

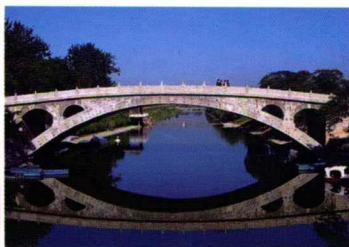


旅游服务与管理专业“十二五”规划系列教材

# 旅游景区服务与管理

LVYOU JINGQU FUWU YU GUANLI

主 编 刘亚轩 肖鸿燚 ●



中国商业出版社

旅游服务与管理专业“十二五”规划系列教材

# 旅游景区服务与管理

|     |     |     |
|-----|-----|-----|
| 主 编 | 刘亚轩 | 肖鸿燚 |
| 副主编 | 李玉朝 | 金丽丹 |
|     | 李笑白 | 朱 晖 |
|     | 刘 莹 |     |

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游景区服务与管理/刘亚轩,肖鸿燚主编. —北京:  
中国商业出版社, 2014.9

ISBN 978 - 7 - 5044 - 8487 - 1

I. ①旅… II. ①刘…②肖… III. ①旅游区 - 商业服务  
②旅游区 - 经济管理 IV. ① F590.65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 097599 号

责任编辑:蔡凯

中国商业出版社出版发行

010 - 63180647 www.c - cbook.com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京高岭印刷有限公司印刷

\* \* \* \* \*

787 × 1092 毫米 1/16 19 印张 410 千字

2014 年 9 月第 1 版 2014 年 9 月第 1 次印刷

\* \* \* \* \*

定价:39.80 元

(如有印装质量问题可更换)

## 前 言

随着国际和中国旅游业的发展,旅游景区的服务与管理显得特别重要。为此,我们编写了《旅游景区服务与管理》这本书。本书首先讲述了景区的基本概念、分类和发展状况,然后从服务与管理两大方面进行了深入探讨:一方面介绍了景区接待服务、解说服务、商业服务等服务规范与技能;另一方面介绍了游客管理、环境管理、安全管理、营销管理、景区资源管理、人力资源管理、标准化管理、景区创新管理等管理理念与方法,较全面地反映了当今旅游景区服务与管理的重点与关键。本书充分考虑教与学的需要,案例丰富、难度适宜。

本书由刘亚轩、肖鸿燚担任主编;副主编由李玉朝、金丽丹、李笑白、朱晖、刘莹担任。

本书编写分工如下:第1章、第4章由肖鸿燚编写,第2章、第7章、第8章由刘亚轩编写,第3章由朱晖编写,第5章、第10章由金丽丹编写,第6章、第9章由李笑白编写,第11章由刘莹编写,第12章由李玉朝编写。

本书涉及内容庞杂,在编写过程中作者参考了诸多文献,并在本书最后列有主要参考书目,对于相关作者,深表感谢。

由于编者水平有限,书中纰漏之处在所难免,敬请专家、学者批评指正。

编 者

2014年9月

# 目 录

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| 第1章 旅游景区概述 .....          | (1)   |
| 1.1 旅游景区的定义及分类 .....      | (2)   |
| 1.2 旅游景区的发展 .....         | (7)   |
| 1.3 旅游景区服务与管理的内容 .....    | (14)  |
| 第2章 旅游景区入门接待服务 .....      | (22)  |
| 2.1 旅游景区接待服务概述 .....      | (22)  |
| 2.2 旅游景区票务服务 .....        | (23)  |
| 2.3 旅游景区验票服务 .....        | (31)  |
| 2.4 旅游景区排队服务 .....        | (33)  |
| 2.5 旅游景区咨询与投诉处理服务 .....   | (37)  |
| 第3章 旅游景区解说服务 .....        | (50)  |
| 3.1 旅游景区解说服务原理 .....      | (51)  |
| 3.2 旅游景区解说服务技巧 .....      | (59)  |
| 3.3 旅游景区解说服务方法 .....      | (64)  |
| 第4章 旅游景区商业服务与管理 .....     | (76)  |
| 4.1 旅游景区购物服务与管理 .....     | (77)  |
| 4.2 旅游景区餐饮服务概述 .....      | (85)  |
| 4.3 旅游景区住宿服务与管理 .....     | (89)  |
| 4.4 旅游景区交通服务与管理 .....     | (96)  |
| 第5章 旅游景区营销管理 .....        | (103) |
| 5.1 旅游景区营销策略 .....        | (104) |
| 5.2 游客体验的塑造与强化 .....      | (120) |
| 5.3 旅游景区节事活动营销 .....      | (127) |
| 5.4 旅游景区品牌管理 .....        | (133) |
| 第6章 旅游景区人力资源管理 .....      | (142) |
| 6.1 旅游景区人力资源管理方式与特点 ..... | (143) |
| 6.2 旅游景区人力资源配置 .....      | (149) |

