

Review of Domestic Research on the Performance Evaluation of Tourism Development

Xiaofei Xu, Hong Yang*

Business School, Hunan University of Science & Technology, Xiangtan Hunan
Email: yhxthn@163.com

Received: Nov. 30th, 2016; accepted: Dec. 17th, 2016; published: Dec. 21st, 2016

Copyright © 2016 by authors and Hans Publishers Inc.
This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

Abstract

In recent years, with the rapid development of world tourism economy, the performance evaluation of tourism development also becomes very important. In this article, through the literature research of the development of domestic tourism performance evaluation, we summarized some of the research results of the performance of domestic tourism development in recent years in index selection, evaluation content, evaluation method, and pointed out the research of the performance evaluation of the domestic tourism development has some defects; for example the index selection is poor computational, subjective interference is strong, and evaluation methods need to be improved. Based on the performance evaluation of the domestic tourism research, we put forward that, in the future research we can use the entropy weight method and the research method using cloud mode with the combination of qualitative and quantitative as reducing the reliance on the subjective factors.

Keywords

Tourism Development, Performance Evaluation, Domestic Research

国内旅游发展绩效评价研究述评

徐小飞, 杨 洪*

*通讯作者。

文章引用: 徐小飞, 杨洪. 国内旅游发展绩效评价研究述评[J]. 现代管理, 2016, 6(6): 212-218.
<http://dx.doi.org/10.12677/mm.2016.66028>

湖南科技大学商学院, 湖南 湘潭
Email: yhxthn@163.com

收稿日期: 2016年11月30日; 录用日期: 2016年12月17日; 发布日期: 2016年12月21日

摘要

近年来随着世界旅游经济的迅速发展, 旅游发展的绩效评价也显得尤为重要。通过国内旅游发展的绩效评价文献研究, 总结了近年来国内旅游发展绩效评价研究在指标选取, 评价内容, 评价方法方面的一些研究成果, 并指出了国内旅游发展绩效评价研究指标选取计算性较差, 主观干扰性强, 评价方法有待改进的一些研究不足, 在此基础上提出了未来的旅游发展绩效评价研究可以使用熵权法, 云模型等定性定量相结合的研究方法减少对主观因素的依赖。

关键词

旅游发展, 绩效评价, 国内研究

1. 引言

通过查阅知网数据库 2005 年至 2015 年的文献, 以“旅游 发展 绩效评价”为关键词, 找出了 88 篇旅游绩效评价的相关文献(见表 1), 其中旅游评价内容的有 29 篇, 旅游绩效评价指标的有 19 篇, 旅游绩效评价方法的有 40 篇。可以看出, 旅游绩效评价指标研究的文献最少, 其次是旅游评价内容, 关注度最高的是旅游绩效评价方法。通过分析对比, 我们今后的研究要更加重视指标体系的建立、旅游评价内容的拓展, 同时也要选用合适的评价方法。

2. 旅游绩效评价内容的研究

2.1. 旅游整体绩效评价

李伟清(2013)采用贡献区位商法对长三角地区两省一市旅游产业集群的绩效进行研究。结果表明, 长三角两省一市在旅游集群绩效水平上存在两极分化[1]。李群绩(2012)以盱眙县为研究对象评价了其旅游发展绩效[2]。姚小云等(2012)运用营销价值链理论, 建立旅游目的地影视营销绩效评价指数数学模型[3]。陈艳(2013)用旅游生态足迹分析法, 以武陵源旅游为例, 研究发现, 武陵源旅游生态足迹增长量主要是由旅游餐饮、旅游住宿、旅游购物生态足迹引起的[4]。李琦(2014)通过测算当前河北省各区域旅游产业的集聚水平, 得出各区域旅游产业集聚程度[5]。

