

## 北大荒现代农业园研学服务供应链的关系协调机制研究

张佳倩, 冷志杰\* (黑龙江八一农垦大学经济管理学院, 黑龙江大庆 163319)

**摘要** 针对北大荒现代农业园的研学服务供应链中研学需求不足问题, 分析得到由于农业园售后服务不足、研学内容较少导致学校与农业园不能紧密合作。为构建供应链关系协调机制, 增强农业园与学校的紧密合作, 提出以下建议: 与高品质研学服务机构合作, 改善北大荒现代农业园研学服务质量, 培训专业人员, 按需丰富研究课程, 达到研学旅行和学校课程有机融合的目标; 通过服务质量的提升, 加强农业园休闲的声誉机制, 以及与学校建立信息共享机制, 达到激励学校稳定研学需求的周期, 增加研学次数的目标。

**关键词** 研学旅行; 服务供应链; 关系协调机制

**中图分类号** F 304.1 **文献标识码** A

**文章编号** 0517-6611(2020)01-0135-03

**doi:** 10.3969/j.issn.0517-6611.2020.01.040

开放科学(资源服务)标识码(OSID):



### Coordination Strategy of Research and Learning Service Supply Chain in Modern Agricultural Garden of Beidahuang

ZHANG Jia-qian, LENG Zhi-jie (College of Economics and Management, Heilongjiang Bayi Agricultural University, Daqing, Heilongjiang 163319)

**Abstract** In view of the shortage of research and learning demand in the research and learning service supply chain of Modern Agricultural Garden of Beidahuang, the analysis shows that due to the insufficient after-sales service and less research and learning content of agricultural parks, schools and agricultural parks cannot cooperate closely. In this regard, a supply chain coordination mechanism was established to strengthen the close cooperation between agricultural parks and schools. The suggestions were as follows: Cooperate with high-quality research and learning service institutions, improve the quality of research and learning service in Modern Agricultural Garden of Beidahuang, train professionals, and enrich research courses as needed to achieve the goal of organic integration of research and learning travel and school courses. By the improvement of service quality, strengthen the reputation mechanism of agricultural park leisure, and establish the information sharing mechanism with the school, so as to achieve the goal of encouraging the school to stabilize the cycle of research demand and increase the number of research times.

**Key words** Study travel; Service supply chain; Relationship coordination mechanism

2016—2019年中央一号文件都在强调大力发展休闲农业, 2019年中央一号文件强调发展城乡居民需要、融入服务业的休闲农业, 可见休闲农业进入了与其他服务产业融合发展的关键阶段。中小学研学旅行是农业休闲产业与教育服务产业融合的一种校外教育活动, 教育部等11部门联合印发《关于推进中小学生研学旅行的意见》(教基一〔2016〕8号)指出, 中小学研学旅行是“由教育部门和学校有计划地组织安排, 通过集体旅行、集中食宿方式开展的研究性学习和旅行体验相结合的校外教育活动”, 其中, 包括植物认知等农业研学活动成为许多学校的首选研学旅行内容。休闲农业企业做好研学服务取得了一些成绩, 如北京市爱体验苹果主题公园通过深入挖掘北京农业农村资源, 设计融入农耕、寓教于乐的体验项目和体验产品, 不仅能够丰富农业的发展业态, 拓展农业的教育功能, 同时也深化了教育部门的课程改革, 弥补了学生实践活动的缺失, 拓宽了学生能力的培养路径, 进而实现了农业与学校教育的深度融合<sup>[1]</sup>。但是也存在经营产品单一, 同质化严重<sup>[2]</sup>, 以及合作学校不稳定的问题, 对此, 以北大荒现代农业园为对象, 研究如何结合农业等专业服务技能和相关专业知识, 通过服务供应链关系管理, 加强与学校的研学合作。

北大荒现代农业园位于哈尔滨市香坊区, 是全国休闲农

业与乡村旅游四星级企业。农业园有南国园、菜园园、名花园等, 具有种植科技优势, 适于开展休闲旅游, 尤其是研学认知服务, 因此, 哈尔滨市的中小学校愿意组织学生到农业园开展研学活动。但是北大荒现代农业园研学服务存在合作学校研学活动没有稳定的周期, 农业园研学专业化服务能力有限、售后服务不足等问题, 如何通过研学服务, 提高农业园收益成为农业园要解决的关键问题。对此, 运用北大荒现代农业园研学服务供应链成为可行解决方案。