|      |                          |       |
|------|--------------------------|-------|
| 6.3  | 旅游景区员工招聘与培训 .....        | (154) |
| 6.4  | 旅游景区员工绩效考核 .....         | (164) |
| 6.5  | 旅游景区人力资源激励 .....         | (170) |
| 第7章  | 旅游景区旅游资源管理 .....         | (177) |
| 7.1  | 旅游景区旅游资源概述 .....         | (177) |
| 7.2  | 旅游景区资源管理 .....           | (186) |
| 第8章  | 旅游景区环境管理 .....           | (193) |
| 8.1  | 旅游景区环境系统 .....           | (194) |
| 8.2  | 环境管理中的基本理论 .....         | (200) |
| 8.3  | 旅游环境管理的对象、内容与手段 .....    | (206) |
| 8.4  | 旅游环境管理的技术支持和保证 .....     | (210) |
| 8.5  | 旅游景区环境评价概述 .....         | (217) |
| 8.6  | 可持续发展的基本理论 .....         | (223) |
| 8.7  | 旅游景区的可持续发展 .....         | (226) |
| 第9章  | 旅游景区安全管理 .....           | (238) |
| 9.1  | 旅游景区安全管理概述 .....         | (239) |
| 9.2  | 旅游景区安全事故的表现形态及类型 .....   | (241) |
| 9.3  | 旅游景区设施的设备的安全管理 .....     | (246) |
| 9.4  | 旅游景区突发事件的应急处理 .....      | (252) |
| 9.5  | 旅游景区游客行为安全管理 .....       | (256) |
| 第10章 | 旅游景区游客行为管理 .....         | (259) |
| 10.1 | 旅游景区内游客行为分析 .....        | (260) |
| 10.2 | 游客行为管理 .....             | (264) |
| 第11章 | 旅游景区标准化管理 .....          | (272) |
| 11.1 | ISO9001 与景区管理 .....      | (273) |
| 11.2 | ISO14001 与景区的可持续发展 ..... | (278) |
| 第12章 | 旅游景区管理创新 .....           | (284) |
| 12.1 | 旅游景区管理创新的途径与原则 .....     | (285) |
| 12.2 | 旅游景区管理制度创新 .....         | (287) |
| 12.3 | 旅游景区产品创新 .....           | (293) |

# 第1章 旅游景区概述

## 学习目标

了解旅游景区的基本概念、分类体系、发展过程与发展趋势;理解旅游景区服务与管理的基本内容,掌握旅游景区服务与管理的方法。

## 引例

### 云台山旅游业的快速发展

云台山位于河南焦作修武县境内,以独具特色的“北方岩溶地貌”、“云台山水”被联合国教科文组织列入全球首批世界地质公园名录。同时又是河南省惟一个集国家级风景名胜区、首批国家AAAAA级旅游景区、全国文明风景旅游区、国家森林公园、国家自然遗产、国家水利风景区、国家级猕猴自然保护区、国家文化产业示范基地等八个国家级于一体的风景名胜区。景区面积240平方公里,含泉瀑峡、潭瀑峡、红石峡、茱萸峰、子房湖、万善寺、百家岩、叠彩洞、猕猴谷、青龙峡、峰林峡等十一大景点。还有亚洲落差最大的瀑布——云台天瀑。2003年7月7日,在北京召开的我国世界地质公园推荐会上,云台山地质公园以103.85分的高分,排名黄山、庐山之后,成为我国向联合国教科文组织推荐的8个地质公园之一。2004年2月13日北京时间23时,在法国巴黎召开的联合国教科文组织世界地质公园专家评审大会上,云台山金榜题名,成为了首批28个世界地质公园中的一员。云台山景区以世界第五、全国第三的名次被联合国教科文组织命名为全球首批世界地质公园而在国内外引起瞩目,名扬世界。2011年7月11日,在由国家旅游局发布的旅游行业第一份“中国旅游百强景区”排行榜中,该景区以2010年391万人次的接待量排名第22位。

云台山的快速发展带动了当地经济的腾飞,景区所在的修武县,曾是焦作市最贫困的县,云台山景区发展起来以后,依靠旅游业的带动,修武县经济步入了发展的快车道。从事旅游服务业人员3万余人,占全县“三产”从业人员总数的40%以上,成为增加就业的重要渠道;全县宾馆饭店由2000年的52家增长到去年的375家,床位总数达21927张;旅游定点超市和旅行社分别由2000年的没有一家增长到去年的15家和29家。由此带动焦作市的旅行社由2000年的3家发展到去年的116家。修武县旅游综合收入达到22.91亿元,占全县GDP的32%;全县旅游业税收达到7587万元,占全县财政收入的21.3%,真可谓“一个景区带富一个县”。

