

【综合研究】

# 中国旅游安全行政治理

## ——国家与地方的互动逻辑及其成效

谢朝武 张江驰

**【摘要】**旅游安全行政治理是我国安全治理体系的重要组成部分,但学界对其行动逻辑及治理成效尚缺乏系统的实证检验。文章基于计划行为理论对中国旅游安全行政治理的行动框架和互动逻辑进行了识别,并对中国31个省份(港澳台除外)的旅游安全行政人员进行了问卷调查,共搜集到650份有效调查样本。实证检验发现,国家治理行动与地方治理行动的成效机制具有类别差异和路径差异。其中,国家治理行动对个体工作投入和组织绩效具有显著的促进作用,但对地区旅游安全事故的减缓作用存在治理漏损;地方治理行动对组织绩效具有促进作用、对地区旅游安全事故水平具有减缓作用。宏观愿景导向下的综合治理有助于直接降低旅游安全事故的发生水平,工作激励、平台建设等地方治理行动则通过个体工作投入和组织绩效的完全中介效应来影响旅游安全事故的发生水平。研究发现有助于认识旅游安全治理中国家治理行动与地方治理行动的互动逻辑和协同效应,为优化我国行业性安全治理体系提供了理论基础。

**【关键词】**旅游安全;行政治理;协同成效;工作投入;组织绩效

**【作者简介】**谢朝武(1975-),男,湖南武冈人,华侨大学旅游学院,中国旅游研究院旅游安全研究基地,教授,博士生导师,研究方向为旅游安全、旅游服务和智慧旅游,E-mail:xiecwu@126.com;张江驰(通讯作者)(1995-),男,福建泉州人,华侨大学旅游学院,博士研究生,研究方向为旅游安全、酒店管理,E-mail:1050517815@qq.com(泉州 362021)。

**【原文出处】**《旅游学刊》(京),2022.1.118~133

**【基金项目】**本研究受国家自然科学基金后期资助项目“中国旅游安全行政治理研究”(19FGLB004)资助。

### 引言

旅游安全行政治理是国家安全治理体系的重要组成部分,是在突出旅游业自身特点和产业特殊性前提下政府安全管理意志和治理模式的具体体现<sup>①</sup>。从国家层面来看,加强安全行政治理能力建设是我国当前的基础任务,是增强民众获得感、幸福感和安全感的必要基础。但是,我国各级旅游行政部门具有差异化的安全治理体制和机制,旅游行政部门在安全治理上缺乏专业人员、专业技术能力和专业资源基础,但普通民众甚至部分行政机构领导都认为涉旅安全问题应该由旅游行政部门统一进行安全监管,从而呈现出公众认知的安全监管职责大于

旅游行政部门法定安全监管职责的现象,这给旅游行政部门的安全治理工作带来巨大的挑战。在这种背景下,我国旅游行政部门在安全治理上负重前行,并在实践中形成了既有国家治理愿景和法规努力,也有地方治理行动与激励机制的治理体系。可见,旅游安全行政治理已经逐渐引起我国政府机构的重视。但是,旅游安全治理在国家层面和地方层面有哪些有效的行动方式?国家治理行动与地方治理行动具有何种互动逻辑?它们分别产生了何种协同治理成效?业界和学界对此都缺乏应有的总结。因此,区分国家治理与地方治理、对我国旅游安全行政治理的行动逻辑进行系统识别,并对其实际的运作

绩效和结构关系进行系统的实证分析,对检验我国旅游安全行政治理的合理性与科学性,具有重要的理论意义和实践意义。

从已有文献来看,旅游行政治理议题在学界备受重视,旅游行政管理体制<sup>[2]</sup>、旅游区与行政区“共建”<sup>[3]</sup>、旅游公共服务体系建设<sup>[4-5]</sup>、旅游市场监管<sup>[6]</sup>、旅游行业管理模式<sup>[7]</sup>等宏观治理议题都引起学界的关注。旅游安全行政治理也逐渐引起学界重视,相关研究主要聚焦于两个方面:一是对旅游安全法律、政策和制度等制度机制及以其为基础的规范性治理行动的研究<sup>[8-11]</sup>;二是对旅游安全协商治理、价值共创等非规范性治理行动的研究<sup>[12]</sup>。总体上,学界对旅游安全行政治理的基础逻辑、行动框架及其绩效评价等缺乏系统的探索和认知。同时,由于旅游行政人员个体研究样本难以获取,因此极少有以旅游行政人员作为实证对象的理论研究。但实际上,行政人员的服务意识、道德价值、激励管理等对社会治理及其发展具有非常重要的作用<sup>[13-15]</sup>,从旅游行政人员个体视角探索旅游安全行政治理的行动逻辑,对解构和分析我国旅游安全行政治理的基础架构、优化我国旅游安全行政治理体系,具有重要的实践意义与理论价值。

为了回应上述议题,本研究将基于旅游行政人员个体感知的视角,对中国旅游安全行政治理的行动逻辑及其成效进行实证研究。本研究的目标在于:(1)基于计划行为理论,识别中国旅游安全行政治理的行动框架及其逻辑关系;(2)对全国31个省份(港澳台除外)的旅游安全行政人员进行规模性问卷调查,获取旅游安全行政治理的基础数据;(3)探索和验证国家治理行动与地方治理行动的互动逻辑,并检验两者在旅游安全治理中的协同治理成效,为我国旅游安全行政治理体系的优化提供理论基础。

## 1 文献综述与研究假设

### 1.1 计划行为理论

计划行为理论来源并发展于理性行为理论,该理论揭示了个体行为发生的具体过程<sup>[16]</sup>。计划行为理论认为,人的行为是有计划的,是经过深思熟虑的结果,行为意向是行为发生的具体量度,行为意向又

取决于对该行为所持有的态度、主观规范、感知行为控制等3个前置变量,并且真实的感知行为控制也可以直接预测个体的行为。其中,态度是个体所持有的积极或消极的评价,主观规范是指个体执行该行为所感受到的外部压力,感知行为控制指个体所感觉到实施该行为的难易程度<sup>[17]</sup>。Ajzen指出,态度越积极,主观规范越有利,感知行为控制越强,那么个体行为意向、行为发生的可能性就越高<sup>[17]</sup>。目前,计划行为理论在组织变革支持行为<sup>[18]</sup>、环保行为<sup>[19]</sup>、目的地选择行为<sup>[20]</sup>等多个研究领域的适用性已经得到验证,近年来也逐渐用于探讨行政人员廉政教育参与<sup>[21]</sup>、居民社区自治<sup>[22]</sup>、节能减排<sup>[23]</sup>等行政治理行为。可见,计划行为理论可以用于行政人员工作行为的预测分析。

### 1.2 旅游安全行政治理的行动逻辑

旅游安全行政治理是指,各级旅游管理机构在处置旅游安全事件中所扮演的角色、履行的职责以及所起的作用的总和<sup>[1,24-25]</sup>,面向个体、组织、行业的多元化治理模式已经成为趋势<sup>[24,26]</sup>。在计划性行政治理情境下,旅游安全行政人员会基于信念的需求寻找对应的支撑因素。其中,打造积极的宏观愿景是中国常见的行政治理方式。旅游业的宏观愿景塑造了行政人员对未来旅游业发展、旅游安全治理所持有的积极信念<sup>[27-28]</sup>,有利于形成旅游安全行政人员的治理态度,因此,宏观愿景与计划行为理论中的态度具有性质上的一致性;《旅游法》《旅游安全管理办法》等顶层法律制度为旅游安全行政人员的个体职责、行动方向提供了具体的要求和约束<sup>[29]</sup>,能反映个体所感知到的制度压力,这与计划行为理论中的主观规范具有性质上的一致性;对行政人员个体实施的工作激励、为便于安全治理而开展的工作平台建设反映个体所能获得的平台与资源支持,这与计划行为理论中的感知行为控制具有性质上的一致性。由此,本研究识别出了旅游安全行政治理中面向行政人员个体的主要驱动因素。

愿景是理想化、未来导向的关于价值观和规范的图景,宏观愿景是指成员对组织愿景、个人愿景、使命和核心价值观的集体理解,它显示了组织的独特宗旨、总体发展方向和实践指南<sup>[29-30]</sup>。在政府行政

管理中,宏观愿景是由政府行政管理部门与行政个体共同形成,它是组织愿景和个人愿景的交集和融合,更是对未来经济、文化和社会发展的共同期望。因此,宏观愿景具体表现为行政组织和行政个体共同认可、接受并内化为自身追求的目标、价值观和发展前景,是能够引导并激励行政人员的未来前景。在我国旅游行政治理实践中,旅游业的发展定位经历了外交手段、创汇导向、发展国内经济、提升国民生活品质等不同阶段,旅游行政治理的宏观愿景也由原来发展经济的行政治理理念转向强调旅游业可持续发展、促进市场公平竞争和保障旅游者权益等融合理念<sup>[24]</sup>,这些包括安全治理导向的旅游宏观愿景从更高战略层面引导了旅游安全行政治理实践的健康发展。

