文化传统;有利于为学者研究海洋文化提供合适的文化氛围;有利于青岛市海洋文化品牌的成长,促进城市海洋类院校和港口经济的建设和发展。

### (二)青岛市海洋文化环境营造的主要途径

#### 1. 政策方针

在青岛市“十二五”《规划纲要》中,明确提出重点建设文化青岛。日前,根据“十三五”规划纲要的有关要求,国家发改委发起编制《全国海洋发展规划(2016~2020年)》,重视蓝色文化、海洋经济的持续健康发展,建设海洋文化强国。青岛抓住机遇,根据自身情况确立了“十三五”期间发展的三个中心性方向,其中一个为海洋发展中心,且市委、市政府下发了印发《青岛市“海洋+”发展规划(2015—2020年)》的通知,提出六个“海洋+”的新任务。

#### 2. 经济措施

在经济上充分发展海洋产业,拓展海洋经济发展领域。目前,青岛市海洋产业以滨海旅游业、海洋交通运输业、海洋设备制造业和涉海产品及材料制造业为主导产业。2015年,青岛市海洋经济生产总值占GDP比重达22%,海洋产业发展态势良好。大力鼓励海洋科研教育管理服务业、海洋特色金融、海洋生物医药等新兴业态发展。

#### 3. 文化措施

青岛建有全国唯一的海洋文化学会;拥有中国海洋大学等海洋类综合大学,全面贯彻海洋文化教育;拥有中国科学院海洋研究所、国家海洋科学研究中心等众多海洋研究机构;建设许多海洋科普文化场所;举办青岛国际帆船赛等国际海上赛事;拥有众多海洋文化旅游景点等。

### (三)青岛市海洋文化环境营造存在的问题

不可否认的是,青岛无论在政治、经济还是文化上,都进行了一定程度的海洋文化环境建设,并且也取得了良好的成果。但与成功的旅游目的地相比,青岛的进步空间还很大,如存在文化环境营造力度不大、文化创意人才相对短缺等问题,尤为突出的是青岛城市交通设施尚未充分开发和展现海洋文化,

游客旅游线路上的交通设施环境与文化展现的联结非常不完善,未能将青岛市海洋文化淋漓尽致地展现出来。

### 三、青岛市城市交通通道与海洋文化营造

游客从始发地到旅游目的地有四种途径,分别为航空、公路、铁路和水路。航空、铁路和水路在环境营造方面的可变动性很小,更多地是体现最原始的风貌;公路是连接游客从客源地到旅游目的地再到旅游景区的重要纽带,游客从公路上接触到的旅游城市的形象更至关重要。

#### (一)高速公路与海洋文化营造

在人们旅游需求日益个性化以及自驾车旅游兴起等条件下,舒适、便捷的汽车是大多数游客选择的交通工具。由于高速公路这一户外广告具有对传播受众的强制性,时间上不受限制,收视时间长,接触率、准确到达率高等特点。因此从旅游客源地到目的地之间的高速公路上的景象成为游客对旅游城市的第一印象。

2009年,我国穿过国家级热带雨林自然保护区的思小高速公路凭借其环境体现的“绿色、自然”被评为全国第一个高速公路景观。2010年,沪宁高速公路上阳澄湖服务区凭借“水乡明珠”这一服务品牌成为“江苏交通十大服务品牌”之一,其中最具创意的地方在于凭借着其有利的区位条件和先天优越的自然景观和人文景观,打造了独特的商务会议、度假旅游的功能。

用海洋文化营造青岛高速公路设施可以从以下三方面来具体实施:

#### 1. 合理利用 T 型广告牌

T型广告牌是高速公路最常见的户外广告形式,都安装了夜间照明设备,是一种全天候的广告媒体,传播效果也很受大众欢迎。在宣传广告方面是城市形象的助推者,济南、临沂等旅游城市用 T 型广告牌来宣传他们城市的特色如泉城、红色沂蒙等。用青岛海洋的各种特色照片以及经典景区介绍等用来宣传,在无形中引领游客进入海洋世界。

2. 充分重视高速公路沿线设施、服务区和上跨桥等设置的广告牌

此种广告牌的特点多样化,无论在表现形式还是内容上都各有特色。色彩的涉及相当广泛,不论在体现情绪还是反映消费心理上都有着独特的作用,更是一个体现城市文化特色的重要元素。海洋的标志就是蓝色,广告牌等设施的设置在颜色上可

充分利用蓝色,在视觉上给予游客初体验。由于高速公路事故多发,在进行海洋文化环境营造时,公路沿线设施要避免设置过乱、颜色过重,防止游客驾车过程中造成视觉疲劳。

#### 3. 科学合理分配 POP 广告宣传彩页和宣传册等

形式各异的 POP 是一种低价高效的广告方式,是游客进一步充分了解旅游城市的常用途径,为游客旅途的安排提供一定的参考价值。在分发方法上,可在高速公路服务区、收费站等向游客进行分发,也可在服务区的商店、休息室的外侧设置一些供游客自行取阅的宣传彩页和宣传册等;在内容上可设计青岛这一海洋城市以及各个景点的简介等,让游客根据自己的喜好,对自己的旅途做好规划。

#### (二)城市内交通道路与海洋文化营造

城市内的交通道路的主要职能是通道的作用,但在某些方面,如展现城市风格、城市生活的空间环境组织等方面,也起着重要的作用。城市道路景观是自然景观、人文景观与城市道路之间的“软连接”,道路交通设施本身也是个性的城市景观,并越来越为大众所注意。如北京的王府井大街、上海的南京路、巴黎的香榭丽舍大街、华盛顿街景等都是富有城市文化特色的道路。

1. 以车为服务对象的护栏、路灯等道路设施的海洋文化建设

护栏、路灯是保证城市内车辆有序行驶的重要辅助工具,更是反映城市文化的重要载体。拥有“孔子故里,东方圣城”之美誉的曲阜,是一座成功的旅游目的地,不仅因为是孔子故里,更在于它打造了鲜明的孔子文化品牌,营造了良好的城市文化环境。其中曲阜的道路设施、交通工具等视觉景观已经形成主题统一、风格一致的符号系统,是反映孔子文化品牌的关键。如城市内公路护栏“仁、义、礼、智、信”儒家思想的标志等。青岛市交通道路上的护栏、路灯等设施可以用“海洋”的标志性要素来设置,如图标上可绘画海鸥,颜色上可用“海洋”的经典蓝,更可以从“海洋”这两个字的本体出发做出展现青岛市的宣传 logo 等,如图 1、2。

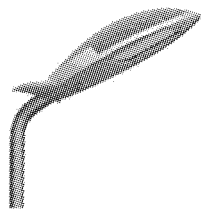


图 1 海豚型路灯



图2 “海洋特色”栅栏

2. 以人为服务对象的果皮箱、指示牌等道路设施的海洋文化建设

青岛市公共旅游景点之间距离相对是可选择步行或者坐地铁到达,因此道路设计的影响因子首先是步行者的聚集,人群成为道路景观的服务目标,道路设计必须从人这一主体出发,满足主体的各种需求。此时街道上显而易见的设施便是表达道路文化的载体,通常会由游客判定一座城市文化环境营造是否成功的重要标准,因此果皮箱和指示牌等服务设施不能仅仅局限于其本来的储存和指示作用,应充分体现青岛海洋文化特色。在利用海洋文化进行设计时既要保证海洋元素体现的完整性,又要与城市整体环境相融合;既要保证设施应有的基本功能,更要体现城市的海洋文化风格,如图3。

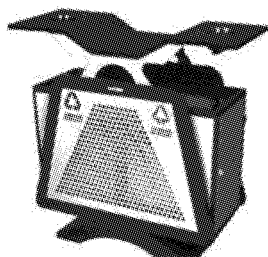


图3 利用海鸥翅膀创意设计的果皮箱

#### 四、青岛市城市交通站点与海洋文化营造

客运站是连接城市内外交通的重要枢纽,不仅在转乘、运输方面发挥重要作用,在城市对内对外交流中产生更至关重要的作用,是宣传城市特色文化的重要手段。游客到旅游城市的站点主要有汽车站、火车站、飞机场和码头,尽管站点接待的交通工具不一样,但接待对象都是公众,目的是为公众提供方便。下面以青岛火车站和汽车站为例分析如何营造海洋文化环境。

##### (一)整体布局的设计

任何事物都具有整体性,科学合理分析青岛的定位,深入了解海洋文化,根据“海洋”这一大定位来确定设计风格,把握显性文化与隐性文化之间的融

合,合理调整车站整体布局。从站点的进口到出口、从售票到休息区域等,都可以从整个系统出发来考虑将海洋文化与交通站点设施的功能和谐地结合在一起。

##### (二)查询设施的设置

查询设施在现代社会变得很普遍,无论对游客还是工作人员来讲都很方便,这就像车站的自动取票机一样。根据实际情况设置合适数量的触摸查询一体机,如图4,机器可以设置为与海洋有关的形态等;可创设相应的城市旅游APP,如海洋攻略和海鲜攻略等,主要介绍青岛各大景区的特色、景区之间的各种路线以及青岛地道美食等,为没有提前做旅游攻略的旅客的旅途提供便利。

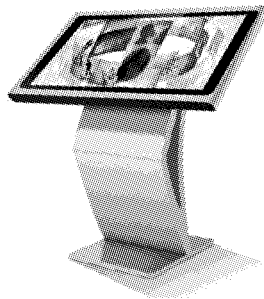


图4 触摸查询一体机

##### (三)设施功能与文化的结合

提取青岛最具代表性的海洋文化要素,把海洋文化充分运用到车站设施的设计形态中。同时要确定合适的单个公共设施整体与文化体现的比例关系,寻求设施整体的结构美感。

##### (四)科学思想的运用

海洋文化的价值需要用科学来实现。要关注设计的合理性,施工的科学性,保障维护的有效性等,用科学的精神、科学的态度和科学的技术,去实现海洋文化在城市交通站点设计中的价值。以科学为手段来体现青岛市的海洋文化,这将是文化与科学结合的新思路。

#### 五、青岛市城市交通工具与海洋文化营造

随着城市交通工具日趋多样化,人们对交通工具的期望也日益增加。不仅要提供给乘客他们需要的以及交通工具本身具有的功能,更要从城市特色、心理需求来满足乘客尤其是外来游客的需求。城市的交通工具是游客与城市最新的交流方式。在交通流量大的道路上,相比步行者,行驶的车辆对景观的构成就显得更为重要。

##### (一)视觉上的海洋文化环境营造

游客感受旅游目的地主要通过视觉途径,公交、出租车是大多数游客选择通往景区的交通工具,交通工具给我们最原始的印象就是一种代步工具,方便我们的日常出行,但是一座有文化有特色的城市,会充分利用交通工具的文化展现以及传播功能,它会将城市文化展现的淋漓尽致。公交车、出租车海洋文化的营造可以从颜色上来进行设计,在车内外充分利用海洋的经典“蓝”;在车内的顶棚、车体以及座椅上可以用绘画等多种形式来展现青岛海洋文化,让游客在视觉上有置身海洋的体验,如图5。由于交通工具的核心职能是运输,所以营造文化环境要坚持适度原则,以舒适为前提,降低交通事故机率。



图5 绘制后的公交座椅

青岛的地铁3号线列车中一辆3D彩绘的主题列车深得公众的喜爱。拥有六个车厢的彩绘主题列车,每个车厢的主题各不相同,分别是岛城春、夏、秋、冬,以及海底世界和中山公园,所用3D图画展现的效果非常逼真,如临其境。除了用3D彩绘营造地铁外,青岛地铁站其他很多小细节也都加入了青岛海洋文化的元素,打造出独特的青岛地铁文化style。比如用可爱海豚形状作警示标志,地铁站的栏杆玻璃上画满了鱼群,还有部分站点站厅里设置的青岛海洋文化艺术展区等,这些精心打造的细节,无不令所到乘客感到浓浓的海洋气息。青岛在地铁方面海洋文化打造的创意可以应用到青岛市更多的线路上,使海洋文化与青岛市的地铁车厢、设施等更好的融合成一体。

#### (二) 触觉上的海洋文化环境营造

公交车与出租车运送乘客到目的地的过程中,唯一能让游客产生触感的是座椅。座椅的设计可以科学合理地将海洋文化与功能结合在一起,在设计图形上用典型的海洋文化元素,这样无论在视觉上还是触觉上都让游客有难以忘怀的体验。

## 六、青岛市城市公共旅游区交通设施与海洋文化营造

旅游区是一个空间地域组合,主要包括包括旅游资源、观光服务接待设施、旅游功能设施和旅游配套设施。基本单位是具有魅力的观光地,旅游线路将各个相邻的旅游景点连接起来,景点有自己的特色,贯穿景点的交通路线也有着他们自身的特性,通过交通线路连接的多个景区,整体构建了一个完整的旅游区域。

城市旅游区的休闲游憩设施对外来旅游者和当地居民具有共享性。因此城市的公共旅游区常常是游客的必去场所,公共旅游区的建设也通常和风景区等景点的建设手段不同,风景区一般有自己的主题和景点,然而城市公共旅游区较多的是根据城市特色来建设的,能比较直观地反映城市的文化特色。公共设施系统一般是指城市公共环境中为人们活动提供条件或一定质量保障的各种公用服务设施系统,以及相应的识别系统。公共景区作为城市的一种公共财产,它利用造型、色彩及功能等方面将相对独立的设施形成一张系统的网,使整个城市有机地联系在一起,衬托出该城市特色及形象,使整个城市显得表里如一,反映出城市应有的“气质”,以无言的服务、无声的命令服务着城市,表达着城市的形象和魅力。景区之间的交通路线是旅游区之间的软连接,在文化环境营造中起着至关重要的作用。

景区之间的道路是观赏游览的移动路径,也是景观的视觉路线,旅游者正是在这种纵向展开的城市景观中,获得对不熟悉城市的感性认知。青岛由于地势东高西低,南北两侧隆起,中间低陷所限,不能拥有像大多数平原城市中普遍的方格路网或环形放射路网,青岛周围大多是山坡沟壑,道路一般分散分布,区域性强。地势上的特点将为城市文化环境打造提供特色。

形成清晰的道路景观需要结合城市地形和特色,并结合相应的文化环境营造原则,使得独特性、代表性的城市文化特色完美的展现在公众眼前。然而城市在进行文化环境营造时,总是忽略这方面的内容,这就像青岛公共景区如栈桥所在的太平路与其相接的中山路,以及所经过的过街天桥等文化环境营造风格普遍重复,让人觉得单调而乏味;相对平整的台东一路、二路直至八路等则普遍存在职能混杂的现象。栈桥等公共旅游区的主要道路景观缺乏海洋文化主题的融入,容易使游客眼花缭乱,而混淆城市特色的定位,不利于形成城市整体的文化形象。



以游客为主体来建设与城市特色相呼应的景区道路,用最具代表性的海洋文化元素与景区的交通道路景观相结合,使之在视觉上成为一个整体,保护步行街海洋文化景观的连续性和完整性,将青岛海洋文化这一隐性文化和景区的显性文化和谐地融合在一起。

### 七、结语

青岛市在城市海洋文化环境营造方面无论在政策措施还是文化措施上都很重视,但是在城市具体的建设时发现青岛未能将城市交通设施其本应有的作用发挥出来,使其与优秀旅游目的地相比尚有差距。本文从城市交通通道设施、城市交通站点设施、城市交通工具以及城市旅游区交通设施几个方面论述了如何营造青岛市海洋文化环境,针对不同的对象、不同的功能提出不同的海洋文化环境的营造原则和方向,营造青岛特色海洋文化环境,提升青岛的潜在竞争力,促进青岛市在通过文化创造经济效益的路上走得更远。

### 参考文献:

- [1] 李金迁. 公共设施的系统设计应用与研究——以济南长途汽车站为例[D]. 济南: 山东工艺美术学院, 2010.
- [2] 陈伟. 现象工程应大众化、价值化、本土化[J]. 城市规划, 2005(5): 41.
- [3] 张锦秋. 城市文化环境的营造[J]. 建筑创作, 2002(4): 30-33.
- [4] 常春勤. 文化·特色·城市持续发展-对城市特色设计的认识与思考[J]. 四川建筑, 2005, 25(3): 19-20.
- [5] 万海波, 李宇庭. 产业融合背景下公路旅游发展研究[J]. 商品与质量, 2014(7): 30.
- [6] 章俊华, 陆伟, 雷芸译, [日]土木学会. 道路景观设计[M]. 北京: 中国建筑工业出版社, 2002.
- [7] 杨光. 中原文化特色在郑州地铁车站空间设计中的运用研究[D]. 郑州: 中原工学院, 2013.
- [8] 辛建荣, 张俊霞. 旅游区规划与管理[M]. 天津: 南开大学出版社, 2007.
- [9] 刘新. 无言的服务, 无声的命令——公共设施系统设计[J]. 北京规划建设, 2006(3): 83-86.

## Urban Transportation Facilities and the Creation of Marine Cultural Environment in Qingdao

GUO Jing, WANG Jingchuan  
(Qufu Normal University, Jining 273165, China)

**Abstract:** In the cultural and economic era, the city should actively adapt to the change and development of social environment, understand the development role of the urban cultural environment, strive to create a good environment of urban culture, form a unique culture image of the city and enhance the competitiveness of the city. There are more and more developing orientations for Coastal cities. The eighteenth national conference of CPC proposed the construction of marine power strategy and the National Tourism Bureau proposed to launch the year 2013 as the year of China Marine Tourism. The marine culture tourism has increasingly become a priority among priorities of national strategy. This paper analyzes the current situation of the construction of marine cultural environment in Qingdao by taking the important role of urban transportation facilities in the construction of urban cultural environment as the starting point. It puts forward the methods of urban cultural environment construction from the view of urban transportation facilities, which concretely analyzes how to build marine cultural environment from four main aspects of the urban traffic channel in Qingdao City, urban traffic site, urban transportation, tourist traffic facilities.

