

上海旅游会展教育高地建设系列教材

旅游危机管理

刘德艳 编著

Tourism Crisis Management



上海人民出版社

• 上海旅游会展教育高地建设系列教材

旅游危机管理

刘德艳 编著 Tourism Crisis Management

 上海人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游危机管理/刘德艳编著. —上海: 上海人民出版社, 2010

ISBN 978 - 7 - 208 - 09430 - 7

I. ①旅... II. ①刘... III. ①旅游业—企业管理: 风险管理 IV. ①F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 132420 号

责任编辑 顾兆敏 刘益民

封面装帧 陈楠

旅游危机管理

刘德艳 编著

世纪出版集团

上海人民出版社出版

(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)

世纪出版集团发行中心发行 常熟新骅印刷厂印刷

开本 720 × 1000 1/16 印张 19.5 插页 3 字数 300,000

2010 年 8 月第 1 版 2010 年 8 月第 1 次印刷

印数 1 - 4,250

ISBN 978 - 7 - 208 - 09430 - 7/F · 1978

定价 36.00 元

目 录

第一章 旅游业与危机概述	1
第一节 旅游业的特征及其发展	1
一、旅游业的特征	1
二、旅游业的发展	2
第二节 危机的定义、分类与特征	5
一、危机的定义	5
二、危机的分类	6
三、危机的特征	6
第三节 旅游危机的定义、分类与特征	7
一、旅游危机的定义	7
二、旅游危机的分类	9
三、旅游危机的特征	11
阅读分析	12
旅游地:直面危机 2.0	12
第二章 旅游危机管理概述	16
第一节 旅游危机的诱因与影响	16
一、旅游危机的诱因	16
二、旅游危机的影响	19
第二节 旅游危机管理的定义	23
一、危机管理的定义	23
二、旅游危机管理的定义	28

第三节 旅游危机管理的原则	28
一、预防性原则	28
二、公开性原则	29
三、公众利益至上原则	29
四、诚实性原则	29
五、及时性原则	30
第四节 旅游危机管理的阶段	30
一、旅游危机前的预警阶段	33
二、旅游危机中的应对阶段	35
三、旅游危机后的恢复阶段	36
阅读分析	37
恐怖事件对旅游业的影响	37
第三章 旅游危机管理的预警、应对与恢复	45
第一节 旅游危机前的预警系统	45
一、旅游危机预警管理系统的设计原理	47
二、旅游危机预警管理系统的设计原则	47
三、旅游危机预警管理系统的设计进程	48
四、旅游危机预警管理系统的结构及运行	48
五、旅游危机预警管理系统的层次	49
第二节 旅游危机中的应对措施	54
一、迅速反应,把握危机应对的最佳时间	54
二、查找危机根源,迅速作出危机决策	54
三、勇担社会责任,实施危机隔离与救助	55
四、积极面对公众,争取外界援助	55
五、发挥高层作用,寻求权威认同	56
六、加强信息沟通,统一信息口径	56
七、收集舆论动态,及时调整应对策略	56
第三节 旅游危机后的恢复战略	57
一、恢复阶段旅游危机管理的特点	57

二、恢复阶段旅游危机管理的战略	57
阅读分析	60
亚洲金融危机对我国旅游业的影响	60
第四章 旅游危机管理的工具	66
第一节 旅游危机管理的政策	66
第二节 旅游危机管理的产品	70
第三节 旅游危机管理的营销	74
第四节 旅游危机管理的沟通	78
第五节 旅游危机管理的公共关系	87
阅读分析	91
太湖依然美丽,旅游更加精彩——无锡旅游业成功战胜水危机 事件纪实	91
第五章 旅游产业危机管理	107
第一节 旅游景区危机管理	108
一、旅游景区存在的主要危机及类型	109
二、旅游景区危机管理体系的构建	111
第二节 饭店企业危机管理	121
一、饭店企业危机管理及类型	122
二、饭店企业动态危机管理系统的建立	122
第三节 旅行社危机管理	133
一、旅行社危机的内涵及种类	134
二、旅行社危机管理的必要性及危机对旅行社的影响	136
三、旅行社危机的防范办法与加强危机管理的对策	138
阅读分析	141
旅游业遭遇信任危机?	141
第六章 政府、非政府组织与旅游危机管理	158
第一节 政府与旅游危机管理	158