顶层法律制度是国家行政治理机构所设计的具有约束、规范个体行为和组织行为的规则和规范<sup>[31,33]</sup>。作为国家行政治理机构管理意志的体现,顶层法律制度可以良性制约和引导个体行政工作的开展<sup>[34]</sup>。同时,对于严重依赖外部契约执行环境的旅游业,尤其需要顶层法律制度来规范和引导行业的发展,以保持行政机构和行政人员个体对旅游安全问题的治理信念。在旅游安全行政治理中,我国在国家层面既有《安全生产法》《突发事件应对法》等综合性的安全法律法规,也在长期立法实践中形成了《旅游法》(设有旅游安全专章)、《旅游安全管理办法》等顶层旅游安全法律法规,这是迄今我国在旅游安全领域的主要法律依据。依托这一框架,我国基本建立起责权明晰的旅游安全制度体系,为推进我国旅游安全管理水平、保障

旅游者的人身财产安全提供了稳定有序的制度环境。

工作激励和平台建设则是基层组织通过一系列有目的、有计划的制度设计和资源投入来驱动和支持个体工作的行为努力<sup>[35]</sup>,是行政管理机构将治理行动落实到个体治理行为的具体表现。其中,通过有效的激励手段建立行政人员工作行为、工作态度与个人需要之间的联系,提高行政治理效率和服务效力,也成为当前旅游行政治理行动中的重要内容。不仅如此,工作激励是提高个体工作投入和工作绩效的直接外在动力<sup>[36]</sup>,在本研究中具体表现为政府部门通过薪酬、晋升、表彰等激励要素,满足旅游行政人员在工作中生存、发展、尊重和社交等需求。旅游安全治理平台是开展旅游安全工作的基础条件,它是旅游安全行政治理工作的基础载体和资源渠道,有助于引导政府、各级旅游行政管理部门和相关机构彼此协作,从而形成良好的治理条件、治理秩序和治理关系<sup>[33]</sup>。因此,旅游安全治理平台为旅游行政机构安全治理提供了合适的载体,以便于促进市场监管、危机治理、安全保障和安全服务等具体安全治理行动的开展和实施。当前,旅游安全顶层法律制度为旅游安全治理体制、法制、机制和预案提供了规范,为旅游安全治理平台的建设基础和运行环境提供了稳健的制度支持。因此,根据治理行动所基于的组织层级,由国家级行政机构建构的宏观愿景和顶层法律制度属于顶层治理行动,由地方行政机构开展的工作激励和平台建设属于地方治理行动。我国旅游安全行政治理的行动框架如表1所示。

表1 中国旅游安全行政治理的四大行动逻辑

治理行动	国家治理行动		地方治理行动	
	宏观愿景	顶层法律制度	工作激励	平台建设
内涵	对旅游业未来发展前景的意向描绘,对旅游行政人员具有引导和激励作用	加强旅游安全管理工 作,保障游客人身、财 务等安全的法制规范	通过激励因素来影响个 人,进而实现组织绩效和 个人目标的方式	对旅游安全体制、机制等进行 建设的努力和行动,是治理工 作的资源基础与环境条件
表现形式	集成式愿景、凝练式愿景、影响 式愿景	《旅游法》《旅游安全管 理办法》	物质激励(薪酬、奖金)和 精神激励(认可、晋升、表 彰等)	突发事件预案体系、事故处置 机构、安全管理机构、安全保 障资源
影响因素	领导风格、职位层次、工作情 景、组织结构、价值信念	旅游安全管理体制、产 业综合协调机制	组织资源、激励制度	行政治理架构、职能目标、治 理理念与内容
治理效用	凝聚作用、引导作用、规范作用	管理和规范旅游业安全 发展	提高工作效率、工作满意 度和工作绩效	降低旅游安全风险,提高事故 处置能力

### 1.3 旅游安全顶层治理行动的影响作用

#### 1.3.1 宏观愿景在旅游安全行政治理中的影响作用

在计划行为理论中,“态度-行为意向/行为”的关系与期望理论具有逻辑上的一致性<sup>[17]</sup>。根据期望理论的观点,当个体对事件结果的期望值和效价都较高时,就会有更强的行为动机去完成任务<sup>[37-38]</sup>,也会提升个人和组织的绩效水平。在旅游安全行政治理领域,对未来旅游业发展的宏观愿景决定了行政人员个体对旅游安全行政的治理态度、治理期望和治理行为,进而会对个人工作投入、组织绩效、事故发生水平等产生影响。

工作投入作为个体的一种积极特质,Kahn将其定义为个体全身心融入工作角色、自由表达自我的一种工作状态<sup>[39]</sup>。Schaufeli等的研究指出,工作投入是一种积极的、满足的、持久的情感-认知体验,主要包括活力、奉献和专注3个方面<sup>[40]</sup>。工作投入也可以被理解为高能量和对工作的强烈认同感<sup>[41]</sup>。在行政治理中,宏观愿景是国家对产业未来发展方向、目标和前景的描绘,既包涵了国家意志,也涉及对行政人员个体发展愿景的集成和凝练,是个体愿景和国家、产业、部门愿景的交集与融合。因此,国家建构的宏观愿景作为个体价值引导、自我效能提升、行为信念激发、治理目标引导和治理资源集中的综合性治理手段,其魅力特征在于引导个体自觉、积极地投入到治理活动中,能够激发个体展现高能量、沉浸、满足的工作状态。Buse和Bilimoria的研究认为,个人愿景作为理想自我和职业发展的心理表征,对个体工作投入有正向影响<sup>[42]</sup>。同时,中国行政治理上的宏观愿景往往伴随治理资源的投入和集中,对个体工作投入具有资源体系上的支持作用和引导作用<sup>[43-44]</sup>。基于此,提出如下假设:

H1a:国家建构的宏观愿景正向影响旅游安全行政人员的工作投入

组织绩效是组织在某一时期内所有工作任务、工作流程或工作活动的最终累积成果<sup>[45-46]</sup>。作为组织共同期望的结果,组织绩效是组织生产经营的最终诉求,是组织得以存在、维持和发展的基础。在我

国旅游安全行政治理中,组织绩效是各级旅游行政管理机构在旅游风险预防、控制和处置等治理活动中取得的成效,具体表现为旅游安全工作的开展情况、旅游安全任务的完成程度等。国家建构的宏观愿景吸纳了行政管理机构、行政人员个体的共同目标,能够集中引导行政资源的治理方向和行政人员个体的治理行为,从而使旅游安全治理行动的治理价值、治理成效得以释放。现有的研究也相继证明了组织战略、组织文化等对组织绩效具有较好的解释能力<sup>[47-49]</sup>。对之前的研究逻辑再进一步推论,宏观愿景作为组织战略、目标、文化、价值观的集成和凝练,必然能够正向影响旅游行政管理机构的绩效水平,并降低地区旅游安全事故的发生水平。基于此,提出如下假设:

H1b:国家建构的宏观愿景正向影响旅游安全行政机构的组织绩效

H1c:国家建构的宏观愿景有助于降低旅游安全事故的发生水平

#### 1.3.2 顶层法律制度在旅游安全行政治理中的影响作用

根据计划行为理论,“主观规范-行为意向/行为”是预测行为发生的第二个前导机制<sup>[17]</sup>。主观规范强调的是外部社会压力对个体行为决策的影响。在旅游安全行政治理中,顶层法律制度是国家级行政管理部门设计的、各级行政管理部门和行政人员必须遵守的法律原则和规则,它以行为规范和制度压力的形式呈现。如《旅游法》《旅游安全管理办法》等顶层旅游法律制度对旅游安全管理体制、旅游行政管理部门的安全职责等进行了规范<sup>[24,34]</sup>。从行政人员个体层面来讲,工作投入是行政人员全身心投入工作角色的良好工作状态<sup>[39]</sup>,法律制度、工作资源、社会支持等是影响个体工作投入的重要前置因素<sup>[50-52]</sup>。本质而言,涉及旅游安全治理的顶层法律制度是一种制度资源,为行政人员治理行为提供了稳定的、可预测的治理规范,让行政人员个体的治理行为有法可依,对提升行政人员个体的工作投入也具有促进作用。基于此,提出如下假设:

