

体育休闲与体育旅游风险管理研究

陶宇平

(成都体育学院,四川 成都 610041)

摘要:体育休闲与体育旅游已成为现代生活的新时尚,但在开展过程中有许多不可预测的风险而属高危险性体育项目。文章以体育休闲和体育旅游中具有高危险性的登山户外运动为主要研究对象,运用数理统计、理论演绎等方法对2001-2010年发生的山难事故进行分析,旨在探寻中国登山户外运动中风险管理和安全保障的方法与途径,使中国的登山户外运动更加科学、安全、健康、有序。

关键词:体育休闲;体育旅游;安全风险;管理研究

中图分类号:G814 **文献标志码:**A **文章编号:**1008-5831(2012)03-0132-06

一、研究目的

体育休闲与体育旅游是人们喜闻乐见的现代生活方式之一,也是体育产业重要的组成部分。体育休闲和体育旅游中的很多活动属高危险性体育项目,在开展过程中有许多不可预测的风险,发生意外也就不可避免。一般将体育休闲和体育旅游中发生的意外导致的伤亡称之为“山难”。山难事故造成的人员伤亡和财产损失以及投资失败,既不利于家庭也不利于社会,与建设“和谐社会”形成反差,与建设体育大国、体育强国的目标和宗旨完全相悖。笔者通过对2001-2010年十年来中国体育休闲和体育旅游发生的山难的死亡人数进行数据统计(外国人在中国开展体育休闲和体育旅游中的遇难数据排除在外),再根据统计数据对山难事故的多种因素进行分析,探寻事故发生的原因,旨在探讨中国体育休闲和体育旅游风险管理的方法与途径,提出中国体育休闲和体育旅游风险管理相关结论与建议,促使体育休闲和体育旅游更加科学、安全、健康、有序。

二、研究对象与方法

(一)研究对象

以体育休闲和体育旅游中具有高危险性的登山户外运动为主要研究对象,以2001-2010年的山难事故为基本依据,以风险管理的基本结构为研究重点,探讨体育休闲和体育旅游的风险管理理论体系的构建。

(二)研究方法

1. 技术路线

查阅资料→统计数据→特点分析/个案分析→致因理论→风险管理的重要性→风险的基本概念→风险管理的基本程序→构建风险管理体系。

2. 数理统计法

收集新中国建立以来,中国在体育休闲和体育旅游中发生的山难事故的数

收稿日期:2011-11-08

作者简介:陶宇平(1956-),男,四川峨眉人,成都体育学院体育旅游与户外运动教研室副教授,硕士研究生导师,主要从事体育教育训练学及体育休闲与体育旅游研究。

据,重点查阅 2001 - 2010 年十年间由中国登山协会每年发布的“年度山难事故报告”。采用 SPSS18.0 统计软件,对 2001 - 2010 年数据进行数理统计分析,用 Fisherr 精确检验法对发生概率进行检验。

3. 理论演绎法

通过对体育休闲和体育旅游山难事故的数据统计分析,提出风险管理的重要性。再从风险的基本概念、风险管理的基本程序探讨体育休闲和体育旅游风险管理理论体系的构建。

三、研究结果

(一) 中国“山难”事故的数据统计

中国登山协会登山户外运动事故调查研究小组对山难事故的基本数据进行了统计,其结果可参见表 1。

表 1 中国登山户外运动山难事故的数据统计^[1]

年	登山(例)	户外运动(例)	合计(人)
1957 - 2000	33	0	33
2001	0	4	4
2002	5	8	13
2003	1	7	8
2004	3	9	12
2005	7	8	15
2006	5	17	22
2007	1	28	29
2008	3	17	20
2009	3	41	44
2010	6	27	33
合计	67	166	233

