

婺源篁岭景区多元利益相关者和谐共生的双共机制的研究

贾彦华

(江西科技师范大学 江西南昌 330000)

摘要: 旅游业具有综合联动性,利益相关者间的冲突是景区一直面临的问题。本研究立足“中国最美乡村”篁岭景区,分析其利益相关者之间的关系及诉求,剖析篁岭景区利益相关者间的矛盾,探索多元利益相关者和谐共生的共建共享机制。

关键词: 篁岭景区;利益相关者;共生机制

0.引言

篁岭作为乡村旅游发展的样板之一,经过不断的发展形成了“篁岭模式”,但旅游业尤其是乡村旅游业具有高度综合性,在其发展中涉及到的利益相关者众多、利益关系复杂、利益争夺严重,凡此种种,都严重地阻碍着旅游区旅游业的健康运营,制约着旅游区的可持续发展,甚至损害景区口碑与形象,造成全盘皆输、难以挽回的局面,利益相关者之间的和谐共生一直是困扰旅游业可持续发展的经济问题。

1.研究内容与目的

本研究分析篁岭景区各利益相关者之间的利益诉求与关系,剖析各利益相关者之间矛盾,并基于共生理论探索篁岭景区多元利益相关者间利益均衡的共建共享机制,通过双共机制协调利益诉求达到利益的最大化,以期化解婺源篁岭景区多元旅游利益相关者的利益冲突与矛盾,促进婺源篁岭景区更加健康持久高效的发展。

2.概念界定与理论基础

2.1 概念界定

2.1.1 旅游利益相关者

利益相关者一词最早出现在20世纪60年代,来自于管理领域^[1]。学者们将旅游利益相关者定义为“任何与旅游业存在互惠互利关系且相互影响的群体或个人”^[2]。本研究将旅游利益相关者概念界定为整个旅游系统涉及到的所有相关主体,这些主体凭借所持有的资本要素促进旅游系统的完善与发展,同时受到旅游系统的影响,包括旅游者、旅游开发与经营者、政府涉旅相关部门以及受旅游业影响的其他人员。

2.2 理论基础

2.2.1 利益相关者理论

利益相关者理论由多德最先提出,强调了其对组织存活的重要

性,指出企业的经营者需要厘清、协调好各个利益相关者之间关系,避免出现分歧,这样才有利于企业的管理^[3]。本研究分析了篁岭景区各利益相关者的利益诉求,剖析了篁岭景区各利益相关者之间的冲突与矛盾,为双共机制建立提供导向。

2.2.2 共生理论

共生,一个由德国霉菌学家德-贝里在1879年首次提出的生态学概念,描述了不同种类的生物在相互关系中的共存,其中每个伙伴都从对方的存在中受益。随着时间的推移,共生关系适应其复杂和不断变化的环境,从而使物种成功共存。共生的核心是三个主要元素:共生单元、共生模式和共生环境^[4]。本研究将共生理论引入旅游经济方面,针对篁岭景区各主体存在的利益冲突建立各利益相关者共建共享的机制研究,以期达到共生利益的最大化。

3.篁岭乡村旅游发展中利益相关者关系及其重要性分析

3.1 篁岭景区各利益相关者及其关系

根据2.1.1,本研究将篁岭乡村旅游发展过程中涉及的利益相关者划分为五类主体:景区的开发运营者、篁岭村民、旅游经营者、政府相关部门及游客,各利益相关者各司其职、权责明确,都在景区发展中发挥着无可替代的作用,各主体相互交织构成利益网络,依存中带有矛盾、合作中充斥着博弈,有对立也有共识,但各利益相关者之间一荣俱荣、一损俱损,共同构成以篁岭乡村旅游区为媒介的利益同盟军与命运共同体。

3.2 篁岭景区各利益相关者的重要性分析

旅游开发运营者是乡村旅游景区的“伯乐”,更是景区发展的“领军者”和“掌门人”。景区开发运营者的经济基础、思维能力、格局意识等直接决定了景区的生命长短与发展高度。婺源篁岭景区这只从山沟沟里飞出的金凤凰,从过去破败的半空心村到如今的最美乡村的“华丽变身”,让这座为人问津的贫苦村落转变为大众向往的乡

乡村旅游度假区,并开发出篁岭晒秋、梯田花海等具有代表性的旅游名片,吴向阳团队在篁岭的开发中发挥了决定性的作用,没有团队的开发与运营,景区的发展将寸步难行。

旅游经营者是乡村旅游区的“待客人”,是直接与服务游客产生利益交织的第一人,是景区不可或缺的一份子。大到旅行社,小到膳宿、游乐、纪念品销售等,各旅游经营者都凭借自己所持有的资本要素,以旅游服务的形式将景区资源推送给游客。旅游经营者的经营策略、服务意识、价格定位等直接影响了游客的旅游体验感、推荐率与重游率,进而造成景区口碑的下降与形象的塌方,不利于景区的可持续发展。