一、政府在旅游危机管理中的定位	158
二、政府在旅游危机管理中的主要任务	159
三、我国政府在旅游危机管理中存在的问题	160
第二节 非政府组织与旅游危机管理	163
一、旅游危机管理中发挥非政府组织作用的可能性	164
二、旅游危机管理中非政府组织参与不足的原因	165
三、发挥非政府组织在旅游危机管理中的作用	166
阅读分析	173
世界卫生组织撤销香港旅游警告:政府危机管理的胜利	173
 第七章 旅游者与旅游危机管理	176
第一节 旅游者对旅游危机的认知	176
一、旅游者对旅游危机的认知及影响因素	176
二、旅游者对旅游危机的认知管理	177
第二节 旅游危机对旅游者的影响	179
一、旅游危机对旅游者的影响分类	179
二、旅游危机对旅游者的影响管理	181
第三节 旅游危机后旅游者的行为	182
一、旅游危机后旅游者的行为表现	182
二、旅游危机后旅游者的行为分析	183
三、旅游危机后旅游者的行为管理	185
阅读分析	186
2008 暴风雪危机	186
 参考文献	198
附录	203
WTO 旅游业危机管理指南	203
突发公共卫生事件应急条例	216
旅游突发公共事件应急预案(简本)	225
国家突发公共事件总体应急预案	231

中国公民出境旅游突发事件应急预案(简本).....	239
上海市旅游重大活动危机事件应急预案.....	243
上海市处置旅游突发事件应急预案.....	249
中华人民共和国突发事件应对法.....	262
旅游者安全保障办法(初稿).....	275
中国饭店行业突发事件应急规范(试行).....	286

第一章

旅游业与危机概述

当今世界,旅游业已成为推动全球经济社会持续发展的重要力量。而危机,似乎也越来越与全球经济社会的发展如影随形。

第一节 旅游业的特征及其发展

进入 21 世纪以来,随着产业结构的不断调整和经济全球化的进一步加速发展,世界旅游业正逐步成为第一大产业,但同时也被认为是一个“脆弱的产业”。旅游业的蓬勃发展及其产业脆弱性都与其行业特征有着极其密切的联系。

一、旅游业的特征

从旅游业的职能和实际作用来看,由于旅游业是国民经济中的一个服务性行业,因而具有服务业的普遍特点。但是在具体运行的过程中与一般的服务业相比,又有着特殊性,显示出旅游业的特征,归纳起来主要有以下三点:

1. 服务的综合性较强

由于旅游是一种综合性的体验,涉及吃、住、行、游、购、娱等一系列服务。只要其中的一个环节出现了问题,就可能造成旅游者整体旅游体验的缺损。

2. 产业的关联性较强

旅游业本身是一个关联性很强的产业群体。除了上述与旅游业密切相关的吃、住、行、游、购、娱外,还涉及间接为旅游提供服务的诸多行

业,如通讯业、农业、工业、商业、建筑业,以及水、电、煤等诸多行业,这些行业都会影响和限制旅游业的发展。同时,这些行业也会受到旅游业发展的刺激而得到相应的发展。

3. 产业的依赖性较强

旅游业的依赖性主要表现在:(1)依赖目的地的旅游吸引物。如果旅游目的地的旅游吸引物出现了问题,旅游业发展就面临危机。(2)依赖于客源国国民经济的发展。大众旅游时代,客源的多少很大程度上决定了旅游目的地的旅游业发展程度,而客源国的经济发展水平是旅游目的地难以施加影响的。(3)依赖于旅游目的地和客源国的国内形势变化。实践证明,旅游市场极易受国际、国内形势变化的影响,从而导致旅游需求出现大的波动。例如自然灾害、政治风波、公共卫生事件、恐怖活动等,都会使旅游业遭受重大的影响。对于旅游业这个涉外性很强的产业来说,外部不可控因素较多。

以上对旅游业的特征分析表明:旅游业是个敏感性比较高的“脆弱性”产业。尤其是在经济全球化和市场一体化形势下,旅游业无论在微观经营上还是总体发展上都容易受到各种危机的影响。