H2a: 国家建构的旅游安全顶层法律制度正向影响行政人员的工作投入

制度理论认为,外部制度环境对组织行为决策具有重要影响,它能营造出促动组织行为的制度压力<sup>[53-54]</sup>。Scott 根据压力的程度将制度压力区分为规制压力、规范压力和认知压力等3种成分<sup>[54]</sup>。其中,规制压力主要以法律、法规、强制性政策和各类行业标准的形式出现<sup>[55-56]</sup>,且政府的规制压力是促进行政组织绩效的关键因素之一<sup>[55-57]</sup>。在旅游安全治理中,《旅游法》《旅游安全管理办法》等顶层法律制度作为国家级行政管理机关制定的法律文件,能给各级旅游行政机构带来制度压力,促使旅游行政机构组织遵守行政治理规范,进而实现治理需求、治理目标向治理成效的转化。从我国旅游安全治理的发展来看,政府的法治建设工作起了重要的推动作用<sup>[24]</sup>。旅游管理部门遵循法律法规所产生的社会治理效益或许不明显,但是违背法律法规所造成的事故损失却是显而易见的。基于此,提出如下假设:

H2b: 国家建构的旅游安全顶层法律制度正向影响旅游安全行政机构的组织绩效

H2c: 国家建构的旅游安全顶层法律制度有助于降低旅游安全事故的发生水平

#### 1.4 旅游安全地方治理行动的影响作用

1.4.1 工作激励在旅游安全行政治理中的影响作用

在计划行为理论中,“感知行为控制-行为意向/行为”是解释个体行为发生的重要机制<sup>[17]</sup>。感知行为控制反映的是个体对促进或阻碍执行行为因素的感知<sup>[58]</sup>。激励是指激发和维持个体行为的心理过程,是包括知觉、思维、动机等对个体行为产生直接或间接影响的要素总和<sup>[36-59]</sup>。在旅游安全行政治理中,工作激励作为激发地方行政人员个体治理行为动机的重要手段,增加了个体对目标行为及其行为结果的控制能力,其往往会带来积极的行为反应和行为结果。此外,地方行政部门所实施的工作激励是基础性的内部管理职能,能将外部激励因素内化为个人自觉的治理行为,进而促使行政人员个体处

于沉浸、满足的工作状态。工作激励使个体对旅游安全行政治理的信念、动力得以维持,在满足个体需求、增加组织认同感的同时,也提升了个体的工作投入程度。基于此,提出如下假设:

H3a: 地方行政机构实施的工作激励正向影响旅游行政人员的工作投入

工作激励的最终目的在于引导个体朝着所期望的目标前进,产生更多可靠、可预测的绩效行为<sup>[36,60-61]</sup>。现有的研究已经证实了个体感知到较高的激励水平会在工作与职业发展中取得满意的绩效结果。根据委托-代理理论,年薪报酬激励对经营绩效具有正向影响<sup>[62]</sup>;基于对知识型员工的研究也表明,内在激励因素会通过工作满意度和组织承诺对工作绩效产生正向影响<sup>[63]</sup>。在地方行政治理中,旅游安全事故的发生水平是评价旅游安全行政机构组织绩效的重要指标,地方行政机构实施的工作激励在引导行政人员个体完成安全治理任务的同时,也将有助于降低旅游安全事故的发生水平。基于此,提出如下假设:

H3b: 地方行政机构实施的工作激励正向影响旅游安全行政机构的组织绩效

H3c: 地方行政机构实施的工作激励有助于降低旅游安全事故的发生水平

#### 1.4.2 平台建设在旅游安全行政治理中的作用

地方旅游安全治理平台的建设有助于提高地方治理主体所能获得的资源条件,并增强地方行政人员对治理行为和治理结果的控制信念<sup>[64]</sup>。公共治理平台是政府建构和提供的公共服务产品<sup>[35]</sup>,旅游安全公共治理平台的功能和作用在于为旅游安全行政治理行动和旅游突发事件处置提供合适的平台载体。自2007年《突发事件应对法》颁布实施以来,包括旅游安全在内的各领域都围绕安全治理的体制、机制、法制和预案开展基础建设工作<sup>[65-66]</sup>,从而为安全治理提供基础的平台条件和运行环境。从行政人员个体来看,地方旅游安全治理平台建设为个体治理行为的有序开展提供了资源支持、技术支持和平台支持,并为行政人员个体治理行为的监督和管理提供了便利。因此,地方旅游安全治理平台建设有助于增强

行政人员开展治理行为的控制信念,是促进行政人员工作投入的重要因素。基于此,提出如下假设:

H4a:地方旅游安全治理平台建设正向影响行政人员的工作投入

在旅游安全事件呈现显性化、复杂化、连锁化特点的背景下<sup>[67]</sup>,地方旅游安全治理平台建设作为显性的治理行动,有助于合理配置公共治理资源、调动多元治理力量,使地方旅游安全治理行动能够整合相关社会资源,从而实现治理的协同效应<sup>[68]</sup>。从行政治理体系来看,地方旅游安全治理平台建设有助于建立和维持各级旅游行政机构间的治理秩序和治理关系,从而推动形成主管部门牵头、部门分工负责、行业自律管理的旅游行政治理体系<sup>[24]</sup>。因此,地方治理平台建设既是舒缓当前安全治理困境、降低事故发生水平的因应之道,也是延展治理关系、治理架构和治理格局的长久之计。基于此,提出如下假设:

H4b:地方旅游安全治理平台建设正向影响旅游安全行政机构的组织绩效

H4c:地方旅游安全治理平台建设有助于降低旅游安全事故的发生水平

### 1.5 旅游安全行政治理行动的传导路径

综上所述,宏观愿景、顶层法律制度等国家治理

行动和工作激励、平台建设等地方治理行动是两种不同层次的治理机制,两者都需要通过行政人员的个体努力和地方行政组织的支撑机制来发挥作用<sup>[24,69-71]</sup>。其中,行政人员个体是推动旅游安全治理工作的人员基础,其作为安全治理的行动者、执行者和监督者,其个体情绪状态、工作表现直接关系到行政治理效率、治理秩序以及职能目标的实现<sup>[72]</sup>,而地方行政组织是落实国家治理行动、开展安全治理工作的组织基础<sup>[24,70-71]</sup>。因此,行政人员个体和地方行政组织的协同努力是旅游安全治理行动取得实际成效、降低旅游安全事故的发生水平的重要基础。换言之,个体工作投入和组织绩效在旅游安全治理行动与旅游安全事故的发生水平间具有传递影响和中介作用。基于此,提出如下假设:

H5a:工作投入、组织绩效在顶层治理行动与旅游安全事故的发生水平间具有中介效应

H5b:工作投入、组织绩效在地方治理行动与旅游安全事故水平间具有中介效应

综上,本研究概念模型如图1所示。

## 2 研究设计

### 2.1 变量测量

本研究的问卷包括宏观愿景、顶层法律制度、工

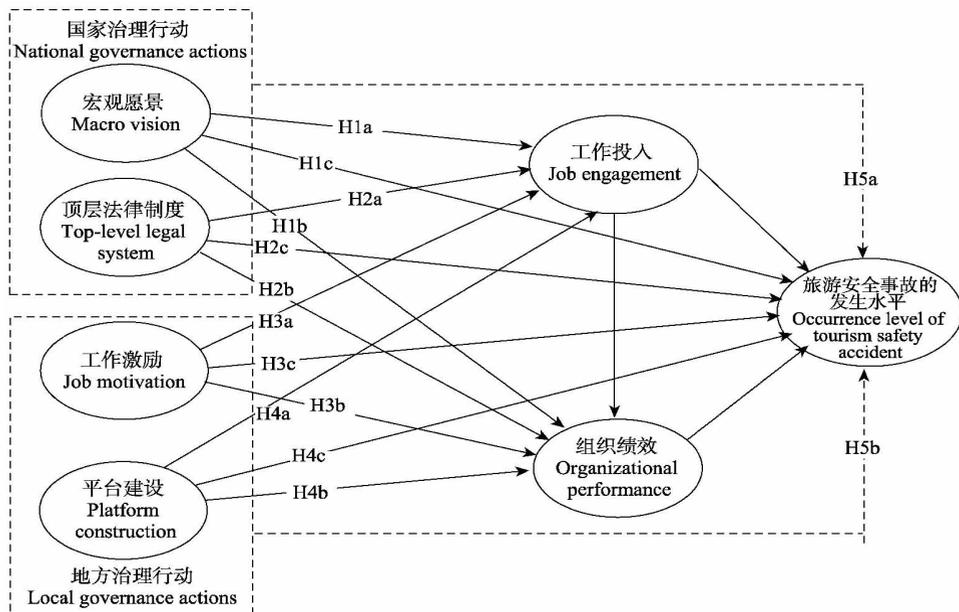


图1 概念模型

作激励、平台建设、工作投入、组织绩效、旅游安全事故的发生水平、控制变量等。所采用的量表主要来自国内外重要文献。所有量表均采用Likert 7点量表尺度。

宏观愿景。量表借鉴了Tsai和Ghoshal<sup>[73]</sup>的共同愿景量表的表达方式,并参考了原国家旅游局于2015年提出的“文明、有序、安全、便利、富民强国”等愿景目标,共有5个题目:未来的中国旅游业是个文明守信的行业;未来的中国旅游业是个市场有序的行业;未来的中国旅游业是个安全可靠的行业;未来的中国旅游业是个便利人性化的行业;未来的中国旅游业是个富民强国的行业。

