

河北省哲学社会科学规划基金资助出版

旅游产业危机管理 与预警机制研究

LÜYOUCHANYEWEIJIGUANLI
YUYUJINGJIZHIYANJIU

刘春玲◎编著



中国旅游出版社

中国旅游地理学、中国旅游心理学、中国旅游市场学、中国旅游管理学

旅游产业危机管理 与预警机制研究

本书以旅游产业危机管理为研究对象,从旅游产业危机的概念、特征、成因、类型、影响等方面入手,系统阐述了旅游产业危机管理的理论、方法和实践,并重点探讨了旅游产业危机预警机制的构建和运行。

魏江江 主编



中国旅游出版社

河北省哲学社会科学规划基金资助出版

旅游产业危机管理 与预警机制研究

LÜYOUCHANYEWWEIJIGUANLI
YUYUJINGJIZHIYANJIU

刘春玲 ◎编著

丰春雷 白翠玲 孙中伟 ◎副主编

中国旅游出版社

责任编辑：付 蓉 王守业

装帧设计：赵 芳

责任印制：冯冬青

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游产业危机管理与预警机制研究/刘春玲编著.
—北京：中国旅游出版社，2007.1
ISBN 978 - 7 - 5032 - 3030 - 1

I. 旅… II. 刘… III. 旅游业 - 企业管理 - 研究
IV. F590.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 143674 号

书 名：旅游产业危机管理与预警机制研究

作 者：刘春玲

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cnta.gov.cn

发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京新魏印刷厂

版 次：2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

开 本：880 毫米 × 1230 毫米 1/32

印 张：9

印 数：1 - 3000 册

字 数：257 千

定 价：19.00 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 3030 - 1/F · 384

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换



刘春玲(1971—), 石家庄学院副教授, 硕士。河北省旅游研究会常务理事, “河北省十佳导游员大赛”评委, 河北省酒店技能大赛评委, 河北省导游资格考试面试评委。2003~2004年间北京第二外国语学院旅游管理学院访问学者。主要研究方向为企业管 理、市场营销学、旅游规划等。

先后主持完成河北省哲学社会科学规划基金课题《河北省旅游产业危机预警与管理机制研究》、河北省教育厅课题《河北省滨海旅游城市生态耦合机制结构研究》、石家庄市哲学社会科学基金课题等11项, 参加国家哲学社会科学课题《红色旅游研究》(第三主研人)、北京市哲学社会科学基金课题、河北省自然基金课题等省级以上课题8项, 主持或参加横向课题19项。在《地理研究》、《经济地理》、《地理与地理信息科学》等多种全国中文核心期刊、省级刊物发表学术论文31篇, 其中3篇被人大资料复印中心全文转载或索引, 并参编多部旅游类教材。

责任编辑/付 蓉 王守业
责任印制/冯冬青
封面设计/赵 芳

序

在相当长的时间里，我们在强调旅游业对经济社会发展的影响时，有意无意地忽略了旅游业的发展对经济增长、社会发展乃至自然环境的依赖性。事实上，第二次世界大战以来国际旅游业的持续繁荣，不仅仅是旅游需求的拉动，也有赖于民用航空、通信与信息技术的推动，以及总体上趋于和平的国际环境的积极影响。从历史的和宏观的角度而言，我们不得不承认：尽管旅游活动可以上溯到人类历史的早期，但是旅游产业的出现却必然是以经济发展和技术进步为前提的。正是由于产业影响因素的复杂多样性，加上空间移动后的旅游者离开日常居住地的消费敏感性，使得旅游活动进入产业化发展阶段以后，内生的不稳定性就如影随形地附着其中。

我国旅游产业发端于 20 世纪 70 年代末期的改革开放，由于特定的历史因素，致使新中国在长达 30 年的时间里处于一个相对封闭的国际环境中。这种相对封闭性客观上形成了国际社会对中国旅游需求的抑制，但是这种对旅游需求的抑制并不等于旅游需求的消失。因此，改革开放后，中国作为一个国际旅游目的地，吸引了大量的入境旅游者，并进入了长达 1/4 个世纪的持续增长。这种增长既有国际旅游市场自然增长和中国政府促销性增长的因素，更有对过去需求抑制的补偿性和恢复性增长的因素。在中国旅游业持续走强的同时，一些阶段性的危机事件，如 1997 年的亚洲金融危机，特别是 2003 年的“非典”，还是使得中国旅游业者切身感受到了旅游产业对外部环境的敏感性。危机的负面影响在产业层面上表现为旅游接待人天数、旅游收入、行业利润等产业绩效指标的急剧下降，在微观的企业层面上则表现为相当数量的从业人员阶段性甚至永久性地失去了工作机会，有