2

二、旅游业的发展

在各国政府大力支持、交通条件不断改善、居民闲暇时间不断增加的大背景下,无论是我国还是世界各国,旅游业都获得了长足的发展。

1. 我国旅游业的发展情况

自改革开放以来,伴随着国内经济的持续增长,我国旅游业在过去的30年里得到了快速的发展。特别是近十余年来,随着我国对外开放程度的不断扩大和人民生活水平的不断提高,旅游业进入空前的繁荣时期,旅游业已成为国民经济的重要产业之一,并正成为推动经济社会发展的重要力量之一。同时,中国旅游业已在世界旅游业中扮演着越来越重要的角色。据世界旅游组织预测,到2020年中国将成为世界上最大的旅游目的地和第四大出境客源国。事实上,在我国旅游业越来越受到国人和世人关注的情况下,当前我国旅游业已经进入新一轮的战略转型时期。

纵观中国旅游业改革开放30年来的发展,业界和理论界普遍认同将我国的旅游业发展归纳为三个不同的发展阶段:第一个发展阶段是

从1987年至1990年,这个时期的中国旅游业占主导地位的是入境旅游;第二个发展阶段是从1990年至2002年,这个时期的中国旅游业进入国内旅游开始蓬勃兴起的阶段;第三个发展阶段是从2002年到2009年,出境游进入快速发展阶段。2001年12月11日,我国正式成为世贸组织成员,遵循WTO规则和我国的人世承诺,我国出境旅游管理也相应作出了重大调整。2002年7月1日正式实施的《中国公民出国旅游管理办法》,使我国出境旅游管理逐渐走上了规范化快速发展的轨道。

中国的旅游业在经历了以上三个阶段的深刻变化后,目前呈现的是国内游、出境游、入境游三足鼎立的发展态势。随着我国建设小康社会的稳步前进,以及国民收入的增加,休假制度的不断调整,我国旅游业的发展基础越来越好。中国的旅游正在朝着国内旅游大国、入境旅游大国、出境旅游大国发展。

我国旅游业发展在2010年开始进入第四个阶段——快速发展的上升期。旅游业将成为我国现代服务业的龙头阶段,并将成为拉动第三产业快速发展的战略性支柱产业。国务院常务会议2009年11月25日讨论并原则通过了《关于加快发展旅游业的意见》。国家旅游局有关负责人表示,目前,我国人均GDP已经达到3000美元,这是世界旅游界公认的旅游业爆发性增长阶段。我国刚刚实现每年人均出游1次的目标,而世界上的发达国家美、日、韩人均出游均在7次以上,因此我国旅游市场成长潜力巨大。特别是近几年,我国高速公路、高速铁路、民航等基础建设速度加快和社会公共服务体系不断完善,我国旅游业将出现新一轮的发展,在未来5年至10年内处于快速发展的上升期。发展旅游业成为扩大内需、调整经济结构的必然选择。长期以来,我国经济增长主要依靠投资和外贸拉动,消费不足、服务业比重过低,第三产业占经济总量的比重仅为48.6%,不仅低于发达国家70%左右的水平,低于64%的世界平均水平,还低于印度50%左右的水平。因此,旅游业作为现代服务业的龙头,将成为拉动第三产业快速发展的战略性支柱产业,获得充裕的发展空间。国务院常务会议提出把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业,不断增进旅游休闲方面的国民福利,为我国旅游业新一轮腾飞确定了方向。

2. 世界旅游业的发展情况

世界旅游业从形成到发展,已经进入稳定发展时期,21世纪是旅

游业的第二个黄金时代。旅游业将发展成为世界上最大的产业,旅游者将达到空前的规模。据世界旅游组织的预测,从现在起到2020年未来的十余年时间里,全球旅游业年增长率可望保持在4%的水平上,发展前景持续看好。尽管各个国家的政治、经济情况以及旅游业的发展模式不同,但就整个国际旅游业来看,世界旅游业的发展情况主要体现在以下四个方面:

一是旅游业发展十分迅速。旅游业的持续发展使得旅游业作为世界上最大的新兴产业,将取代石油工业、汽车工业,成为世界上最大的创汇产业。世界旅游与观光理事会指出:旅游业是促进经济发展的主要动力。旅游业对世界经济的贡献,不仅是产生的产值和提供就业岗位的贡献,它同时还带动了其他相关产业的发展,带来了一系列的经济效益。

二是中远程旅游渐趋兴旺。旅游距离的远近受限于交通工具、时间和经济等因素的影响。在20世纪上半叶,人们大多只能借助于火车和汽车进行旅游活动。因此,那个时代的人一般只能作短程旅游。二战以后随着航空运输技术的发展,中远程旅游,特别是横渡大洋的国际旅游成为可能。目前,航空技术日新月异,飞机的飞行速度越来越快,旅游者花在交通上的时间越来越短,距离和时间在旅游限制因素中的作用日趋减弱,全球性大规模的中远程旅游将越来越普遍。

三是旅游方式日趋多样化。随着世界各国经济的发展与人民生活水平的提高,旅游者越来越不满足以往的观光旅游,而希望能够在旅游中结合自己的兴趣爱好,进行积极的探索、参与和休闲。旅游企业推出的旅游产品也越来越丰富多彩。那些单纯游山玩水的消遣观光,已逐渐为多样化的旅游方式和项目所取代。旅游方式朝着个性化、多样化、文化化的方向发展,各种内容丰富、新颖独特的旅游方式和旅游项目应运而生。

四是旅游者对安全更为重视。自然灾害、疾病传播、民族冲突、宗教冲突、恐怖主义等随时都对国际旅游业的发展形成威胁。在具备闲暇时间和支付能力的条件下,唯一能使旅游者放弃旅游计划的因素就是对安全的顾虑。旅游者考虑的安全因素主要有:旅游目的地发生自然灾害、政局不稳定、局部战争和冲突、恐怖主义活动、恶性交通事故的发生、传染性疾病流行,等等。旅游者往往希望在对各方面的安全因素

确定无疑后才会启程。因此,各旅游接待国或地区都愈来愈重视安全因素对旅游市场的影响,力求针对一些可能发生的不安全状况做好危机预案,减轻游客的后顾之忧;另一方面,一旦危机发生,危机预案可以将其对旅游市场的冲击力减少到最低程度,并尽快激活和恢复旅游业的发展。

第二节 危机的定义、分类与特征

要了解旅游危机,就要先分析一下危机的定义、分类与特征。

一、危机的定义

危机一词从词源上看起源于古希腊语 *krinein*,它有如下两个解释:a point or moment of great danger difficult or uncertainty(危机紧要关头);the time in a serious illness at which there is a sudden change for better or worse(重病的,指的是人濒临死亡、游离于生死之间的状态)。^①我国《辞海》对“危机”的解释有三个:一是指“潜伏的祸机”。二是指“生死成败的紧要关头”。三是指“危险的根由”。^②不同的学者关于危机(Crisis)也有着不同的定义,如罗森特尔(Rosenthal)和皮内泊格(Pijnenburg, 1991)从不确定性角度出发认为:危机是指具有严重威胁、不确定性和有危机感的情境。^③格林(Gerne, 1992)从危机控制的角度出发,认为危机的一个特征是“事态已发展到无法控制的程度,一旦发生危机,时间因素非常关键,减少损失将是主要任务”。巴顿(Bartno, 1993)从危机影响的蔓延角度出发,认为危机就是一个会引起潜在负面影响的具有不确定性的大事件,这种事件及其后果可能对组织及其员工、产品、服务、资产和声誉造成巨大的损害。由此,危机管理涉及人和组织的名声管理。因此,危机管理中沟通、形象的管理成为必要。

① 《朗文当代高级英语辞典》(英汉双解),1998年第1版,第353页。

② 《辞海》,1980年8月缩印本,第458页。

③ 罗伯特·希斯:《危机管理》,王成等译,北京中信出版社2001年版,第18—19页。

综上所述,按照国际社会的一般看法,危机是指在社会生活中突然发生的、严重危及社会秩序、给社会造成重大损失的事件。

二、危机的分类

根据不同的分类标准,可以将危机分为不同的类型。

从内容上来分,可以分为政治危机、经济危机、社会危机。从影响范围上来分,可以分为全球性危机、国际性危机、国家性危机、地方性危机。从危机的构成来看,可以分为以下四种:一是因不可抗力引起的自然灾害,如地震、海啸、台风、洪水等;二是由于各类矛盾所引发的恐怖活动或恐怖事件,如杀人、爆炸、绑架等;三是由于人为的因素如疏忽大意、非预见性等造成的重大事故,如飞机失事、火车出轨、火灾、食物中毒、疾病流行等;四是由于人为故意因素造成的社会动乱、政治纷争,如党派纷争、政局不稳、民族冲突、宗教对抗、战争爆发等。