游客是乡村旅游区的“体验官”,是最核心利益相关者,是景区最重要的收入来源,更篁岭景区能否持久发展的决定性力量。景区各相关主体一切行为活动的最终都围绕游客优质的旅行体验而开展,其最终目的实现均依赖游客的旅行评价与反馈。

村民是乡村旅游区的“主人”和“守护人”,更是乡村景区活的灵魂。村民是乡村的主人、土地的主人和乡村文化的载体,村民及其生活方式本身就是乡村旅游区独具特色且必不可缺的一项旅游景观,是鲜活的血液加持着乡村旅游区的存在与发展。无论是文化的自信、还是利益分配的均衡,都是建立在村民在乡村旅游开发中处于主体地位这个大前提下的。

政府相关部门作为官方成员,是乡村旅游区的“监护人”。这只“大手”面对综合性、联动性强乡村旅游业,需要充分发挥市场调节、统筹规划等作用,实现旅游资源配置的最优化,在乡村振兴战略不断推进与全域旅游为乡村旅游带来新契机的大背景下,政府被赋予了更多的职能,其在推动全域乡村旅游发展中的作用是社会及市场中的第三方无法替代的^[5]。

4. 篁岭景区利益相关者的诉求分析

4.1 旅游开发运营者与村民

旅游开发运营者与村民是乡村旅游景区开发中涉利最大的两个主体,双方处于利益杠杆的两端。在村民与企业的关系中,村民完全或者在很大程度上要依附于企业,所以企业容易形成垄断利益,使村民利益受到损害^[6]。旅游企业在追求利益最大化时,村民的切身利益得不到保障,比如要承担环境污染、交通堵塞、噪音过重等一系列负面影响,村民并没有成为乡村旅游的真正受益者^[7]。村民往往视旅游开发运营者为乡村资源的开采者,旅游开发经营者视村民安置问题为乡村旅游开发建设的首要问题,双方都期望在景区发展中获得自身利益最大化。在篁岭景区开发之前,旅游企业与村民通过“产权置换”+“异地搬迁”模式,使篁岭成为了中国著名的乡村旅游目的地之一。但随着乡村旅游的发展,也出现了新的问题,如:

(1)旅游企业与村民缺乏沟通机制。(2)旅游企业与村民的责任与义务不明确。(3)旅游企业与村民之间的信任问题。(4)村民自身收益分化等问题。

4.2 游客

作为篁岭景区的核心利益者,期望以合理的支出体验到婺源篁岭美丽的山水风光、原真的乡村生活与特色民俗文化与主要以盈利为目的的旅游经营者之间的对立;其次,旅游者的旅行给篁岭带来经济效益的同时也造成一定程度上的一些环境的污染、生态的破坏等负面影响,加大了景区维护修葺的方面压力。

4.3 旅游经营者

篁岭景区以营利为目的的旅游经营者的入驻,在给景区发展提供基础服务保障的同时,也不可避免地对篁岭地区的自然资源与生态环境产生了一定影响;且各经营者间易受行业竞争与利益的驱动,导致篁岭景区不良的市场环境,损害游客的利益,甚至个别经营者为追求短期利益而忽视景区环境保护与社会责任,进而损害其他利益相关者的利益,损害景区形象,制约篁岭景区旅游业的可持续发展。

4.4 政府相关部门

政府涉旅相关部门作为官方,需要提升景区发展、带动脱贫致富、提高政绩的同时还要保护生态环境、提供公共服务、均衡景区各方利益,规范景区各个利益相关者的生存秩序,维护美丽篁岭旅游市场清誉。

5. 双共机制的探索

5.1 篁岭景区双共机制的基础优势

早期的篁岭通过房屋产权共享统合旅游开发经营,既解除了地质隐患,也改善了当地村民的居住条件,还盘活了古村的旅游开发经营权。此外,公司还流转了村民曾经大半荒废的土地,引导农户与公司共同发展观光农业;与农户形成农业产业化经营,大力发展订单农业,让农户真正融入产业发展中,促进村民职业与身份的转换,实现在家门口就能就业增收,这不仅形成了篁岭特色的经营模式,也为篁岭的蓬勃发展提供的机遇^[8]。

5.2 婺源篁岭景区多元利益相关者的和谐共生的双共机制的探索

5.2.1 多元利益相关者共建模式

(1) 构建共建新模式

自上而下的乡村旅游景区开发与经营模式削弱了其他利益相关者的积极参与的主动权,扩大的旅游经营者本身的利益倾斜度,形成利益相关者之间不平等的地位与信任和沟通的鸿沟,造成篁岭景区其他利益相关者“等靠要”的被动局面,本身就造成了利益分

配的不均与景区发展的局限。婺源篁岭景区的开发运营要以平等的姿态,尊重、给予景区利益相关者的知情权、参与权与表达权,海纳各利益相关者对景区开发与建设的提议并落实,与各利益相关者共同制定一份公正、合理的景区规划开发建设方案。