顶层法律制度。《旅游法》是我国引导、管理和规范旅游业安全行政治理的顶层法律制度。测量参考了Chang和Wang<sup>[74]</sup>、张大伟等<sup>[75]</sup>关于法律制度框架的描述,共有5个题目:《旅游法》中旅游安全条款内容丰富;《旅游法》对旅游行政部门安全职责的规定明确;《旅游法》对我开展旅游安全工作有指导作用;《旅游法》对我开展旅游安全工作有鼓励作用;《旅游法》对我开展旅游安全工作有支撑作用。

工作激励。量表采用了Kankanhalli<sup>[76]</sup>等的量表,共有4个题目:我所在的部门有较好的薪酬激励措施;我所在的部门有严格的晋升制度、我所在部门的工作受到社会的认可;我所在部门的工作让我觉得非常有意义。

工作投入。量表采用了Schaufeli<sup>[77]</sup>等开发的工作投入简版量表(9-item Utrecht work engagement scale, UWES-9),可分为活力、奉献和专注等维度,共有9个题目:早上起床时,我很乐意去上班;工作时,我感到精力充沛;工作时,我觉得干劲十足;我对自己的工作充满热情;我所做的工作能够激励我;我为自己所从事的工作感到骄傲;当我专心工作时,我感觉到很快乐;当我工作时,我完全沉浸其中;当我工作时,我满脑子只有工作。该量表具有良好的内部一致性和跨文化一致性,是研究工作投入最常用的量表<sup>[40,78]</sup>。

平台建设。量表借鉴了我国应急管理体系建设的“一案三制”框架关于安全与应急管理体系的研究<sup>[33,79-80]</sup>,包含预案体系、管理机构、处置机制、法律

法规、资源保障等内容,共有5个题目,由受试者根据感知水平对本行政区旅游突发事件预案体系的建设水平、旅游安全管理机构的建设水平、旅游安全事故处置机制的建设水平、旅游安全法律法规的建设水平、旅游安全保障资源的建设水平进行打分。其中,“1=水平非常低,7=水平非常高”,分值越高,代表旅游安全治理平台建设水平越高。

组织绩效。量表参考了Williams和Anderson<sup>[46]</sup>和Chen等<sup>[81]</sup>设计的任务绩效量表,并根据旅游安全绩效的具体内容进行了修正,共有3个题目:我所在部门的工作成效居本系统前列;我所在的机构能按时完成各类旅游安全任务;我所在机构的旅游安全工作获得了上级的肯定。

旅游安全事故发生水平。量表参考了Huang等<sup>[82]</sup>的研究,共有4个题目,由受试者根据感知水平对本行政区的旅游安全事故发生水平、旅游交通事故发生水平、涉旅自然灾害发生水平、旅游治安事件(宰客、偷盗、打架)发生水平进行打分。其中,“1=水平非常低,7=水平非常高”,分值越高,代表旅游安全事故的发生水平越高。

控制变量。本研究控制变量包含行政人员性别、婚姻、年龄、学历、职位、所属工作单位与从事旅游安全工作的时间。

## 2.2 研究对象与调研过程

为了保证研究样本的代表性,本研究选取全国31个省份(港澳台除外)旅游行政机构各层级的工作人员作为调研对象,工作单位包含省级旅游部门、市级旅游部门和县级旅游部门等3种类型。问卷调研于2017年6月开始,主要通过以下方式确保量表题目的内容效度:(1)就问卷题目与5位旅游安全行政人员开展多轮次讨论,在达成一致意见后修正具有内容模糊性、表述不当等测量项目,力求题目的表述贴切、具体;(2)先后组织北京、福建、山东等省份的10名旅游安全行政人员展开预测试,了解受访人员是否存在题目不理解或者内容不确定等情况,排除答案倾向性明显、得分过于集中等问题;(3)问卷定稿后,与各省份旅游安全行政机构的负责人阐明研究意图,协调问卷

发放的时间、地点,并确保研究数据的保密性、研究对象的知情权。本研究团队主要依托省级旅游行政机构发放问卷,云南、河南、上海、新疆等个别省份通过协调代表性市县旅游行政机构或个人发放问卷。

正式调研于2017年8月开始,分三阶段集中进行问卷发放,累计发放713份问卷,其中,第一阶段问卷415份(2018年8月上旬),第二阶段问卷209份(2018年8月下旬),第三阶段问卷89份(2018年9—10月),总体有效问卷650份,有效率达91.16%,有效问卷覆盖全国除港澳台以外的31个省级行政区域。有效样本结构特征如表2所示。

### 3 数据分析与假设检验

#### 3.1 同源方差分析

研究通过预先设计的多种程序来控制数据的共

同方法偏差。首先,问卷的引导语言向被调查者强调问卷答案没有对错之分<sup>[83]</sup>,请被调查者根据实际情况如实填写。同时,向被调查者阐明研究目的,表明不会在研究中披露个人信息,保证被调查者的匿名性和知情权。在问卷回收后,研究通过潜在误差变量控制法,在初始预设模型的基础上,将共同方法偏差作为一个潜在变量,构成八因子模型去判断数据的稳健性。结果表明(表3),模型差异显著( $\Delta\chi^2=187.839$ ,  $\Delta df=35$ ,  $p < 0.001$ ),GFI、IFI、CFI、TLI、RMSEA和RMR等模型拟合指标变化不大,结果表明,本研究中较好地控制了由共同方法偏差造成的消极影响。其次,研究对每个回归方程进行了方差膨胀因子(variance inflation factor, VIF)检验(表4),结果显示,各变量的VIF值均小于3,因此不存在较为严重的共线性问

表2 有效样本人口统计特征分布(N=650)

人口特征		人数	百分比/%	人口特征		人数	百分比/%
性别	男	373	57.4	所属工作单位	省级旅游部门	60	9.2
	女	277	42.6		市级旅游部门	231	35.5
婚姻	已婚	539	82.9	职位级别	县级及以下旅游部门	359	55.2
	未婚	111	17.1		厅级及以上	5	0.8
年龄	20~29岁	123	18.9	处级	85	13.1	
	30~39岁	233	35.8	科级	197	30.3	
	40~49岁	207	31.8	科员及以下	363	55.8	
	50~59岁	84	12.9	从事旅游安全工作时间	1~5年	380	58.5
	60岁及以上	3	0.5		6~10年	142	21.8
学历	高中及高中以下	32	5.0		11~15年	66	10.2
	专科	152	23.4	15~20年	31	4.8	
	本科	404	62.2	21年及以上	31	4.8	
	硕士及硕士以上	62	9.5				

表3 共同方法偏差检验

模型	$\chi^2$	df	CFI	GFI	AGFI	NFI	IFI	TLI	RMR	RMSEA
控制前	1203.214	526	0.977	0.904	0.885	0.959	0.977	0.973	0.050	0.045
控制后	1015.375	491	0.982	0.920	0.897	0.966	0.982	0.978	0.043	0.041

表4 主要变量描述性统计及Pearson相关系数(N=650)

变量	1	2	3	4	5	6	7
1.宏观愿景	(0.908)						
2.顶层法律制度	0.663**	(0.927)					
3.工作激励	0.583**	0.641**	(0.806)				
4.平台建设	0.542**	0.594**	0.676**	(0.920)			
5.工作投入	0.617**	0.614**	0.677**	0.554**	(0.889)		
6.组织绩效	0.504**	0.481**	0.608**	0.582**	0.605**	(0.920)	
7.旅游安全事故发生水平	-0.178**	-0.141**	-0.087*	-0.123**	-0.104*	-0.139**	(0.914)
均值	5.954	5.385	5.134	5.250	5.491	5.680	2.770
标准差S.D.	1.047	1.334	1.230	1.166	1.161	1.111	1.631
方差膨胀因子VIF	2.121	2.316	2.696	2.171	2.380	1.917	-