同时,以上所有的类型,都可以根据危机发展的程度,分为隐性的危机和现实的危机。虽然很多的隐性危机因素因为各种原因没有引起重视,但当隐性的危机积累到一定的程度,就迅速地爆发为现实的危机。

三、危机的特征

危机之所以可怕,往往是因为危机具有以下特征:

1. 突发性

危机的爆发往往都是不期而至,令人措手不及,危机发作的时候一般都是在毫无准备的情况下瞬间发生,并带来混乱和惊恐。突发性为危机的外部特征。

2. 意外性

事件爆发前的征兆一般不是很明显,难以作出预测。危机出现与否与出现的时机是无法完全确定的。意外性为危机的起因性特征。

3. 紧急性

危机的突发性特征决定了对危机作出的反应和处理的时间十分紧迫,任何延迟都会带来更大的损失,必须立即进行事件调查与对外说明。紧急性是危机的实践性特征。

4. 危害性

危机爆发后可能会带来比较严重的人员、物质损失和很多负面影响,有些危机用“毁于一旦”来形容都一点不为过。危害性是危机的结果性特征。

5. 信息资源紧缺性

危机往往突然降临,决策者必须作出快速决策,在时间有限的条件下,混乱和惊恐的心理使得获取相关信息的渠道出现瓶颈现象,外部公众和决策者都较难在众多的信息中发现准确的信息。信息资源紧缺性是危机的过程性特征。

6. 强烈的舆论关注性

危机的爆发会引起传媒以及社会大众对于这些意外事件的强烈关注,危机事件的爆发能够刺激人们的好奇心理,常常成为人们谈论的热门话题和媒体跟踪报道的内容。强烈的舆论关注性是危机的放大性特征。

由于危机的以上特征,危机也经常被称为“突发事件”,应该说,从危机的上述特征来看,“突发事件”和“危机”在意义上没有本质上的区别。

7

第三节 旅游危机的定义、分类与特征

旅游活动在空间上的异地性和时间上的暂时性,以及在运行过程中呈现出产业关联度高的综合性等特点,导致旅游行业的高风险性和对危机的敏感性。旅游系统既包括政治、经济、文化等因素构成的外部环境系统,又包括旅游者、旅游企业、旅游目的地和旅游组织组成的内部子系统,无论是外部环境系统还是内部子系统,任何层面和要素受到危机冲击都将导致整个旅游系统的紊乱。

一、旅游危机的定义

在现有的文献中,关于旅游危机的定义还不多。旅游危机最早是被作为安全问题来进行研究的。1974年,在世界旅游业尤其是发达国家遭受世界范围内的能源危机严重冲击的背景下,旅行研究协会开始

关注危机,该协会的年度会议的主题为“旅行研究在危机年代中的贡献”。旅游研究者们在这次会议上探讨了旅行和旅游在灾难和危机时刻的脆弱性,这是旅游业在危机管理方面的首次共同的努力。尽管这次会议的报告集中于对某类危机影响的描述和汇报,但还是在旅游科学和实践率先引入了关于危机的重要研究课题。

此后,旅游研究者在旅游业危机管理的各个不同的方面展开了越来越深入的调查研究。尤其是近年来发生的亚洲金融危机、英国的口蹄疫、美伊战争、印尼的巴厘岛爆炸案、美国的“9.11”事件、印尼的巴厘岛爆炸案、“非典”疫情等危机事件对旅游业产生的巨大冲击,从而促使了旅游业对于危机的大范围讨论和研究。1995年在瑞典召开了题为“热点话题:旅游安全与风险”的国际会议;1996年,皮赞和曼斯菲尔德(A. Pizam and Y. Mansfeld)出版了第一本关于旅游安全的著作《旅游、犯罪和安全问题》;1997年在克罗地亚召开了“战争、恐怖主义与旅游危机时代及其恢复”的国际会议。国外旅游安全研究主要集中在恐怖主义、战争、犯罪、政治不稳定、自然灾害等与旅游的关系及对旅游的影响。近年来,关于危机灾难及其管理的文献在国外不断出现,并且引发了广泛的社会关注。