**Key words:** marine culture; urban culture environment; creation; urban transportation facility; Qingdao

(责任编辑:魏有广)

政治·法律

# “一带一路”背景下国际投资损失赔偿制度 法律问题研究\*

李 瑶<sup>1</sup>, 顾 鹏<sup>2</sup>

(1. 青岛酒店管理职业技术学院, 山东 青岛 266100; 2. 北京中伦(青岛)律师事务所, 山东 青岛 266071)

**摘要:**随着“一带一路”这一系统工程建设的推进,我国企业海外投资的流量和存量增长率都实现了大幅提高。国际投资项目的增多必然会导致外国投资者与东道国之间争端数量的增加,ISDS机制也就是投资者与国家争端解决机制。由于该机制中的投资者与东道国法律地位之不同,使得国际投资争端解决法律问题非常复杂。在国际争端解决领域,核心问题之一是损失赔偿规则问题,包括构成损失赔偿责任之要件、裁决的执行等问题,其中确定损失赔偿责任要件之一即国际不法行为的基础是投资保护标准的确定,损害事实的具体化则依赖于赔偿标准和损失额的计算方法。通过新的视角对当前理论的评析,指明在ISDS损失赔偿规则发展演变过程中的核心问题和出现的法理上的争议。

**关键词:**ISDS机制;国际不法行为;赔偿标准

**中图分类号:**D996 **文献标识码:**A

目前,我国正处于经济结构转型的关键阶段,关于生产力与生产关系的诸多矛盾也逐步凸显。“一带一路”倡议为我国开放经济环境下产品市场和要素市场供需不平衡矛盾的解决提供了新的方案,对于稳定就业与物价水平、中国企业利用国际市场资源的能力建设都有重要意义。随着“一带一路”这一系统工程建设的推进,我国企业海外投资的流量和存量增长率都实现了大幅提高。国际投资项目的增多必然会导致外国投资者与东道国之间争端数量的增加,并使对投资者-国家<sup>①</sup>争端解决机制(Investor-State Dispute Settlement,下称ISDS机制)的研究成为热点问题。

ISDS机制界定了外国投资者向东道国请求损失赔偿的主体条件、程序及其他问题,既包含了程序规则也包含了实体规则,其中,关于投资者、投资等核心问题的规定是损失赔偿实体性规则的一部分,此外,ISDS机制的发展状况是理解、归纳损失赔偿相关的国际法规则的演变的基本资料,因此,有必要对ISDS机制进行简要的介绍和分析。对损失赔偿规则的法律渊源、特殊性、实证性、规范性进行归纳、

分析也是了解损失赔偿规则未来发展演变方向的重要途径。通过本文的总结和分析,能够对损失赔偿规则的核心问题及关于其发展方向的争论焦点有较为全面的把握。

## 一、ISDS机制与国际投资争端解决机制的关系

由于东道国作为资本输入国可以基于属地管辖权,对外国投资者的投资通过国内程序解决该项投资对东道国公共利益及其他相关利益的损害赔偿问题;国际投资仲裁已经替代投资者诉东道国的国内法院司法程序而成为主要的国际投资争端解决方式,调解、斡旋、mini-trial等其他ADR(Alternative Dispute Resolution)方式的运用也较少,且上述ADR方式在程序和实体规则的运用上更具灵活性,与仲裁机制和国内司法程序相比,损失赔偿规则可能并非其争议焦点,因此,ISDS机制主要是指投资者诉东道国仲裁机制。由于在实体规则的适用上,仲裁程序和国内司法程序并没有较大的差异,因此在本文的讨论中,ISDS机制指投资者诉东道国争端解决机制,包含了仲裁机制和国内司法程序的运用。

\* 收稿日期:2017-09-13

作者简介:李瑶(1982-),女,山东淄博人,青岛酒店管理职业技术学院讲师,博士,主要研究方向为政治教育、法学理论。

①本文若不作特别说明,文中的国家、东道国、母国等国家概念是指主权国家和/或地区。

国际投资争端解决机制的概念有广义和狭义之分,狭义的国际投资争端解决机制即 ISDS 机制,广义的概念则还包括国际投资中不同国家国民间的投资纠纷解决机制和国家间的投资争端解决机制。国民间的投资纠纷通常是外国投资者与投资相关其他私法主体间的合同纠纷或侵权纠纷,此类纠纷中一般不会直接涉及国家行为,国家因此也并不需要承担相应的国家责任。国家间的投资争端解决机制解决的一般是关于国际投资条约的解释或适用问题,如 ICSID 缔约国关于《华盛顿公约》的解释或适用问题引发的争议,以及关于双边投资条约的解释和适用问题的争议。

综上,ISDS 机制与狭义的国际投资争端解决机制的概念内涵是相同的,并且,主要是指投资者诉东道国的国际仲裁机制。

## 二、国际条约中 ISDS 机制

在 ISDS 实践中主流的机制包括:ICSID 仲裁机制、NAFTA 的仲裁机制以及其他根据国际条约特别是双边投资条约组建其他临时仲裁庭的争端解决机制。

### (一) ICSID 中的 ISDS 机制

ICSID<sup>②</sup>, 全称 The International Center for Settlement of Investment Disputes, 即解决投资争端国际中心,是根据 1966 年 10 月正式生效的《关于解决国家和其他国家国民投资争端公约》(又称为《华盛顿公约》《ICSID 公约》)成立的国际组织,具有缔结契约、处置财产和起诉的法律能力和司法豁免权<sup>③</sup>。ICSID 致力于国际投资争端解决的“去政治化”,由国际复兴开发银行(世界银行)提供行政设施和服务,ICSID 发布了适用于缔约国之间的《仲裁规则》《调解规则》和适用于缔约国与非缔约国之间、以及非缔约国之间的《附加便利仲裁规则》《附加调解规则》。关于仲裁庭的管辖权,公约规定一旦双方提交或同意提交 ICSID 仲裁就不得采取其他司法救济形式,特别是投资者母国不得采取外交保护行动或有其他国际要求,但并不妨碍东道国将“用尽当地救济”作为同意提交仲裁的条件<sup>④</sup>;并且,仲裁庭有权对管辖权问题作出决定<sup>⑤</sup>。

ICSID 仲裁机制是近代国际投资争端解决领域

最重要的成果,它提供了投资者请求东道国损失赔偿的高效的救济渠道,一定程度上解决了东道国当地司法程序的“保护主义”问题,及在投资者母国或第三国法院启动诉讼程序的主权豁免问题。但是,《华盛顿公约》及其仲裁规则中并未包含投资的定义、投资保护标准、赔偿标准 ds 等实体规则,仅在第 25 条关于管辖权的规定中,初步界定了投资者的国籍问题。因此,在 ICSID 仲裁程序中关于损失赔偿规则的适用应从公约及仲裁规则外寻求,公约中与此相关的是第 42 条。

### (二) NAFTA 中的 ISDS 机制

NAFTA 争端解决机制,即 North American Free Trade Agreement 中的争端解决机制,《北美自由贸易协定》由美国、加拿大和墨西哥缔结,1994 年 1 月 1 日生效。协定的第 11 章和第 20 章分别规定了 ISDS 机制和缔约国之间的争端解决机制。

在保护国际投资方面,NAFTA 是集程序规则和实体规则于一体的区域性协定。当东道国违反协定义务时,外国投资者有权选择如下程序规则解决其与东道国之间的投资争端:ICSID 仲裁规则;ICSID 附加便利规则;和 UNCITRAL 的(United Nations Commission on International Trade Law,联合国国际贸易法委员会)1976 年制定的仲裁规则。实际上,NAFTA 在 ISDS 程序机制中并未创造新的规则,只是要求外国投资者可以援引上述现存程序规则组成仲裁庭解决双方之间的争端。在实体规则方面,NAFTA 明确了“措施”、“投资”、“投资者”的定义,尽管从可操作性来讲,该类定义仍显宽泛,但对确定仲裁庭管辖权仍有重要意义;最为重要的是,NAFTA 也明确了东道国给予外国投资的待遇,即协定规定了缔约国政府对外国投资应承担六项义务:给予投资者以国民待遇的义务;给予最惠国待遇的义务;关于最低待遇的义务;取消履行要求的义务;允许资金自由转移的义务和给予征收补偿的义务。东道国对该类义务的违反造成外国投资者投资价值的减损,投资者则可依 NAFTA 程序规则提起 ISDS 仲裁。

### (三) 其他国际条约中的 ISDS 机制

ICSID 和 NAFTA 的 ISDS 机制的构建,与许

<sup>②</sup>ICSID 官方网站 <https://icsid.worldbank.org/apps/ICSIDWEB/Pages/default.aspx>。可在 CASES 中查询审理中和审结的案件的基本资料和仲裁庭作出的裁决书等法律文书。

<sup>③</sup>《华盛顿公约》第 18、19、20 条。

<sup>④</sup>《华盛顿公约》第 26、27 条。

<sup>⑤</sup>《华盛顿公约》第 41 条。

多国际争端解决程序和国际组织的构建一样,也是基于国际条约。在其他一些国际条约,特别是国际投资条约中的双边投资条约(Bilateral Investment Treaties)通常含有争端解决条款。如 NAFTA 一样,因违反该类国际投资条约或双边投资条约而引起的投资争端,通常由当事方提交 ICSID 仲裁、ICC (The International Chamber of Commerce, 国际商会)下设的国际仲裁院(International Court of Arbitration)、以及根据 UNCITRAL 仲裁规则组建的临时仲裁庭(Ad Hoc Tribunal),或根据本协定所确定的其他仲裁机构,如伦敦国际仲裁院、斯德哥尔摩商会仲裁院<sup>⑥</sup>。

与《华盛顿公约》和 NAFTA 协定不同的是,双边投资条约中一般会对双边条约所促进和保护的投资相关的实体规则进行规定,如投资和投资者的定义、投资保护标准和征收及其补偿的规定。这些实体规则是受损害的外国投资者寻求法律救济的准据法规则,确定了东道国在保护外国投资时的国际义务,东道国违反该等义务即构成国际不法行为,并须承担损失赔偿等国际责任。这些标准和规则构成损失赔偿规则的主要国际法渊源,同样,关于这些标准和规则在实践中的解释以及学术讨论中都存在不同程度的争议。

### 三、ISDS 机制中损失赔偿规则相关的基础法理问题与争论

#### (一) 主权与所有权

ISDS 机制的核心问题是东道国的投资保护标准与损失赔偿的问题,其实质是关于主权与所有权的关系的争论,即东道国的国家行为在什么情况下、在何等程度上需要对其行为引起的外国投资者的损失承担赔偿责任。

主权在对外关系上表现为代表权,对内则表现为最高统治权,具体体现为属人管辖权和属地管辖权。主权原则是国际法的最核心的基本原则,国际社会通常对一个主权国家对内采取的政策给予高度的尊重或容忍,除非该对内采取的措施严重违反人权或其他人类社会的最基本的价值观,为国际社会所不能容忍。通常,基于属地管辖权,东道国有给予

其本国投资者和外国投资者不同待遇的权力。但是,基于属人管辖权,当母国的投资者(特别是国有企业)的海外投资遭受非国民待遇或其他不当待遇时,或者当投资者的海外投资因东道国采取的措施遭受损失而得不到赔偿或补偿,或者其赔偿标准达不到投资者或者其母国的要求时,就容易导致投资者及其母国的不满,使投资者母国采取外交保护等政治行动,引发投资者母国和东道国的紧张关系,并可能因此阻碍国际间资本的自由流动,并进而减少东道国的就业机会,妨碍其发展。

所有权是主体对客体享有的控制能力的体现,所有权是国家或区域群体对哪类主体对客体享有控制的权利的法律化表现。其制度表现主要是私有制和公有制,都是解决有限的资源和人的无限的需求之间矛盾的制度性安排。外国投资者的投资是其在东道国所有或控制的经济资源,是所有权的具体表现,当东道国基于主权原则采取的国家行为造成其投资价值下降或其他损失时,投资者的所有权是否该得到赔偿,以及得到何等程度的赔偿,这不仅是一个国家、投资者等法律关系主体之间的博弈问题,也是法学界如何通过对当前国家法基本概念、原则和规则进行解释来解决两者之间的冲突的问题。

解决这一矛盾的一种方案是,在国际投资条约中东道国有意识地放弃主权的一个要素换取某个如果缺少条约可能无法获得的新机遇:更好地吸引新的外国投资的可能性。但是,东道国的政策选择背后体现的回报是基于政策判断,该判断的性质缺乏精确的估计价值,因为该判断是基于对条约效果的假定,而这种假定客观上是不确定的。一国接受条约的决定,以及如何对其权利义务进行设定是该国根据具体情势和倾向行使主权的表现。正如国际常设法院在 Wimbledon 一案中所作陈述:“法院不希望任何一个国家因为签署条约而造成在处理某一行为时丧失主权。当然,任何公约规定的某种义务会对一个国家的主权行为造成限制,但限制的目的是使国家能规范地行使权利。但同时须认识到加入国际公约本身也属于国家主权行为。”<sup>⑦</sup>

尽管国际社会关于东道国给予外国投资的最低

<sup>⑥</sup>如《能源宪章条约》第 26 条,英国双边投资协定范本(2005 年)第 8 条的优先适用条款和选择性适用条款,中国双边投资协定范本(2003 年)第 9 条,德国双边投资协定范本(2008 年)第 10 条,美国双边投资协定范本(2012 年)第 24 条至第 26 条所规定的 ISDS 具体方式和要求。

<sup>⑦</sup>Wimbledon (France v Germany), 17 August 1923, PCIJ, Series A, No 1, 25. 转引自[德]鲁道夫·多尔查,[奥]克里斯托弗·朔伊尔《国际投资法原则》第 19、20 页。

待遇标准达成了很大程度的共识,如公平公正待遇、充分的安全和保护的承诺、不采取武断、歧视性待遇的承诺,国民待遇和最惠国待遇,征收条件及补偿标准等,汇兑自由等。但是,各国,特别是发展中国家和最不发达国家,在国际投资条约谈判过程中,对这些标准的具体含义并不十分确定,甚至,有些国家会只对代表性协定范本进行稍微地修改。此外,由于国际经济理论也一直处于争议之中,甚至对海外投资核心概念“资本”的利弊仍存很大争议,以及随着发展中国家在发展过程中对环境保护、国家安全、劳工保护的不断增长的需求,都会导致国际投资规则,特别是损失赔偿规则的不稳定。国际投资条约的碎片化的发展轨迹也体现了统一国际投资实体规则的难度。

## (二) 赫尔标准与卡尔沃标准之争及进一步发展

关于对东道国给予外国投资的待遇问题,存在关于损失赔偿的卡尔沃标准和赫尔标准之争。上述标准之争既是国际法与国内法关系之争,也是东道国主权与外国投资者所有权之争。

卡尔沃标准,即卡尔沃主义(Calvo Doctrine)对待外国投资的标准,这项标准由阿根廷法学家 Carlos Calvo 在 1868 年的一项研究中首次提出。该标准曾经得到发展中国家,特别是拉丁美洲国家的广泛支持。卡尔沃主义认为,国际投资者应受到与本国投资者同等的待遇,政府因此应该依照本国法律对外国投资者作出赔偿,并且争端也应由东道国国内法院管辖。根据此理念,在东道国减少对本国国民的财产保护时,对外国人的财产也可以采取同样的标准。这种理念在某些国际公约中也得到了很好的表述:“首先,外国人应享有本国国民的所有民事权利,并应在与上述国民同等条件下,在实质上、形式或程序上及其衍生的权能上行使该权利,除非各国宪法另有规定。”<sup>⑧</sup>这项理论,被认为是对当时资本输出大国炮舰外交政策背景的反映。之后,该标准也受到了许多抨击,到二十世纪前十年的主流观点是,国家受独立于国内法的国际法规则约束。直到 1917 年俄国革命,卡尔沃主义重新复活:苏联在未予补偿的情况下征收了外国财产,并援引国民待遇将其做法正当化。

1938 年,情势发生了改变,墨西哥在耕地和油

田领域将美国利益国有化,导致了两国的外交交锋,时任美国国务卿 Cordell Hull 在写给墨西哥国务卿的信件中提出,国际法规则允许征收外国财产,但应作出及时(prompt)、充分(adequate)和有效(effective)的赔偿。许多发达国家认为东道国应给予因其国家行为受损害的外国投资者“全部赔偿”(full reparation),即使投资者恢复到损害行为未发生时的经济地位。

在 1962 年 12 月 14 日,联合国大会第 1803 号决议通过《关于自然资源永久主权的宣言》中,给出了“适当赔偿”<sup>⑨</sup>(appropriate compensation)的标准,虽然是对卡尔沃主义中完全不补偿的说法的否定,但也没有采取“赫尔标准”或者西方发达国家“全部赔偿”的表述,因此,这种表述是对发展中国家努力的尊重和对发达国家要求的照顾,但在实务中缺乏可操作性。

到了二十世纪八九十年代,拉丁美洲国家开始加入《1958 年纽约公约》和 1965 年的《华盛顿公约》,签署的双边投资条约也越来越多,表明卡尔沃标准的式微。

在 ISDS 实践中,自《关于自然资源永久主权的宣言》之后,法院或仲裁庭采取的赔偿标准一般是“适当赔偿”,即在考虑公平的因素后作出部分赔偿决定。但是,近年来,赔偿标准开始向“充分”(adequate)或“完全”(full)标准发展,这是基于投资的“公平市价”(fair market value, FMV)进行赔偿,除非这种赔偿标准会导致明显不公平的结果,并破坏了公共利益与个人利益之间的平衡。<sup>⑩</sup>在大多数近年来签署的国际投资条约中,与“公平市价”相似的表述还有:“市价”(market value)、“实际价值”(actual value)、“真实价值”(genuine value)、“真正价值”(real value)或者“准确价值”(true value),尽管与赫尔标准、卡尔沃标准相比,看上去这类表述更具体,但在计算损失额、确定赔偿额的实际工作即估值工作中,这些表述并没有准确的含义。

从关于损失赔偿标准的历史发展路径来看,国际社会越来越倾向于赔偿的充分和标准的具体化。赔偿标准是 ISDS 中损失赔偿的中心,是资本输入

<sup>⑧</sup>Convention Relative to the Rights of Aliens Adopted by the Second International Conference of the American States (1902), Article 1. 笔者译。

<sup>⑨</sup>相关段落全文是:“采取收归国有、没收或征用等措施以行使其主权的国家,应根据本国现行法规及国际法,对原有所有权人给予适当的赔偿。”

<sup>⑩</sup>杨良宜著:《损失赔偿与救济》,法律出版社,2013 年版,第 982 页。

国与资本输出国关于国际法和国内法在国际投资领域的适用上所达成的“妥协”(compromise),也是国际投资法发展的晴雨表,最能够体现国际投资法规则的发展状况。

ISDS 机制中损失赔偿规则的研究仍存许多争论,特别是,由于国际投资条约及其他国际条约中对规则界定的不明晰、未形成统一、明确的损失赔偿习惯国际法规则体系以及因先前判例不具有约束力而使损失赔偿规则模糊、碎片化,使得难以形成细致、统一的理论体系。要解决这些争论需要更多的实践与制度的完善,同时也给笔者提供了进一步的思考空间,以期研究运用到我国企业海外投资法律保护的实务中去。

#### 参考文献:

- [1] 张庆麟. 国际经济法[M]. 武汉: 武汉大学出版社, 2014.
- [2] 王利民. 国际司法学[M]. 北京: 科学出版社, 2008.
- [3] 陈湛匀. 国际融资学[M]. 上海: 立信会计出版社, 2006.
- [4] 杨良宜. 损失赔偿与救济[M]. 北京: 法律出版社, 2013.
- [5] 姜楠. 资产评估学(第三版)[M]. 大连: 东北财经大学出版社, 2015.
- [6] 马成虎. 高级资产定价理论[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2009.
- [7] Calvin A. Hamilton, Paula I. Rochwerger. Trade and Investment: Foreign Direct Investment through Bilateral and Multilateral Treaties. *New York International Law Review*. Winter, 2005.
- [8] Ibrahim F. I. Shihata. The Settlement of Disputes Regarding Foreign Investment: the Role of the World Bank, with Particular Reference to ICSID and MIGA. *American University Journal of International Law and Policy*. Summer, 1986.
- [9] Tai-Heng Cheng. The Role of Justice in Annuling Investor-State Arbitration Awards. *Berkeley Journal of International Law*. 2013.
- [10] Olivia Chung. The Lopsided International Investment Law Regime and Its Effect on the Future of Investor-State Arbitration. *Virginia Journal of International Law*. 2007.
- [11] Susan D. Franck. The ICSID Effect? Considering Potential Variations in Arbitration Awards. *Virginia Journal of International Law*. Summer, 2011.

## Research on the Legal System for Damages in the Dispute Settlement System of International Investment in the Background of "Belt and Road Initiative"

LI Yao<sup>1</sup>, GU Peng<sup>2</sup>

(1. Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100;  
2. Beijing Zhonglun Law Office, Qingdao Branch, Qingdao 266071, China)

**Abstract:** With the development of "Belt and Road Initiative", the oversea investment of Chinese companies increased highly. Thus, the disputes between investors and their own counties increased accordingly. ISDS mechanism is the full name of investor-state dispute settlement mechanism. Due to the difference between the legal status of foreign investors and that of host countries, the legal issues on international investment dispute settlement are very complicated. In the field of international investment dispute settlement, one of the core concerns is the issues on the rules for damages, including the constituent elements of compensation liability for damages, the execution of the awards, one of the constituent elements, international wrongful acts, is based on the determination of investment protection standards, and the specification of the damages depends on the compensation standard and calculation methods of the damages. Through the new angle of view to current theory, this paper indicates the core problems and legal dispute of the ISDS damages rules in the process of development.

