

旅游危机生命周期初探

罗冰清

(云南师范大学·云南 昆明 650092)

【摘要】本文在危机管理的理论基础之上,把旅游危机的生命周期也划分为隐患期,发生持续期和修复期三个阶段。对各个阶段可能会发生的情况做了分析,并阐述了各部门在不同阶段应采取的措施。

【关键词】旅游危机生命周期;旅游业

【中图分类号】F590.3 **【文献标识码】**A **【文章编号】**1673-1891(2006)03-0116-04

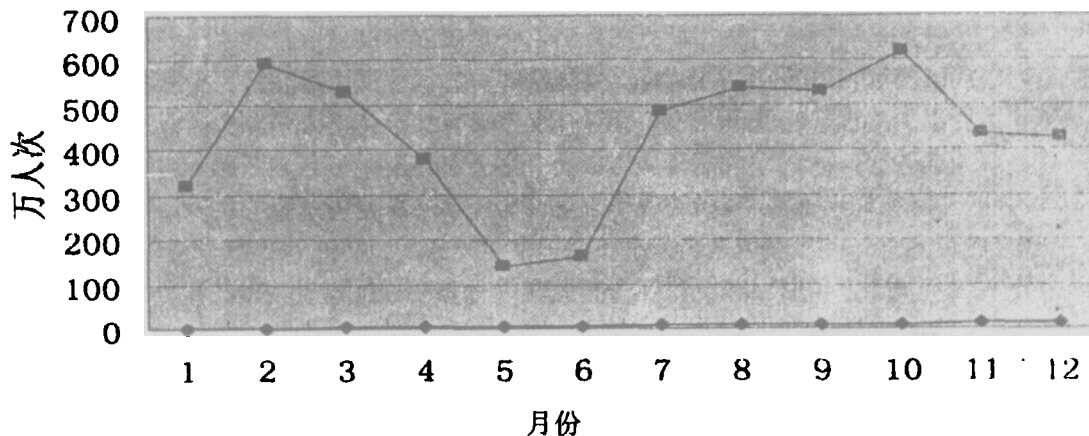
2003年,全球面临了一个巨大的危机,那就是SARS的侵袭。各行各业都受到了巨大的影响,全球的经济收入也有很大的滑坡。旅游业本身就与其它各行业有着千丝万缕的联系,也就决定了该行业的敏感性。由于这些原因,旅游业在SARS期间也遭受了重创,这一系列事件就是旅游危机。世界旅游组织(WTO)将旅游危机阐述为:“影响旅行者对一个目的地的信心并扰乱继续正常经营的非预期事件。这类事件可能以无限多样的形式在许多年中不断发生。”^[1]随着问题的解决,旅游危机早已得到了控制,而旅游业也早已恢复了生机勃勃的态势。然而,学术界对旅游危机的研究热情并没有减退,我们对旅游危机的各种研究都是很有必要的。

学术界对危机和危机管理研究已经有一定的历史,对危机的生命周期也有多种理论。但是学术界对芬克(Steven Fink)的生命周期比较推崇。芬克采用医学术语形象地把危机的生命周期分为四个阶段:第一阶段是征兆期(Prodromal),有线索显示存在潜在危机;第二阶段是发作期(Breakout or Acute),具有伤害性的事件发生从而引发危机;第三阶段是延续期(Chronic),危机的影响持续,同时也是努力清除危机的过程;第四阶段是痊愈期(Resolution),危机事件已经完全解决^[2]。

根据芬克模型和其它学者的理论,我们也把旅游危机分为三个阶段:隐患期、发生延续期和修复期。我们从2003年云南省旅游者总人数和旅游收入变化图中可以看出。

1 理论基础

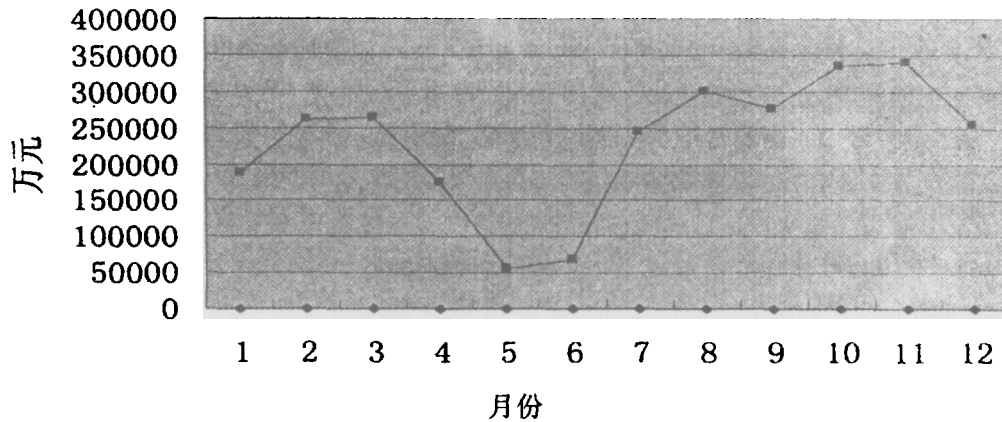
2003年云南省各月国内旅游者人数变化图



收稿日期:2006-08-19

作者简介:罗冰清(1983-),女,云南丽江人,云南师范大学旅游与地理科学学院04级硕士研究生,主要研究方向为区域旅游开发与规划。

2003年云南省各月旅游业总收入变化图



(数据来源:2004 云南旅游年鉴)