8 我国旅游业的发展虽然迅速,但对旅游危机的关注却不多。从1998年到2002年公开出版的文献来看,我国旅游学术领域对旅游危机管理意识相对淡漠,关注较少。直到2003年的“非典”危机对中国旅游业造成沉重打击后,才认识到旅游危机管理研究的迫切性,相关的研究也开始增多。特别是“9.11”事件、印度洋地震、海啸、禽流感以及2009年的“H1N1甲型流感”等对中国旅游业均造成了不同程度的负面影响。这一系列危机的出现才使中国旅游业如何应对突发性危机事件的问题成为讨论和研究的焦点。目前,这种研究状态逐渐呈上升趋势,应该说目前我国对旅游危机管理的研究开始逐渐重视,尚在研究的初级阶段。

直至今日,对于公认的旅游危机定义目前学术界尚未有定论,已经出现的定义也通常是在上下文中间为解释特定的危机现象而下的。如尤和科希纳(Stafferd Yu and kohina)提出:“旅游危机是指影响旅游者信心、妨碍旅游业正常运转的各种不曾预见的事件。其中包括那些对目的地形象的影响远甚于对基础设施的影响的诸如洪水、飓风、火灾或者火山爆发等事件,也包括将对目的地的旅游地吸引力产生影响的国

内动荡、意外事故、犯罪、疾病等事件,甚至也包括诸如汇率的剧烈波动等经济因素。”世界旅游组织(WTO)把旅游业危机阐述为:“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性事件。这类事件可能以无限多样的形式在许多年中不断发生。”亚太旅游协会(PATA)的定义则更为简单,认为旅游危机是一种“能够完全破坏旅游业潜能的自然或人为的灾难”。

二、旅游危机的分类

现有的文献已经对危机进行了一些分类,由于危机促成因素的多样性,对于旅游危机的划分也是多样的。德克·格莱泽在其著作《旅游业危机管理》(2004)中提出,将旅游业中自然发生的危机和人为导致的危机进行区分十分重要。因为自然界的负面事件如由于自然灾害引发的危机与人为导致的危机相比,两者所产生的结果有着明显的不同。自然界导致的危机是由于不可避免的原因形成,而人为导致的负面事件会使人们在更长时间内丧失信心,负面后果更加严重。邓冰、吴必虎和蔡利平在《国内外旅游业危机管理研究综述》一文中对相关危机管理现有成果进行了较为全面的综述,提出:“从危机产生的根源,可以将旅游危机划分为旅游业受波及引起的危机、旅游业内部的危机两大类。旅游业受波及引起的危机是指发生在其他行业里的危机产生的负面影响波及旅游行业,使旅游业客源骤减、目的地形象受损的危机,如战争、金融风暴、恐怖主义、公共卫生危机等。旅游业内部的危机,是指发生在旅游业运营的范围内、直接对游客或旅游从业人员发生威胁、影响旅游活动的危机,如针对旅游业的恐怖袭击、饭店火灾、旅游娱乐设施发生意外等。”谷慧敏(2007)在对国外学者的观点进行总结后,提出以下几种旅游危机的划分标准和类别:按照危机的由来进行划分,可以分为竞争者的危机、客源的危机、目的地的危机;按照危机的危害性来分,可以分为轻度危机、中度危机、重度危机;按照旅游危机的预测性来分,可以分为可预测性危机和不可预测性危机;按照旅游危机的控制性来分,可以分为可控危机和不可控危机;按照旅游危机的影响范围来分,可以分为本地危机、局部危机、全国危机和跨国危机;按照旅游危机的持续时间来分,可以分为一次性危机、间歇性危机、持续不断性危机;按照旅游危机的成因可以分为自然危机、技术危机、环境危机、社会文化危机、