2.2. 旅游部门绩效评估

陈青等(2014)构建旅游电子商务网站绩效评价指标体系, 对携程、艺龙、同程等 8 家旅游网站的电子商务实施绩效进行对比研究[6]。张补宏等(2014)提出了旅游景区网站绩效评估体系, 以广州长隆旅游度假区网站为对象, 提出了改善该旅游景区网站建设的建议[7]。马明等(2011)通过建立山东旅游形象绩效评估体系, 全面的评估了山东省 2008 年旅游形象绩效[8]。许珂(2013)对常州市旅游专项资金的使用情况进行绩效评价, 研究旅游专项资金使用和管理中的问题[9]。李威武(2008)提出城市旅游发展专项资金是政府性资金, 要制度科学健全、运作规范透明、论证评估相结合[10]。

Table 1. The literature statistics of research on the performance evaluation of tourism development in China (2005-2015)
表 1. 我国旅游发展绩效评价研究文献统计(2005~2015)

内容	旅游绩效评价内容	旅游绩效评价指标	旅游绩效评价方法
数量	29	19	40

2.3. 旅游扶贫绩效评估

向延平(2009)从社会、经济和环境等方面对德夯苗寨旅游扶贫绩效评价感知进行分析,为旅游扶贫绩效评价提供了新的思路和方法[11]。向延平(2012)以武陵源世界自然遗产为例,研究得出,旅游产业的扶贫经济绩效显著[12]。

3. 旅游绩效评价指标的研究

3.1. 旅游目的地绩效评价指标

汪明宇等(2008)利用认知绩效、市场绩效、传播绩效和管理绩效四部分构建起区域旅游形象绩效评估系统,对长江流域 12 省区区域旅游形象进行绩效评估[13]。杨雷等(2012)提出了一套评价区域旅游合作绩效的指标体系,对沈阳经济区区域旅游合作绩效进行综合评价[14]。阎友兵等(2012)基于政治、经济和环境三个方面构建含有 13 个测量指标的红色旅游绩效评价指标体系,对韶山展开实证分析[15]。刘燕桃(2014)以安徽省的 16 个城市作为样本区域对安徽省的旅游产业集聚绩效进行了测算,最后基于安徽省的旅游产业集聚竞争态势提出了该区域有的旅游产业发展策略[16]。张培等(2015)构建定性与定量结合的评估指标体系,可以使民族地区旅游目的地营销绩效评估过程中的问题一定程度的解决[17]。

3.2. 旅游扶贫绩效评价指标

向延平(2008)对湖南省贫困地区永顺县旅游扶贫经济绩效进行实地调查研究,针对其中存在的严重问题,提出其改进建议[18]。陈友莲(2012)对旅游扶贫经济绩效、社会绩效和生态绩效作为指标体系进行综合评判后,认为旅游扶贫绩效评价的意义显著[19]。黄梅芳(2014)从长期和短期两个方面构建了民族旅游扶贫绩效评价的指标体系,对广西国定贫困县之一的龙胜各族自治县民族旅游扶贫绩效进行评价[20]。汪秋菊(2014)利用经济绩效、社会绩效和生态环境绩效等 3 个维度构建旅游绩效测度体系,对 2006~2011 年杭州旅游发展进行测度[21]。

3.3. 旅游企业绩效评价指标

林立民(2009)研究了旅游企业绩效评价模式的选择问题[22]。成娅(2011)运用财务指标、顾客满意度指标、发展创新指标等三个方面对旅游企业实施绩效评价[23]。

4. 旅游绩效评价方法的研究

4.1. 常用评价方法

张瑜(2013)利用层次分析法对旅游网络营销绩效考评中的指标层次分析,进行模型计算。结果表明,运营指标权数的确定是旅游网络营销绩效评估顺利完成和提高评估结果信度和效度的关键因素[24]。张云涛(2015)运用增强型平衡计分卡并综合考虑旅游供应链绩效评价研究,对建立的综合绩效评价指标体系进行了实例演算[25]。姜同强(2007)利用 IT 平衡计分卡,构建衡量中国旅游企业信息化绩效的评价指标体系,以国内两家典型旅游企业为案例,比较了二者的信息化水平[26]。陈军华(2009)利用 AHP 的原理,建立了旅游人力资源绩效评价的指标体系,对旅游人力资源的绩效进行了实证分析[27]。蒋蓉华(2010)用