我们可以看出两个图形状基本相似。从三月开始两图的曲线下滑,直至四月底滑至最低点,五月到六月变化不大,从六月开始曲线上升。我们就以这两个图来具体分析旅游危机生命周期的不同阶段。

2 隐患期(2002年末~2003年2月)

2.1 表现

2002年末在广东发现了首例SARS的病例。由于这是一种从前并没有遇见过的病例,而且具有极强的传染性。这样的特点也就决定了相关部门如果不采取适当的措施,疾病就很可能蔓延到其它地区,产生不利的影晌。所以我们将2002年末~2003年2月初这个阶段称作隐患期。

在这个阶段旅游者人数没有太大变化,人们对危机的到来还没有引起重视,或者说旅游者还可以用比较理智的态度来对待旅游危机,危机几乎还不能影响旅游者的出游动机和决策行为。对旅游资源和旅游目的地的影响微乎其微。旅游企业的收入变化仅仅是由于旅游淡旺季等常规因素引起。

2.2 策略

在这个阶段最重要的就是要建立旅游危机预警机制。建立这样的危机预警机制,应该包括信息收集与分析,危机迹象的识别和评价,危及的预测、预报和预控几个环节^[3]。

旅游娱乐设施是否会引起意外事故的发生等旅游产业内部问题,都可能是危机的隐患。旅游相关部门在开发的时候就应该充分地考虑到这些因素,尽量阻止这些潜伏危机成为现实,影响旅游目的地的形象。对于其他行业波及到旅游业引发的危机,

不可否认,危机情况下信息具有不完全性,不及时性和不准确性的特点,使管理者在进行信息识别的过程中面临的困难也比较大。但是政府部门以及旅游相关部门必须具备对信息的一种敏锐的态度,同时也要有做好最坏打算的心理准备。在危机的隐患期,政府部门可以通过媒体把可预见的危机告诉公众,让人们危机的到来有一定的心理准备。这样的信号信息也给了旅游企业及相关部们一个信号,旅游危机可能会到来,旅游企业就会采取措施将危机爆发的风险降到最低。对于一些无法避免的危机,旅游企业也可以提前制定应对的策略,从而有效的减少损失。政府在这个阶段还应该建立相关的风险基金,以便在危机到来之际有比较充分的资金保障,基金的来源可以从财政或者旅游市场中获取^[4]。

3 发生延续期(2003年3月~2003年5月)

3.1 表现

这一阶段是旅游危机发生并严重影响旅游业的时期。不管是旅游主体,还是旅游客体,甚至旅游介体都受到旅游危机的影响。从旅游主体来说,由于人们深入地了解了旅游危机,心理不再稳定,另外由于人们的从众心理,所以旅游者人数急剧减少。人们普遍认为生活在一个熟悉的环境中要比生活在陌生的环境中安全,特别是在象SARS这样的危机席卷全球的时候,这样的心理对二级群体也会产生严重的影响。

从旅游客体旅游资源的角度看,与旅游资源相配套的各种设施和服务会闲置起来。旅游目的地的经济也呈现出比较萧条的景象。有的危机可能会导

致旅游资源的破坏,比如战争,恐怖事件等,这类危机会直接影响旅游目的地的形象。

在这一阶段旅游介体也受到了很大的影响,旅行社和景区的收入急剧下降,利润也减少了很多,有的企业出现亏本经营,甚至导致一些企业的灭亡。

3.2 策略

在旅游危机的发生持续期,工作的核心就应该是如何高效率、全方位地整合各种资源,最大限度地降低危机对旅游业造成的损失,缩短旅游业恢复的时间^[5]。

首先,无论是政府还是旅游部门,在宣传报道上要坚持诚实和透明的原则,媒体发布的信息要切实做到客观、准确和透明。媒体要加强与其他组织的沟通与联系。

其次,旅游部门要实施危机公关,表现出对旅游危机的快速、果断的反应和认真负责的态度。抢占公益宣传的先机,维护旅游地的良好形象,赢得危机处理胜利的同时,赢得旅游者的信心并建立口碑。旅游企业要调整经营策略,努力降低运营成本,互助合作,共同促销。并利用危机期的淡季加强培训,提高员工的素质,加快企业硬软件的更新改造,以崭新的面貌迎接危机后的旅游业的全面恢复^[3]。