的旅游企业不幸落入破产的行列。

正是因为危机的不可避免，并且会对旅游产业的稳定运营造成负面的甚至是空难性的影响，无论是政府的旅游行政主管部门，还是旅行社、饭店、景区等旅游企业，都希望尽可能地将阶段性危机所造成的影响降低到最低限度。如何做到这一点呢？我想无非是尽可能精确地预知危机的临近；当危机来临时及时启动相应的处理预案；在危机过后做好产业运行基础的恢复工作。这些对策，与其说是理论推演的结果，还不如说是产业实践经过危机的阵痛后所做出的理性思考。然而，人类社会又是一个“善于忘记”的组织，当危机过后，或者危机在远方时，我们总会以为包括旅游产业的持续增长总是一件自然而然的事情，这就需要以理性建构和保持距离的提醒为己任的理论工作者一方面对已经发生的事件做更为深入的回顾与反思，另一方面充满忧患地展望未来。

正是从这个意义上讲，刘春玲老师所著的《旅游产业危机管理与预警机制研究》的出版就不能仅仅视为一个区域范围的学术事件，而是在为包括中国在内的旅游产业在 21 世纪的持续繁荣努力构建一个坚实的理论基础方面的一次有益尝试。

希望作者能够以自己的才华与努力为旅游危机管理理论研究和对策分析做出更多的工作，也希望能够有更多的旅游学者关注现实，多出成果，出好成果。

杜 江

北京市旅游局局长、博士

2006 年 5 月 16 日

前 言

旅游业影响积极发展的同时也面临着危机事件的威胁,因为危机事件对旅游业所造成的经济影响是其他经济领域前所未有的。鉴于旅游危机事件发生的经常性和不可避免性,为将其负面影响减至最低,探讨旅游危机的预警机制及其管理成为一个极有价值的课题,尤其是在国内相关研究还处于初期的背景下,这种研究则更显重要。

本书共分为十章。第一章为文献综述,在对国内外危机管理及旅游危机管理进行回顾和综述的基础上,对中外旅游危机管理进行了较为具体的比较研究,并以 SARS 事件为例阐述了其对旅游业发展的影响。目的在于在前人研究的基础上,寻找研究的薄弱环节加以充实。

第二章为旅游产业要素与旅游危机,在分析了旅游危机对旅游产业六要素冲击程度的基础上,对其程度予以定量的测度,并建立了旅游危机预警机制模型。目的在于使读者更清楚地认识旅游危机对旅游业按要素分解的内部影响,从而建立能够有效地对危机进行预警的模型。

与第二章从旅游六要素分析旅游危机不同,第三章至第五章是从旅游业中最重要的三大部分,即旅游景区、旅游饭店和旅行社,来探讨其各自危机的特征,以及危机预警体系的建立、借鉴国外危机管理经验基础上的危机管理机制、危机过后的市场激活举措。目的在于对旅游危机管理按部门进行分解,从而实现对旅游危机管理的细化,并使不同部门都能建立起行之有效的、切合自身特点的旅游危机管理机制。

第六章是以前五章的分析为基础,构建旅游危机的评估体系,包括该体系的应用价值、方法和内容、指标体系的建立、量化模型及案

例评估。目的在于通过对发生的旅游危机的评估,寻找到不同级别危机的不同的处理举措,从而做到有的放矢和恰如其分。

第七章是政府在旅游危机管理中的角色定位,针对政府在旅游业发展中的重要作用,建立政府对旅游危机管理的贡献指标,具体探讨了政府在旅游危机预警期、管理期及危机过后的市场恢复当中的作用,并揭示了政府与旅游企业、行业组织在旅游危机管理中的作用与关系。目的在于通过政府在旅游危机管理中角色定位的分析,为政府提供相关的管理建议,以发挥政府的宏观调控作用,更好地管理旅游危机。

第八章为我国旅游业应对旅游危机现状的实证研究——以河北省应对“非典”事件为例,其考虑到不同旅游危机管理实例中的相对一致性。详细、具体地分析了“非典”对河北省旅游业发展的影响、事件后的河北省旅游市场现状,并就河北省应对“非典”危机予以反思。目的在于以实例形式向读者具体展示旅游危机事件对旅游业的影响及其处理举措,使之形成直观的概念。

第九章是国外旅游危机管理经验,以多个实例的形式,具体分析国外旅游管理者是如何应对旅游危机的。目的在于发挥“他山之石”的作用,充分借鉴国外相对发达的旅游危机管理经验为我所用,切实提高我国旅游危机管理水平,促进我国旅游业的健康稳定发展。

最后一章为旅游危机管理总结与展望,包括对本文论述的简要总结、研究的基本结论与启示及需要进一步研究的问题三部分。主要是为让读者在跟随笔者从不同视角、不同层次对旅游危机管理进行遨游后,在最后有一个总体认识,从而使本书结构和内容更加完整。