(二) 中国“山难”事故的特点

1. 山难事故发生增多,死亡人数缓慢上升

1957 年中国才开始把登山作为体育运动。截至 2000 年末,44 年来中国登山户外运动“山难”事故死亡 33 人。2000 年以后,人们对高危险性的登山户外运动的兴趣陡增,参与者有如滚雪球一般蓬勃发展,体育休闲和体育旅游“山难”事故的发生也呈上升趋势。从表 1 中可以看到,2001 - 2010 年的十年间山难事故共造成 200 人死亡,是前 44 年遇难总人数的 5.06 倍。

从近 10 年“山难”事故年度比较可以看到,不同时期遇难人数的变化特点:2004 年以前呈大小年现象,2004 - 2007 年持续上扬,2008 年显著减少,2009 年疯狂反弹,2010 年再次显著下降,总体趋势是缓慢上升。

2. 登山户外活动不同,风险差异区别明显

笔者采用 SPSS18.0 统计软件,对 2001 - 2010 年数据进行数理统计分析,用 Fisherr 精确检验法得 $F = 20.802$, Sig. (概率) = 0.006 < 0.05,说明 2001 - 2010 年中国登山与户外运动之间的山难事故存在差

异;再对 2001 - 2005 年和 2006 - 2010 年这两个五年内的数据进行对比,用 Fisherr 精确检验法分别得 $F_{2001-2005} = 4.695$, Sig. (概率) = 0.321 > 0.05, $F_{2006-2010} = 6.824$, Sig. (概率) = 0.127 > 0.05,说明 2001 - 2005 年,2006 - 2010 年这两个五年间中国登山户外运动山难事故概率没有差异,这是因为两个五年间户外运动的死亡人数和死亡率都高于登山;再分别对中国登山与户外运动这两个五年内的山难事死亡数据采用 Person 卡方检验,得 $F = 9.442$, Sig. (概率) = 0.002 < 0.05,说明这两个五年内中国登山与户外运动山难事故的发生有升降起伏,其发生的概率存在差异。从表 1 可知,这 10 年内登山死亡 34 人,占死亡人数总数的 17%,户外运动死亡人数 166 人,占死亡人数总数的 83%;户外运动死亡人数为登山的 4.88 倍。2006 - 2010 年登山继续保持着较平缓的态势,但户外运动的死亡人数和死亡率急剧增加、曲线变化大,与登山形成强烈对比(图 1)。

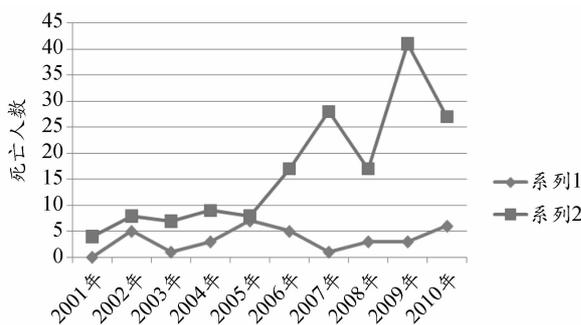


图 1 中国登山户外运动 2001 - 2010 年死亡人数对比图

注:系列 1——登山,系列 2——户外运动

(三) 中国山难成因类型探讨

1. 山难事故突出年份的技术分析

登山户外运动山难事故的原因包括自然的原因和人为的原因。原中国登山协会户外部主任、中国国家登山队队医李舒平先生将登山户外运动山难致死的直接原因分为六大类:高处坠落、溺水、疾病、自然灾害、失踪及其他^[2]。

2009 年和 2010 年死亡人数在中国登山户外运动中分别为第一、第二,笔者以此为典型案例进行分类统计和分析。

2. 事故致因理论

从表 2 可以看出,在山难事故高发的年份,山难事故的成因以人为因素为主。人为因素中以人为的判断失误和人为的安全操作失误为主要原因。

一百多年来,有关导致伤亡事故原因的理论研究和讨论随着生产力的发展,生产方式的变化,生产关系所反映的安全观念的差异,形成了各种学说。其中以管理失误为主因的事故模型认为:事故的直接原因是人的不安全行为和物的不安全状态。但是,造成“人失误”和“物故障”这一直接原因的原因