(2) 形成共建强意识

政府涉旅相关部门与景区开发管理者加强走访宣传,在各利益相关者中形成“景区就是我家,景区发展靠大家”的主人翁意识,激发景区各利益相关者参与景区开发与建设的自觉性,改变其“等靠要”的被动局面为积极主动投入景区建设;并加强对利益相关者“利益同盟军”、“命运共同体”的大局大利意识的教育,切不可依赖篁岭的发展为个体短期的蝇头小利而损害了景区长远高质量发展的红利。

(3) 提升共建高素质

政府与旅游开发者要引进旅游专家对各利益相关者的讲培教育,将相关乡村旅游开发的案例与婺源篁岭景区开发、规划与发展全过程全方位通俗易懂地介绍给大家。此外,还要加强对各个利益相关者关于乡村旅游相关知识的普及教育,提高利益相关者自身就业创业的能力以及参与景区建设的自信心和提议的科学性。

(4) 明司共建的各权责

篁岭景区各利益相关者应各守岗位、各司其职,明确在景区建设发展中彼此的责任与义务,以自身所持资本与优势加速景区高质量发展的方向的正确性与发展独特与创新性;政府要发挥在旅游市场中的宏观调控,给予资金支持、政策导向、法规约束等作用;乡村旅游业的发展鼓励村民参与到当地旅游发展管理之中,让他们了解旅游产品的开发、管理,发挥他们的监督作用^[9]。篁岭景区应引导村民要积极参与景区开发与项目的建设,以原真原貌的生活状态、淳朴的民风民俗与特色的篁岭文化以景观呈现给篁岭游客,丰富游客体验的满意度;旅游经营者应用自身广阔的人力资源、丰富的产品与优质的服务为游客最佳的旅行体验,满足核心利益者的利益需求,同时收纳村中闲置限制劳动力,为其提供就业机会,共同建设和谐景区,树立美丽景区形象。

5.2.2 构筑篁岭多元利益相关者利益共享机制

(1) 文化共享

组织文化和历史遗迹讲解团队:当地政府和社区可以组织有知识的解说员讲解乡村文化遗产,如古村落、古建筑的历史演变、地方特色习俗等,以此增强游客体验,提高当地的文化认知度;创建文化交流平台,通过创建文化展览馆、文化交流活动等方式,促进当地知识传播和分享。此外,要对村民进行能力培训,通过技能讲

培、就业帮扶,提升其对乡村旅游业发展的适应能力与生存能力。

(2) 制度共享

健全篁岭乡村旅游政制度,做到政策涉及、落实到每个主体。政府应在合作发展、赔偿方案制定和协调、利益分配和合作机制维护等方面参与制度共享。此外,创新经营体制,实行股份制经营,以合理有效的分配方式激发群众创业的内生动力,建立了农户融入集体经济的股份化机制,形成公司与农户相融共建、相促共享的运作模式和利益格局。

(3) 信息共享:

各利益集团民主选取利益代表人,参加篁岭景区利益人保障会,表达各利益相关者的利益诉求,定期举办交流大会,为各利益相关者提供畅通无阻的信息公示、景区建设与利益交流平台,及时交换信息沟通问题,以避免利益相关者之间的误解与矛盾无法开解,造成更大的对立与冲突;设立线上线下意见收集邮箱,并针对三微一端的网络信息进行及时了解、收集与整理,针对所反映问题及时地查验并协商解决和反馈,对处理的结果进行可视化公开;设立篁岭景区利益协调的仲裁组织并聘请专业调解人员与法律顾协调和与化解矛盾。

参考文献

- [1]姜卫卫,陈臻.广东省茶文化产业与旅游产业耦合协调发展实证研究[J].茶叶学报,2020,61(04):200-206.
- [2]崔肖雪.乡村旅游利益相关者对乡村性的感知评价和影响机制研究[D].曲阜师范大学,2021(02).
- [3]W Christaller.Some Consideration of Tourism Location in Europe:the Peripheral Regions-Underdeveloped Countries-Recreation Areas[J].Regional Science Association Paper.19 63, 12:103-105.
- [4]张永治.基于耦合共生理论的甘肃省交通业与旅游业协调发展研究[D].兰州交通大学,2023.
- [5]李照静.乡村振兴背景下商河县全域乡村旅游发展中的政府作用研究[D].山东师范大学,2022.
- [6]郑风田,阮荣平,程郁.村企关系的演变:从“村庄型公司”到“公司型村庄”[J].社会学研究,2012(01):52-77+243-244.
- [7]刘涛,徐福英.乡村社区参与旅游中的利益矛盾及协调对策[J].社会科学家,2010(05):91-94.
- [8]程丽芬,刘洋.“一带一路”视域下民族传统体育与旅游品牌的共商共建共享机制研究[J].南昌师范学院学报,2021,42(06):73-76.
- [9]孙九霞,保继刚.从缺失到凸显:社区参与旅游发展研究脉络[J].旅游学刊,2006,21(7):63-68.