## 1 文献综述

**1.1 休闲旅游服务供应链的关键问题** 在旅游服务供应链的服务质量方面: Liu等<sup>[3]</sup>从如何提升服务供应链中的服务质量角度出发, 研究了服务供应链自身能力不足的问题。印旭斌<sup>[4]</sup>提出在旅游电商快速发展的背景下, 旅游服务供应链服务质量不好、总是受到投诉的问题日益增多, 为此, 需要利用旅游服务供应链协调系统来进行激励。嵇雅楠等<sup>[5]</sup>提出为解决游客投诉严重的问题, 这些问题是由于旅游服务服务质量下降而导致的, 通过运用收益共享机制, 建立了旅游服务供应链协调模型。

在旅游服务供应链存在的激励不足的问题方面: 刘娟<sup>[6]</sup>通过引入旅行社产出和信誉度等指标体系, 建立了旅游服务供应链绩效评价模型, 解决了激励扭曲的问题。赵祎馨<sup>[7]</sup>研究了旅行社在旅游服务供应链上的聚集力和协调能力弱问题, 由于激励不足导致旅游服务供应链效率低下。

**1.2 休闲旅游服务供应链协调方法** 信息资源共享协调方法: 俞飞等<sup>[8]</sup>合理预测需求和需求内容, 根据收集的内容合理安排产品计划, 确保旅行服务的连续性, 有效降低逐层增

**基金项目** 黑龙江省农垦总局“十三五”重点科技计划项目(HNK135-07-04)。

**作者简介** 张佳倩(1996—), 女, 黑龙江延寿人, 硕士研究生, 研究方向: 物流与供应链管理。\*通信作者, 教授, 硕士, 博士生导师, 从事物流与供应链管理研究。

**收稿日期** 2019-06-23

加需求的误差,从而减少牛鞭效应的发生,增强供应链成员之间的紧密合作。汤世强<sup>[9]</sup>提出战略性企业合作关系基本上要求每个合作伙伴公司在共同利益目标下分享和信任对方的信息,以实现“双赢”的局面。从激励的主体与客体,激励的目标和激励的手段进行了激励机制的研究。

关系协调方法:黄小军等<sup>[10]</sup>提出构建旅游服务供应链管理模式的的重要性,指出要实现旅游服务供应链整体效益最大化的目标,需要建立关系协调机制来增强供应链成员之间的紧密合作。张巍巍<sup>[11]</sup>提出旅游服务供应链存在协调不好的困难,解决这些困难需要进行供应链中各成员关系协调,增强成员之间的紧密合作,进而提升旅游服务效益。马育倩等<sup>[12]</sup>提出综合性较高的旅游服务供应链成员通过关系协调机制增强成员之间的紧密合作,来提升服务供应链的效益。

根据上述文献可知,研学服务供应链关系协调机制由协调激励的主体、客体、目标和手段构成。其中,关系协调机制选用声誉机制和信息共享机制可以有助于解决农业园收益较低的问题。要解决研学项目收益较低的问题,需要解决研学需求不足的问题,那么就需要解决两个问题:一是如何通过与社会上开展研学的高品质教育机构合作,补充和培训服务人员,可以通过改进研学服务供应链的结构解决;二是解决与学校关系不紧密的问题,对此可以通过研究研学服务供应链的关系协调机制解决。

## 2 北大荒现代农业园研学服务供应链的关系协调机制的构建

### 2.1 北大荒现代农业园研学服务供应链结构改进

**2.1.1 北大荒现代农业园研学服务供应链主体变化。**原来的北大荒现代农业园研学服务由农业园的工作人员负责,没有专业负责研学的部门,学校与工作人员直接联系进行研学活动,农业园不负责接送学生。

Tapper等<sup>[13]</sup>认为旅游供应链包括所有用来满足旅游者需求的旅游产品供应体系的商品和服务的供应者。为了解决农业园存在研学需求不足、学校和农业园关系不紧密的问题,农业园需要改进原来的研学服务供应链结构,成立农业园的研学服务专业部门,负责与合作的研学机构对接,在北大荒现代农业园研学服务供应链中加入高品质研学机构和物流企业,以北大荒现代农业园为核心的研学服务供应链参与主体包括学校、物流企业、研学机构。农业园可以与高品质研学机构进行合作并接受研学机构的专业培训,北大荒现代农业园研学服务供应链改进后的结构如图1所示。

**2.1.2 北大荒现代农业园研学服务供应链关系变化。**改进研学服务供应链后,在供应链中加入的物流企业是为农业园提供物流服务,负责接送参与农业园研学旅行活动的学生,为他们提供物流服务。学校是农业园研学项目的服务对象,农业园管理人员和研学机构为学校学生提供研学服务,学校为北大荒现代农业园支付研学旅行的费用。高品质的研学机构主要负责对学生们进行认知教育,为学生提供服务,为北大荒现代农业园提供服务,农业园为研学机构支付服务报酬。