本书适合于旅游产业领域(政府、事业、企业)的相关管理人员阅读,可以作为高等院校管理类、旅游类教师、学生的学习参考资料,也适用于对企业管理感兴趣、关注我国企业管理事业发展的广大读者。

目 录

序	(I)
前 言	(III)
第一章 旅游危机管理研究概述	(1)
第一节 危机管理研究回顾	(1)
第二节 旅游危机管理研究现状	(11)
第三节 “非典”事件对旅游危机管理研究的拓展和反思	(16)
第二章 旅游产业要素与旅游危机	(20)
第一节 六要素在旅游业中的地位和作用	(20)
第二节 旅游危机对各要素冲击程度的测度	(29)
第三节 建立旅游危机预警机制模型	(43)
第三章 旅游景区危机管理	(49)
第一节 旅游景区类型、等级与管理模式	(50)
第二节 旅游景区危机类型、管理模型与计划制定	(54)
第三节 旅游景区危机预警系统	(64)
第四节 旅游景区危机管理	(73)
第五节 旅游景区的市场激活	(81)

2

第九章 国内外旅游危机规避与管理成功案例	(225)
第一节 旅游危机管理组织机构的建立	(225)
第二节 政府部门旅游警告的发布	(229)
第三节 危机发生后旅游市场的恢复	(237)
第四节 旅游危机负面影响的正向转化	(243)
第五节 旅游危机预防手册的制定	(245)
第十章 旅游危机管理总结与展望	(253)
第一节 基本结论与启示	(253)
第二节 旅游危机管理研究展望	(271)
参考文献	(273)
后 记	(277)

第一章 旅游危机管理 研究概述

第一节 危机管理研究回顾

危机管理研究开始于 20 世纪 60 年代,早期的危机管理主要局限于军事和外交领域。20 世纪 80 年代以后,随着自然灾害的频繁发生、政治与社会动荡、经济发展竞争环境的不确定性增加,一些学者开始将危机管理理论扩展到防范自然灾害、经济及企业管理方面,并重点探讨企业在遭遇危机后实施的紧急对策,危机管理开始在企业受到重视。1982 年的泰诺中毒事件被认为是现代企业危机管理的开始。此后,发达国家开始重视对危机管理的研究,并逐渐形成较为成熟的理论体系和应用模式。

一、危机管理理论研究

(一) 危机管理文献综述

目前,国内外学者对危机管理的研究领域主要涉及两方面:一是从危机的广义范畴探讨危机管理理论,如危机的概念、类型、范围和性质,危机产生的根源,危机管理理论体系的建立等;另一类是从特定角度研究危机管理,如企业危机管理、公共关系危机管理等。

1. 国外研究文献综述

斯托林斯(1978)指出危机发生时可能的组织机构(包括已建立的机构、扩展的机构和紧急的机构),危机管理者应确认的特定危机中应急反应组织机构的类型,以及在危机发生时估算各类型组织所面临的问题并设法解决这些问题。根据这一理论,紧急的组织绩效依赖

于反应组织之间的相互关联方式，当需要相互协调、信息不确定或有问题时，紧急组织机构应出现在这些交流受阻的地方。

史蒂文·芬克（1986）的《危机管理：为不可预见危机做计划》，是一部较早为危机管理建立系统分析框架的研究专著，提出危机管理可帮助企业有计划地消除风险与不确定性因素，是企业更能掌握自己前途的一门艺术。

迈克尔·里杰斯特在《危机公关》中提出危机管理的基本指导方针，包括做好危机准备方案、做好危机传播方案、危机处理与危机传播，确定了危机管理的程序和应对措施，被国内外学者和企业广泛采用。

美国公关专家罗伯特·希斯（2001）的《危机管理》重点阐述了危机规模、可见性、危机复杂程度及危机管理范畴，并从心理学角度分析了危机对人生理和心理方面的影响，还针对危机对企业以及周围环境的破坏程度对其进行危机风险评估。

藤井定美认为，所谓危机管理就是针对那些事先无法预知何时发生，然而一旦发生却对企业经营造成极端危险的各种突发事件的事前事后管理。

对危机管理进行研究的学者及著作还有：菲特普的《危机管理》、亚历山大·L的《避免战争——危机管理中的问题》、迈克尔·里杰斯特的《经营风险与危机管理》、大卫·S·G·顾德曼和里杰德·塞格尔的《90年代中国危机管理》、安德瑞欧·史蒂芬的《企业危机管理》、曼德·罗伯特的《灾难性转移与全球竞技场——不确定世界的跨国安全挑战》、特里·理查德的《经济全球化、国际组织与危机管理》、克瑞默·爱希拉的《环境管理与城市动荡》、厚普·坎博的《从危机到再生——非洲的发展政策与管理》、迈卡西的《危机管理中信息的作用》、弗雷·丹尼的《国际危机与危机管理》、威吉尔·托马斯的《压力下的领导——国际危机的心理分析》、詹姆斯·卡耐尔的《复苏的漫长之路——社区对产业灾难的反应》、约翰·哈特的《管理危机与商业革命》、吉伯特·R·威汉姆的《国际危机管理的新问题》、奥斯特罗姆的《美国行政管理危机》等。