注:\* $p < 0.05$ ,\*\* $p < 0.01$ ;括号内的值为AVE的平方根。

题<sup>[84]</sup>。综上,本研究较好地控制了共同方法偏差造成的负面影响。

### 3.2 信效度检验

研究通过SPSS 21.0对数据进行描述性统计和信

效度检验(表5)。信度检验采用Cronbach's  $\alpha$  ( $> 0.7$ )作为检验指标,效度检验采用KMO ( $> 0.7$ )和因子载荷系数 ( $> 0.5$ )作为检验指标。结果表明,问卷整体的Cronbach's  $\alpha$  系数为0.955,各维度的Cronbach's  $\alpha$  系

表5 变量的描述性统计与验证性因子分析

变量	题目	描述性统计分析				验证性因子分析			
		均值	共同度	Cronbach's $\alpha$	KMO	因子载荷	t值	平均变异抽取	组合信度
宏观愿景	MV1	5.96	0.854	0.957	0.899	0.922	32.748	0.8242	0.959
	MV2	5.89	0.904			0.948	34.929		
	MV3	5.88	0.862			0.905	31.774		
	MV4	5.98	0.858			0.915	32.249		
	MV5	6.06	0.794			0.846	-		
顶层法律制度	BL1	5.32	0.856	0.969	0.914	0.906	42.811	0.8599	0.9684
	BL2	5.28	0.896			0.935	48.318		
	BL3	5.47	0.910			0.933	47.594		
	BL4	5.34	0.907			0.946	-		
	BL5	5.51	0.885			0.916	44.242		
工作激励	IM1	5.26	0.709	0.880	0.808	0.739	21.203	0.6504	0.8808
	IM2	4.72	0.713			0.744	21.431		
	IM3	5.17	0.826			0.897	28.095		
	IM4	5.38	0.720			0.835	-		
平台建设	TSM1	5.26	0.850	0.967	0.912	0.904	38.553	0.8456	0.9648
	TSM2	5.20	0.902			0.946	44.374		
	TSM3	5.33	0.897			0.934	42.544		
	TSM4	5.23	0.874			0.896	44.459		
	TSM5	5.23	0.888			0.917	-		
工作投入	IJE1	5.46	0.813	0.973	0.944	0.903	-	0.7912	0.9714
	IJE2	5.48	0.842			0.902	40.175		
	IJE3	5.45	0.879			0.946	42.312		
	IJE4	5.56	0.865			0.931	40.469		
	IJE5	5.36	0.820			0.904	37.257		
	IJE6	5.49	0.813			0.894	35.983		
	IJE7	5.57	0.823			0.870	33.724		
	IJE8	5.58	0.810			0.852	30.286		
	IJE9	5.47	0.736			0.794	27.783		
组织绩效	OSP1	5.54	0.887	0.942	0.770	0.907	39.507	0.8465	0.943
	OSP2	5.76	0.896			0.918	40.897		
	OSP3	5.74	0.909			0.935	-		
旅游安全事故发生水平	TSA1	2.71	0.922	0.951	0.855	0.960	-	0.8356	0.9529
	TSA2	2.78	0.931			0.971	61.694		
	TSA3	2.77	0.855			0.892	42.416		
	TSA4	2.82	0.787			0.826	33.605		

数介于0.880~0.974之间,KMO值均大于0.7,各维度题目的因子载荷值也均大于0.5,表明问卷具有良好的可靠性和有效性。本研究进一步采用Amos 21.0对有效数据进行验证性因子分析。数据结果表明,各维度题目的因子载荷值均大于0.7,各维度的平均变异抽取值均大于0.5,说明问卷具有良好的建构效度。验证性因子分析模型拟合指数中, RMSEA值小于0.05, RMR值小于0.05,除了AGFI以外, CFI、NFI、RFI、TLI、GFI等指标值均大于0.9以上,各类指标均达到参考值的要求,预设模型与有效样本数据拟合较好,表明数据可进一步用于研究假设的验证。

### 3.3 描述性统计与相关分析

主要变量的均值、标准差和相关系数如表5所示。其中,宏观愿景、顶层法律制度、工作激励与平台建设等4个行动逻辑间具有显著的正相关关系;4个行动逻辑与个体工作投入、组织绩效呈现显著的正相关关系,与事故发生水平呈现显著的负相关关系,且各变量间的相关性结果符合理论预期。此外,各变量AVE的平方根的最小值为0.806,相关系数最大值为0.677,AVE平方根的最小值大于各变量间相

关系数的最大值,因此变量间具有良好的区分效度。

### 3.4 假设检验与模型验证

#### 3.4.1 直接效应检验

研究利用Amos 21.0进行整体模型修正与假设检验。结果表明(表6和图2),整体模型的拟合指数达到临界标准。从治理成效来看,宏观愿景对工作投入有正向影响( $\beta=0.219, p=0.000$ ),对组织绩效有正向影响( $\beta=0.096, p=0.036$ ),对旅游安全事故发生水平有负向影响( $\beta=-0.139, p=0.023$ ),假设H1a、H1b、H1c得到支持;顶层法律制度对个体工作投入有正向影响( $\beta=0.122, p=0.006$ ),对组织绩效的影响不显著( $\beta=-0.078, p=0.110$ ),对旅游安全事故发生水平的影响不显著( $\beta=-0.061, p=0.346$ ),假设H2a得到支持;工作激励对个体工作投入有正向影响( $\beta=0.535, p=0.000$ ),对组织绩效有正向影响( $\beta=0.323, p=0.000$ ),对旅游安全事故发生水平的影响不显著( $\beta=0.112, p=0.213$ ),假设H3a、H3b得到支持;平台建设对个体工作投入的影响不显著( $\beta=-0.015, p=0.730$ ),对组织绩效有正向影响( $\beta=0.231, p=0.000$ ),对旅游安全事故发生水平的影响不显著( $\beta=-0.055, p=0.392$ ),H4b得到支持。研究同样发现,个体工作投入对组织绩效

表6 旅游安全治理行动逻辑的直接效应

	直接效应路径	效应值	标准差	t值	p值	模型适配度
H1a	宏观愿景 → 工作投入	0.219	0.049	5.363	0.000	
H1b	宏观愿景 → 组织绩效	0.096	0.052	2.095	0.036	$\chi^2/df=2.287$
H1c	宏观愿景 → 事故发生水平	-0.139	0.105	-2.277	0.023	RMSEA0.045
H2a	顶层法律制度 → 工作投入	0.122	0.037	2.774	0.006	RMR=0.050
H2b	顶层法律制度 → 组织绩效	-0.078	0.039	-1.600	0.110	GFI=0.904
H2c	顶层法律制度 → 事故发生水平	-0.061	0.079	-0.943	0.346	AGFI=0.885
H3a	工作激励 → 组织绩效	0.323	0.064	4.885	0.000	NFI=0.959
H3b	工作激励 → 工作投入	0.535	0.055	9.915	0.000	RFI=0.954
H3c	工作激励 → 事故发生水平	0.112	0.133	1.244	0.213	TLI=0.973
H4a	平台建设 → 工作投入	-0.015	0.043	-0.345	0.730	CFI=0.977
H4b	平台建设 → 组织绩效	0.231	0.045	4.825	0.000	PNFI=0.848
H4c	平台建设 → 事故发生水平	-0.055	0.092	-0.857	0.392	
	工作投入 → 组织绩效	0.239	0.048	4.720	0.000	
	工作投入 → 事故发生水平	0.053	0.098	0.781	0.435	
	组织绩效 → 事故发生水平	-0.121	0.091	-2.001	0.045	

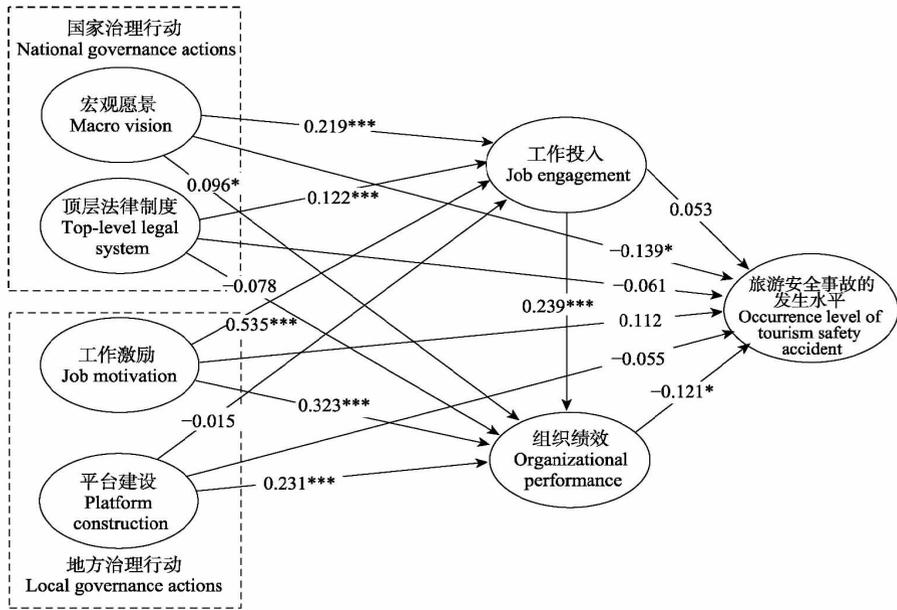


图2 结构方程模型

注:\*\*\* $p < 0.001$ ; \*\* $p < 0.01$ , \* $p < 0.05$ 。

具有正向影响( $\beta=0.239, p=0.000$ ),对旅游安全事故发生水平的影响不显著( $\beta=0.053, p=0.435$ ),组织绩效对旅游安全事故发生水平有负向影响( $\beta=-0.121, p=0.045$ )。