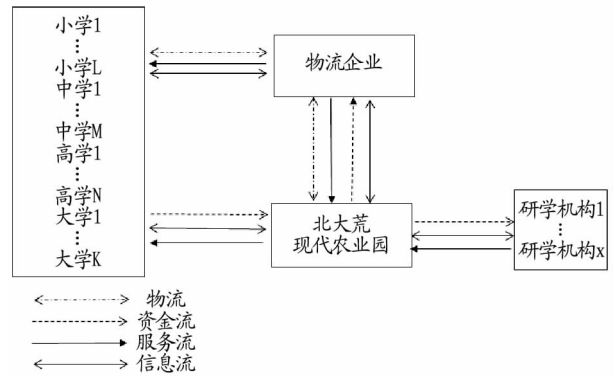


图1 北大荒现代农业园研学服务供应链结构改进示意

Fig. 1 Structure improvement chart of research and learning service supply chain in Beidahuang Modern Agricultural Park

## 2.2 北大荒现代农业园研学服务供应链关系协调机制的提出

**2.2.1 关系协调的主体、客体、协调目标。**该研究的关系协调主体是指北大荒现代农业园,关系协调客体是与农业园合作的学校,研学机构。关系协调目标主要是通过关系协调手段,提升农业园和学校的互动程度和社会化关系,使北大荒现代农业园和合作单位之间增强紧密合作,激励学校稳定研学需求的周期,增加研学次数的目标,提升农业园的收益。

**2.2.2 关系协调的手段。**该研究中运用关系协调机制中的声誉机制和信息共享机制来增强北大荒现代农业园与学校的紧密合作,使农业园增加收益。

第一,声誉机制,是指依靠企业在生产经营活动中所获得的社会公认的信誉和名声,实际上是以企业自身的品牌承担了承诺的功能,为供应链成员之间的合作提供了良好的期望<sup>[14]</sup>。农业园可以采取奖励激励方式,维护研学声誉。首先农业园可以对研学机构进行奖励激励,农业园可以通过向研学机构承诺更多的研学项目的方式来体现;给予该研学机构在下一选择研学机构进行合作的优先权;农业园还可以将这个研学机构推荐给其他的农业园,增加其工作的机会。其次研学机构负责培训农业园的研学服务人员,农业园的研学服务人员根据1年12个月不同的研学产品结合中小学生的课程安排制定12种不同的研学方案,每年的方案都会按照研学产品进行更新,以此增强农业园研学服务的专业水平,通过研学内容的增加和服务质量的提升,提高农业园研学服务的声誉,获得参与研学活动的学校的认可,促进农业园与学校的紧密合作。

第二,信息共享机制,是协调供应链的一个重要手段,信息交换既是节点企业交流与合作的纽带,又是节点企业利益共享和风险共担的平台,通过促进成员之间的有效沟通与合作,增强供应链的向心力和凝聚力<sup>[14]</sup>。该农业园可以建立自己的信息平台,及时准确地收集各个学校的研学需求信息,更好地为学生提供精准的研学服务。通过信息共享平台,农业园和学校相互交换彼此之间的需求信息,农业园在信息平台上及时回答学生们咨询的问题,预测学生们的需

求,为研学服务人员提供制定研学方案需求信息;当参与研学活动之后,农业园通过信息平台可以收集有关研学活动的评价,这有助于研学方案更好地满足学生的研学需求。农业园在信息平台上设置档案库,为学校建立研学档案,记录学校研学旅行的信息。学校通过信息平台,可以获取农业园研学产品和研学方案的相关信息,了解农业园的研学服务以及其他研学服务的评价。通过彼此的互动程度和有效沟通,加强学生与农业园的长期紧密合作,达到激励学校稳定研学需求的周期,增加研学次数的目标,提升农业园的经济效益。

### 3 结论

研学旅游项目已经成为北大荒现代农业园的重要组成部分,通过关系协调机制对北大荒现代农业园研学服务供应链存在的农业园与学校关系不紧密的问题进行了研究,得出以下结论:

(1) 北大荒现代农业园研学服务质量较低,农业园研学内容不足,改进农业园的研学服务供应链,选择高品质的研学机构合作,按需丰富研究课程,达到研学旅行和学校课程有机融合的目标。

(2) 通过关系协调手段中的声誉机制、信息共享机制提高北大荒现代农业园的声誉,增强农业园与学校的信息交流与合作,激励学校稳定研学需求的周期,增加研学次数,从而

(上接第 125 页)

### 3 结论

(1) 麻栎生长迅速,枝叶繁茂,根系发达,枯枝落叶丰富,水源涵养能力强。经对麻栎炭用林第一代(1~8年)、第二代第1年萌芽林及松栎混交林、湿地松林、马尾松林、天然次生林水保定位观测,可以认为麻栎炭用林具有较强的水保功能,土壤侵蚀强度可以控制在轻度以下,不会造成严重的水土流失。