却常常是管理上的缺陷。后者是间接原因,但它却是背景因素,而又常是事故发生的本质原因。人的不安行为可以促成物的不安全状态;而物的不安全状态又会在客观上造成人之所以有不安全行为的环境条件。隐患来自物的不安全状态,客观上一旦出现隐患,主观上人又有不安全行为,就会显现为安全事故。但如果管理得当,及时控制,化解不安全状态,则隐患自然消除^[3]。

表2 2009-2010年中国山难成因分类表

山难因素	山难类型	2009年/人	2010年/人	分类小计/人
自然因素	自然灾害	3	1	4
	高处跌落	9	10	19
	溺水	24	5	29
人为因素	疾病	3	5	8
	失踪		4	4
	其他	5	8	13
	总计	44	33	77

从图2中可以看到,登山户外运动中不安全因素可以分为五大类:社会因素、自然因素、人员因素、装备因素、技术因素,这些因素是登山户外运动的基本因素,这些因素的任何一项都蕴藏着事故隐患,存在着风险,这是登山户外运动的客观条件。但是,在登山与户外运动过程中,管理者管理得当,可规避风险、转危为安。倘若管理者管理失误,事故隐患就有可能形成山难事故。

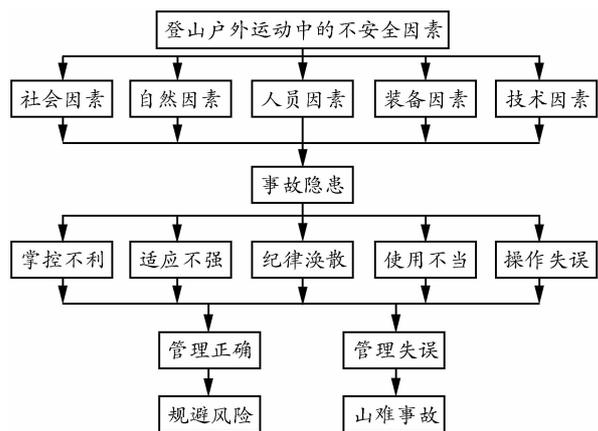


图2 登山户外运动中管理失误为主因的事故模型

(四) 中国登山户外运动“山难”事故的警示

登山户外运动“山难”致死的原因多种多样,都与缺乏专业知识、没有充分风险意识和安全防范技术措施、不能熟练掌握和运用安全保护装备技术器材有关,这就提出了警示:这些山难中大多数是“不应该发生的”事情。暴露出在安全教育、风险管理、制度完善、应急救援等方面存在很多不足和缺陷才是“山难”事故产生的根源。不努力解决这些问题,山难的发生和遇难人数的增加不仅会继续扩大,还必然影响到体育休闲和体育旅游的形象和健康发

展。对此必须给予清醒的认识和足够的重视。

四、体育休闲和体育旅游风险管理

由于体育休闲和体育旅游环境和人员组成的不确定性,以及开展内容与组织的多样性,决定了体育休闲和体育旅游必须面对随时可能的风险。“探险不是冒险,休闲和旅游强调安全”,“休闲、旅游无小事,安全健康最重要”。认识风险并加强风险管理是体育休闲与体育旅游最为关键,也是最为重要的一步。但是,关于体育休闲和体育旅游风险管理的研究才刚刚起步,大多数文章还处于经验介绍阶段,在具体措施的落实上差距较大。

(一) 风险的基本概念

风险是一个常用词汇,内容较为宽泛,频繁地出现在生活中的各个领域。但是人类对风险的理解并不一致,迄今为止,学术理论界还没有一个权威的、使人能够共同接受的关于风险的定义。由于对风险的理解和认识程度不同,或对风险研究的角度不同,不同的学者对风险概念有着不同的解释,但可以归纳为以下几种代表性观点^[4]。