考虑到完全中介效应可能使变量间的直接效应在整体模型中表现为不显著,因此采用SPSS 21.0中的层级回归,对可能受中介效应影响的H2b、H2c、H3c、H4a、H4c进行直接效应检验。结果表明,顶层法律制度对组织绩效有正向影响( $\beta=0.501, p=0.002$ )、对旅游安全事故发生水平有负向影响( $\beta=-0.142, p=-0.001$ );工作激励对旅游安全事故发生水平有负向

影响( $\beta=-0.091, p=0.029$ );平台建设对工作投入有正向影响( $\beta=0.554, p=0.000$ )、对旅游安全事故发生水平有负向影响( $\beta=-0.129, p=0.001$ );个体工作投入对事故水平有负向影响( $\beta=-0.096, p=0.014$ )。由此,基于双变量的直接效应回归模型结果显示,假设H2b、H2c、H3c、H4a、H4c得到支持。

### 3.4.2 中介效应检验

研究利用AMOS 21.0提供的结构方程模型,并采用偏差校正非参数估计百分比Bootstrap进行模型中介效应检验,重复抽样2000次,计算95%的置信区间(表7)。结合直接效应检验和表7的结果表明,个

表7 旅游安全治理行动与旅游安全事故水平间的中介模型检验

	中介效应路径	效应	标准差	Bias-corrected 95% CI		p值
				低值	高值	
H5a	宏观愿景→工作投入→组织绩效	0.307	0.041	0.227	0.389	0.001
	宏观愿景→工作投入→组织绩效→事故水平	-0.010	0.033	-0.080	0.053	0.720
	顶层法律制度→工作投入→组织绩效	0.317	0.048	0.223	0.416	0.001
	顶层法律制度→工作投入→组织绩效→事故水平	-0.030	0.032	-0.094	0.029	0.301
H5b	工作激励→工作投入→组织绩效	0.204	0.066	0.085	0.344	0.001
	工作激励→工作投入→组织绩效→事故水平	-0.110	0.052	-0.215	-0.010	0.034
	平台建设→工作投入→组织绩效	0.233	0.038	0.163	0.313	0.001
	平台建设→工作投入→组织绩效→事故水平	-0.063	0.033	-0.131	0.000	0.050
	工作投入→组织绩效→事故水平	-0.054	0.029	-0.116	-0.003	0.035

体工作投入部分中介了宏观愿景与组织绩效间的影响关系,中介效应值为0.307;个体工作投入完全中介了顶层法律制度与组织绩效间的影响关系,中介效应值为0.317;个体工作投入部分中介了工作激励与组织绩效间的影响关系,中介效应值为0.204。个体工作投入和组织绩效完全中介了工作激励与旅游安全事故发生水平间的影响关系,中介效应值为-0.110;个体工作投入部分中介了平台建设与组织绩效间的影响关系,中介效应值为0.233。个体工作投入和组织绩效完全中介了平台建设与旅游安全事故发生水平间的影响关系,中介效应值为-0.063。同时,组织绩效完全中介了工作投入与旅游安全事故发生水平间的影响关系,中介效应值为-0.054。

由此可见,工作投入、组织绩效在宏观愿景、顶层法律制度等国家治理行动对旅游安全事故发生水平的影响中不具有中介作用。但是,工作投入、组织绩效在工作激励、平台建设等地方治理行动对旅游安全事故发生水平的影响中具有完全中介作用。由此,假设H2b、H3c、H4c进一步得到支持,中介效应的假设H5a没有得到支持,H5b得到支持。

## 4 结论与讨论

### 4.1 研究结论

本研究对中国31个省份(港澳台除外)的650名旅游安全行政人员展开调研,引入计划行为理论识别了中国旅游安全行政治理的行动框架,并检验了中国旅游安全行政治理行动的互动逻辑及其协同治理成效。主要研究结论如下。

第一,本研究基于计划行为理论从行政人员个体视角识别了中国旅游安全行政治理的行动框架,从逻辑上建构起对中国旅游安全行政治理行动的结构认识。本研究认为,宏观愿景引导和顶层法律制度设计是典型的国家治理行动,工作激励和安全治理平台建设是典型的地方治理行动,它们与计划行为理论中的态度、主观规范、感知行为控制等概念具有性质上的一致性,是驱动旅游行政人员工作投入、提升组织工作绩效并降低旅游安全事故发生水平的主要力量。实证结果表明,旅游行政人员工作

投入、组织绩效和地区旅游安全事故发生水平受到国家治理行动(宏观愿景和顶层法律制度)和地方治理行动(工作激励和平台建设)的共同影响。

第二,旅游安全国家治理行动与地方治理行动具有差异化的成效机制。其中,国家治理行动对个体工作投入、组织绩效具有显著的正向影响,且宏观愿景对旅游安全事故发生水平具有显著的负向影响,但工作投入和组织绩效在国家治理行动与旅游安全事故发生水平之间不具有中介效应。然而,地方治理行动对个体工作投入、组织绩效具有显著的正向影响,且工作投入和组织绩效在地方治理行动与旅游安全事故发生水平之间具有完全中介效应。该实证结果表明,中国旅游安全行政治理成效在国家与地方两个层面呈现结果导向差异和影响路径差异,展示了中国旅游安全行政治理成效机制的协同影响效应。

### 4.2 理论贡献

第一,本研究拓展了计划行为理论的应用范畴,为分析旅游安全行政治理行动的互动逻辑和驱动机制提供了理论基础。本研究基于旅游安全行政人员个体视角,从态度、主观规范、感知行为控制等行为影响变量入手,识别了旅游安全行政治理中的个体驱动力量,为分析和检验中国旅游安全行政治理行动逻辑的成效结果和机制提供了理论基础。本研究表明,提升旅游行政人员的个体动能,能够有效促进旅游安全治理行动成果转化,提升旅游安全行政机构的组织绩效,并降低旅游安全事故的发生水平,且该影响过程受到国家治理行动与地方治理行动的共同驱动。本研究深化了对计划行为理论的应用和认识,揭示了国家治理行动和地方治理行动的协同逻辑。

第二,本研究根植于中国独特的政治结构和治理安排,揭示了旅游安全行政治理中国家治理行动与地方治理行动的协同治理成效,为理解旅游安全治理的绩效传导路径提供了理论依据。在国家治理行动中,宏观愿景对地方旅游安全事故具有直接的减缓作用,而顶层法律制度在整体模型中对旅游安

全事故的直接和中介效应均不存在,这表明顶层法律制度在旅游安全治理中存在“成效漏损”现象。在地方治理行动中,工作激励和平台建设均需要通过工作投入和组织绩效的完全中介作用来降低旅游安全事故发生水平。可见,国家治理行动与地方治理行动在旅游安全行政治理中具有差异化的成效结果和成效影响路径,两者分别通过直接和间接效应来达成治理目标,这是对中国旅游安全行政治理现状及其协同机制的理论呈现和实证探索,更是突破现有认识的重要理论发现。

#### 4.3 管理启示

第一,基于国家治理和地方治理的互动逻辑和协同成效进行旅游安全行政治理体系建设。旅游安全行政治理是一个系统工程,需要国家和地方政府的协同努力,需要宏观愿景、顶层法律制度、个体工作激励和治理平台建设等多元化治理行动的协同驱动。要认识到,旅游安全事故的发生往往并不是孤立事件,而是一系列治理行动失误相继发生的结果。换言之,旅游安全事故的发生是取决于系列治理行动失灵造成的累积效应。因此,不论旅游安全行政治理成效处在何种水平,旅游行政管理部门都应当致力于建立起一个涵盖国家治理和地方治理协同发展的完整治理框架。