(2) 麻栎炭用林培育所采用造林整地方式虽然有利于幼林成活、成长,但由于对林地干扰较大,早期可能会出现一定的水土流失。1~3年生麻栎新造林,由于林木盖度较低,或因地形等因素影响,也会产生一定的土壤侵蚀,与吴中能等<sup>[9]</sup>、兰再平等<sup>[10]</sup>的研究结论一致。

(3) 林地坡度是影响水土流失的重要因子之一,坡度为15°~25°土地应采取带状整地,而不宜全垦整地<sup>[11]</sup>。新造林采取套种不仅可减轻水土流失,而且可以以短养长。麻栎幼林2~3年间作花生是滁州市南谯区经营麻栎炭用林成功模

提升农业园的收益。

### 参考文献

- [1] 陈奕捷,李敏. 农业与教育融合发展研究——从休闲农园到教育农园[J]. 北京农业职业学院学报,2018,32(3):16-23.
- [2] 李春杰,葛祥伟,曾玉珍. 天津休闲农业发展存在的问题及对策[J]. 现代农业科技,2019(1):234-236.
- [3] LIU A, WALL G. Human resources development in China[J]. Annals of tourism research,2005,32(3):689-710.
- [4] 印旭斌. 分析以旅游电商为核心的旅游服务供应链协调研究[J]. 旅游纵览,2016(8):195.
- [5] 嵇雅楠,周刚. 以旅游电商为核心的旅游服务供应链协调研究[J]. 甘肃科学学报,2016,28(3):130-134.
- [6] 刘娟. 旅游服务供应链绩效评价及激励机制研究[D]. 西安:西安电子科技大学,2010.
- [7] 赵伟馨. 旅游电商为发展核心下的旅游服务供应链协调机制[J]. 度假旅游,2018(3):16-17.
- [8] 俞飞,徐阳阳,田涛. 智慧旅游背景下旅游服务供应链模型构建及运行机制研究[J]. 安徽农业大学学报(社会科学版),2017,26(2):41-48.
- [9] 汤世强. 供应链企业战略合作伙伴关系的形成和运行机制[J]. 上海工程技术大学学报,2003,17(3):198-202.
- [10] 黄小军,甘青青. 旅游服务供应链管理初探[J]. 商业时代,2006(25):91-93.
- [11] 张巍巍. 旅游服务供应链运作中成员环节关系的协调研究[J]. 物流技术,2013,32(13):391-393,460.
- [12] 马育倩,段迎豪. 旅游服务供应链运作中成员环节关系的协调研究[J]. 物流技术,2014,33(1):289-291.
- [13] TAPPER R, FONT X. Tourism supply chains. Report of a desk research project for the travel foundation[R]. 2004.
- [14] 李维安,李勇建,石丹. 供应链治理理论研究:概念、内涵与规范性分析框架[J]. 南开管理评论,2016,19(1):4-15,42.

式之一。

### 参考文献

- [1] 于一苏,于光明,李丛,等. 皖东丘陵地区麻栎栽培模式及栽培技术[J]. 林业科技开发,2009,23(4):81-84.
- [2] 陈素传,于一苏,蔡新玲,等. 麻栎嫁接育苗技术的初步研究[J]. 林业科技开发,2009,23(5):90-92.
- [3] 陈素传,于一苏,肖正东,等. 施肥对麻栎幼树生长发育的影响[J]. 林业科技开发,2008,22(5):99-101.
- [4] 吴中能,付军,庄家尧. 毛竹等森林类型水文·水保生态效益的研究[J]. 安徽农业科学,2003,31(2):200-202.
- [5] 冯万富,张学顺,单燕祥,等. 豫南山区落叶阔叶林生态系统水量平衡研究[J]. 数学的实践与认识,2011,41(22):97-102.
- [6] 宁茂岐,付宇文,方启彬,等. 西南喀斯特地区生态修复监测系统设计[J]. 中国水土保持,2008(3):35-37.
- [7] 吴中能,刘俊龙,于一苏,等. 皖东低丘主要森林类型枯落物水文特性[J]. 林业科技开发,2010,24(1):27-32.
- [8] 关君蔚. 傅焕光文集[M]. 北京:中国林业出版社,2008.
- [9] 吴中能,张均,刘俊龙,等. 林业综合发展项目生态环境监测成果分析与评价[J]. 安徽林业科技,2017,43(5):3-9.
- [10] 兰再平,苏显峰,吴金坤. 主要树种新造丰产林地水土流失定位观测研究[J]. 林业科学,1999,35(1):2-12.
- [11] 周根土. 安徽主要用材树种造林与经营[M]. 北京:中国林业出版社,2011.