AHP 层次分析法确定指标权重, 构建了西部旅游地区游客满意度评价模型, 以云南丽江为案例, 研究表明, 云南丽江地区游客满意度总体是“满意”提出存在的问题[28]。胡雯雯(2010)构建了多层次模糊综合评价模型, 对深期旅游目的地营销系统营销绩效进行评价[29]。刘黔川(2011)以模糊综合评价法分析游客满意度状况, 找出存在的问题并提出了相应对策[30]。赵雪松等(2014)采用模糊综合评价法对云南省三类旅游电子商务站进行了绩效评价研究[31]。臧德霞(2014)利用重要性-绩效分析(IPA, Importance-Performance Analysis)工具, 研究了青岛与大连两个旅游目的地的竞争力[32]。张俊霞等(2011)构建了基于平衡记分卡的旅游公共服务综合绩效评价指标体系[33]。王伟(2014)利用层次分析法, 系统地评价了公共资源类旅游景区绩效[34]。舒波等(2009)运用熵权法给旅游上市公司各指标客观赋予权重; 再 TOPSIS 模型对各旅游上市公司的绩效进行优劣排序[35]。王风雷等(2012)将熵值法与 TOPSIS 法引入到了旅游公司绩效评价[36]。张俊霞等(2012)采用元分析方法, 对目前国内有关旅游企业绩效评价的文献进行分析[37]。胡燕京等(2006)运用数据包络分析方法对我国上市旅游企业 2005 年的经营绩效做出了评价[38]。蒋太才等(2011)将 AHP 和 DEA 相结合, 以中国旅游行业中典型的几个旅游目的地的 11 家资源型旅游上市公司为研究对象, 用 DEA 评价了这些公司 2009 年的整体效率[39]。王艳等(2012)运用 AHP/DEA 模型, 对旅游上市公司的经营绩效进行评价, 最后得到 16 家旅游上市公司的经营绩效全排序[40]。苏建军等(2008)运用主成分分析法, 对山西省各城市的旅游业经济绩效进行综合评价[41]。陈奉伟(2013)利用主成分分析法, 对遵义市 2001 年至 2010 年旅游扶贫绩效进行动态评价[42]。王丽艳等(2014)运用因子分析法对旅游酒店上市公司经营绩效进行综合评价[43]。

4.2. 新型评价方法

甘罗佳(2014)利用云模型评价方法, 对贵州省旅游服务贸易竞争力水平进行了分析, 研究表明, 贵州省旅游资源的竞争力最大, 其次是人力资源, 最后是资本和生态要素[44]。

4.3. 其他方法

如条件价值法 CVM (Contingent Valuation Method)和支付意愿法 WTP (Willingness to Pay), 向延平(2010)用条件价值法对湖南省凤凰古城旅游扶贫生态绩效进行了评价[44]。向延平(2011)采用 WTP 法对德夯苗寨旅游扶贫社会绩效和经济价值进行评价[46]。刘昱(2012)介绍了几种旅游网络营销绩效评价的方法, 以河南职工国际旅行社为例来分析旅游网络营销绩效评价各种方法的使用[47]。陈洁等(2013)分析了 360 度绩效评价在旅游公共服务绩效管理中的具体应用, 克服了传统的自上而下的旅游公共服务绩效评价方式显现出的严重弊端[48]。张远(2013)对旅游服务供应链的绩效评价进行研究, 提出了以平衡计分卡为理论基础, 建立绩效评价指标体系的方法[49]。

5. 国内旅游发展绩效评价研究文献简要评述

5.1. 旅游绩效评价内容

我国的旅游绩效评价的内容比较单一, 综合评价效应较差。对于单一的旅游评价内容已有更全面的评价, 但涉及的区域性的评价还比较少, 对于景区的多内容评价目前还没研究。