第二,重视旅游安全行政人员的关键作用。旅游安全行政人员是安全治理的直接行动主体,应将把激发行政人员工作投入水平作为旅游安全行政治理的重要内容。本研究表明,工作激励和平台建设等地方治理行动均需要依靠行政人员工作投入和组织绩效的中介作用来影响事故发生水平。换言之,旅游行政人员的积极工作行为的激发和管理,直接关系到行政治理效率、治理秩序以及职能目标的实现。因此,可通过营造良好的激励氛围、建立长效的行政治理机制、明确行政执法主体的职责和规范、塑造行政人员对治理的态度和期望等手段,引导行政人员个体表现出积极持久的工作投入状态,这也是提高组织绩效、降低旅游安全事故发生水平的重要基础。

#### 4.4 研究局限与展望

本研究仍存在局限性。第一,本研究样本覆盖了港澳台除外的全国31个省份,包含省级、市级、县级等不同级别的旅游部门,具有较好的代表性。但是,中国具有复杂的国情,地区经济发展水平和行政管理体制也不尽相同,因此基于特定地区的具体分析可能得出具有差异性的研究结论。第二,在变量测量中,本研究采用了不同学科和领域的量表,这可能会造成一定的效度威胁。同时,工作激励、工作投入、组织绩效等变量的量表均是在西方情境下开发出来的。因此,未来研究可开发本土测量量表,以增加研究结论的有效性。第三,本研究基于行政人员个体视角探索旅游安全治理的行动逻辑,但未将其个体特征考虑其中。因此,后续研究有必要持续性探索旅游行政人员个体特质(如行政人格、道德规范和情绪智力等)在旅游安全行政治理中所发挥的角色作用。

#### 参考文献:

- [1]张俐俐,刘丹萍.旅游行政管理(第二版)[M].北京:高等教育出版社,2007:1-18.
- [2]张俐俐.旅游行政管理组织构建模式初探[J].社会科学家,2002,17(3):5-17.
- [3]郑向敏,林美珍.论区域旅游发展中旅游区与行政区的矛盾与融合[J].人文地理,2006,21(3):110-114.
- [4]李军鹏.加快完善旅游公共服务体系[J].旅游学刊,2012,27(1):4-6.
- [5]杨志义.台湾旅游目的地之公共服务建设[J].旅游学刊,2012,27(1):9-10.
- [6]李云鹏,段国强,沈华玉,等.对在线旅游市场监管政策的建议——基于主流旅游网站的调研[J].学术交流,2013(S1):88-91.
- [7]宋振春,陈方英,李瑞芬.政府行为效率与旅行社行业管理模式研究[J].中国行政管理,2004(11):54-57.
- [8]湛宇燕,夏文斌.旅行社业务检实行量化考核的尝试[J].旅游学刊,1996,11(6):11-14.

- [9]刘爱服. 严格导游准入制度与健全导游管理体制的探讨[J]. 旅游学刊, 2011, 26(5): 62-67.
- [10]汪传才. 关于旅游合同示范文本的法律思考[J]. 旅游学刊, 2014, 29(7): 88-95.
- [11]覃福晓. 建立出境旅游安全调查和公告制度[J]. 旅游学刊, 2011, 26(2): 12-13.
- [12]王翔. 共建共享视野下旅游社区的协商治理研究——以鼓浪屿公共议事会为例[J]. 旅游学刊, 2017, 32(10): 92-103.
- [13]张延黎. 论行政人员的服务意识[J]. 中国行政管理, 1997(7): 34.
- [14]张康之. 论行政人员的道德价值[J]. 东南学术, 2001(1): 59-63.
- [15]蒋硕亮. 国家公务员激励机制研究[J]. 中国行政管理, 2003(6): 25-26.
- [16]FISHBEIN M, AJZEN I. Belief, attitude, intention and behaviour: An introduction to theory and research[J]. Philosophy & Rhetoric, 1975, 41(4): 842-844.
- [17]AJZEN I. The theory of planned behavior[J]. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 1991, 50(2): 179-211.
- [18]KIM T G, HORNUNG S, ROUSSEAU D M. Change-supportive employee behavior: Antecedents and the moderating role of time[J]. Journal of Management, 2011, 37(6): 1664-1693.
- [19]OZTEKIN C, TEKSÖZ G, PAMUK S, et al. Gender perspective on the factors predicting recycling behavior: Implications from the theory of planned behavior[J]. Waste Management, 2017, 62(4): 290-302.
- [20]LAM T, HSU C H C. Predicting behavioral intention of choosing a travel destination[J]. Tourism Management, 2006, 27(4): 589-599.
- [21]张增田. 基于计划行为理论的公务员参与廉政教育意向研究[J]. 中国行政管理, 2015(2): 24-27.
- [22]张平, 李静. 中国城市居民社区自治行为影响因素的访谈研究——计划行为理论的应用[J]. 社会主义研究, 2010(4): 62-66.
- [23]张毅, 张一丁, 刘维奇. 基于部门背景-计划行为理论改进模型的公务人员节能减排行为意图影响因素研究——以山西省为例[J]. 数理统计与管理, 2017, 36(4): 580-598.
- [24]吴真松, 谢朝武, 郭志平. 《旅游法》与我国旅游行政治理体系的变革研究[J]. 旅游学刊, 2014, 29(10): 97-107.
- [25]郑向敏. 旅游安全学[M]. 北京: 中国旅游出版社, 2003: 2-30.
- [26]王延川. 自律与他律: 旅游行业治理模式的创新——兼论西安地区旅游行业法律制度构建[J]. 理论导刊, 2007(7): 34-37.
- [27]MCGIVERN M H, TVORIK S J. Vision driven organizations: Measurement techniques for group classification[J]. Management Decision, 1998, 36(4): 241-264.
- [28]ZHANG J, XIE C, MORRISON A M, et al. Incentives and motivations of Chinese destination management organization officers[J]. Tourism Review, 2020(10): 1-17.
- [29]COLAKOGLU S. Shared vision in MNE subsidiaries: The role of formal, personal, and social control in its development and its impact on subsidiary learning[J]. Thunderbird International Business Review, 2012, 54(5): 639-652.
- [30]JAMES K, LAHTI K. Organizational vision and system influences on employee inspiration and organizational performance[J]. Creativity and Innovation Management, 2011, 20(2): 108-120.
- [31]NORTH D C. Institutions and economic growth: An historical introduction[J]. World Development, 1989, 17(9): 1333-1347.
- [32]肖金明. 公共行政, 平衡行政, 法治行政[J]. 中国行政管理, 2000(12): 21-23.
- [33]谢朝武. 旅游应急管理[M]. 北京: 中国旅游出版社, 2013: 1-10.
- [34]邹永广. 意识与应景: 中国旅游安全政策演进特征研究[J]. 旅游学刊, 2018, 33(6): 110-122.
- [35]慕朝师. 论公共服务平台建立的必要性——以广西生产力促进中心综合性公共服务与管理平台建设为例[J]. 学术论坛, 2008, 31(8): 141-146.
- [36]张江驰, 谢朝武. 酒店分散型激励机制: 内涵结构与作

用机制研究[J]. 旅游学刊, 2020, 35(3): 97-112.

[37]VROOM V H. Work and Motivation[M]. New York: Wiley, 1964: 2-23.

[38]YUNG CHOU S, PEARSON J M. Organizational citizenship behaviour in IT professionals: An expectancy theory approach [J]. Management Research Review, 2012, 35(12): 1170-1186.

[39]KAHN W A. Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work[J]. Academy of Management Journal, 1990, 33(4): 692-724.

[40]SCHAUFELI W B, SALANOVA M, GONZÁLEZ-ROMÁ V, et al. The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach[J]. Journal of Happiness Studies, 2002, 3(1): 71-92.

[41]SCHAUFELI W B, BAKKER A B. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study[J]. Journal of Organizational Behavior, 2004, 25(3): 293-315.

[42]BUSE K R, BILIMORIA D. Personal vision: Enhancing work engagement and the retention of women in the engineering profession[J]. Frontiers in Psychology, 2014, 5(12): 1-14.

[43]RAFFERTY A E, GRIFFIN M A. Dimensions of transformational leadership: Conceptual and empirical extensions[J]. The Leadership Quarterly, 2004, 15(3): 329-354.

[44]PODSAKOFF P M, MACKENZIE S B, MOORMAN R H, et al. Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors[J]. The Leadership Quarterly, 1990, 1(2): 107-142.

[45]彭荷芳, 周健颖, 陆玉梅. 制度压力, 员工社会责任行为与民营企业绩效关系研究[J]. 宏观经济研究, 2016(11): 152-160.

[46]WILLIAMS L J, ANDERSON S E. Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors[J]. Journal of Management, 1991, 17(3): 601-617.

[47]PRAJOGO D I, SOHAL A S. The relationship between organization strategy, total quality management (TQM), and organi-

zation performance: The mediating role of TQM[J]. European Journal of Operational Research, 2006, 168(1): 35-50.