除此之外,国外一些专家学者正试图通过相关产业和企业的实际案例对理论进行实证分析研究,尤其在企业危机管理领域,以系统思考理论为主线,从组织行为学的角度进行了大量的研究,如特纳,1976;比格耐尔和福特斯,1988;米特罗夫,1988;施里瓦斯塔娃,1988;里森,1990;莱葛迪克,1993;福特斯和皮特,1995;托福特和瑞纳德,1997;皮尔森和克莱尔,1998。但从产业层面的研究却很少。

2. 国内研究现状

现代危机管理理论大约是在1990年后引入我国的,主要集中在政治和企业危机公关领域。“9·11事件”、尤其是“非典”事件促使危机管理研究成为当前最热点的研究领域之一。具有代表性的成果主要有:

薛澜等(2003)的《危机管理——转型期中国面临的挑战》,首先分析了国际危机形态的变迁,从南北经济差异、文化冲突等角度阐述了危机产生的根源,提出危机的产生在一定时期内仍是世界格局调整中必然出现的产物,并具有形式多样化、持续性加强、破坏程度上升等特点。另外,作者对我国转型期在经济发展、政治体制、社会文化等层面的危机诱因进行了分析,提出了我国亟待建立现代危机管理体系的论点。书中从公共管理层面较系统介绍了国外关于危机与危机管理的理论,提出现代危机管理体系的构建包含三个层面:第一,时间序列分析。包括危机预警与准备、识别危机、隔离危机、管理危机、危机后处理。第二,组织行为分析。包括危机中的政府效能、媒体作用、应对网络和法律原则。第三,决策过程分析。包括危机决策流程分析及主要方法等。此外,作者对国际危机管理经验进行了介绍,并选择中国的案例进行了解析。

张玉波(2003)的《危机管理智囊》,介绍了危机管理的基本原理、程序和方法,突出了危机预警与预防的重要性与可行性,又结合案例分析危机应对的方法,从企业理念、企业自身管理、新闻媒体的作用,归纳出企业可借鉴的经验,为企业处理类似危机提供可靠依据。

冯惠玲(2003)的《公共危机启示录》，是针对“非典”之后的应对性策略论文集。该书提出应对公共危机是现代社会的重大课题，公共危机应急系统建设迫在眉睫。此外，公共危机应急系统是技术因素和非技术因素的集合，它需要各种非技术因素的整合和相关社会科学领域的理论创新。该书主体部分由多个作者分别从公共管理、经济对策、应急法制、社会心理和高校管理等角度对危机管理实践手段进行了介绍和论述。

刘刚(2004)的《危机管理》，阐述了危机和危机管理的概念、危机管理的原则、危机预防、危机处理，从外部环境变化和内部管理失控两个方面说明与危机管理的关系。

其他相关研究著作还有：中国现代国际关系研究所的《国际危机管理概论》、朱德武的《危机管理——面对突发事件的抉择》、许文惠的《危机状态下的政府管理》等。另外还有许多学者的论文也涉及到这一领域，如甘峰在论文中就对日美两国在政府的危机管理效率、信息传递速度、救灾能力、防灾观念和危机管理体制等进行了研究，他提出国家的安全保障体系不应该仅仅局限于军事方面，对于灾害的防止和对策，同样是国家安全保障体系的重要一环。还有张曙光、盛洪、叶国文、叶婧、王爱民等的论文分别从宏观经济、政府职能转变、社会学及企业组织理论等角度对危机及其应急机制进行了研究。

虽然国内正式出版了一些危机管理方面的论文和著作，但从现有的研究成果看，由于研究方法和研究视野的局限性，大多只是局限于对国外相关理论的介绍，并据此对国内状况提出一些见解，还没有形成系统独到的观点和认识，尤其是缺乏定量分析和深度案例研究，所以我国在危机管理的研究成果上还处于较低层次水平，研究理论和方法的创新都存在极大的空间。

(二) 危机管理的阶段划分

国际、国内危机管理专家根据危机孕育、发生、发展、处理的演变规律及特征，将危机管理划分出不同的阶段，具有代表性的分类类型有：