5.2. 旅游绩效评价指标

通过多年的研究, 国内对指标的选取已经非常的细致, 旅游绩效评价也已经形成了一系列完整的评价指标体系, 但还存在以下几个问题。1、指标的可计算性差。2、现在的旅游绩效评价指标混乱, 甚至与理论矛盾, 构建一套通用指标体系是非常必要的。3、现有的指标体系定性与定量的指标混合, 不可避免的与人为权重的干扰, 而一般使用的算法不能解决定性指标与定量指标的混合问题, 所以找到一种解

决方法是非常重要的。4、不同的人对同一评价结果的满意程度也是不一样的, 所以确保同一满意度的评价也是需要解决的问题。

5.3. 旅游绩效评价方法

传统的评价方法主要有层次分析法、模糊综合判断法、数据包络分析法、灰色理论法, 但都有很大局限性, 例如层次分析法可以从理论上解决评价过程的定性参数量化问题, 但实际评价过程中, 由于专家专业知识、分析角度、经验有较大的差异, 而且评价过程中大多使用定性数据, 具有很大的主观性, 评价结果的不易令人信服。模糊综合评价法优点是可以通过隶属函数实现定性概念的定量化, 缺点是模糊集都是人的价值观跟偏好的反应, 主观性也很强。

5.4. 与国外旅游绩效评价研究的比较

国外旅游绩效评价的内容多样, 但涉及的单个景区或区域性的评价还比较少, 对于区域性的多内容评价目前还没研究。国外旅游绩效评价未形成一系列完整的评价指标体系, 现有的指标体系, 不可避免的有人为权重的干扰。国外的研究方法较国内的少, 使用定性定量的方法和统计分析的更少。但国外对具体可控性旅游环节绩效评估较国内实用性更强[50]。

5.5. 未来研究的方向

旅游绩效评价内容是一个不断扩展的过程, 基于以上学者的研究可以延伸到更多旅游内容的绩效评价; 旅游指标体系也需要不断完善, 根据具体的评价内容实施体系的制定; 旅游绩效评价方法可以使用熵权法, 云模型, 减少主观性。最新的评价方法云模型可以把某些自然语言中的定性概念的模糊性和随机性结合起来, 实现定性语言值和定量值的转换, 减少主观因素的依赖。

基金项目

湖南省哲学社会科学基金项目(13YBA130); 湖南省新型工业化研究基地开放基金项目(E41402); 国家哲学社会科学基金项目(10BGL052)。

参考文献 (References)

- [1] 李伟清. 长三角旅游产业的集群显著性及绩效水平评价[J]. 商业时代, 2013(19): 140-143.
- [2] 李群绩. 江苏省淮安市盱眙县旅游绩效评价[J]. 中国商贸, 2012(29): 147-148.
- [3] 姚小云, 周运瑜. 旅游目的地影视营销绩效评价实证分析: 以张家界借力《阿凡达》营销为例[J]. 北京第二外国语学院学报, 2012(1): 71-78.
- [4] 陈艳. 武陵源世界自然遗产地旅游生态足迹分析[J]. 林业科学, 2013, 49(2): 139-145.
- [5] 李琦. 河北区域旅游产业集聚绩效评价及竞争态势分析[J]. 中国商贸, 2014(3): 123-124.
- [6] 陈青, 朱若男. 八个旅游电子商务网站的绩效评价研究[J]. 科技与管理, 2014, 16(2): 99-102.
- [7] 张补宏, 闫艳芳. 旅游景区网站绩效评估体系及应用研究——以广州长隆旅游度假网站为例[J]. 地理与地理信息学, 2014, 30(5): 121-126.
- [8] 马明, 陈方英. 基于品牌管理的山东旅游形象绩效评估研究[J]. 华东经济管理, 2011, 25(3): 5-19.
- [9] 许珂. 常州旅游专项资金绩效评价分析[J]. 商业会计, 2014(2): 48-51.
- [10] 李武武. 论城市旅游专项资金绩效评估原则——以无锡市为例[J]. 社会科学家, 2008(8): 94-98.
- [11] 向延平. 湘鄂渝黔边区旅游扶贫绩效评价感知调查研究——以德夯苗寨为例[J]. 资源开发与市场, 2009, 25(7): 655-657.
- [12] 向延平. 武陵源世界自然遗产地旅游扶贫绩效模糊评价[J]. 中南林业科技大学学报(社会科学版), 2012, 6(6): 5-7.