A. H. Mowbray 称风险为不确定性;C. A. Williams 将风险定义为在给定的条件和某一特定的时期,未来结果的变动;March&Shapira 认为风险是事物可能结果的不确定;J. S. Rosenb)将风险定义为损失的不确定性;F. G. Crane 认为风险意味着未来损失的不确定性;Ruefli 等将风险定义为不利事件或事件集发生的机会,又分为主观学说和客观学说两类。主观学说认为不确定性是主观的、个人的和心理上的一种观念,是个人对客观事物的主观估计,而不能以客观的尺度予以衡量,不确定性的范围包括发生与否的不确定性、发生时间的不确定性、发生状况的不确定性以及发生结果严重程度的不确定性。客观学说则是以风险客观存在为前提,以风险事故观察为基础,以数学和统计学观点加以定义,认为风险可用客观的尺度度量。例如,佩费尔将风险定义为风险是可测度的客观概率;H·奈特认为风险是可测定的不确定性。朱淑珍在总结各种风险描述的基础上,把风险定义为:风险是指在一定条件下和一定时期内,由于各种结果发生的不确定性而导致行为主体遭受损失的大小以及这种损失发生可能性的大小,风险是一个二位概念,风险以损失发生的大小与损失发生的概率两个指标进行衡量。王明涛在总结各种风险描述的基础上,把风险定义为:所谓风险是指在决策过程中,由于各种不确定性因素的作用,决策方案在一定时间内出现不利结果的可能性以及可能损失的程度。它包括损失的概率、可能损失的数量以及损失的易变性三方面内容,其中可能损失的程度处于最重要的位置。

风险因素、风险事件和风险结果是风险的基本

构成要素。风险因素是风险形成的必要条件,是风险产生和存在的前提。风险事件是外界环境变量发生预料未及的变动从而导致风险结果的事件,它是风险存在的充分条件,在整个风险中占据核心地位。风险事件是连接风险因素与风险结果的桥梁,是风险由可能性转化为现实性的媒介。根据风险的形成机理,郭晓亭、蒲勇健等将风险定义为:风险是在一定时间内,以相应的风险因素为必要条件,以相应的风险事件为充分条件,有关行为主体承受相应的风险结果的可能性。叶青、易丹辉认为,风险的内涵在于它是在一定时间内,由风险因素、风险事故和风险结果递进联系而呈现的可能性^[4]。

综合以上各家定义,可将风险理解为:风险是未来的结果对期望的不确定性,存在有损失的可能性状况以及损失的损害程度大小的不确定性。风险的构成要素有:风险因素、风险事故和损失。风险因素可能引起或加大风险事故的发生,风险事故的发生可能导致损失。风险事故是指造成生命、财产损害的偶发事件,是造成损害的直接原因。只有通过风险事故的发生,才能导致损失。风险事故意味着风险的可能性转化成了现实性。风险事故又称风险事件,是指风险的可能成为现实,以致造成人身伤亡或财产损害的偶发事件。例如,火灾、地震、洪水、龙卷风、雷电、爆炸、盗窃、抢劫、疾病、死亡等等都是风险事故。风险事故发生的根源主要有三种:(1)社会政治、经济的变动;(2)自然现象;(3)意外事故,如汽车相撞、轮船倾覆,失足跌落等。社会政治、经济的变动是体育休闲与体育旅游活动中所发生的历史背景,自然现象是客观风险因素,蕴含巨大的事故隐患,而意外事故主要是由于人的疏忽过失行为导致的损害事件,这才是体育休闲与体育旅游风险事故的真正原因。

(二) 体育休闲和体育旅游风险管理的基本技术和策略

体育休闲和体育旅游风险管理的基本技术和策略基本分为四个大类。

1. 风险控制

风险控制是预防或减少风险损失的对策,就是在事前提出技术上可行的、经济上合理的预防措施,以尽可能低的风险因素预防风险发生的可能性,并将风险损失控制在最小程度。风险控制包括两个方面:预防风险即减少损失发生的机会,减少损失即设法降低损失的严重性。