**Key words:** ISDS mechanism; internationally wrongful acts; compensation standards

(责任编辑:魏有广)

## 教育·教学

# 在线共享课程的五维虚拟学习环境教学实践研究

## ——基于教育供给侧改革的视角\*

刘菲菲

(青岛酒店管理职业技术学院, 山东 青岛 266100)

**摘要:**在线共享课程的设计开发是促进教育供给侧改革有效落地的重要手段。本文从课堂中心维度、虚拟课堂工具维度、社交互动维度、学业评估维度、个性化服务维度五个方面分析了在线共享课程的学习环境,并利用课程教学运行产生的教师教学行为、学生学习行为以及整体教学效果三个方面的大数据,分析总结出在线共享课程的教学运行经验。

**关键词:**教育供给侧改革;在线共享课程;学习环境

**中图分类号:**G712 **文献标识码:**A

### 一、问题的提出

2015年11月10日,国家主席习近平首次提出“供给侧改革”,即在适度扩大总需求的同时,着力加强供给侧结构性改革,着力提高供给体系质量和效率,使供给体系更适应需求结构的变化,使供给侧和需求侧得以合理匹配。

与经济领域相类似,教育领域的供给侧改革就是从教育供给端的结构调整 and 变革,力求匹配作为用人单位的人才需求端和作为教育消费者的学生需求端的双重需求,既发掘、引导和满足学生的个性需求,又培育行业所需的综合人文职业素养。尤其是随着“互联网+”时代的到来,当前教育的供需矛盾日益凸显。教育供给侧的严重滞后已经越来越不能满足当前基于信息技术环境下学生的学习需求了,信息技术的飞速发展对教育的发展提出了新的要求。

在线共享课程通过整合师资、教学设备、教学内容等优质资源,借助互联网成功打破了专业、学校、地域的限制,为广大学习者提供了大量丰富多元的、可自主选择的教育资源、教育环境和教育服务模式,不仅替代了原有单一的培养模式、统一的课程资源、僵化的考试评价结构,丰富了教育供给项,也有效缩小了教育区域差异、校际差异,成功破解了教育公平的难题。而更为重要的是,大量不同类型在线课程的开发,为学习者留有足够专业方向选择余地的可能性增大,提供了个性化明显的教育课程,满足了不同学习者的兴趣喜好,也就更为有效地实现了教育

供给侧与需求侧的合理匹配。

### 二、基于智慧树平台的在线共享课程的五维虚拟学习环境分析

#### (一)课堂中心维度

##### 1. 课程分析

《酒店物品艺术赏析》是酒店管理专业的专业课程,也是通识类的素养课程,它着重介绍酒店中的茶具、酒具、咖啡以及咖啡杯、雪茄、烟斗、家具等能够体现视觉美与功能美完美结合的艺术表现形式,其功能在于培养学生的审美能力,使其不仅对这些富有艺术气息的物品“知其然”而且要“知其所以然”。该课程共计32学时,2学分。

该课程在智慧树课程平台上的选课学生以旅游酒店类专业学生为主,同时涵盖从文史到理工的其他各类专业,受众群体广泛。学生们普遍对酒杯、茶具、雪茄、各类风格的家具等缺少深入了解,但对课程内容的学习兴趣普遍都比较浓厚。此外,90后学生作为数字时代的原住民,具有较好的网络自主学习习惯,而且喜欢利用零散的学习时间进行碎片化学习。

##### 2. 授课形式

该课程采用在线视频与见面课直播相结合的混合式教学方式在全国推广选课。在线视频每讲时长控制在20分钟左右,从而保证学生能够参照整体学

\* 收稿日期:2017-06-08

作者简介:刘菲菲(1982-),女,黑龙江人,青岛酒店管理职业技术学院讲师,主要研究方向为酒店管理、信息化教学。

习进度安排,利用零散时间进行自学,并随时通过课程网站上的课程论坛与同学、教师进行交流,答疑解惑;4次见面课均借助于网络,通过直播间和全国不同高校学生进行远程同步视频互动,学生可以在直播现场提问或进行校际沟通,学生第一时间提出疑问,教师第一时间给予反馈,从而弥补纯在线视频学

习中师生交流的不足,确保教学效果最大化。直播互动的教学内容主要包含两个方面:一、对学生在线进行视频学习时产生的疑问进行现场集中解答;二、将课程中的重点、难点内容进行详细讲解。每次见面课90分钟,采用互动式讨论的方式,具体安排如表1所示:

表1 见面课安排

序号	主题	具体安排
1	酒杯对酒的味道的影响	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 第一时段,30分钟,直播。主讲教师介绍酒杯的两种基本形状和常见的红白葡萄酒品种。</li> <li>• 第二时段,40分钟,各校分组讨论(每组4-6人)各种葡萄酒分别适用哪种酒杯,各校推选小组代表发言,并最终得出正确结论。</li> <li>• 第三时段,20分钟,教师总结拓展,介绍世界上著名的酒杯品牌。</li> </ul>
2	雪茄起源、构造	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 第一时段,20分钟,主讲教师集中答疑前段时间学生在线学习中产生的重点问题。</li> <li>• 第二时段,20分钟,各校代表分别阐述以往对雪茄的认识。</li> <li>• 第三时段,50分钟,主讲教师讲解雪茄历史,构造及雪茄的卷制过程。</li> </ul>
3	烟斗的形象特质	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 第一时段,15分钟,主讲教师导入,介绍烟斗的起源。</li> <li>• 第二时段,15分钟,各校分组讨论烟斗的形象特质,并与雪茄、香烟的形象作对比讨论。</li> <li>• 第三时段,40分钟,各校代表发言,相互点评。</li> <li>• 第四时段,20分钟,主讲教师总结提升。</li> </ul>
4	明清家具风格对比分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 第一时段,15分钟,集中解答学生在线学习中产生的疑问。</li> <li>• 第二时段,15分钟,根据教师展示的明、清家具图片,各校分组讨论概括明、清家具的设计风格。</li> <li>• 第三时段,40分钟,各校代表发言,相互点评,就两种风格进行对比分析。</li> <li>• 第四时段,20分钟,主讲教师总结提升。</li> </ul>

### 3. 后台管理

这里的后台管理主要指后台的教学管理。与以前的精品课程不同,在线共享课程更注重学生的应用,与学生的互动沟通。因此,要保证优质的课程质量和长久的生命力,日常的课程运营维护和课程内容、资源的持续更新等后台管理工作必不可少。在线共享课程的后台管理包括助教的管理、课程内容的管理等。为了维护在线共享课程的正常运行并加强师生间的互动交流,该课程设有课程总助教。助教老师随时通过网络后台大数据掌控学生学习进度及师生互动状况,从而对学生的整体及个体的学习情况了然于胸。同时通过对大数据的分析和课程论坛中学生的即时反馈,与主讲教师沟通,以便于及时调整教学方式、更新课程教学资源。此外,在课程内容维护上,主讲教师定期将部分课程视频进行重新录制,更新课程内容,丰富课程相关资源,确保课程内容紧跟时代最新发展趋势。

#### (二) 虚拟课堂工具维度

##### 1. 论坛

课程论坛是在线共享课程实现师一生、生一生互动交流的重要沟通工具,为学习者提供了表达观点、获取咨询、解答疑惑的有效途径。为引导学生进行更加积极有效的讨论,课程论坛分为精彩内容分

享、章节讨论、在线客服三大公共版块和各班自由讨论区这一班内版块。其中,“精彩内容分享”这一版块主要汇聚了学习者的精彩讨论内容,供学习者在学习中参考,从而达到知识共享、转化和生成的目的;“章节讨论”版块要求师生讨论具体的章节内容或者某一知识点,缩小讨论范围,让细节更加立体,讨论更有针对性,也更为有效;“在线客服”则主要是平台技术人员对学习者在学习中遇到的系统问题和对课程平台的建议进行及时解答回复;各个班内版块的自由讨论区则不限制学习者所讨论的内容,只要与课程相关,班内的学习者彼此之间都可以畅所欲言,活跃课程平台气氛。

##### 2. 测试

习题与测试的有效测评是做好在线共享课程的一个重要环节。由于在线共享课程选课学生人数过多,这给主观题的评价带来极大困难,更难以实现生生互评分标准的统一,因此课程的测试更适合使用系统自动评判的选择题、判断题等客观题型。该课程在每一章节学习完成后设有章节测试,期末考试共设有四套试卷,题目随机抽取。此外,为避免学生挂机的现象,在每讲的视频中设有1-2个视频弹题,学生只有答对题目才能够进行后面视频内容的学习,同时也使学生感到答题就像闯关游戏,从而增



加学生学习的趣味性。

### 3. 互动工具

首先,依托于课程论坛,教师设置开发式话题引导学生讨论,不断整合学习者留言讨论的内容,进行知识转化,并将转化后的新知识融入原有课程资源体系之中,实现知识资源的生成与再创造;引入了论坛加分、“学习勋章”“在线达人”等奖励,寓教于乐,激发学习者持续参与交互的动力;定期开设“微互动”,在线即时集中解答学生疑问,引导学习者对重要问题进行深入探讨交流,每次互动时间一小时,平均每月一次。其次,在见面课直播中,利用弹幕墙工具,那些只能收看直播却无法参与互动讨论的学习者可以通过扫描课程二维码发送弹幕,以实现不同地域、学校间的实时文字交流。最后,课程组教师利用邮箱、微信、QQ等学习者日常使用频率最高的互动工具督促学习者学习进度、交流课程信息、发布课程通知等,使学生能够及时了解课程动态,避免因课程平台网站或APP登陆不及时而引起的课程信息遗漏。

### (三) 社交互动维度

社交互动维度是指由课程平台、微信、邮件和其他工具形成的相对稳定的学习社团。在线共享式课程的众多潜在参与者和课程论坛的教学公开化模式决定了其社交互动这一属性。而提高在线共享课程授课效果的核心是增强学习者间的正向互动学习,营造一种良好的在线共享课程学习环境,集体学习的效率要远远大于个体学习。

在教学过程中,传统意义的教师角色被弱化,自动评分、学员互动、论坛答疑这些因素被突出体现出来。学习者通过按照学习进度要求自行观看课程视频、完成章节测试等方式实现基本的在线学习交互,然后借助课程论坛、见面课直播等实现与学习资源、同伴、教师等之间的交互,帮助学习者融入学习共同体,并最终实现学习者个体内部认知中原有知识与新知识的交互共生,真正完成整个学习过程。其中,见面课直播就是在信息化环境之下,依托于网络技术将传统混合式教学中的课堂面授环节进行远程网络直播互动,实现不同校区学生间的交流讨论、电脑远程在线收视、移动终端实时在线收视多种听课模式,也支持多种教学互动过程,包括本教室互动、教室间互动、投票表决互动、弹幕互动等。学生之间、师生之间的实时面对面交流学习不再受时空的束缚,学习者既可以在线参与直播互动,还可以反复观看视频回放。在线共享课程的交互性、协作性、学习可重复性等优点在见面课直播中被充分凸显出来,

这极大地弥补了以往在线课程无法实现面对面交互的不足,丰富了在线共享课程的社交互动维度。

### (四) 学业评估维度

学业评估维度是指跟踪学习者学习情况而形成的学习效果评估过程。目前数据自动处理工具日渐成熟,定期统计学习者的每周在线学习行为,包括:学习进度、学习人次、登陆人次、发帖/回帖数、在线视频观看时长、观看完成率等。这些后台的大数据管理为教师及教学管理人员提供了非常客观的海量动态数据。根据这些数据反应出的学生学习状况,教师及管理部门可以做出快速反应和调整。

课程最终的学业评估采取形成性评价与终结性评价相结合的方式,根据学生在线学习的情况、见面课的表现、各个阶段性测试以及期末考试的成绩予以综合评定。以《酒店物品艺术赏析》在线共享课程为例,该课程总成绩=线上成绩(50分)+见面课(20分)+期末考试(26分)+论坛成绩(4分)。其中“线上成绩”包括“学习进度”30分和“章测试”20分,学生需要在期末考试开始之前,观看全部课程视频、完成所有章节测试,方可获得全部“学习进度”成绩;“见面课成绩”包括每次见面课考勤分(4分)和现场参与得分(1分),共四次见面课,总计20分;为鼓励学生的课程论坛讨论,总成绩中设置了4分的“论坛成绩”,学生发帖6条以上得2分,回帖6条以上得2分,且每条字数均须在30字以上。

此外,由于课程助教也会通过论坛上学生之间的互动了解到学生的学习情况,因此,课程的最终学业评估还会将机器评价与教师评价相结合,从而实现更为合理的多元化评价。最终通过课程考核的学生会获得课程修读证书和相应的学分认证,以此激励学生的选课、学习热情。

### (五) 个性化服务维度

个性化服务维度就是要充分考虑到学习者不同的学习风格、认知状态以及个性特征,通过提供更具个性化的资源信息和互动方式,提升在线共享课程的教学效果。虽然在线共享课程的受众群体都是在校学生,但由于选课人数众多,年龄、学历、专业以及地域的差异较大,学习者的需求必然是多样化的。如何针对学习者多样化的需求,在一门课程中设计适合的教学方式,一直都是困扰在线共享课程的难题。尽管部分课程会在课程学习前进行知识背景调研、学习起点测定、学习风格分析,但由于最终调研结果丰富多样,课程平台又受制于教师精力有限、选课人数众多等现实问题,最终发布的课程内容仍然是以单一的形式存在。目前依托课程平台的技术支

持,在线共享课程能够实现的只是为每位学习者建立自己的学习档案,完整记录个人学习成长过程。课程平台根据每位学习者的学习进度定期提醒学习者按照学习进度要求完成相关内容的学习,自动处理学生提出的作业、测试重做申请。而要根据每位学习者特征设置不同难度要求和表征方式的学习内容,并开发使用不同的教学方法,实现完全的因材施教这一终极目标,在今后相当长一段时间内还很难实现。因此,在线共享课程在个性化服务维度方面,相比于小规模的传统教学,的确是有所欠缺。

### 三、在线共享课程的运行数据分析——以《酒店

### 物品艺术赏析》课程为例

#### (一)教师教学行为分析

大量研究表明,教师的教学行为会对学生的网络学习效果产生巨大影响。但这种影响并不是直接发生的,而是通过构建网络资源引导学生、创设丰富多样的网络学习活动等手段以激发学生的有效学习和自主学习。教师在网络教学中投入的精力和时间越多,学生感受到网络学习的益处自然更大,从而也就有了更强的使用意向。《酒店物品艺术赏析》课程教师的在线教学行为主要包括以下四项:

表2 教师在线教学行为

在线教学行为	具体内容
1. 教学研讨交流	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 开课召开1次课程研讨会,明确课程性质、课程目标、授课内容、教学方法、教学安排、考核方法</li> <li>· 随时与教学团队进行内部交流,对运行中的各种情况进行及时沟通</li> </ul>
2. 论坛互动答疑	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 每月举办至少1次论坛“微互动”</li> <li>· 每日查看论坛,回复答疑</li> <li>· 发起讨论话题,引导学生讨论</li> <li>· 管理课程论坛,对优秀回帖进行置顶、加分</li> </ul>
3. 日常事务处理	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 督促、提醒学生按照计划进度要求完成在线视频学习、章节测试,并按时参加期末考试</li> <li>· 定期发布课程通知,提醒学生关注课程的最新动态</li> </ul>
4. 见面课教学	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 每学期安排4次见面课教学</li> <li>· 课前收集学生疑问,课上集中解答</li> <li>· 设计安排合理的校际间互动环节、互动时间,增进校际间师生交流</li> <li>· 关注见面课考勤,督促学生完成见面课内容的学习</li> </ul>

注:作业批复、在线测试的内容均为客观题,由系统自动批复完成,不列入日常在线教学行为。

#### (二)学生学习行为分析

课程平台中记录着大量学生在线学习行为的数据,例如登陆次数、学习进度,在线讨论,在线视频观看情况、见面课情况等。本次研究以2017年春夏学期《酒店物品艺术赏析》在线运行产生的各项数据为样本,并将其归纳为学习发生阶段(包括课程登陆次数、学习人次)、知识获取阶段(包括视频访问量、视频访问时长、视频人均完成率等)、互动反思阶段(课程论坛发帖量、回帖量)、学习巩固阶段(在线测试完成率、得分率等)。课程的具体运行时间为3月1日—5月31日,共13周,在此期间,学习者须完成全部在线学习行为,包含见面课、论坛、章测试等。截止到5月31日,该课程的选课总人数为1468人,81%的学习者学习进度高于计划进度,13%的学习者低于计划进度,6%的学习者未进行课程学习。该课程日均学习人次为600左右。

##### 1. 学习发生阶段

学习发生阶段重点关注该课程的学习者整体在线学习的投入程度,包括每周登陆次数和每周在线

视频学习人次两项数据。

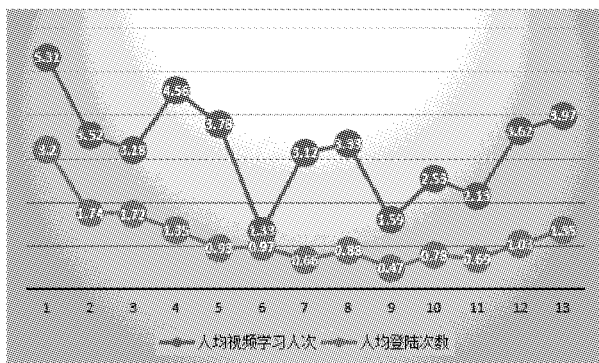


图1 课程人均视频学习人次和人均登陆次数

由上图可见,整体数据成U型分布。从开课第一周到第九周,课程的人均视频学习人次和人均登陆次数两项在整体上呈下降趋势,其中第六周和第九周因受到清明节和劳动节两个国家法定假日的影响,课程的人均学习人次下降较为明显;从第九周到第13周,由于临近期末,学习者需要抓紧时间完成各项学习任务,以防影响到期末总评成绩,所以人均

视频学习人次和人均登陆次数又呈现上升趋势。

2. 知识获取阶段

在线共享课程的知识获取主要通过学习者自行观看授课视频、参与见面课直播或回看见面课录像实现,因此本研究主要选取“人均观看完成率”和“见面课完成率”这两项指标。其中,“人均观看完成率”的测算方法是:人均视频完成率=人均观看时长/视频总时间,见面课完成率=见面课实到人数/总人数。

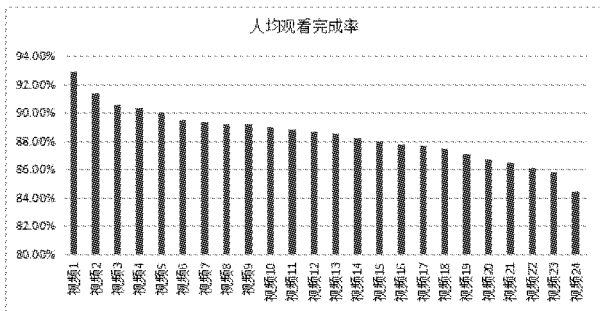


图 2 课程视频的人均观看完成率

表 3 见面课完成率

见面课	未到人数	实到人数	完成率	平均成绩
一	444	1025	69.78%	3.48
二	469	1000	68.07%	3.39
三	533	936	63.72%	3.17
四	733	736	50.1%	2.5

该课程共 24 个授课视频,平均时长 23 分 26 秒。由图 2 可知,随着学习进度的深入,课程视频的人均观看完成率呈递减趋势,四次见面课的完成率以及见面课成绩也在逐渐下降。

3. 互动反思阶段

这一阶段是指学习者参与课程讨论的情况,主要研究学习者课程论坛的发帖数量,包括发帖量、回帖量、人均参与程度、人均浏览量。

表 4 课程论坛发文情况

累计发帖数	累计回帖数	累计人均参与数	累计浏览量	人均浏览量
869	517	0.94	5364	3.65

截止到 5 月 31 日,课程论坛累计发帖数 869,累计回帖数 517,最终的人均参与数为 0.94 次,人均参与不足 1 次,说明有部分同学没有参加过课程论坛中的讨论,未能获得课程总评中 4 分的论坛分数。人均论坛浏览量为 3.65 次,以该课程全学期共运行 13 周来看,论坛的人均周浏览量仅有 0.28 次,课程学习的互动反思严重不足。

4. 学习巩固阶段

这一阶段重点关注学习者在线学习任务的完成情况,如各个测试的得分率和完成率。其中,得分率=本次测试得分/本次测试总分,完成率=测试提交人数/选课人数。

表 5 在线测试完成情况

章节测试	得分率	完成率
绪论	81.89%	89.10%
第一章	84.39%	86.92%
第二章	82.94%	85.42%
第三章	83.17%	84.88%
第四章	82.05%	84.60%
第五章	86.19%	83.92%
第六章	86.44%	83.79%

由表 5 可见,绪论、第二章、第四章三个章节的测试得分率最低,主要原因是这三部分授课内容的信息量和难度较大,学习者必须全神贯注的进行线上视频自学后,方能较好的完成相关测试内容。而为了给予学习者更好的学习支持,这三部分的内容也是见面课中重点讲解的内容,以帮助学习者掌握相关知识要点。此外,从各个章节测试的完成率上看,随着学习进度的推进,学习者的学习积极性略有下降。

综上所述,学生的在线学习行为整体表现为:

第一,重视课程开端,学习后劲不足。学习者在课程学习之初,普遍投入了较高的学习热情,但随着学习的推进,无论是课程人均视频学习人次、人均登陆次数,还是视频的人均完成率、章节测试完成率都呈现明显的下降趋势。因此,要注重课程前半部分的设计和教学安排,激发学生学习持久学习的兴趣,同时要为学生提供更多的支持和鼓励,避免日渐产生的学习惰性。

第二,注重考核结果,过程反思不足。学生的在线学习行为主要围绕教学要求和考核方法展开,由于课程论坛发文和回文的次数和字数都有明确要求,并且占到课程总评的 4%,所以学生在学习过程中能够积极发帖并回复主题帖子。这就造成了课程论坛的“繁荣景象”,但稍加留意就会发现,论坛中深入互动很少,“生生”互动则更少,甚至学生发的大部分帖子浏览次数为 0。从帖子内容上讲,绝大多数帖子是学生在网上搜索相关课程内容后的“复制+粘贴”,甚至直接复制其他人的帖子内容。这充分说明,学生在在线学习过程中,普遍存在着“应付了事”的想法,并没有充分分享自己的学习问题和学习思考,缺乏有效的学习反思。而由于帖子内容无法体

现学生的个人观点和思考,教师也就无法判断学生是否真正掌握了课程内容,有效的在线答疑、在线交流更是无从谈起。

### (三)整体教学效果分析

课程学期运行结束后,根据智慧树平台发布的共享课程运行质量报告显示,该课程的在线教学内容、在线教学安排、见面课组织等方面的整体满意度都在90%以上。在“您认为本校需要配备专业学习

指导教师吗?”和“您认为本校需要配备管理教师(助教)组织督促学习吗?”两个问题上的认同率(即“非常需要”和“需要”两项的合计)为88.6%和86.5%,这说明即便是远程在线学习的课程,学生仍然希望获得教师线下面对面的学习指导和督促管理。因此,线上、线下相结合的教学手段是保障在线共享式课程教学效果的重要途径。

表6 学习者反馈

序号	调查内容	满意度
1	课程目标:您认为该课程具有通识性或者启发性,课程学习比较有收获?	93.4%
2	综合评价:您不后悔选择学习这门课程,愿意向他人推荐?	93.6%
3	课程内容:此课程适当地运用了前沿知识、案例、应用以说明理论和概念?	92.3%
4	在线教程:课程的在线教程能清晰地引导自主学习?	93.1%
5	在线答疑:课程的在线答疑及时、有效?	92.5%
6	视频质量:课程视频讲解清楚、条理清晰、质量较好?	93.4%
7	进度安排和作业负担:课程整体进度和作业负担比较合理?	93.3%
8	见面课安排:见面课安排的次数和内容比较合适?	90.9%
9	见面课内容:见面课鼓励学生积极参与、协作,发表各种见解?	91.9%
10	教参、资源:教参材料、作业及在线资源有助于对课程的理解?	92.9%
序号	调查内容	认同率
1	本校老师学习指导:您认为本校需要配备专业学习指导教师吗?	88.6%
2	本校老师组织督促:您认为本校需要配备管理教师(助教)组织督促学习吗?	86.5%

注:满意率是“非常同意”与“同意”两项的合计,认同率是“非常需要”与“需要”两项的合计。

学生对课程的建议和评价汇总如表7所示。

表7 学生建议和评价

学生评价	“可以享受到自己校园没有的资源,在校可以学习校内的课程之外,还可以接触校外的只是内容,丰富自己生活体验,开阔自己的眼界。”
	“跨校共享课程不仅可以让我们学到知识,还可以体会到其他学校的学习氛围,学习一些本专业外的知识,让自己的学习更丰富。”
	“很喜欢这门课,学会了如何正确的泡茶和品酒,学到了生活中难以学习的只是,少走很多弯路,希望这门课程一直开下去,学弟学妹也能可以学习。”
	“可以享受在本校不能享受的教学资源,获得更多的课外知识,自己感兴趣的内容也能很好的学习。”
	“共享课在网络上进行学习,而且还是自主选择自己所想要学的课程,会用心去学,而且还能跨专业学习,学到不同的东西,受益匪浅。”
学生建议和期望	“希望课程内容更加生动一些,增加学习的趣味性。”
	“希望老师可以推荐相关书籍。”

由此可见,学生对该在线共享课程的整体满意度较好,整体教学效果良好,并认为在线共享课程的学习,扩展了学习范围,学到了丰富的专业外知识,选择自主性更强;有效弥补了院校教学资源的不足,院校间实现了优势资源互补,极大提升了教育的供给质量。

## 四、在线共享课程教学运行经验总结

### (一)学习资源碎片化,以提升学习者的学习兴趣

该课程在2016年秋冬学期的运行质量报告显示,该课程的学习者课程平台APP的使用率为80.1%,也就是说五分之四的学习者是通过APP进

行课程在线学习的。这充分说明移动学习已经成为信息时代学习者重要的学习方式,更是信息时代学习者的基本需求。而在移动学习环境下,人的注意力又容易受到外界干扰而被分割成多个片段,因此在共享课程的在线学习资源的建设理念上,首先要实现的就是将授课视频等学习资源进行碎片化处理,每一讲的时间控制在10—20分钟以内,同时教学内容也须更加精炼。这样不仅符合信息时代学习者的认知行为特点和信息加工规律,有助于学习者对注意力和时间的有效分配,避免了学习者因长时间观看视频而产生的“认知负荷”,而且也利于网络传输分享,充分支持了学习者个性化的学习,满足其对移动学习和碎片化学习的需求。

#### (二) 教学手段互动化,以提高学习者的参与度

经过对在线学习多年的研究探讨,人们普遍认为学习者的在线学习参与度,尤其是深层参与程度,对学习效果有着显著影响,更关乎到学习目标能否有效达成。从课程论坛学生回文的数量和质量来看,当前的在线学习者只是表层参与度较好,但深层参与度严重不足,“应付了事”、“视频挂机”现象十分突出。因此,提升在线共享课程教学效果的首要出发点就是使用更为有效的多元化互动教学手段,以提高学习者的参与度。例如,在每一章节的教学视频中嵌入视频弹题,时时提醒并检验学习者的学习成果,同时有效防止“挂机”现象;在课程论坛中及时回复学习者的疑问,并利用定期的论坛“微互动”搭建起师生之间、虚拟与现实之间的桥梁;设置参与度排行榜,对优秀帖子点赞、加分,充分鼓励学习者的积极表现。

#### (三) 直播互动即时化,以带动整体学习效果

在线教学虽然突破了空间上的壁垒,为学习者提供了更为丰富的学习资源,但其教学效果远远比不上师生面对面的教学,经常出现师生沟通不足、答疑不及时、学习积极性不够、学习监管不利等问题。而为了解决这些问题,该课程采用了在线视频学习与见面课直播相结合的方式,将学生在在线自学过程中遇到的重点问题、难点问题集中在见面课中进行在线面对面解答,教师与学生借助网络实现即时视频沟通,同时形成了校际间学生的思想碰撞,授课内容和形式从而变得更加鲜活生动,课程的整体学习效果得到大幅提升。

#### (四) 评价机制多元化,以实现学业评估的合理化

课程学习评价的最终目的不是为了对学习者的分层,而是要“以评促学”,通过合理评价机制的建立来促进学习者更为有效的学习。传统的在线课程

考虑到教师时间精力有限、选课学生数量巨大等现实状况,其评价方式大多数为系统自动批阅的客观题,对学习者分析问题、解决问题的能力考查不足,评价方式单一。而合理的多元化评价应该是结果评价(期末考试)与过程评价(章节测试、学习进度)并重,机器评价(客观题自动批阅、论坛得分)与教师评价(论坛加分、见面课表现、成绩修正)相结合,既有对学习群体评价(整体成绩发布),又有对学习个体评价(个体评定)。通过不同的维度视角对学习进行全面客观的学习评价,最终帮助其获得关于自我的学习认知并进行自我学习调控。

#### (五) 学习档案数据化,以推动课程学习的个性化

个性化的学习体验是提升学习者学习兴趣和学习效果的重要因素。但如前所述,相比于小规模的传统课堂教学,选课人数众多的在线共享课程在个性化服务维度方面,的确有所欠缺。如果仅仅依靠师生间直接的交互来了解学习者特征和学习效果,并为其提供个性化辅导以达到良好的学习效果几乎是无法实现的。但信息时代所产生的大数据为总结发现学习者群体与个体特征提供了另一种解决方法。学习者在基于课程平台展开在线学习的同时,学习平台也记录了其相应的学习行为、学习过程等相关数据,例如登陆时间、登陆次数、视频观看时长、观看次数、学习进度、在线考试成绩、学习兴趣点等等。通过对这些关于学习者学习行为、学习过程、学习结果等大量量化与质化的数据分析,即可总结出学习者群体以及个体的学习特征,从而提供有针对性的学习支持服务,帮助其解决疑难问题,获得有效的学习策略,最终实现不同程度的知识迁移、技能培养与情感关注,推重课程学习的个性化。

#### 参考文献:

- [1] 吕景泉.论职业教育的供给侧结构性改革[J].天津职业院校联合学报,2016,18(3):3-7.
- [2] 刘云生.供给侧结构性改革:教育怎么办?[J].教育发展研究,2016(3):1-7.
- [3] 方法林.高职教育供给侧改革:质量、效率和创新[J].教育现代化,2016(4):23-25.
- [4] 朱永海,韩锡斌,杨娟,程建钢.高等教育借助在线发展已成不可逆转的趋势——美国在线教育11年系列报告的综合分析及启示[J].清华大学教育研究,2014,35(4):92-100.
- [5] 尹睿,刘路莎,张梦叶,石娟.国外百门大规模开放在线课程设计与开发特征的内容分析:课程视角.电化教育研究[J].2015(12):30-37.
- [6] 包国章,金祥雷,刘南,丁雪梅.“人文视野中的生态学”在线课程教学实践与探索[J].中国大学教学,2016

- (1):62-78.
- [7] 方中玉. 在线学习与混合学习对比研究——以现代教育技术课程为例[D]. 西安: 陕西师范大学, 2015.
- [8] 赵丽. 在线课程开发: 从资源“共享学习”到智慧“共生跃迁”[J]. 电化教育研究, 2016(11): 67-73.
- [9] 郭沫含, 马卓. 慕课教学的五维虚拟学习环境研究[J]. 中国教育信息化, 2016(19): 74-77.
- [10] 孙月亚. 开放大学远程学习者在线学习行为的特征分析[J]. 中国电化教育, 2015(8): 64-71.
- [11] 刘少伟, 赵长在, 雷少飞. 基于数据分析的学习者在线学习行为研究[J]. 中国成人教育, 2016(23): 11-14.
- [12] 王海斌. MOOC背景下高校思想政治理论课共享课程建设探究[J]. 黑龙江教育理论与实践, 2014, 7(8): 25-28.
- [13] 李阳. 大数据环境下在线学习行为分析模型研究[D]. 哈尔滨: 哈尔滨理工大学, 2017.
- [14] 马婧, 韩锡斌, 周潜, 程建钢. 基于学习分析的高校师生在线教学群体行为的实证研究[J]. 电化教育研究, 2014(2): 13-18.
- [15] 薛瑞璇. 在线学习平台中学习者的网络学习行为分析[D]. 昆明: 云南大学, 2016.
- [16] 梁振辉. 高职院校学生在线学习特点及其影响因素研究[J]. 中国职业技术教育, 2015(26): 5-14.

## Research on Teaching Practice of Five Dimensional Virtual Learning Environment for Online Curriculum ——Based on the Perspective of the Reform of the Supply Side of Education

LIU Feifei

(Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100, China)

**Abstract:** The design and implementation of online course is an important means to promote the supply side reform of education. This paper analyzes the learning environment of online courses from five aspects: classroom center, virtual classroom tools, social interaction, academic evaluation and personalized service, and summarizes the teaching experience of the online course by using the large data analysis of the three aspects of teachers' teaching behavior, students' learning behavior and the whole teaching effect.

**Key words:** supply side reform of education; online course; learning environment

(责任编辑:魏有广)

# 基于移动终端下的高职院校课堂教学质量 评测系统研究\*

舒 明

(青岛酒店管理职业技术学院, 山东 青岛 266100)

**摘 要:**随着移动终端技术的迅速发展,传统的课堂教学质量评测系统也应当与时俱进,基于移动终端下的高职院校课堂教学质量评测系统对于教学改革和教师发展有着十分积极的意义。本文从移动终端的设计思路和评测指标的构建两方面对评测系统进行研究,以期为国内高职院校的课堂教学评测的发展提供借鉴。

**关键词:**移动终端;课堂教学质量;评测指标与系统

**中图分类号:**G712 **文献标识码:**A

教学质量是学校的立校之本,是学校生存与发展的根基。课堂教学活动是学校教学质量当中的一个重要环节,对任课教师的课堂教学质量进行客观、准确和有效率的评测不仅可以帮助教师寻找自身在授课过程当中存在的问题,又可以掌握学生的需求动态,还可以为学校的教学管理提供重要的大数据信息,因此,高职院校也应当紧随无线移动技术的发展,开发灵活高效可行的教师课堂教学质量评测系统。目前国内部分高校采用的学生纸质涂卡评教显然已经过时,大部分高校所使用的网上评教方式虽然大大的提高了工作效率,却也存在一些弊端和局限性。随着移动终端技术的迅速发展,特别是智能手机的普及,基于移动终端下进行高职院校课堂教学质量评测已成为现实,国外很多高校已经采用了这种评教方式,实践证明这种新型评教方式对学校的教学质量管理有着十分重要且积极的意义。

## 一、移动终端的设计思路

### (一)系统模型设计

移动终端是指在移动中可以使用的计算机设备,广义上讲包括手机、笔记本、平板电脑、POS机和车载电脑等,但大部分情况下是指目前广泛使用的智能手机。在网络技术的发展和智能手机APP

开发的支持下,将传统的计算机网上评教和现代化的移动终端相结合,根据各个高职院校自身的需求定制出一个实用可行的课堂教学质量评测系统。系统的最终目标是实现学校和教师可以从不同角度对于评测结果进行使用和分析,系统的外在目标是实现网上评教和移动终端评教的有机结合,系统的内在目标是提供一个客观、准确的评教结果。该系统的参与主体有学生、教师、督导和管理员,客体有移动终端(智能手机)软件和计算机数据库,系统模型如图1所示,学生和督导通过移动终端或网上在线评教,系统处理信息之后,教师可查,管理员可以进行数据统计和汇总以及系统维护等。

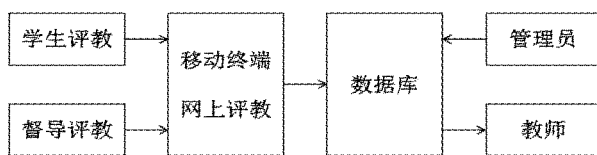


图1 学校教学管理系统下的课堂教学质量评测系统模型

### (二)移动终端功能设计

基于上面的系统模型设计,移动终端如图2可以实现的功能有用户登录(学生、教师、督导和管理员)、学生评测打分、督导评测打分、教师得分查询和管理员数据汇总等。其中学生和督导可以选择所选课程对任课教师进行打分,教师可以查看各个学年

\* 收稿日期:2017-09-07

基金项目:青岛酒店管理职业技术学院2016年度科研基金课题

作者简介:舒明(1983-),男,山东青岛人,青岛酒店管理职业技术学院讲师,博士,主要研究方向为服务质量管理。

各个学期的授课评测结果(结果为汇总结果,并不显示单独学生打分),管理员可以根据需要提取各个二级学院各个专业及每位教师的数据汇总信息。为了便于操作和管理,这些功能均可以网上浏览器形式实现。

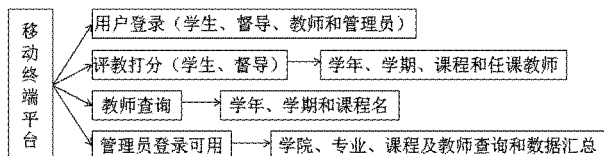


图2 课堂教学质量评测系统的移动终端功能设计

## 二、课堂教学质量评测指标的构建

上述移动终端系统是载体,课堂教学质量评测指标则是核心内容。建立或使用一个具有科学客观、

准确效率且适合高职院校的评价指标不仅对课堂教学质量评测这项工作负责,更是对每位教师的努力和付出的一种负责,其结果对学校的教学管理和教师的个人发展意义重大。

### (一)课堂教学质量评测指标的现状

关于课堂教学质量评测指标的研究众多,可以看出由于教育文化背景的不同国内外高校采取的评测指标也各不相同。国内方面使用比较广泛的是教学态度、教学内容、教学方法和教学效果四个一级指标,也有人提出根据教学目标、教学过程和教学条件等项目进行评测,近年来又有一些学校将教学设计纳入评测指标当中,其目的都是为了使评测指标尽可能的覆盖到整个课堂教学的各个环节。国外高校在课堂教学质量评测方面也有一些先进的经验可做参考。

表1 国外课堂教学质量评测指标

国家	课堂教学质量评测指标
美国	1. 语言清晰、准确且幽默;2. 教学内容和进度适当;3. 教学方法有效激发学生兴趣;4. 以分析和质疑的态度教授理论知识;5. 教学内容与时俱进;6. 鼓励学生课堂讨论;7. 认真清楚的回答学生的问题;8. 布置有价值的课后作业;9. 能有有效的利用课堂时间资源;10. 始终保持旺盛的教学热情
英国	1. 教学和评价(5个子问题);2. 评价认可(2个子问题);3. 评价反馈(2个子问题);4. 留言
加拿大	1. 课程设计(3个子问题);2. 教学(10个子问题);3. 练习和评价(5个子问题);4. 学生反馈(4个子问题);5. 实验操作(如果课程有此设置3个子问题)
澳大利亚	1. 是否难易;2. 是否有用;3. 考试是否难易;4. 表达清晰;5. 是否使用练习本;6. 是否知识渊博;7. 是否推荐这位老师;8. 留言
韩国	1. 讲义设计体系完整;2. 讲义按计划进行;3. 教材适当;4. 上课时间充分利用;5. 使用适当教学媒体;6. 教学环境和设备完善;7. 学生可以积极参与到讲义当中;8. 课堂学生数量适中;9. 该课程可以获得很多知识;10. 该课程值得推荐;11. 该课程非常优秀;12. 留言
日本	1. 授课计划明确;2. 授课进度适当;3. 讲解清晰、重点突出;4. 课程难易度适中;5. 是否激发学习兴趣;6. 教师口齿清晰;7. 多媒体运用恰当;8. 教科书和资料是否有利于学习;9. 课程是否给予有用的知识和启发;10. 教师是否认真回答学生的问题;11. 教师上课是否有激情;12. 教师迟到、停课现象;13. 教师作业是否认真批改;14. 课堂学生人数是否适中;15. 留言

从表1可以看出,国外高校的课堂教学质量评测指标当中,项目数量方面一般不超过15个,且通常在最后会设置学生留言选项,从而获取一些评测项目之外的学生的需求和反馈;项目内容方面共同点是比较关注学生的反馈、教师课堂的互动以及授课计划等;项目评分方面均采用5级制,并未设置每个项目权重。这些设置也是基于移动终端的一些考虑,评分便于操作且评测时间适中,有利于得到相对

更加准确的结果。

### (二)课堂教学质量评测指标的设计

基于以上理论和笔者的先行研究《高职课堂教学服务质量对学生行为影响的实证研究》,使用基于SERVQUAL模型下的5维度评测指标,将课堂教学质量分为有形性、可靠性、反应性、信赖性和同感性5个维度共计15个项目,最后附加一项留言项,如表2。



表 2 基于 SERVQUAL 模型下的课堂教学质量评测指标

序号	评测维度 (一级指标)	评测指标项目 (二级指标)	评测打分制
1	有形性	教师衣着得体,为人师表。	5 分制  非常不满意 不满意 一般 满意 非常满意
2		教师语言清晰,板书工整。	
3		教师能够使用科学适当的教学媒体。	
4	可靠性	教师备课充分,课堂管理严格。	
5		教师专业知识渊博,授课内容准确易懂。	
6		教师对学生的评价客观、公平和公正。	
7	反应性	教师的授课积极与学生互动,课堂气氛活跃。	
8		教师善于激发学生的学习兴趣 and 动手能力。	
9		教师善于采用讨论式、启发式等教学方法。	
10	信赖性	教师的授课计划安排得当,教学进度适中。	
11		教师的课堂时间安排合理,无迟到早退无故停课现象。	
12		教师作业布置适量,练习题有利于强化所学知识内容。	
13	同感性	教师的授课有亲和力,富有激情。	
14		教师尊重学生,尽可能的关心每位同学。	
15		教师注重与学生交流,愿意听取学生的想法和建议。	
16	留言	学生对教师想说的话。	