[48]NICHOLLS J G. Achievement motivation: Conceptions of ability, subjective experience, task choice, and performance[J]. Psychological Review, 1984, 91(3): 328-346.

[49]CUI X, HU J. A literature review on organization culture and corporate performance[J]. International Journal of Business Administration, 2012, 3(2): 28-37.

[50]SAKS A M. Antecedents and consequences of employee engagement[J]. Journal of Managerial Psychology, 2006, 21(7): 600-619.

[51]XANTHOPOULOU D, BAKKER A B, DEMEROUTI E, et al. Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources[J]. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 2009, 82(1): 183-200.

[52]COTTER E W, FOUAD N A. Examining burnout and engagement in layoff survivors: The role of personal strengths[J]. Journal of Career Development, 2013, 40(5): 424-444.

[53]沈奇泰松. 组织合法性视角下制度压力对企业社会绩效的影响机制研究[D]. 杭州: 浙江大学, 2010.

[54]SCOTT W R. Institutions and Organizations[M]. Thousand Oaks: Sage Publications, 2001: 121-136.

[55]林润辉, 谢宗晓, 王兴起, 等. 制度压力, 信息安全合法化与组织绩效——基于中国企业的实证研究[J]. 管理世界, 2016(2): 112-127.

[56]肖华, 李建发, 张国清. 制度压力, 组织应对策略与环境信息披露[J]. 厦门大学学报(哲学社会科学版), 2013(3): 33-40.

[57]李恰娜, 叶飞. 制度压力、绿色环保创新实践与企业绩效关系——基于新制度主义理论和生态现代化理论视角[J]. 科学学研究, 2011, 29(12): 1884-1894.

[58]段文婷, 江光荣. 计划行为理论述评[J]. 心理科学进展, 2008, 16(2): 315-320.

[59]李小宁. 组织激励[M]. 北京: 北京大学出版社, 2005: 3-23.

[60]EISENHARDT K M. Agency- and institutional- theory explanations: The case of retail sales compensation[J]. Academy

of Management journal, 1988, 31(3): 488-511.

[61]JOHNSON P, GILL J. Management control and organizational behaviour[J]. Journal of Tissue Engineering & Regenerative Medicine, 1993, 9(3): 584-594.

[62]李燕萍,孙红,张银.高管报酬激励、战略并购重组与公司绩效——来自中国A股上市公司的实证[J].管理世界, 2008(12): 185-187.

[63]张伶,张正堂.内在激励因素、工作态度与知识员工工作绩效[J].经济管理, 2008(16): 39-45.

[64]赵琰,骆成凤,陈建国.省级突发事件应急平台体系建设实践与思考[J].中国行政管理, 2012(5): 118-119.

[65]戚建刚.《突发事件应对法》对我国行政应急管理体制之创新[J].中国行政管理, 2008(12): 12-15.

[66]林鸿潮,詹承豫.非常规突发事件应对与应急法的重构[J].中国行政管理, 2009(7): 61-65.

[67]LEPP A, GIBSON H, LANE C. Image and perceived risk: A study of Uganda and its official tourism website[J]. Tourism Management, 2011, 32(3): 675-684.

[68]张立荣,冷向明.协同治理与我国公共危机管理模式创新——基于协同理论的视角[J].华中师范大学学报:人文社会科学版, 2008, 47(2): 11-19.

[69]周红云.论公务员的组织公民行为管理[J].湖北社会科学, 2011(5): 34-37.

[70]贾海薇,周志忍.地方政府治理变革的困境与行政体制创新的路径——基于广东省的分析[J].广东社会科学, 2016(2): 73-79.

[71]孙柏瑛,蔡磊.十年来基层社会治理中党组织的行动路线——基于多案例的分析[J].中国行政管理, 2014(8): 57-80.

[72]陈小平,肖鸣政.公务员情绪智力与工作绩效关系及开发实证研究[J].中国行政管理, 2011(11): 51-54.

[73] TSAI W, GHOSHAL S. Social capital and value creation: The role of intrafirm networks[J]. Academy of Management

Journal, 1998, 41(4): 464-476.

[74]CHANG Y C, WANG N. Legal system for the development of marine renewable energy in China[J]. Renewable and Sustainable Energy Reviews, 2017, 75: 192-196.

[75]张大伟,徐辉,李高协.论法律评估——理论、方法和实践[J].甘肃社会科学, 2010(5): 141-144.

[76]KANKANHALLI A, TAN B C Y, WEI K K. Contributing knowledge to electronic knowledge repositories: An empirical investigation[J]. MIS (Quarterly), 2005, 29(1): 113-143.

[77]SCHAUFELI W B. The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study[J]. Educational & Psychological Measurement, 2006, 66(4): 701-716.

[78]张轶文,甘怡群.中文版 Utrecht 工作投入量表(UWES)的信效度检验[J].中国临床心理学杂志, 2005, 13(3): 268-270.

[79]钟开斌.“一案三制”:中国应急管理体系建设的基本框架[J].南京社会科学, 2009(11): 83-89.

[80]刘霞,严晓.我国应急管理“一案三制”建设:挑战与重构[J].政治学研究, 2011(1): 96-102.

[81]CHEN Z X, TSUI A S, FARH J L. Loyalty to supervisor vs. organizational commitment: Relationships to employee performance in China[J]. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 2002, 75(3): 339-356.

[82]HUANG Y H, HO M, SMITH G S, et al. Safety climate and self-reported injury: Assessing the mediating role of employee safety control[J]. Accident Analysis & Prevention, 2006, 38(3): 425-433.

[83]MÄKELÄ K, BREWSTER C. Interunit interaction contexts, interpersonal social capital, and the differing levels of knowledge sharing[J]. Human Resource Management, 2009, 48(4): 591-613.

[84]KIM H, PARK J H, LEE S K, et al. Do expectations of future wealth increase outbound tourism? Evidence from Korea[J]. Tourism Management, 2012, 33(5): 1141-1147.

## The Administrative Governance of Tourism Safety in China: Collaborative Logic and Effectiveness of National and Local Governments

Xie Chaowu Zhang Jiangchi

**Abstract:** The administrative governance of tourism safety is an important part of the national safety governance system. It is the concrete embodiment of the government's will in safety management and its mode of management under the premise of highlighting the characteristics and particularities of the tourism industry. However, there is a lack of empirical investigation on the action logic and effectiveness of the administrative governance of tourism safety. It is of great practical and theoretical value to study its action logic from the perspective of tourism officers as individuals, as it can help analyze and optimize the national-local structure of the administrative governance of tourism safety.

Based on the theory of planned behavior (TPB), this research identifies the action framework and collaborative logic of the administrative governance of tourism safety. Specifically, the macro vision of the tourism industry has shaped the positive beliefs of tourism officers in the future development of the tourism industry and the governance of tourism safety, corresponding to the attitude in TPB. The top-level legal system, in particular Tourism Law, reflects the institutional pressure perceived by tourism officers, corresponding to the subjective norm in TPB. Furthermore, incentives for tourism officers and work platforms built to facilitate safety governance reflect the platform and resource support available to individuals, corresponding to the perceived behavioral control in TPB. In the light of this, the essay surveyed 650 tourism officers in 31 provinces in China to empirically investigate the collaborative logic of the administrative governance of tourism safety and its effectiveness. The structural equation modelling provided by Amos 21.0 was adopted to test the direct and indirect path of the proposed conceptual model. The number of bootstrap samples was 2000 with a 95% confidence interval.

According to the results, the job engagement of tourism officers and organizational performance as well as safety incidents in regional tourism were all affected by the national governance actions (i.e., macro vision and top-level legal systems) and local governance actions (i.e., job motivation and platform construction). Moreover, the effectiveness of national and local governance actions differ due to their type or path. Specifically, national governance actions provide positive predictions on tourism officers' job engagement and organizational performance, while its governance effectiveness on safety incidents in regional tourism lacks to certain extent. In contrast, local governance actions can give positive predictions on the organizational performance and negative ones on safety incidents in regional tourism. National governance actions based on macro vision directly reduce safety incidents in regional tourism, and local governance actions (i.e., job motivation and platform construction) predict safety incidents in regional tourism through the full mediation of tourism officers' job engagement and organizational performance.

This research has extended the application of the theory of planned behavior, providing a solid theoretical foundation for analyzing the collaborative logic and drive mechanism of the administrative governance of tourism safety. Moreover, the research findings has revealed the collaborative logic and synergy between national and local governance actions in tourism safety governance, providing a theoretical foundation for optimizing the industry-based safety governance system in China. The research also highlights the practical implication that tourism administrative departments should establish a complete governance framework covering both national and local governance actions.

**Keywords:** tourism safety; administration governance; synergy effect; job engagement; organizational performance