预防损失是一种事前的、积极的风险控制技术,即采用各种措施努力消除造成风险的因素,以达到减少损失发生次数或是不发生损失为目的。体育休闲与体育旅游具有很多不确定因素,有一定的探险性质,风险较大,需要一些专门的装备和专业的技

术。“以防为主”是十分重要的策略之一。在进行体育休闲和体育旅游前参与人员应该先学习一定的专业知识,参加一定的专业技术、技能以及应急救援能力的培训,参与人员要明确了解该活动将可能面临的一些具体风险。参与者应对自己的身体健康状况进行全面的检查,应根据自身的身体和技能状况选择自己所能承受的项目。超越自身能力就意味着风险因素增大。而对体育休闲和体育旅游的领队来说,不但需要具备一定的专业知识、技能和经验,同时还还需要具备一定的领导组织能力和处理突发事件的应变能力。

减少损失是指在事件中风险损失已经不可避免的情况下,通过种种措施以减少损失,它是一种事后的风险控制技术。在体育休闲与体育旅游过程中,一旦风险事故发生,领队首先应该控制局面,根据事故性质,与其他人员共同提出解决问题的办法。如果涉及到团队之间的摩擦或矛盾时,领队必须与成员进行有效沟通,控制局面,防止事态的进一步扩大和恶化,以免造成更大的损失。

2. 风险回避

风险回避即隔绝风险的来源而脱离风险的危害。风险回避是体育休闲和体育旅游风险管理技术中最简单的一种方式,同时也是较为消极的一种方式。一般来说,在体育休闲和体育旅游中风险回避适用于当目前所进行的活动潜在的危險可能性很大,后果也可能很严重,却又无其它方法和措施时,只能主动放弃或停止目前的活动,或改变行为活动目标与行动方案,从而脱离风险的一种策略。直接回避某种风险是处置该风险的最简单易行的办法,也最具彻底性和经济性。然而,在体育休闲和体育旅游中回避某种风险可能意味着同时放弃某种获得健康、成功与快乐的机会。因此,风险回避一般适宜在两种情况下采用:第一,某种特定风险导致的损失频率和损失幅度相当高,风险回避可以减少损失;第二,应用其它风险管理技术所需成本超过其产生的收益,风险回避可以降低成本。

3. 风险自留

风险自留是指体育休闲和体育旅游主体将运动风险损失留给自己承担。风险自留可分为主动的风险自留和被动的风险自留两种。主动的风险自留是一种有周密计划、有充分准备的风险处理方式,是在识别和衡量风险基础上,对各种可能的风险处理方式进行比较,权衡利弊后决定将风险留置内部,自己承担风险损失的全部或部分,这种损失是在自己能够承受的范围内,利大于弊,因而心理上也有充分的准备。被动风险自留是风险评估不力或疏忽大意,没有对风险进行充分估计和恰当处理,无法化解风险因素,而最终不得不自己承担风险损失。被动自

留风险往往会对风险处理者产生不利的影响,应尽量避免。风险自留通常适用于风险损失小、发生频率低的风险,或者是风险发生频率高而损失较小的风险。

4. 风险转移

风险转移是试图将面临的风险转移给他人承担,以避免自身损失的一种方法。体育休闲和体育旅游安全风险转移有两种方式:一是转移风险源,如把风险大的部分项目转交给技术更先进、经验更丰富、风险承担能力更强的户外运动俱乐部或体育旅行社;二是转移部分或全部风险损失结果,如通过购买人身意外伤害险或俱乐部责任险,将安全风险转移承担体育休闲和体育旅游专业保险的保险公司。风险无时不在、无处不有,在体育休闲和体育旅游过程中,无论通过何种手段预防和控制风险,风险都不可能完全避免。因而,保险是一种在风险事故发生后有效地对保险人进行积极保护的补偿方式。风险转移通常适用于风险发生频率低而损失较大的风险。