- [13] 汪宇明, 吕帅. 长江流域 12 省区旅游形象绩效评估研究[J]. 旅游科学, 2008, 22(1): 15-20.
- [14] 杨雷, 马帅, 戴卫东. 沈阳经济区区域旅游合作绩效评价[J]. 中国市场, 2012(19): 94-96.
- [15] 阎友兵, 殷建立. 基于社区居民视角的红色旅游发展绩效评价研究——以韶山为例[J]. 湖南财政经济学院学报, 2012, 28(4): 35-39.
- [16] 刘燕桃. 安徽省旅游产业集聚绩效及竞争态势比较研究[J]. 东方企业文化, 2014(6): 246-247.
- [17] 张培, 喇明清. 民族地区旅游目的地营销绩效评估研究[J]. 西南民族大学学报(人文社会科学版), 2015, (3): 135-139.
- [18] 向延平. 贫困地区旅游扶贫经济绩效评价研究——以湖南省永顺县为例[J]. 湖南文理学院学报(社会科学版), 2008, 33(6): 58-60.
- [19] 陈友莲, 向延平. 旅游扶贫绩效评价概念, 类型, 流程与重要性分析[J]. 湖南商学院学报, 2012, 19(4): 78-80.
- [20] 黄梅芳, 于春玉. 民族旅游扶贫绩效评价指标体系及其实证研究[J]. 桂林理工大学学报, 2014(2): 406-410.
- [21] 汪秋菊, 刘宇. 公平视角下旅游绩效的测度[J]. 北京第二外国语学院学报, 2014, 36(7): 55-62.
- [22] 林立民. 我国旅游企业绩效评价的制约因素与评价模式选择[J]. 金融经济, 2009(10): 59-60.
- [23] 成娅. 论如何科学制定旅游人力资源绩效评价标准[J]. 时代金融, 2011(5Z): 51-55.
- [24] 张瑜, 姬雄华, 乔乐天. 层次分析法在旅游网络营销绩效评估指标中的应用研究[J]. 企业导报, 2013(8): 187-188.
- [25] 张云涛. 基于层次分析与模糊决策的旅游供应链绩效评价研究[J]. 物流技术, 2015(1): 231-234.
- [26] 姜同强. 基于模糊 AHP 的旅游企业信息化绩效评价研究[J]. 商业现代化(下旬刊), 2007(36): 45-46.
- [27] 陈军华. 基于 AHP 和模糊评价法的旅游人力资源绩效评价[J]. 科技信息, 2009(22): 20-21.
- [28] 蒋蓉华, 焦俊刚, 刘曲华. 基于绩效棱柱和模糊综合评价法的西部旅游地区游客满意度评价模型的构建——以云南丽江为例[J]. 安徽农业科学, 2010, 38(13): 6950-6953.
- [29] 胡雯雯, 张茵. 深圳旅游目的地营销系统(DMS)绩效评价及对策研究[J]. 旅游论坛, 2010, 3(6): 795-799.
- [30] 刘黔川, 焦俊刚. 以绩效棱柱为框架的西部旅游地区游客满意度评价的实证研究——以湘西凤凰为例[J]. 安徽农业科学, 2011, 39(10): 6149-6150.
- [31] 赵雪松, 张宏哲, 戴丽君. 基于模糊综合评价的旅游电子商务网站绩效研究——以云南省为例[J]. 中国商贸, 2014(12): 106-107.
- [32] 臧德霞, 葛江徽. 旅游目的地竞争力: 重要性-绩效分析(IPA)——以前往青岛与大连的国内游客作为调查样本[J]. 北京第二外国语学院学报, 2014, 36(7): 71-77.