三、评测结果的使用和系统实施的保障

(一)评测结果的使用

课堂教学质量评测结果应当加以合理有效的使用。首先,教师可以看到本人每个学年每个学期每门课程每个选项的具体得分,并对自己的得分进行纵向比较,从而发现自身在教学过程当中存在的不足,教师可以看到学生给自己的留言,这些都为教师日后的教学改进提供重要且直接的信息。其次,学校教学管理部门可以将评测结果进行大数据汇总,对每个学年每个学期每个二级学院每个专业的情况进行横向比较,从而制定相关的教学改革方向,并对不同类型的教师有针对性的开展提升讲座,还可以组织学校或专业层面的教学研讨会,甚至可以邀请部分学生代表参加,共同讨论适合高职课堂教学发展要求的课堂教学模式,通过这种最简单、最直接、最有效的手段,使评测结果不再是一堆数据。最后,评测结果应当注意保护参与学生和教师的隐私权,教师看不到评分学生的姓名和其他教师的得分,管理部门也应当保护好评测结果信息,有考虑性地公开使用这些信息。

(二)评测系统实施的保障

为了得到客观准确的评测结果,除了需要移动终端技术的支持以外,还需要学校提供评测系统实施的流程保障,即督导可以在学期当中任意时间录入评测结果,学生需在规定时间内完成评测(如期末考试结束之后一周以内),且只有完成评测之后才可以查询本学期各科成绩,对于个别特殊情况(如取消考试资格、休学或其他不具备评测条件的学生)可由

管理员提前录入,学校应对学生如何使用评测系统进行指导,对学生评测态度进行相关辅导和教育。

四、结语

教学质量评测不应该是评判教学优劣的工具,而是应当成为学校教学改革和教师发展的助力,科学客观的评测结果可以极大的提高评教对于教学的调节功能。基于移动终端下的高职院校课堂教学质量评测系统实现了“无纸化评教”和“移动评教”,学校各职能部门不用再在学期期末工作量巨大的情况下,花费大量精力开展评教工作,既节约了成本,又提高了工作效率,其评测结果又可以让教师和教学管理部门轻松使用,一举多得,势必成为高校评教的发展趋势。

参考文献:

[1] 李希平. 建立课堂教学质量评价模型的系统分析[J]. 高等教育研究学报, 2013(3):26-29.  
 [2] 蔡红梅,许晓东. 高校课堂教学质量评价指标体系的构建[J]. 高等工程教育研究, 2014(3):177-180.  
 [3] 贾桂霞,兰聪花,吴步梅. 课堂教学质量评价系统移动智能终端平台的设计与实现[J]. 自动化与仪器仪表, 2014(6):203-204.  
 [4] 刘殿金. 基于现代教育新理念的高校课堂教学质量评价模式构建探析[J]. 山东科技大学学报(社会科学版), 2016(2):103-107.  
 [5] 张惠燕. SERVQUAL 模型在高职课堂教学质量评价中的应用研究[J]. 科技通报, 2017(5):240-243.

(下转第 56 页)

# 高职院校隐性逃课现象成因分析及对策研究

——以青岛酒店管理职业技术学院为例\*

胡晓霞

(青岛酒店管理职业技术学院, 山东 青岛 266100)

**摘要:**随着我国高校扩招所带来的消极影响,大学生逃课现象曾一度愈发普遍。然而,伴随各高校学风建设、考勤制度的完善,显性的逃课现象已经逐渐减少。但是,上课玩手机、睡觉等隐性逃课现象却愈发严重,其中尤以高职院校的隐性逃课现象更为普遍。本文以青岛酒店管理职业技术学院为例,期望能准确地从各个方面找到目前高职院校中存在的隐性逃课现象的根本成因,最终探析出解决这一问题的实际对策。

**关键词:**高职院校;隐性逃课;成因;对策

**中图分类号:**G715 **文献标识码:**A

多年以来,大学生逃课现象一直都是各高校普遍存在的一种通病,其中尤以高职院校更甚。近年来针对有关逃课的研究以及各高校针对性的措施,大大地减少了逃课现象的发生。但是学生回归课堂后,“人在心不在”这种现象,即隐形逃课的现象,也是目前各高职院校需要面对的新挑战。如何让高职学生既做到按时上下课,也做到课有所学,本篇文章将结合青岛酒店管理职业技术学院的一些调查结果着重分析隐性逃课现象的成因以及解决对策。

## 一、高职院校隐性逃课现象研究现状

多年来,针对高校逃课现象国内外所做的研究非常的丰富。然而,针对“人在心不在”这种隐性逃课现象的研究就非常的匮乏了。笔者针对高校隐性逃课现象的研究进行简单的综述,具体按照国内以及国外研究现状两部分来进行分析。

### (一)国内研究现状

目前针对隐性逃课的国内研究主要是针对一门课程,尤其是针对各种公共基础课的隐性逃课研究,其中思想政治课的隐性逃课研究最多。然而实际调查结果是有很重要的理论意义的。主要结果如下:(1)性别差异性,隐性逃课所占百分比,男生大于女生;(2)学生所处年级的差异,大一学生隐性逃课比例小于高年级的学生;(3)隐性逃课与最终课业成绩关联性不大;(4)班级规模越大,隐性逃课率越高。关于原因方面,大多数国内学者都把原因大多归类

为课程设置以及内容和学生的学习兴趣方面。

### (二)国外研究现状

然而国外学者所做研究的结果与国内的研究有些许差异,主要结果如下:(1)性别差异基本不存在;(2)学生所处年级的差异,国外大一学生的隐性逃课率大于高年级的学生(这点与国内研究结果刚好相反);(3)班级规模越大,隐性逃课率越高(这点与国内研究结果相同);(4)课程类型的差异,非专业课程大于专业课程。关于原因方面,国外学者创造了几种理论来做相关的解释:(1)动机论,学习动机的大小直接影响隐性逃课的结果;(2)自我效能感理论,之前较差的课业成绩可能影响后期的学习态度;(3)社会影响论,学生的从众心理导致隐性逃课的现象愈发严重。

综上所述,目前国内外研究中相同的结果只有一条,即:班级规模越大,隐性逃课率越高。而其他影响隐性逃课现象的因素结果有些许差异,但是影响因素较为一致。笔者将就这些因素针对青岛酒店管理职业技术学院的调查结果做出分析,进一步来探讨造成高职院校隐性逃课的成因。

## 二、高职院校隐性逃课现象成因分析

2017年3月至5月,笔者在青岛酒店管理职业技术学院展开了关于“隐性逃课现象”的问卷调查,并与学生进行座谈,根据最终回收问卷以及座谈记录,进行了初步的数据分析。基于这些数据,针对隐

\* 收稿日期:2017-09-10

基金项目:青岛酒店管理职业技术学院2016年度科研基金青年项目

作者简介:胡晓霞(1985-),女,山东青岛人,青岛酒店管理职业技术学院教师,主要研究方向为语言学、第二语习得。

性逃课的成因做了以下分类。

#### (一) 学生原因

在回收的问卷中,高达70%以上的学生都把隐性逃课归结为自身的原因。具体有以下三个方面:

##### 1. 高中毕业后,认为大学是可以放轻松的地方

很多学生经过小学六年、初中三年、高中三年总共十二年的高强度学习生活后,从高考毕业的那天开始就认为大学生活本就应该简单轻松的。在课堂中隐性逃课并不会太大程度的影响他们的毕业,所以导致了学生在进入大学之后就存在隐性逃课的现象。简而言之,学生们在心理层面对大学课程的不重视,对未来规划的缺失是造成这一现象的根本原因。

##### 2. 学生普遍认为大学的分数并不重要,及格拿到毕业证就可以

在学生座谈会中,他们认为大学中,既然没有希望获得奖学金,只要保证了出勤,期末考试考前好好突击一下,及格保证毕业就万事大吉了。这一观点在事后进行的问卷调查中也获得了多数同学的认同,可以说是导致目前隐性逃课的重要原因。

##### 3. 学生基础较弱,无法跟上现有的课程进度,故而放弃听课

在数据分析的时候,笔者发现有两门课程比较特别,即:英语与数学课。这两门课程对学生的基础有一定的要求,而恰恰很多学生对这两门课都有着偏科的问题,这两门课程学生的薄弱基础可能会导致一部分学生的隐性逃课。其中,英语课程已经在很多的院校当中开展了分层次教学,为的就是针对目前高校中存在的这一问题。

#### (二) 隐性逃课与课业成绩的关系

在所回收的调查问卷中,高达80%以上的学生都认为隐性逃课不会造成最终的成绩不合格。这也是为什么大二学生隐性逃课率大于大一学生的根本原因。在学生座谈会中,一名大二的学生说:“大一的时候我都好好听讲,认真记笔记。可是期末考试前,老师都会复习划大概的范围。我只要在期末复习的课上认真听讲就可以保证成绩通过了,所以我从大二开始课堂上注意力都在干其他事情了。”这也间接的说明目前的课程评价体系中重结果而非过程这一现实。

#### (三) 教学方法

在调查问卷中也有很大一部分的数据指向目前部分课程教学方法陈旧不适合信息化时代的特点这一问题,考虑到目前各高校正大力开展信息化教学的改革,这一弊端将在今后的教学中得到纠正。

综上所述,笔者将造成高职院校学生隐性逃课现象的成因归纳为:(1)学生自身的原因;(2)考评体

系的原因;(3)教师自身的原因。

### 三、高职院校隐性逃课对策探析

基于以上对高职院校隐性逃课现象成因的分析,本文将着重探析以下三个方面的应对策略:

#### (一) 加强高职院校学生自身素质的培养

近年来,各高校均在辅导员的配置外,为每个班级设立班主任。这一制度大大提高了学生进入大学以后的学习规划和职业规划。以青岛酒店管理职业技术学院为例,一个辅导员所带班级较多并且是多个专业,没有办法解答学生们关于具体的学习和职业方面的疑惑。而班主任制度很好的弥合了这一缝隙。在学生大一时,正确的树立他们的职业观、人生观,鼓励他们加强自身素质的培养,而不是浑浑噩噩的度过大学生活。目前来看,班主任制度获得了座谈会中很多学生的认可,对于减少隐性逃课的现象有一定的帮助作用。

#### (二) 优化课程考核方式

大学严进宽出也是导致目前学生隐性逃课率高不下的一大因素。优化目前的课程考核方式是势在必行的一步,由传统的结果性考核逐渐向过程性评价考核的转变将极大减少目前各高职院校中隐性逃课的发生。

#### (三) 建立健全学生管理制度

从博弈角度去看,目前隐性逃课的代价成本非常低,从而导致了种种上文中提及的现象,例如:高年级学生较之低年级学生隐性逃课率要高得多。之所以产生这种现象,很重要的因素是与高年级学生对于学校学生管理制度有了很高的熟悉度有关。这就要求我们进一步建立健全学生管理制度,从根源上遏制隐性逃课这一现象的发生。

### 四、结语

随着科技的发展,越来越多的诱惑冲击着当代的学生,课堂上学生隐性逃课的现象也越发的严重。本文通过调查高职院校的隐性逃课的现象,旨在发现造成这种现象的原因,并对其提出相应整改对策,以期真正提高高职院校的教学质量,促进学院的学风建设。与此同时,探讨教学管理与学生隐性逃课的内在关系,在此基础上进一步探讨教与学的交互关系,使学生真正做到学有所成。

#### 参考文献:

- [1] 陈刚.大学生逃课的心理动力分析及对策[J].中国青年研究,2005(8):84-88.
- [2] 胡敬成,李湘.大学教学管理与学生管理协调性研究[J].现代交际,2013(4):253.
- [3] 刘翠霞.高职生厌学的原因及教育对策研究[D].济

- 南: 山东师范大学, 2007.
- [4] 乔颖, 李涛, 田杨. 大学生逃课现象原因与对策探析[J]. 中国高教研究, 2006(3): 78-80.
- [5] 王洪才. 大学扩招对教学质量影响状况的调查[J]. 清华大学教育研究, 2001(4): 8-11.
- [6] 尹海燕. 大学生逃课和隐性逃课现象的成因及对策[J]. 广西师范学院学报(哲学社会科学版), 2007(S2): 30-31.
- [7] 张赛斌. 大学生隐性逃课的原因探析[J]. 高校论坛, 2008(3): 21-22.
- [8] 曾红等. 大学生隐性逃课与人格特征及核心自我评价的关系[J]. 中国学校卫生, 2011(7): 10-11.
- [9] 钟鸣鸣. 大学生逃课现象研究[J]. 时代报告(学术版), 2012(5X): 23-24.
- [10] David, R. Do Students Go to Class? Should They? [J]. Journal of Economic Perspectives, 1993, 7 (3): 167-174.

## On the Study of the Reasons and Solutions for Invisible Absence in Vocational Collages ——Taking Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management as an Example

HU Xiaoxia

(Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100, China)

**Abstract:** With the negative effects brought by the increasing enrollment of colleges and universities, the phenomenon of skipping class has been becoming worse and worse. However, with the construction of study and the improvement of system on attendance record, the visible absence becomes less and less. But the invisible absence like playing mobile phones and sleeping during a class becomes worse, especially in vocational colleges. The paper takes Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management as an example to analyze the roots of invisible absence in colleges from different aspects and explore the solutions to the phenomenon.

**Key words:** vocational college; invisible absence; reason; solution

(责任编辑:魏有广)

(上接第 53 页)

## Research into the Assessment System of Class Teaching Quality of Higher Vocational College Based on Mobile Terminal Technology

SHU Ming

(Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100, China)

**Abstract:** As the rapid development of mobile terminal technology, the assessment system of traditional class teaching quality should keep pace with the times, which is significant to the reform of the teaching and the teacher's development. This paper takes a research into the assessment system from the aspects of terminal designing and assessment index constructing, so as to provide references for the development of class teaching assessment of domestic higher vocational colleges.

**Key words:** mobile terminal; class teaching quality; assessment index and system

(责任编辑:魏有广)

# 基于大数据的高职院校学生党员发展长效机制构建\*

谢 彬,张宜琳

(青岛酒店管理职业技术学院,山东 青岛 266100)

**摘 要:**当今时代,大数据将为高校学生党员发展工作提供新的工作途径,尤其是对于高职院校,在党建工作力度尚显单薄的情况下,利用大数据可以有效补充工作不足。通过大数据,可以真正将资源进行整合,实现资源、服务、管理一体化;可以有效处理入党动机和党员发展质量的评价问题,增强评价的实效性。利用大数据的技术手段,构建高职院校学生党员发展长效机制,对研究改进高职院校党员发展工作起到很好的推动作用。

**关键词:**大数据;党员发展;长效机制

**中图分类号:**G711 **文献标识码:**A

现今进入大数据时代,通过数据分析可以改变以往的“信息孤岛”现象,可以将教育资源放在应用平台,进行整合应用提高工作效率。党的十八大提出改革创新精神是全面推进党的建设新的伟大工程,并发布了《关于进一步加强高校学生党员发展和教育管理服务工作的若干意见》,这对于加强新时期大学生党员发展工作是非常有利的。而作为高职院校,对大学生党员发展工作也日趋重视起来,严格执行党员发展新规,保证发展质量,全面做好党员发展工作是当前党建工作的重点。但是,由于高职院校历来对于党员发展、党组织建设的投入较少,力度单薄,在实际工作中遇到的难点也较多,这时大数据的资源整合作用将有效配置资源、采取科学行为,帮助高职院校提升党员发展工作水平。

## 一、高职院校大学生党员发展工作现状

近年来,大学生党员发展工作得到各高校的重视,发展程序不断严格,培养力度不断增大,管理机制不断健全,服务机制不断完善,取得了良好的效果。但是,大学生党员发展工作是长期的系统工作,在发展的过程中,还是存在不同程度的主观化和随意性。主要表现是:

### (一)发展质量不高

随着党员发展工作得到重视,支部考核工作将党员发展作为一个重要指标,高职院校由于学期比

本科院校少,因此在发展过程中存在重数量、轻质量的现象。一方面,随着发展程序的不断完善,党员发展工作程序增多,有的支部为了能完成任务存在先发展后补程序的现象;另一方面,有的支部为了能让一些学生干部在就业方面得到一些优势,存在突击发展的情况;还有就是有些辅导员的浅薄想法,认为多发展自己的学生有利于增加个人的工作业绩,因此主动增加党员发展数量,而对于学生党员考察方面有所欠缺。这些因素都导致了党员发展质量不高的现象。

### (二)考察力度不够

高职院校对于党员发展之前的考察,由于人手和时间因素的限制,往往最主要依靠学生的综合测评成绩和荣誉证书来考察,即以考察学生在校学习成绩和在校参加的各类活动所获荣誉为主,对于学生的入党动机、学生的政治思想情况的考察则较少。

### (三)考评方式单一

对于党员培养方面,一般采取粗放式培训方式为主,没有进行逐一考核,难以取得预期的效果。而在培养之后,考评方式一般也就是依靠考试的形式,没有较为系统完整的考评方式,难以对已经列入入党积极分子或发展对象的学生进行更为深层次的考评。在发展之后,也没有对应跟踪的奖惩机制,没有全面考评,因此对于不合格党员的考评力度薄弱,存在只进不出的现象。

\* 收稿日期:2017-08-31

作者简介:谢彬(1981-),山东青岛人,青岛酒店管理职业技术学院讲师,硕士,主要研究方向为高校思想政治教育。

## 二、大数据为高职院校党员发展工作开辟了新途径

现今的互联网时代,微博、QQ、微信、OA系统、校园门禁系统、图书系统、教学系统等各类平台已经可以快速、有效的收集学生的各类信息。特别是高职院校一般采取门禁管理系统,学生大部分时间都在校园内,其学习、生活、工作等数据都基本可以通过校内的各类系统进行采集,学校通过大数据的资源整合已经可以实现资源、服务、管理一体化。“大数据”已经成为一种生产力,它可以通过对于聚合信息的多次利用而产生层层创新,这种能力不仅仅作为一个高校衡量自己信息水平的依据,甚至已经成为衡量一个国家、政府工作能力的标准。高职院校利用大数据提高自己的党建工作水平是十分可行的。

### (一)大数据可以帮助支部掌握学生的思想动态

党员发展工作的一个难点就是对于学生入党动机的把握,一般来说,以找工作为目的的较多,但是是否还有深层次的原因,或者学生入党动机不是单一而是综合因素存在的情况较多。这一点的把握,对于党员本人能否发挥作用,学生党员发展工作的正向引导作用至关重要。所以,在高职院校,对于学生入党动机的正向引导,已经成为一个必须进行的环节。可以通过对学生日常数据的收集,掌握其思想动态,提高发展、培训工作的针对性。另外,由于数据使用起来比较灵活,能够拓展了解学生思想状况的渠道,不再仅用传统的谈话形式,这样可以更真实有效的收集数据,而且数据具有延展性,方便支部在一个较长时期内追踪学生的思想情况。

### (二)大数据可以帮助支部进行科学评估

十八届三中全会中,党的制度建设改革已经被纳入全面深化改革的整体布局之中。对于支持党员发展的工作制度的建设与改革,寻找各个环节的影响因子,科学有效的评估方式,都成为高职院校党建工作的重点。过去由于条件限制,对于制度的改革存在局限性,基本以制度本身为主,而测评、改革手段为辅,文字改革多过形式的改革。大数据引入之后,通过对于数据因子的收集和二次整理,可以将例如工作计划、总结、网评、组织谈话记录、会议记录等数据进行整合形成一个有效的大数据库,从而寻找深入有效的考评机制,使工作有的放矢,改变原有的工作方式,加强交流沟通,改变工作形式。

### (三)大数据可以帮助支部做好考察工作

学生的发展考察除了家庭关系调查之外,很重

要的就是群众的满意度调查,这也是国家非常重视的党风建设的基础步骤。通过大数据可以帮助支部通过网站的留言、各类论坛、热点话题、搜索排行等掌握学生群体思想动向,找出学生的关注点,从而帮助辅导员或介绍人从学生思想实际进行考察,准确了解思想动态。