(三) 中国体育休闲和体育旅游风险管理体系的构建

中国自然灾害风险管理体系已基本形成,它由“一案三制”构成,即预案、法制、机制、体制所构成^[5],美国 FEMA 与中国灾难救援指挥体系建设^[6]对体育休闲和体育旅游风险管理体系的构建提供了可参考的模板。但体育休闲与体育旅游有自身的独特性,有效地防范体育休闲和体育旅游安全风险已显得非常必要。风险管理应将和谐发展作为教育和前提^[7],为此,笔者将体育休闲和体育旅游风险管理的系统功能分为教育系统、政策法规系统、预警系统、网络监控系统、救援系统、保险系统六个子系统。

1. 以防为主,大力开展体育休闲与户外运动安全知识教育

通过教育手段增加参与者和从业者的安全意识、安全知识与安全技能,强化体育休闲和体育旅游组织机构的安全文化建设和职业道德建设,从而规范体育休闲和体育旅游管理,减少相关人员的不安全行为。加大宣传力度,提高公众对体育休闲和体育旅游的认识,唤起社会公众对体育休闲和体育旅游安全问题的关注。

2. 制定和完善相应的政策法规,为体育休闲和体育旅游安全风险管理体系提供法律依据

政策法规能够从政策法律的权威性和强制性的角度规范并指导体育休闲与体育旅游从业人员的行为,强化从业人员的安全防范意识,为体育休闲和体育旅游安全风险管理体系创造良好的社会环境。制定、实施体育休闲和体育旅游救援法,从救援主体、责任、义务和救援保险等方面予以规范,减少不必要的

法律纠纷。

3. 建立完善的安全预警系统

安全预警是指围绕体育休闲和体育旅游安全收集相关信息并采取科学的理论和方法作出判断、发出警告。通过体育休闲和体育旅游安全预警分析,可以探明风险产生的原因,有利于体育休闲和体育旅游安全标准的制定与实施,也为体育休闲和体育旅游安全教育培训提供了高效的平台。体育休闲和体育旅游安全预警对政府制定政策、采取有效措施消除安全隐患具有重要意义。

4. 研发体育休闲与体育旅游安全网络监控系统

相关的科研单位研发了一批与应急平台相关的信息和管理系统,如美国的 NEMIS 国家应急管理信息系统、FEMIS 联邦政府应急管理信息系统和 CAMEO 计算机辅助应急执行管理系统等,包括遥感影像的生成和 3D - GIS 地图,而有大量真实遥感数据的支持,能够产生高真实感的三维地形地貌,还可利用 3G 多媒体传输音像数据远程移动传输,可以在现场施救、监控和可视化指挥中发挥重要的作用,为救援队伍找出事故发生地提供了便利途径,大大提高了遇险者获救的机会。

5. 组织反应迅速的安全救援系统

安全救援系统指为实施体育休闲和体育旅游救援而建立的、涉及到各相关层面的组织机构和包括体育休闲与体育旅游救援的分工、协作的工作体系。

救援联动机制为了实施户外救援而建立,涉及到与户外安全各相关层面的组织机构的分工与协作。可以在应急委员会下设置分支机构,并将相关部门的一些机构吸收为常设单位,定期组织召开联席会议,明确各自的职责,分析遇到的灾难险情,随时修订完善各类计划,使之更加切合实际,更能发挥每个部门的作用。事件发生时,动员各方力量,组织应急响应,进行应急救援。