- [33] 张俊霞, 段文军. 综合绩效评价指标体系构建分析: 基于平衡计分卡的旅游公共服务[J]. 现代商贸工业, 2011, 23(18): 18-20.
- [34] 王伟. 基于平衡计分卡的公共资源类旅游景区绩效评价[J]. 资源开发与市场, 2014, 30(6): 647-651.
- [35] 舒波, 郝美梅. 基于熵权 TOPSIS 法的旅游上市公司绩效评价[J]. 北京第二外国语学院学报, 2009, 31(9): 46-50.
- [36] 王风雷, 孙莹. 基于熵值 TOPSIS 法的旅游上市公司绩效评价[J]. 商丘职业技术学院学报, 2012, 11(3): 42-44.
- [37] 张俊霞, 段文军. 基于元分析的旅游企业绩效评价研究[J]. 浙江旅游职业学院学报, 2012, 8(1): 38-55.
- [38] 胡燕京, 冯琦. 基于 DEA 的我国上市旅游企业经营绩效评价[J]. 华东经济管理, 2006, 20(9): 62-65.
- [39] 蒋太才, 卢宇, 伍晶晶. 基于 DEA/AHP 相结合的资源型旅游企业财务绩效评价[J]. 市场论坛, 2011(11): 33-35.
- [40] 王艳, 毛端谦, 危曼华. 基于 AHP/DEA 模型的旅游上市公司经营绩效评价[J]. 旅游研究, 2012, 4(2): 35-39.
- [41] 苏建军. 黄解宇基于主成分分析法的旅游业经济绩效评价指标体系实证研究——以山西省为例[J]. 技术经济, 2008, 27(3): 100-104.
- [42] 陈奉伟. 基于主成分分析法的旅游扶贫绩效动态评价研究——以遵义市红色旅游为例[J]. 西部大开发(中旬刊), 2013(4): 16-17.
- [43] 王丽艳, 顾雪玲. 基于因子分析的旅游酒店上市公司经营绩效评价[J]. 商业会计, 2014(23): 101-104.
- [44] 甘罗佳. 贵州省旅游服务贸易竞争力研究[D]: [硕士学位论文]. 贵阳: 贵州财经大学, 2014.
- [45] 向延平. 基于 CVM 法的凤凰古城旅游扶贫生态绩效评价[J]. 贵州农业科学, 2010, 38(10): 234-236.
- [46] 向延平. 基于 WTP 法的旅游扶贫社会绩效评价研究——以德夯苗寨为例[J]. 郑州航空工业管理学院学报, 2011, 29(1): 71-73.

- [47] 刘昱. 试析旅游网络营销绩效评价的方法[J]. 中国商贸, 2012(28): 87-88.
- [48] 陈洁, 邹再进. 360 度绩效评估在旅游公共服务绩效管理中的应用研究[J]. 农村经济与科技, 2013, 24(8): 108-110.
- [49] 张远年. 旅游服务供应链绩效评价方法探究[J]. 科学时代(下半月), 2013(4): 3-4.
- [50] 徐小飞, 杨洪. 国外旅游发展绩效评价研究动态[J]. 经济研究导刊, 2016, 291(10): 175-176.

期刊投稿者将享受如下服务:

1. 投稿前咨询服务 (QQ、微信、邮箱皆可)
2. 为您匹配最合适的期刊
3. 24 小时以内解答您的所有疑问
4. 友好的在线投稿界面
5. 专业的同行评审
6. 知网检索
7. 全网络覆盖式推广您的研究

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: mm@hanspub.org