## 三、基于大数据构建高职院校党员发展长效机制

借助大数据的科学手段,通过设置数据模型、建立有效制度和收集基础数据“三合一”,就可以有效构建起高职院校党员发展长效机制。大量基础数据的收集已经可以通过高职院校校园信息化建设得以实现,所以其他两点是研究的关键。

### (一)设置数据模型

数据模型即通过大数据的科技手段,利用数据产生数据,让发展工作利用事实说话,从而有效评估,增强时效性。这需从三个层面进行数据模型的构建:

#### 1. 云层面

云层面是校园信息化建设的基础层面,即利用“云端”进行数据采集。现在高职院校已经普遍进行了校园信息化建设,即开设了各类系统,例如图书管理系统、教务管理系统、教学评议系统、宿舍管理系统等。利用“云端”,可以将各类系统中收集的数据变成评价指标,例如:教学满意度测评指标、群众满意度考评指标、学评考核指标等,并对指标数据再次整合处理应用。

#### 2. 输出层

云层面收集的数据进行输出运用就变成了具有引导作用的行为方式,这是大数据无可比拟的优势。前期各类指标数据进行分析整合之后,就形成了学生学风行为规范、学生宿舍管理规范、学生社团工作行为规范等,这些“行为”来源于云端,应用于学生端,帮助支部正确引导学生行为。

#### 3. 应用层

输出层形成行为规范,支部通过对行为规范执行情况的再次数据收集,可以再次返回“云端”进行应用,形成闭环。“云端”中的各类系统不能一成不变,要随时通过应用层的数据反馈的信息进行改进。而在应用层收集到的各类数据,也形成了党员发展工作中党员评价所需要的各类指标,例如学习态度、学习成效、社会公益、群众评价等。

### (二)建立有效制度

大数据对于党员发展工作的有效作用是可以延

展的,但需要制度的跟进,这样才能进行持续改进,起到长效作用。

#### 1. 有效的票决制

传统的票决制往往只起到一个形式作用,大数据可以利用网络进行投票,这可以有效规避“人情票”、“面子票”等问题。另外,原有票决制往往是是否发展作为投票的目标,而利用大数据可以将各类有关党员是否符合发展条件的问题细化,针对多方面进行多层次的有效投票,从而进行更全更有效的考察。

#### 2. 有效的监督公示制度

党员发展要做到公平、公正、公开,发展过程要进行公示,要接受群众的监督。利用大数据可以有效改进监督公示的形式。一方面,公示形式变“墙面”为“网页”,对入党积极分子、党员发展对象、预备党员都进行张榜公示,使得发展工作全程做到公开,接受监督。另一方面,公开评选标准,进行大数据采集,对于公示中的学习、工作、生活情况的数据进行采集分析并公示,可以帮助群众更有效地分析发展的学生党员的实际情况,增加群众的认可度。

#### 3. 不合格党员淘汰制度

十八大以来,争做合格党员是我们党员的一项基本任务。党员要本着对党和人民群众负责的态度进行工作,要在思想、行动上起到模范带头作用。大数据的延展性可以有效地对党员的信息进行收集,帮助党组织淘汰不合格党员,永葆党的先进性和纯

洁性。

总之,大学生党员发展工作是一项系统工程,这个工程的核心是“培养教育”。在培养教育过程中,要及时应用大数据发现学生的入党动机,及时提供针对性教育。加强制度与大数据的结合,提高党员发展的实效性。同时,在高职院校与学生联系最紧密的是辅导员队伍,因此还要努力建设一支信念坚定、素质优良、规模适度、结构合理、纪律严明、作用突出的高校辅导员队伍,完善服务机制,充分发挥学生党员的创造性、自我教育能力,不断提升高校党建工作水平。

#### 参考文献:

- [1] 戴维·拉齐尔. 智慧的课程:利用多元智能发掘学生的全部潜力[M]. 北京:教育科学出版社,2003.
- [2] 丁健. 浅析大数据对政府 2.0 的推进作用[J]. 中国信息界,2012(9):12-14.
- [3] 喻国明. 大数据分析下的中国社会舆情:总体态势与结构性特征——基于百度热搜词(2009-2012)的舆情模型构建[J]. 中国人民大学学报,2013(5):2-9.
- [4] 赵杰. 以党建为载体加强高校学风建设[J]. 黑河学刊,2014(4):50-51.
- [5] 闫树. “微文化”时代高校学生党建工作创新探究[J]. 学校党建与思想教育,2015(10):24-25.
- [6] 徐丽曼,袁飞. 新媒体环境下高校学生党建工作创新研究[J]. 知识经济,2015(8):141-142.

## Construction of Long Term Mechanism of Student Party Members Development in Higher Vocational Colleges Based on Big Data

XIE Bin, ZHANG Yilin

(Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100, China)

**Abstract:** In modern times, big data will bring new approaches of working for the development of university student party members. The use of big data can effectively supplement the lack of work in higher vocational colleges which seems insufficient in the work of party building. Resources could be integrated by using big data to realize the integration of resources, services and management. What's more, the problems of the motivation of Party membership and the evaluation of the quality of Party members' development could effectively be dealt with, so as to enhance the effectiveness of evaluation. By means of big data technology, the long-term mechanism for the development of student party members in Higher Vocational Colleges could be constructed, which plays a very important role in promoting the development of Party members in Institutions of higher vocational education.

**Key words:** big data; party member development; long-term mechanism

(责任编辑:魏有广)

# 大数据技术在高职院校招生宣传中的运用

——以青岛酒店管理职业技术学院为例\*

付曙光

(青岛酒店管理职业技术学院, 山东 青岛 266100)

**摘要:**高职院校作为国家职业教育的骨干力量,承担着极为重要的人才培养和社会责任,但由于现在社会对学历的看重,从而对职业教育有所偏见,加之就业形势严峻,导致高职教育院校的生源竞争异常激烈。在高考改革的大背景下,考生在填报志愿时随意性大,录取后报到率偏低。作者以青岛酒店管理职业技术学院为例,分析了现有招生宣传方式面临的问题,提出在招生宣传中运用大数据分析手段,既提高了招生宣传的效果,又保障了生源数量和质量。

**关键词:**招生宣传;大数据;提升

**中图分类号:**G717 **文献标识码:**A

## 一、当前高职院校招生宣传方式及其面临的问题

### (一)招生宣传队伍建设

各二级学院划分责任区域,依据近年的录取数据,制定数量名额,组建专门的招生宣传队伍。但需要后续建立相应的奖励评选办法以便激励教师参与招生宣传工作,鉴于地域及生源等多种原因,奖励办法很难一碗水端平。

### (二)招生咨询会及平面媒体建设

结合权威媒体如齐鲁晚报、半岛都市报等平面媒体的教育板块,积极参与各地市官方或知名公司举办的招生咨询会,直接与考生面对面,根据多年的统计山东考生近60万,咨询会参与考生一般在20万左右,县市区的学生都由于交通等方面限制很难参与。

### (三)新媒体平台建设

通过学院网站、教育主管部门官网及权威网络媒体,也通过微信、微博、营销QQ、手机APP、VR全景拍摄等力求站在考生的角度,满足考生的信息需求,但在充分展示学校的办学水平、教学条件、生活环境、就业前景等情况时不够详细精准,而且在一些不发达地区,新媒体等宣传方式宣传效果不明显。

### (四)生源基地建设

在招生考试制度改革的背景下,维护好学院生源的质量尤为重要,现阶段我们已经与省内多所高中院校建立了长期的人才输送渠道,相对本科院校

而言,考生不了解,心气高,不容易也不甘心接受。

### (五)就业工作及职业培训服务能力建设

学院依托行业办学优势,以高就业率吸引高质量的生源,同时也通过学历提升、中外合作、校企培养等多种职业培训形式从侧面支持了招生工作,但考生在报考时参考条件各不相同,具有局限性。

## 二、大数据技术在招生宣传中的运用探索——以青岛酒店管理职业技术学院为例

### (一)空间大数据应用

在高考改革大背景下,考生的报名方式由集中走向分散,填报志愿时间及录取投档批次拉得更长,报考的院校也不断增多,导致高职院校以上的招生宣传方式没有持续性。为此,学院要通过官方数据、权威媒体多方了解统计,做好考生大数据平台的构建,运用大数据分析技术,做好招生宣传工作,有效掌握潜在生源及社会需求旺盛的专业,有针对性地做好招生计划和宣传工作。

### (二)精准大数据应用

通过教育在线、升学在线、今日头条等权威媒体,对关注我院或教育方面的受众群体,特别是17—20岁的考生用户和45—48岁的家长群体进行学院大事件的新闻推广;或专门针对生源较多的县市区进行精准的招生宣传和新闻推广,在潜移默化中影响这部分用户群体,提高学校的社会认可度。

\* 收稿日期:2017-09-02

作者简介:付曙光(1980-),男,山东青岛人,青岛酒店管理职业技术学院讲师。



### (三) 时间大数据应用

目前各省份基本上都是平行志愿填报,为保护高分考生,报考批次设置更为合理,所以考生咨询的时间大多集中在报考批次之前,我们通过24小时在线自动回复系统,做到有问必答、实时服务,成为考生家长“答疑助手”,并在此系统的基础上我们又推出了3D仿真模拟技术,全方位展示学院专业建设、人才培养、就业优势等各个方面,提高了学校的社会知名度。

### (四) 热度大数据应用

通过运用智能云管家智能监控系统,对我院网站官网按照各种设置来进行数据来源分析(流量分析、访客分析等)、用户分析(访问时段、访问内容、用户信息等)、站内分析(站内页面、站内搜索等)、UE分析(进行热力监控),最终提供较准确的大数据报表,特别是在招生宣传期间,针对考生关注的招生计划、招生章程、招生问答等方面通过热力图等方式进行分析输出,并汇总数据,从而做到有的放矢地做好宣传工作。

### 三、总结

大数据在高职院校招生宣传工作中的应用不仅

可以为考生提供个性化的服务与宣传,也可以充分展示高校的办学理念和办学特色等优势,并最大程度地满足考生在特长、兴趣等方面的需求。但大数据本身也存在一些问题,如数据安全问题、隐私问题、监管问题等,所以要求我们在使用数据时,必须要签订保密协议,避免信息泄露,不然会承担严重的法律责任。

总之,在高职院校招生工作中运用大数据技术能从招生信息中发现各种潜在的有价值的信息,有的放矢地制定招生策略,提供合理的决策支持,有效地开展宣传,从而提高新生报到率和生源质量。这对整个高职院校招生宣传工作具有重要的实际意义。

### 参考文献:

- [1] 陈秉浩. 大数据时代下高职院校招生管理研究[J]. 中国管理信息化, 2017(3): 248-250.
- [2] 刘桐, 苑志旺. 浅析高校招生宣传面临的新形势以及手机客户端在招生宣传中的应用[J]. 中国轻工教育, 2014(5): 65-68.
- [3] 赵智涛. 现代信息技术在招生宣传工作中的应用[J]. 教育教学论坛, 2013(12): 258-260.

## The Application of Big Data Technology to the Enrollment Promotion in Higher Vocational Colleges ——Taking Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management as an Example

FU Shuguang

(Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100, China)

**Abstract:** As the backbone of Chinese vocational education, higher vocational colleges take a crucial role in fostering talents and fulfilling the social responsibility. However, due to the emphasis of undergraduate education in the society, there exists bias of vocational education. What's more, as the employment situation becomes more and more serious, the enrollment competition of higher vocational colleges is extremely furious. Under the circumstances of college entrance exam reform, the applicants apply the universities with great randomness and the rate of registration is rather low. Taking Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management as an example, this paper analyses the problems of enrollment promotion and proposes the application of big data technology to enrollment promotion, so as to improve the effect of enrollment and guarantee the quality and quantity of the source of the students.

**Key words:** enrollment promotion; big data; improve

(责任编辑:魏有广)

工程·技术

# 基于模糊综合评价分析的海岸线及海域资源利用研究 ——以青岛薛家岛为例\*

葛玉洁,张勇,赵婧

(青岛酒店管理职业技术学院,山东青岛266100)

**摘要:**海岸线作为沿海开发的稀缺载体,是国家重要的国土资源和特殊的土地资源。近些年来,海岸资源的不合理开发对岸线的自然生态系统造成了极大的破坏,更严重浪费了海岸资源。本文结合青岛薛家岛湾岸线及海域资源现状,客观科学地建立了海岸线功能评价体系,选择模糊综合评价法作为数学工具来建立评价模型,将功能评价问题的定性分析转化为定量计算,以追求岸线资源综合开发与岸线生态环境保护之间的平衡为目标,为薛家岛岸线的利用提出合理化建议。

**关键词:**海岸线;薛家岛;基本功能岸段;模糊综合评价

**中图分类号:**P748 **文献标识码:**A

近年来,随着陆地资源的不断匮乏,海洋资源逐渐成为人们开发利用的焦点,海洋凭借其丰富的资源,为人类的发展提供了强有力的保障。我国虽然有着18000km陆海岸线和14000km屿海岸线,其岸线资源是相当丰富的,但是在世界沿海国家海岸线利用的排名极低,仍处于94位。因此,对于海岸线的开发和利用是我们亟待研究的主要方向,它将补充陆域资源的缺失,为我们提供丰富的能源和效益,大大增加资源储备,提高人民的生活水平。

薛家岛位于胶州湾西海岸黄岛区境内,与团岛隔海相望,相距2.26海里。东、南、北三面环海,海岸线长达72公里。薛家岛海岸基本有基岩海岸、砂质海岸、粉砂淤泥质海岸三大类型组成,海岸类型基本齐全,特点鲜明,在原有岸线分布的基础上,对其进行基本功能评价,通过科学确定海岸的基本功能,并依据每个基本功能岸段的功能定位,制定具体的、操作性较强的岸线资源利用方案,充分发挥岸线资源的优势对于薛家岛以及青岛未来的发展具有重大意义。

本文旨在对薛家岛岸线资源进行功能评价,借助模糊综合评价法等数学模型,综合考虑对其发展的多方面因素,建立完整的岸线功能评价体系。在原有岸线建设的基础上,从海岸自然环境特征、海岸

开发利用现状、社会经济需求和相关的海洋功能规划等方面进行分析评价,并对其功能权重进行排序,比选出最适合岸线发展的开发趋势,可为其后续发展提供借鉴。

## 一、岸线基本功能评价模型的建立

### (一)评价模型的建立步骤

本文通过综合模糊评价法将评价对象和评价等级进行隶属度匹配,通过层次分析法的模型确定功能比选的指标权重,进一步建立薛家岛海岸线的基本功能评价体系。具体模型建立步骤如下:

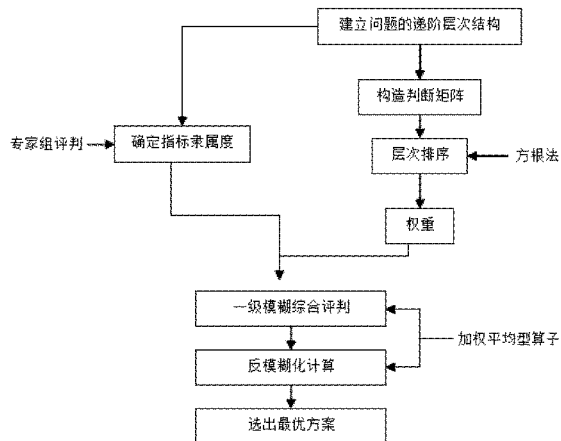


图1 模型建立流程图

\* 收稿日期:2017-09-21

基金项目:青岛酒店管理职业技术学院2016年度科研基金项目

作者简介:葛玉洁(1987-),女,山东青岛人,青岛酒店管理职业技术学院教师,主要研究方向为工程造价。

(1)根据层次划分法确定薛家岛岸线因素的各层指标,建立薛家岛的岸线功能指标评价体系;

(2)利用层次分析法计算各功能评价因素的权重,确定各层次的权重集。

(3)采用专家打分的方法将定性指标判断转化为定量的描述,确定各评价指标相对评价等级的隶属度;

(4)对选取岸线的各功能,通过模糊综合评判法进行综合的比选,通过反模糊化计算,得到每段岸线各功能的优劣排序,确定其主导功能。

(二)评价指标体系的建立

将薛家岛基本功能岸线功能评价多准则评价指标体系的构成分为两个层次。第一层次是基本准则,包括四个评价因素,海洋自然环境条件、开发利用现状、社会经济发展要求、海洋功能区划及相关涉海规划。第二层次是四个准则因素的进一步划分,共划分为 15 项直接指标。各级评价指标体系如表 1 所示。

表 1 评价指标体系表

海洋自然环境条件(U <sub>1</sub> )	海岸类型(U <sub>11</sub> ) 岸线主要地理特征(U <sub>12</sub> ) 海水水质(U <sub>13</sub> ) 海洋沉积物质量(U <sub>14</sub> ) 海洋生物质量(U <sub>15</sub> )
开发利用现状(U <sub>2</sub> )	海域使用类型(U <sub>21</sub> ) 可利用岸线比率(U <sub>22</sub> )
社会经济发展要求(U <sub>3</sub> )	临海产业值(U <sub>31</sub> ) 渔业产业值(U <sub>32</sub> ) 旅游产业值(U <sub>33</sub> ) 矿产及能源产业值(U <sub>34</sub> ) 生态价值(U <sub>35</sub> )
海洋功能区划(U <sub>4</sub> )	海洋功能区划符合性(U <sub>41</sub> ) 海岸相关涉海规划用途(U <sub>42</sub> ) 港口岸线利用率(U <sub>43</sub> )

二、薛家岛岸线基本功能评价模型的计算

(一)评价因素集和评价等级集的建立

1. 评价因素集

根据薛家岛基本功能岸线评价指标体系,以港口功能岸线为例建立如下评价因素集合:

U = {海洋自然环境条件 U1, 开发利用现状 U2, 社会经济发展要求 U3, 海洋功能区划及涉海规划 U4}

U1 = {海岸类型 U11, 岸线主要地理特征 U12, 海水水质 U13, 海洋沉积物质量 U14, 海洋生物质量 U15}

U2 = {海域可使用类型 U21, 可利用岸线比率 U22}

U3 = {临海工业产值 U31, 渔业产值 U32, 旅游产业值 U33, 矿产及能源产值 U34, 生态价值 U35}

U4 = {海洋功能区划符合性 U41, 海岸相关涉海规划用途 U42, 港口岸线利用率 U43}

2. 评价等级集

评价集采用五等级评语,建立如下评价等级集:

V = {V1, V2, V3, V4, V5} = {很好, 较好, 一般, 较差, 很差}

(二)评价因素权重的计算

本文通过统计分析行业专家的打分情况,运用层次单排序法获得相关的权重指数,进而确定影响目标层 A 的四个因素的权重值。在此过程中,专家打分表的制定至关重要,运用二元比较法对影响目标的评价因素的子评价因素进行打分,根据评价因素的各项评定指标,填入子因素所对应的重要程度的数值,打分完成后,统计每个子因素所对应的频数等级,进而得到各子因素对应的等级隶属度,构建标准层的判断矩阵,如表 2 所示,并检验其一致性,作为岸线功能评价的判断矩阵。

1. 判断矩阵的确定及一致性检验

(1)准则层的判断矩阵构建及一致性检验

通过几何平均法对 50 份专家反馈的调查表的数据进行处理,得到基本功能岸线功能评价的判断矩阵如表 2 所示。

表 2 准则层的判断矩阵

目标 A	U <sub>1</sub>	U <sub>2</sub>	U <sub>3</sub>	U <sub>4</sub>	权重
U <sub>1</sub>	1.000	0.6707	0.4147	0.6122	0.1522
U <sub>2</sub>	1.4908	1.000	0.6183	0.9127	0.2322
U <sub>3</sub>	2.4111	1.6173	1.000	1.4762	0.3671
U <sub>4</sub>	1.633	1.0956	0.6774	1.000	0.2485

根据上述进行计算以得到所有评价因素的权重,并进行一致性检验。由表 2 可得,最大特征根 λ<sub>max</sub> = 4.0974, 其对应的特征向量为 W<sub>1</sub> = (0.6423, 0.9798, 1.5490, 1.0490)<sup>T</sup>, 要使权重和为 1, 特征向量变化为 A<sub>1</sub> = (0.1522, 0.2322, 0.3671, 0.2485)<sup>T</sup>。一致性检验 CI = (λ - n) / (n - 1) = (4.0974 - 4) / (4 - 1) = 0.032, 根据平均随机一致性指标 RI 数值表查得 RI = 0.9, 则 CR = CI / RI = 0.035 < 0.1, 故此判断矩阵通过一致性检验, 矩阵各元素设定合理。