最后政府在这个阶段应该制定一些帮助旅游部门度过难关的支持和优惠政策,减免旅游企业部分税收和各种其他相关费用,退还部分已收税费,提供优惠贷款等。

4 修复期(2003年6月~7月)

4.1 表现

从2003年6月开始旅游危机进入了修复期。由于外界的危机得以解除或者是控制,旅游者心理趋向于稳定,开始重新建立出游的动机,旅游者人数也开始有所回升。被破坏的旅游资源可能已经被修复,各种旅游基础设施也开始再度被利用。旅游目

的地经济状况有了复苏的迹象,旅游收入会有大幅度的增加。旅游目的地的形象也重新被树立起来。旅行社接待的旅游者人数开始增加,收入增加明显。旅游景区的门票收入也达到一个高峰。旅游介体的利润也相应上升了许多。从2003年6月到7月短短一个月中,云南省国内旅游者人数从160.83万人次上升到487.98万人次,旅游总收入从64307.12万元上升到228570.45,增长率分别约为203.4%,255.4%,是全年增长率的顶点。

4.2 策略

旅游危机结束以后,尽管旅游收入和旅游者人数已经回升,危机带来的负面影响将仍然会对潜在的旅游者产生影响,比如SARS过后有一些旅游者表示会尽量避免到广东旅游。所以,旅游企业及相关管理部门应该全面修复受创的业务领域和整体形象,逐步恢复人们对旅游业的消费信心和信任关系。另外,要注重及时跟踪管理进程,评估危机修复的效果,建立危机后的学习机制,不断地完善旅游危机管理机制。同样地,政府要通过危机认识到工作中存在的一些漏洞,汲取经验,并借鉴国外的优秀案例,相应地采取一些措施。如完善相关的法律法规,完善我国的休假体制,建立风险基金等,从而为旅游业的快速发展保驾护航。

5 结语

深入对旅游危机的研究,从而减少旅游危机造成的损失,对促进旅游业的可持续发展是具有战略意义的。旅游行业只有建立起危机意识,在深入了解有关旅游危机的各种理论的基础之上,制定科学有效的措施和方法,对旅游危机进行全方位的预防、分析、识别和监控,加强与政府、各种组织(如世界旅游组织等)、公众的沟通,从而降低旅游危机爆发的风险,减少旅游危机带来的损失,以实现真正意义上的旅游业可持续发展!

参考文献:

- [1] 邓冰,吴必虎,蔡利平. 国内外旅游产业危机管理综述[J]. 旅游科学,2004,(1).
- [2] 薛澜,张强,钟开斌. 危机管理:转型期中国面临的挑战[M]. 北京:清华大学出版社,2003.
- [3] 侯国林. 旅游危机:类型、影响机制与管理模型[J]. 南开管理评论,2005,(1),81.
- [4] 邹统钎. 旅游危机管理[M]. 北京:北京大学出版社,2005.
- [5] 舒伯阳,何彪. 从非典事件看中国旅游业的危机管理[N]. 中国旅游报,2004,1,18.
- [6] 刘刚. 危机管理[M]. 中国经济出版社,2004.
- [7] 纪俊超. 浅析旅行社的危机管理[J]. 旅游科学,2003,(4).

[8]黄瑾. 论旅游危机管理机制的建立[J]. 社会科学家, 2003, (7).

Research on the Cycle of Tourism Crisis

LUO Bing - qing

(Yunnan Normal University, Kunming Yunnan 650092)

Abstract: This article is based on the theory of crisis management, and divides the life cycle of tourism crisis into the incubation period, acute and chronic period and the repair period. The situation possibly can occur which to each period has made the analysis, and elaborated various departments which should adopt the measure in the different period.

Key words: Life cycle of tourism crisis; Tourism

(责任编辑:张荣萍)

(上接 112 页)

CHEN Jian - xi¹, HE Ming - zhang²

(1. Xichang College, Xichang Sichuan 615013;

2. Ertan Hydropower Development Co., Ltd., Chengdu Sichuan 610000)

Abstract: large reservoir on the resettlement of rural residents per capital arable area because fewer re - input low, in the latter part of the resettlement support fully develop and utilize the resources of the reservoir area, this paper proposes the high quality, and improving the resources of the reservoir area of technology development, optimize the industrial structure of economic migrants from the reservoir area, the development and use of reservoir drawdown area of land and resources in the reservoir area of barren, Reservoir water resources, economic development and other immigration measures.

Key words: Resettlement; Rural residents; The later support; The resources of the reservoir area; Exploitation

(责任编辑:张荣萍)

(上接 115 页)

Abstract: The development of xichang college's campus tourism is not only the needs of heightening the well - known degree which can create it to a well - known undergraduate college in minority nationality areas, but also the needs of complying with the local government's present policy and the local economic construction. There are plenty of tourism - resources in Xichang College, which can lead to brandnames of campus tourism.

Key words: Xichang College; Campus culture; Tourism; Conditions; The fashion

(责任编辑:张荣萍)