6. 建立完善的风险保险系统

保险是在安全事故发生后,保障相关利益主体正当合法权益、补偿损失的重要途径。在中国体育休闲和体育旅游发展过程中,保险已显得尤为重要。保险对个人来说是风险发生后主要的经济补偿手段,对俱乐部来说是意外事故发生后迅速恢复运转的有力经济支持,而对管理者来说是市场经济条件下整个行业持续健康发展不可或缺的保障机制。体育休闲与体育旅游保险的设立,为登山户外运动的健康发展提供一份保障,也为体育休闲与体育旅游爱好者减少后顾之忧,为救援队救援工作的开展提供保障,必将推动户外运动的发展。

体育休闲和体育旅游安全保障体系中,教育系统和预警系统属于事前的预防和事中的监管体系,体育休闲和体育旅游救援则是事中采取的应急措

施,政策法规系统是全局性的保障和管理依据,而体育休闲和体育旅游保险属于事后的补偿体系。

五、研究结论与建议

(一) 结论

之一,体育休闲和体育旅游存在诸多风险,必须加强管理。体育休闲和体育旅游有许多高危险性体育项目,但是,风险可以认识、可以掌控,把握风险规律可以降低事故发生率,可以减少人员、财产、物质的损失。

之二,探讨体育休闲和体育旅游风险管理的途径和方法可以丰富管理理论的相关内容。体育休闲和体育旅游在中国起步较晚,影响力还不够大,因而对体育休闲和体育旅游风险管理的研究还相对较差,探讨体育休闲和体育旅游风险管理的途径和方法可以丰富体育管理和社会公共管理理论的内容,也为中国社会的安定和稳定贡献力量。

之三,建立和完善体育休闲和体育旅游风险管理机制,提升高危险性体育项目的发展水平。建立系统的高危险性体育项目安全保障的理论、采取相应的对策和措施、完善迅速有效的应激反应能够为体育休闲和体育旅游高危险性体育项目提供一定的安全保障,促使中国高危险性体育项目安全健康有序发展,提升其发展水平。

(二) 建议

中国要加强体育休闲和体育旅游的安全管理,

大力开展体育休闲和体育旅游安全知识教育,为体育休闲和体育旅游安全风险管理制度制定相应的政策法规,建立完善的安全预警系统,组织反应迅速的安全救援系统,转移风险参加体育休闲和体育旅游保险。只有把这几个方面切实抓紧抓牢,才能保作证中国体育休闲和体育旅游安全、健康、有序开展。

参考文献:

- [1] 中国登山协会登山户外运动事故调查研究小组. 2010 中国登山户外运动事故报告[D]. 北京:中国登山协会, 2011.
- [2] 李舒平. 2010 年中国大陆山难事故综述[D]. 深圳:中国登山协会, 2011:8.
- [3] 翁家银. 山地户外运动风险管理研究[D]. 广州:广州体育学院, 2007:27.
- [4] 风险概念综述[EB/OL]. [2011-09-18]. <http://www.baidu.com>.
- [5] 范一大. 自然灾害风险管理与预警体系[M]. 北京:科学出版社, 2010:60.
- [6] 唐满贵. 美国 FEMA 与美国灾难救援指挥体系建设[EB/OL]. [2009-04-28]. 中国江苏网. <http://news.jschina.com.cn>.
- [7] 李卉. 转型期中国社会风险管理的战略思考. 企业经济, 2011(12):41-44.

Research on Risk Management of Leisure Sports and Sports Tourism

TAO Yuping

(Chengdu Sport University, Chengdu 610041, P. R. China)

Abstract: Leisure sports and sports tourism have become newly emerged fashions in modern society; however, they should be classified as highly risky sports items because in the course of participation, some unpredictable risks might occur. This paper takes leisure sports and highly dangerous outdoor mountaineering in sports tourism as the major research objects and adopts approaches of statistics and theoretical deduction to conduct a thorough analysis of mountaineering accidents happening between 2001 and 2010, with the purpose to explore ways and measures in risk management and safety guarantees in mountain-climbing in China so as to promote a scientific, safe, healthy and orderly development in this sports item.

Key words: leisure sports; sports tourism; safety risk; management research

(责任编辑 彭建国)