(2)子准则层海洋自然环境条件的判断矩阵构建及一致性检验

表3 海洋自然环境条件的判断矩阵

$U_1$	$U_{11}$	$U_{12}$	$U_{13}$	$U_{14}$	$U_{15}$	权重
$U_{11}$	1.000	1.2843	1.6362	1.9405	2.3468	0.3004
$U_{12}$	0.7786	1.000	1.2793	1.5110	1.8273	0.2339
$U_{13}$	0.6112	0.7849	1.000	1.1860	1.4344	0.1836
$U_{14}$	0.5153	0.6618	0.4831	1.000	1.2094	0.1548
$U_{15}$	0.4260	0.5472	0.6972	0.8269	1.000	0.1280

根据表3的计算结果,同理判断矩阵通过一致性检验,计算结果以及各元素设置合理。

(3)子准则层开发利用现状的判断矩阵构建及一致性检验

表4 开发利用现状的判断矩阵

$U_2$	$U_{21}$	$U_{22}$	权重
$U_{21}$	1.000	1.4929	0.5988
$U_{22}$	0.6698	1.000	0.4011

由表4的计算结果。一致性检验:对于 $n < 2$ 的判断矩阵,无需进行一致性检验。

(4)子准则层社会经济发展要求的判断矩阵构建及一致性检验

表5 社会经济发展要求的判断矩阵

$U_3$	$U_{31}$	$U_{32}$	$U_{33}$	$U_{34}$	$U_{35}$	权重
$U_{31}$	1.000	1.6965	1.7269	1.8652	2.2192	0.3169
$U_{32}$	0.5894	1.000	1.0180	1.0994	1.3080	0.1868
$U_{33}$	0.5790	0.9823	1.000	1.0800	1.2850	0.1835
$U_{34}$	0.5361	0.9095	0.9259	1.000	1.1898	0.1699
$U_{35}$	0.4506	0.7644	0.7782	0.8405	1.000	0.1428

根据表5的计算结果,同理判断矩阵通过一致性检验,计算结果以及各元素设置合理。

(5)子准则层海洋功能区划的判断矩阵构建及一致性检验

表6 海洋功能区划要求的判断矩阵

$U_4$	$U_{41}$	$U_{42}$	$U_{43}$	权重
$U_{41}$	1.000	2.0897	2.1173	0.5124
$U_{42}$	0.4785	1.000	1.0132	0.2454
$U_{43}$	0.4723	0.9869	1.000	0.2422

由表6的计算结果,同理判断矩阵通过一致性检验,计算结果以及各元素设置合理。

2. 多层次排序

在得到上述计算结果后,对影响岸线子因素相对于目标的重要性进行相关排序,通过评分比较结果,最终确定准则层子因素相对于目标的权重结果,如表7所示。

表7 评价指标层次总排序

准则层	权重	子准则层	权重	相对于目标的权重
海洋自然环境条件( $U_1$ )	0.1522	海岸类型( $U_{11}$ )	0.3004	0.0457
		岸线主要地理特征( $U_{12}$ )	0.2339	0.0356
		海水水质( $U_{13}$ )	0.1836	0.0279
		海洋沉积物质量( $U_{14}$ )	0.1548	0.0235
		海洋生物质量( $U_{15}$ )	0.1280	0.0195
开发利用现状( $U_2$ )	0.2322	海域使用类型( $U_{21}$ )	0.5988	0.1390
		可利用岸线比率( $U_{22}$ )	0.4011	0.093
社会经济发展要求( $U_3$ )	0.3671	临海产业值( $U_{31}$ )	0.3169	0.1164
		渔业产业值( $U_{32}$ )	0.1868	0.0686
		旅游产业值( $U_{33}$ )	0.1835	0.0674
		矿产及能源产业值( $U_{34}$ )	0.1699	0.0624
		生态价值( $U_{35}$ )	0.1428	0.0524
海洋功能区划( $U_4$ )	0.2485	海洋功能区划符合性( $U_{41}$ )	0.5124	0.1274
		海岸相关涉海规划用途( $U_{42}$ )	0.2454	0.0610
		港口岸线利用率( $U_{43}$ )	0.2422	0.0602

根据上述计算方法,我们依次可以求得渔业岸段、旅游岸段、矿产和能源岸段、建设岸段、保护岸段以及其他岸段的指标权重,本文各级评价指标评分比较结果及最终权重见表8。

表8 各功能岸段指标权重表

评价指标	港口功能	渔业功能	矿产及能源功能	旅游功能	建设功能	保护功能	其他
海岸类型	0.0457	0.0723	0.0473	0.0827	0.0471	0.0823	0.0713
岸线主要地理特征	0.0356	0.0495	0.0437	0.0764	0.0434	0.1164	0.0658
海水水质	0.0279	0.0439	0.0305	0.0625	0.028	0.072	0.0459
海洋沉积物质量	0.0235	0.0332	0.0317	0.0436	0.0342	0.0812	0.0478
海洋生物质量	0.0195	0.0495	0.0293	0.0454	0.0291	0.0915	0.0441
海域使用类型	0.1390	0.0946	0.1497	0.0937	0.1418	0.0924	0.13
可利用岸线比率	0.093	0.0775	0.1226	0.0767	0.1161	0.0539	0.1065
临海工业产值	0.1164	0.0524	0.0574	0.0395	0.0811	0.0283	0.0586
渔业产值	0.0686	0.0929	0.0573	0.0336	0.0602	0.038	0.0504
旅游产业值	0.0674	0.0563	0.0567	0.1019	0.0493	0.0364	0.0434
矿产及能源产业值	0.0624	0.055	0.0856	0.0433	0.0545	0.0346	0.0616
生态价值	0.0524	0.0682	0.0573	0.0554	0.0698	0.1051	0.038
海洋功能区划符合性	0.1274	0.1108	0.0773	0.0976	0.0813	0.0889	0.0708
沿海经济带规划用途	0.0610	0.0954	0.0944	0.0883	0.1041	0.0402	0.0909
港口岸线利用率	0.0602	0.0485	0.0494	0.0592	0.0601	0.038	0.0551

港口指标权重  $A_1 = (0.0457, 0.0356, 0.0279, 0.0235, 0.0195, 0.1390, 0.093, 0.1164, 0.0686, 0.0674, 0.0624, 0.0524, 0.1274, 0.0610, 0.0602)$

渔业指标权重  $A_2 = (0.0723, 0.0495, 0.0439, 0.0332, 0.0495, 0.0946, 0.0775, 0.0524, 0.0929, 0.0563, 0.055, 0.0682, 0.1108, 0.0954, 0.0485)$

矿产及能源指标权重  $A_3 = (0.0473, 0.0437, 0.0305, 0.0317, 0.0293, 0.1497, 0.1226, 0.0574, 0.0573, 0.0567, 0.0856, 0.0573, 0.0773, 0.0944, 0.0494)$

旅游指标权重  $A_4 = (0.0827, 0.0764, 0.0625, 0.0436, 0.0454, 0.0937, 0.0767, 0.0395, 0.0336, 0.1019, 0.0433, 0.0554, 0.0976, 0.0883, 0.0592)$

建设指标权重  $A_5 = (0.0471, 0.0434, 0.028, 0.0342, 0.0291, 0.1418, 0.1161, 0.0811, 0.0602, 0.0493, 0.0545, 0.0698, 0.0813, 0.1041, 0.0601)$

保护指标权重  $A_6 = (0.0823, 0.1164, 0.072, 0.0812, 0.0915, 0.0924, 0.0539, 0.0283, 0.038, 0.0364, 0.0346, 0.1051, 0.0889, 0.0402, 0.038)$

其他指标权重  $A_7 = (0.0713, 0.0658, 0.0459, 0.0478, 0.0441, 0.13, 0.1065, 0.0586, 0.0504, 0.0434, 0.0616, 0.038, 0.0708, 0.0909, 0.0551)$

3. 评定岸线的确定

本文将薛家岛岸线分为前湾港南港区岸线、海西湾岸线、薛家岛东部旅游区岸线、薛家岛中部旅游区岸线、薛家岛西部旅游区岸线、唐岛湾南岸岸线、唐岛湾北岸岸线、竹岔岛岸线八个岸段,以便于对薛家岛岸线进行功能分析和评价。其中,主要选取薛家岛中部旅游区岸线进行相关计算。

4. 各岸段评价指标隶属度的确定

本文采用的五个等级层次的评价用语分别是很好、较好、一般、较差、很差,根据前文叙述的专家评价打分的方式确定各功能岸线的评价矩阵 R 各指标隶属度。评价矩阵 R 是由指标集 U 和评价集 V 表示的模糊关系。专家打分评价表如表 9 所示。

表 9 专家打分评价表

	$v_1$	$v_2$	$v_3$	$v_4$	$v_5$	$\Sigma$
$u_{j1}$	$x_{j1}^1$	$x_{j1}^2$	$x_{j1}^3$	$x_{j1}^4$	$x_{j1}^5$	$n_1$
$u_{j2}$	$x_{j2}^1$	$x_{j2}^2$	$x_{j2}^3$	$x_{j2}^4$	$x_{j2}^5$	$n_2$
...	...	...	...	...	...	...
$u_{jk}$	$x_{jk}^1$	$x_{jk}^2$	$x_{jk}^3$	$x_{jk}^4$	$x_{jk}^5$	$n_k$

将表中每行相加得  $n$ , 即

$$n_k = \sum_{i=1}^5 x_{jk}^i, \quad r_{jk}^1 = \frac{x_{jk}^1}{n_k} \quad (1)$$

从而得到模糊关系矩阵  $R_j$

$$R_j = \begin{bmatrix} r_{j1}^1 & r_{j1}^2 & \cdots & r_{j1}^5 \\ r_{j2}^1 & r_{j2}^2 & \cdots & r_{j2}^5 \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ r_{jk}^1 & r_{jk}^2 & \cdots & r_{jk}^5 \end{bmatrix} \quad (2)$$

笔者发放专家调查表 30 份,收回 25 份。将其经过统计计算及模糊化处理,得到所要建立的评价矩阵,如表 10。

薛家岛中部旅游区岸线模糊评价矩阵  $R_D$ :

$$R_D = \begin{bmatrix} 0.72 & 0.28 & 0 & 0 & 0 \\ 0.48 & 0.52 & 0 & 0 & 0 \\ 0.8 & 0.2 & 0 & 0 & 0 \\ 0.52 & 0.48 & 0 & 0 & 0 \\ 0.44 & 0.56 & 0 & 0 & 0 \\ 0.4 & 0.6 & 0 & 0 & 0 \\ 0.48 & 0.52 & 0 & 0 & 0 \\ 0.44 & 0.4 & 0.16 & 0 & 0 \\ 0.08 & 0.52 & 0.4 & 0 & 0 \\ 0.96 & 0.04 & 0 & 0 & 0 \\ 0.32 & 0.44 & 0.24 & 0 & 0 \\ 0.44 & 0.56 & 0 & 0 & 0 \\ 0.72 & 0.28 & 0 & 0 & 0 \\ 0.68 & 0.32 & 0 & 0 & 0 \\ 0.08 & 0.72 & 0.2 & 0 & 0 \end{bmatrix}$$

(三)对薛家岛中部旅游区岸线进行模糊评价

模糊综合评判是将每一子类中的各个子指标因素进行综合评价。设  $U_i$  中各因素的相对权重为  $A_i = (a_{i1}, a_{i2}, \dots, a_{ij})$ , 得到评价向量:

$$B_{ij} = A_i \cdot R_j = (b_{i1}, b_{i2}, \dots, b_{im}) \quad (i = 1, 2, \dots, m) \quad (j = A, B, \dots, Z) \quad (3)$$

若  $\sum_{i=1}^n b_{ij} \neq 1$ , 对  $B$  进行归一化处理得到  $\overline{B}_{ij} = (\overline{b}_{j1}, \overline{b}_{j2}, \dots, \overline{b}_{jm})$

(1)用港口功能岸线指标对其评价

$$B_{D1} = A_1^T \cdot R_D = (0.495808, 0.431112, 0.07308, 0, 0)$$

(2)用渔业岸线指标对其评价

$$B_{D2} = A_2^T \cdot R_D = (0.505692, 0.425864, 0.068444, 0, 0)$$

表10 薛家岛岸线基本功能评价表

评价指标		薛家岛中部旅游区岸线				
		很好	较好	一般	较差	很差
海洋自然环境条件(U <sub>1</sub> )	海岸类型(U <sub>11</sub> )	18	7	0	0	0
	岸线主要地理特征(U <sub>12</sub> )	12	13	0	0	0
	海水水质(U <sub>13</sub> )	20	5	0	0	0
	海洋生物质量(U <sub>14</sub> )	13	12	0	0	0
	海洋沉积物质量(U <sub>15</sub> )	11	14	0	0	0
开发利用现状(U <sub>2</sub> )	海域使用类型(U <sub>21</sub> )	10	15	0	0	0
	可利用岸线比率(U <sub>22</sub> )	12	13	0	0	0
社会经济发展要求(U <sub>3</sub> )	临海工业产值(U <sub>31</sub> )	11	10	4	0	0
	渔业产值(U <sub>32</sub> )	2	13	10	0	0
	旅游产值(U <sub>33</sub> )	24	1	0	0	0
	矿产及能源产值(U <sub>34</sub> )	8	11	6	0	0
	生态产值(U <sub>35</sub> )	11	14	0	0	0
海洋功能区划(U <sub>4</sub> )	海洋功能区划符合性(U <sub>41</sub> )	18	7	0	0	0
	沿海经济带规划用途(U <sub>42</sub> )	17	8	0	0	0
	港口岸线利用率(U <sub>43</sub> )	2	18	5	0	0

(3)用矿产和能源岸线的指标对其评价

$$B_{D3} = A_3^T \cdot R_D = (0.488212, 0.43946, 0.062528, 0, 0)$$

(4)用旅游岸线指标对其评价

$$B_{D4} = A_4^T \cdot R_D = (0.55448, 0.403528, 0.041992, 0, 0)$$

(5)用建设岸线指标对其评价

$$B_{D5} = A_5^T \cdot R_D = (0.490292, 0.447652, 0.062156, 0, 0)$$

(6)用保护岸线指标对其评价

$$B_{D6} = A_6^T \cdot R_D = (0.52018, 0.443388, 0.035632, 0, 0)$$

(7)用其他岸线指标对其评价

$$B_{D7} = A_7^T \cdot R_D = (0.492928, 0.439932, 0.05734, 0, 0)$$

(四)反模糊化计算

该评价方式采用百分制来计分,将原有的“很好,较好,一般,较差,很差”五个等级对应为[90, 100],[70,90],[50,70],[20,50],[0,20]五个评价区间的分界线,评价结果B相对于各评价等级的参数列向量为(100,90,70,50,20)<sup>T</sup>。采用等级参数法得到最终的评价结果为:

$$P = B \cdot C = (b_1, b_2, \dots, b_5) \begin{bmatrix} c_1 \\ c_2 \\ \vdots \\ c_5 \end{bmatrix} = \sum_{j=1}^5 b_j c_j \quad (5)$$

薛家岛中部旅游区岸线各功能评价得分

(1)港口功能评价得分:

$$p = B_{D1} \cdot C^T = (0.495808, 0.431112, 0.07308, 0, 0) \cdot (100, 90, 70, 50, 20)^T = 93.496$$

(2)渔业功能评价得分:

$$p = B_{D2} \cdot C^T = (0.505692, 0.425864, 0.068444, 0, 0) \cdot (100, 90, 70, 50, 20)^T = 93.67$$

(3)矿产及能源功能评价得分:

$$p = B_{D3} \cdot C^T = (0.488212, 0.43946, 0.062528, 0, 0) \cdot (100, 90, 70, 50, 20)^T = 92.741$$

(4)旅游功能评价得分:

$$p = B_{D4} \cdot C^T = (0.55448, 0.403528, 0.041992, 0, 0) \cdot (100, 90, 70, 50, 20)^T = 94.705$$

(5)建设功能评价得分:

$$p = B_{D5} \cdot C^T = (0.490292, 0.447652, 0.062156, 0, 0) \cdot (100, 90, 70, 50, 20)^T = 93.638$$

(6)保护功能评价得分:

$$p = B_{D6} \cdot C^T = (0.52018, 0.443388, 0.035632, 0, 0) \cdot (100, 90, 70, 50, 20)^T = 94.399$$

(7)其他功能评价得分:

$$p = B_{D7} \cdot C^T = (0.492928, 0.439932, 0.05734, 0, 0) \cdot (100, 90, 70, 50, 20)^T = 92.892$$

根据薛家岛各功能岸段岸线功能评价的计算结果,我们可以得到如图2的得分,以更好地展现各功能岸线功能评价的对比结果。

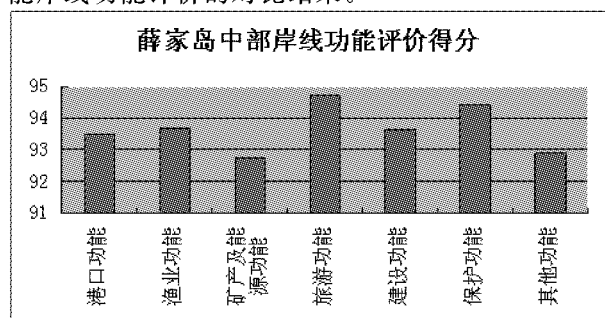


图2 薛家岛中部岸线功能评价得分图

### (五)各基本功能岸线功能分析和评价

上文中,根据专家评定打分情况,通过确定指标的权重,进行模糊与反模糊的评价计算,得到基本功能评价得分情况,从相关计算结果可以看出,薛家岛中部岸线的旅游功能相较于其他功能的得分较高,故应该发挥旅游核心地区的优势,在原有金沙滩、银沙滩资源的基础上进一步进行合理规划开发,大力发展该区域的旅游资源,增强区域整体的旅游效益。

### 三、结论

本文在对薛家岛中部岸线功能评价的过程中,全面考虑了影响岸线功能的各目标子因素,不仅考虑了定性分析的方法,采取层次分析法和专家评价打分法,同时定量计算各权重指标值,采取模糊与反模糊的方式结合起来,让定性评价结果更科学可靠。以此类推,可将该评价模型应用于薛家岛其他岸线,进行功能评价分析和基本定位,在原有资源基础上突出重点功能,加强次要功能,促进薛家岛岸线的科学利用和快速发展。薛家岛有着丰富的岸线资源,应该在合理规划的情况下,保护原有的生态平衡和优美环境,防止过度开发造成的污染,合理利用资源岸线的使用功能和生态功能,将薛家岛打造成具有

特色的岸线风光。

### 参考文献:

- [1] 于永海,王延章,索安宁,等.基于模糊综合评价的基本功能岸线划分方法研究[J].大连理工大学学报,2011(3):447-452.
- [2] 王瑞庆,叶耀华,胡艳秋.层次分析法在冷链物流中心选址中的应用[J].物流科技,2007(10):88-90.
- [3] 秦丽涵.山东沿海游艇码头选址问题研究[D].青岛:中国海洋大学,2012.
- [4] 刘普寅,吴孟达.模糊理论及其应用[M].北京:国防大学出版社,1988.
- [5] 尚杰.青岛海岸线规划利用与城市发展[J].海岸工程,2005(4):53-60.
- [6] 郝艳萍.青岛市港口资源与海岸线资源的可持续利用[J].海岸工程,2003(4):50-53.
- [7] 中国海湾志编撰委员会.中国海湾志(第四分册)[M].北京:海洋出版社,1993.
- [8] 于宜法.海岸带资源的综合利用分析[J].中国海洋大学学报,2004(3):23-25.
- [9] 张军,孙晚霞,印萍,崔承琦.薛家岛岬湾型海岸侵蚀演化的定量性研究[J].海洋学报(中文版),2002(3):60-67.

## Research into the Utilization of Coastline and Sea Resources Based on Fuzzy Comprehensive Evaluation Method —A Case Study of Xuejiadao Island in Qingdao

GE Yujie, ZHANG Yong, ZHAO Jing

(Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100, China)

**Abstract:** Coastline, as a scarce carrier of coastal exploitation, is an important national territorial resources and special land resources. In recent years, the unreasonable exploitation of the coastal resources has caused great damage to the natural ecosystems of the coastlines, and more seriously waste the coastal resources. Based on the current situation of Qingdao Xuejiadao island bay line and its sea resources, this paper sets up the coastline function evaluation system objectively and scientifically, establishes the evaluation model by selecting fuzzy comprehensive evaluation as a mathematical tool and transforms the functional evaluation problem into quantitative calculation, aiming at the balance between the comprehensive exploitation of coastline resources and ecological environment protection, finally puts forward reasonable suggestions for the utilization of Xuejiadao island coastline.

**Key words:** coastline; Xuejiadao island; basic functions coast; fuzzy comprehensive evaluation

(责任编辑:魏有广)

# 单侧腋板加固型节点抗震性能试验研究\*

康寅<sup>1</sup>, 王培<sup>2</sup>

(1. 青岛酒店管理职业技术学院, 山东 青岛 266100; 2. 青岛理工大学, 山东 青岛 266033)

**摘要:**由于传统扩大翼缘加固型节点和双侧腋板加固型节点在实际应用中存在仰焊及减少建筑使用空间等实际问题, 本文承接既往的科研成果, 创造性地研发一种新型加固型节点——单侧腋板加固型节点。本文采取 1:2 的缩尺比例设计试件, 利用低周往复的加载方式, 对共 6 个加固节点进行加载试验, 得到每个试件塑性变形的实验现象、数据及规律。通过对比可知单侧腋板加固型节点在滞回性能和耗能能力上要优于其他加固型节点。

**关键词:**单侧腋板加固型节点; 扩大翼缘加固型节点; 双侧腋板加固型节点

**中图分类号:**TU392 **文献标识码:**A

## 一、引言

随着对一系列震害的研究逐渐深入, 人们逐渐归纳出梁柱节点易发生断裂的区域多为焊缝比较密集的区域。针对此种情况, 国内外的专家们提出了多种加固型节点的做法, 其中应用最广的加固型节点有扩大翼缘加固型节点及双侧腋板加固型节点。但是这两种加固型节点存在仰焊及减少建筑使用空间等实际问题, 因此本文提出了可解决上述实际问题的单侧腋板加固型节点, 并对其滞回性能进行数据层面的分析。

## 二、试验构件设计

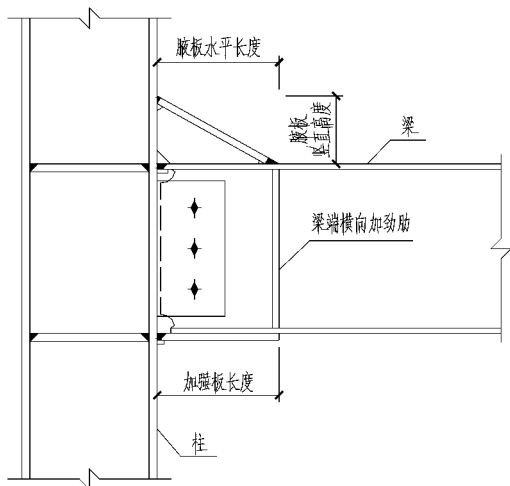


图 1 试件 AHP 示意图

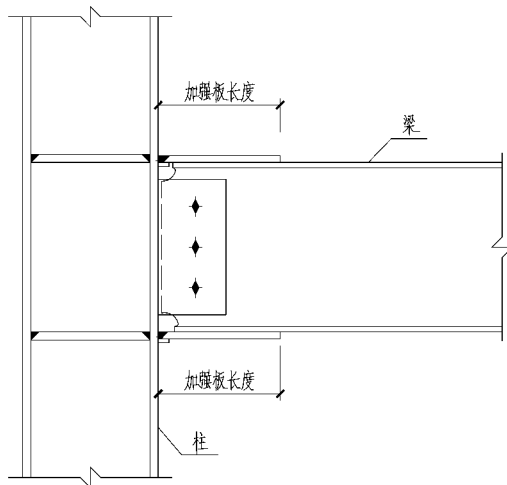


图 2 试件 FPS 示意图

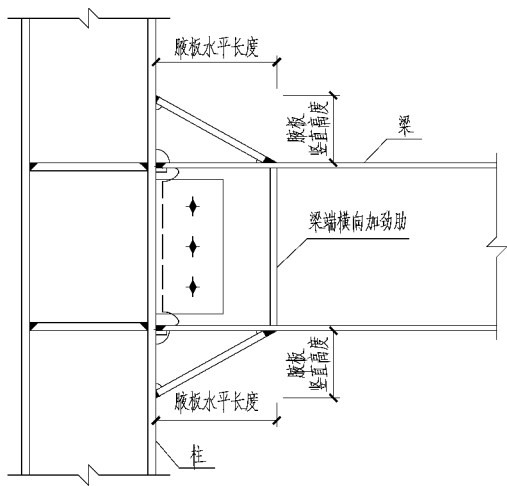


图 3 试件 SHP 示意图

\* 收稿日期: 2017-06-05

作者简介: 康寅(1986-), 女, 山东青岛人, 青岛酒店管理职业技术学院教师, 主要研究方向为结构工程。



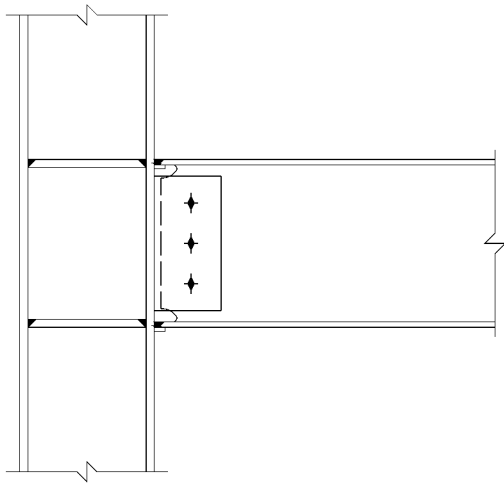


图 4 试件 NFS 示意图

本实验所涉及的 6 个构件,均以单侧腋板加固型节点 AHP-1(见图 1)为基础样本。为了对比腋板水平方向上的长度对单侧腋板加固型节点滞回性能的影响程度,更改 AHP-1 的腋长制成 AHP-2;为了确定加劲肋的设置与否对单侧腋板加固型节点滞回性能的影响程度,去掉 AHP-1 的加劲肋,形成 AHP-3;此外,参照试件 AHP-1 腋板水平方向上的长度,设计如图 2 所示的扩大翼缘加固型节点、如图 3 所示的双侧腋板加固型节点、如图 4 所示的普通梁柱节点,通过试验数据,对比分析类似于 AHP-1 非对称式的设计可否达到上下翼缘同刚度的预期效果,以备对本文提出的非对称加固型节点的设计方法作出评价。各构件的尺寸见表 1 所示。

表 1 各试件的编号及构造尺寸

试件编号	节点类型	腋板水平长度	腋板竖直长度	加强板长度	梁端横向加劲肋
AHP-1	非对称加腋	180	100	180	设置
AHP-2	非对称加腋	220	120	220	设置
AHP-3	非对称加腋	180	100	180	无
SHP-1	对称加腋	180	100	无	设置
FPS-1	板式加强	无	无	180	无
NFS-1	普通栓焊	无	无	无	无

注:柱截面为 H250X250X10X12,梁截面为 H248X124X6X8,腋板及加强板的厚度均为 10mm。

### 三、试验

#### (一) 试验加载设备

本文试验采用的加载设备如图 5 所示。

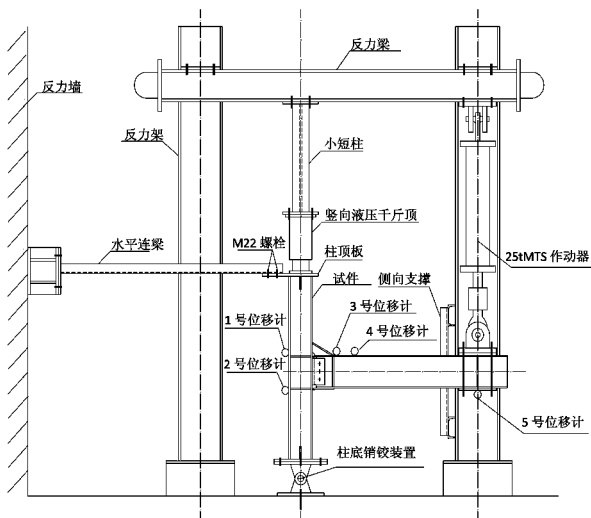


图 5 试验装置图

#### (二) 加载制度

根据《建筑抗震试验方法规程》<sup>[3]</sup> 5.4.5 的规定:以试件屈服为分界点,实验初期,应采用荷载控制并分级加载;实验后期应采用变形控制并分级加载。将各试件建立 Ansys 有限元模型,进行模拟加载,得出各试件的屈服荷载约为 90KN。因此本文采用的加载制度为试验初期采用荷载控制,极差为屈服荷载的 1/4,即 15KN;当达到 90KN 之后将极差缩小为 10KN;试验后期采用位移控制加载,极差为 1 倍的屈服位移。

#### (三) 破坏现象及滞回曲线

反应加载力与构件位移之间关系的滞回曲线是研究试件抗震性能的基础数据集。通过从滞回曲线中提取的数据可充分了解构件在地震荷载作用下的力学性能。6 个试验构件加载完成后的破坏形态及滞回曲线如图 6—图 11 所示。



图6 AHP-1 最终破坏形态



图10 FPS-1 最终破坏形态



图7 AHP-2 最终破坏形态

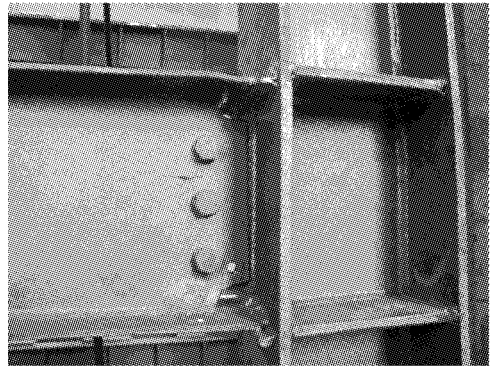


图11 NFS-1 最终破坏形态

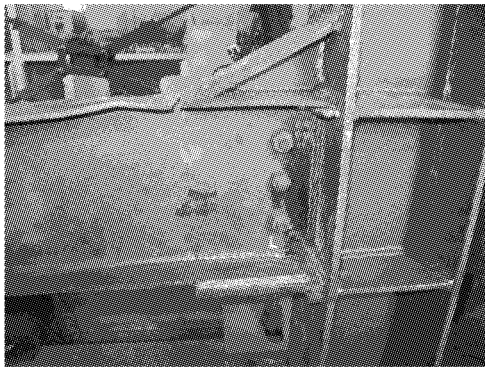


图8 AHP-3 最终破坏形态

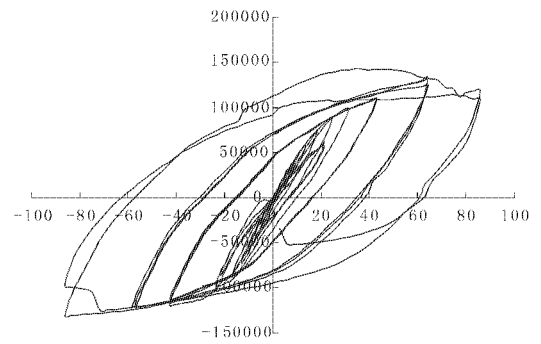


图12 AHP-1 P-Δ滞回曲线

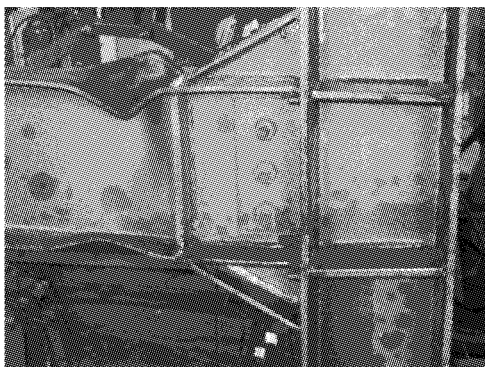


图9 SHP-1 最终破坏形态

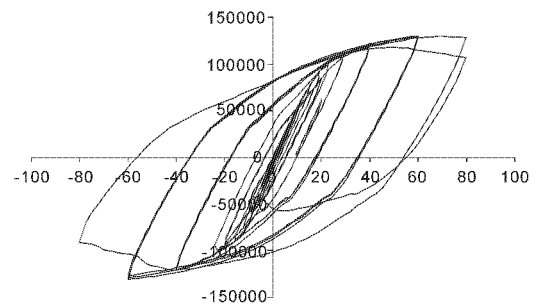


图13 AHP-2 P-Δ滞回曲线

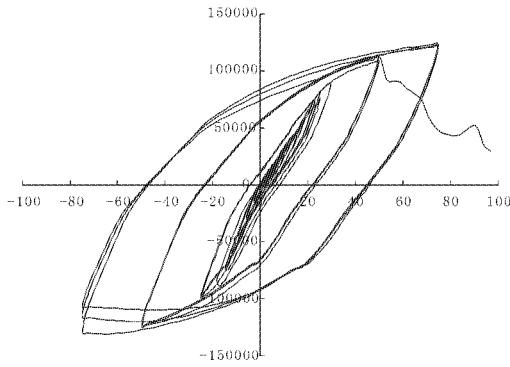


图 14 AHP-3 P-Δ滞回曲线

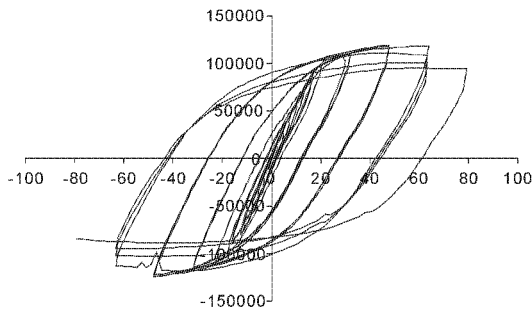


图 15 SHP-1 P-Δ滞回曲线

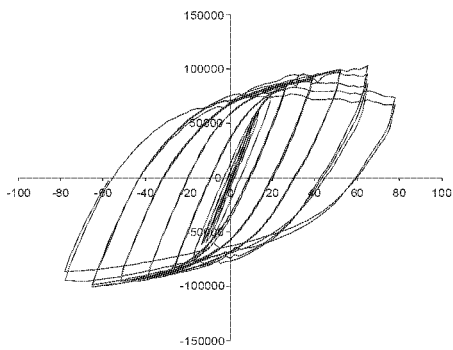


图 16 FPS-1 P-Δ滞回曲线

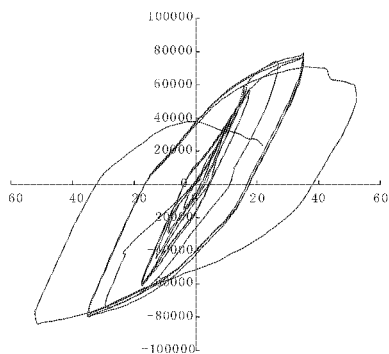


图 17 NFS-1 P-Δ滞回曲线

#### 四、图形数据分析

##### (一)滞回曲线

分析以上 6 组滞回曲线,可以得到以下结论:

(1)由图 12 可见,AHP-1 极限承载力为 132.99KN。由于构件本身设计存在不对称性,因此反映出来的正负向承载力产生了 7%的偏差。但是总体来说滞回曲线形状饱满,耗能能力强。

(2)由图 13 可见,AHP-2 极限承载力为 130.2KN。与 AHP-1 相比,极限承载力并没有随着腋长的增长而增加。因此本文建议的“加腋长度是梁高的 0.7 倍”是较为合理的腋长。

(3)由图 14 可见,AHP-3 的极限承载力为 128.61KN。由于未设置加劲肋,导致裂缝在加载初期就出现在腋板边缘处,由此可得单侧腋板加固型节点需要设置加劲肋。

(4)由图 15 可见,SHP-1 的极限承载力为 123.61KN。与 AHP-1 相比,SHP-1 虽然承载力略微下降了 7%,但是在整个加载过程中未出现明显裂缝,滞回曲线对称饱满,耗能能力强。

(5)由图 16 可见,FPS-1 的极限承载力为 102.77KN。与 AHP-1 相比,FPS-1 极限承载力下降了 22.6%,但是耗能能力有所增强。

(6)由图 17 可见,NFS-1 极限承载力为 78.32KN,各项能力均低于 AHP-1,整个加载过程最终由于梁柱节点处的脆性断裂结束,滞回曲线呈现梭形,具有“捏拢”的现象,不推荐采用。

##### (二)等效粘滞阻尼系数 $h_e$

等效粘滞阻尼系数  $h_e$ 是从滞回环中提取的评估构件抗震性能的参数。具体的计算方法是采用滞回环 AOCBA 的面积  $A_1$  与  $\triangle BOD$  的面积  $A_2$  的比值进行计算,其计算结果见表 2。

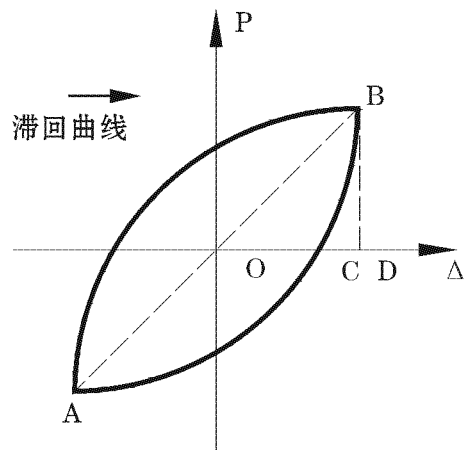


图 18 等效粘滞阻尼计算图

$$h_e = \frac{1}{2\pi} \cdot \frac{A_1}{A_2} = \frac{1}{2\pi} \cdot \frac{A_{\text{曲线AOCBA}}}{A_{\triangle BOD}}$$

表2 等效粘滞阻尼系数  $h_e$ 

节点类型	AHP-1	AHP-2	AHP-3	SHP-1	FPS-1	NFS-1
$h_e$	0.403	0.392	0.357	0.464	0.360	0.180

## (三) 总结对比

表3 各类加固型节点性能对比

试件编号	AHP-1	AHP-2	AHP-3	SHP-1	FPS-1	NFS-1
极限承载力 (kN)	1	2	3	4	5	6
等效粘滞 阻尼系数 $h_e$	2	3	5	1	4	6

注:表中数字1-6表示优劣等级,1表示最优,6表示最差。

由表3综合来看,0.7倍的腋长为单侧腋板加固型节点较为经济的腋长,且其抗震性能要优于双侧腋板加固型节点及翼缘扩大型加固型节点,而且不占用建筑净空,施工过程中不存在仰焊焊缝,可用于工程实践。

## 参考文献:

[1] 中华人民共和国建设部. 建筑抗震设计规范[S]. 北京:

中国建筑工业出版社,2010.

[2] 中华人民共和国建设部. 钢结构设计规范[S]. 北京:中国计划出版社,2003.

[3] 中华人民共和国建设部. 建筑抗震试验方法规程[S]. 北京:中国建筑工业出版社,1996.

[4] 中华人民共和国建设部. 高层民用建筑钢结构技术规程[S]. 北京:中国建筑工业出版社,1998.

## Experimental Study on Seismic Performance of the Single Side Haunch Plate Strengthened Joint

KANG Yin<sup>1</sup>, WANG Pei<sup>2</sup>

(1. Qingdao Vocational and Technical College of Hotel Management, Qingdao 266100;

2. Qingdao University of Technical, Qingdao 266033, China)

**Abstract:** Since there existing some practical problems, such as overhead welding and reducing the use of building space and so on, in the application process of the traditional expansion of flange reinforced node and bilateral haunch plate reinforcement type joint. This paper creatively develops a new type of strengthening joint-the single side haunch plate strengthening type joint by inheriting the previous research achievements. In this paper, the 1/2 scaled specimens is used, and the loading tests of 6 reinforced joints are carried out by means of low cycle reciprocating loading. Through these tests, the experimental phenomena, data and laws of the deformation of each specimen are obtained. Through comparison, it can be seen that the reinforcement performance of the single side haunch plate strengthened joint is better than that of other strengthening type joints.

**Key words:** one side haunch plate reinforcement type joint; expanded flange reinforcement type node; bilateral haunch plate reinforcement type joint

(责任编辑:魏有广)