结合上述案例,谈谈云台山旅游业发展的启示。

## 导读

随着我国旅游业的快速发展,旅游景区在给地方带来经济效益的同时,其社会、环境、文化等综合效益也日益显现。特别是近年来随着经济结构转型和就业问题的日益突出,旅游景区因其综合性强、就业容量大、就业方式灵活等优势,在拉动就业、增加收入、带动服务业发展、帮助传统行业寻求新的增长点等方面发挥着越来越重要的作用。

## 1.1 旅游景区的定义及分类

旅游景区是旅游产业的核心要素,是旅游产品的主体成分,是旅游消费的吸引中心,是旅游产业面的辐射中心,了解旅游景区应当从景区的定义和分类开始。

### 1.1.1 旅游景区的定义

国内外对旅游景区定义的认识莫衷一是,本书采用的是国内政府部门发布的权威性定义,也是目前国内学者普遍较为认可的一种定义。

2004年10月28日,中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局发布的《旅游景区质量等级的划分与评定》(GB/T17775-2003)中指出:旅游景区是以旅游及其相关活动为主要功能或主要功能之一的空间或地域。该标准中旅游景区是指具有参观游览、休闲度假、康乐健身等功能,具备相应旅游服务设施并提供相应旅游服务的独立管理区。该管理区应有统一的经营管理机构 and 明确的地域范围,包括风景区、文博馆、寺庙观堂、旅游度假区、自然保护区、主题公园、森林公园、地质公园、游乐园、动物园、植物园,以及工业、农业、经贸、科教、军事、体育、文化艺术等各类旅游景区。

### 1.1.2 旅游景区的特征

从上述关于旅游景区的定义可以看出,旅游景区具有5个明显的特征:

#### 1. 综合性

旅游景区都是有多种不同的要素组成,这些要素在旅游行为发生前就已经到位。这些要素在不同的文化、经济、环境背景下相互组合成不同类型的旅游景区。构成景区的各要素之间应当成为互为补充、互相协调的有机统一体,才能保障景区的正常运转;各要素的质量必须保持一致,任何一个要素出现问题,都会影响游客的旅游质量。

#### 2. 功能性

无论是山地旅游景区、滨海旅游景区,还是主题公园、民族风情旅游景区,人们都能从中获取相应的旅游需求,不同类型的旅游景区能够向游客提供丰富多彩的旅游体验,比如方特欢乐世界,作为大型的主题游乐园能够给游客带来全新的刺激性的游乐体验。滨海度假区则能为游客提供舒适的度假环境和高质量的度假服务。

#### 3. 地域性

旅游景区是以一定的地域空间为载体,每一个旅游景区都以一定的地域背景为基础。旅游景区的地域性特征表现在多个方面:

(1)有一个相对明确的空间范围。旅游景区有的只是一幢建筑或一个庭院,如河南登封的

嵩岳寺塔只是一个单体佛教建筑;有的是绵延几十公里的风景区,如四川九寨沟风景名胜区,纵深40多公里,总面积达6万多公顷。但无论其规模大小,都有一个相对明确的空间范围。

(2)景观资源具有明显的地域性特征。一个地区的自然风光,反映了它所在地区的地质、地貌、气候、水文、土壤、生物等自然要素及其相互作用的结果和特征,因而不同的旅游景区会有不同的自然景物,如平原与高原的旅游景区、沿海与内陆的旅游景区,它们的景观特征就有很大的差异。

(3)文化和习俗具有明显的地域特征。人们在长期同自然打交道的过程中所创造的文化 and 所形成的习俗,也具有明显的地域特征,如建筑风格、饮食习惯、宗教信仰、音乐、服饰等,都具有各地区各民族的地方特色。

正是由于旅游景观、旅游资源的地域差别,才形成风格迥异、类型不同的旅游景区。认识和理解旅游景区的地域性对景区产品开发意义非凡,比如丽江古城地处茶马古道枢纽,为多种文化的融合提供了便利条件,形成了独具特色的纳西文化,纳西族学者宣科先生对这种文化进行整理发掘,创办了纳西古乐演奏队,形成了相当大的市场号召力。

#### 4. 服务性

旅游吸引物、旅游设施和服务共同构成了景区产品,景区必须根据游客的旅游消费需求,依托景区的旅游服务设施为游客提供具有相应水准的服务。旅游服务的优劣往往成为影响游客旅游体验的关键性因素,因此,服务性是旅游景区的重要特征,景区中的各项旅游活动都与服务息息相关。

#### 5. 创新性

旅游景区的开发是一个动态的过程,任何一个旅游景区都会经历初创期、发展期、成熟期、衰退期等几个过程,要想延长旅游景区的生命周期,甚至实现旅游景区的长盛不衰,必须时刻对旅游景区产品进行更新换代,不断推出符合市场需求的新产品。

景区的创新表现在观念的创新以及服务管理工作的创新上,比如对于杭州宋城的修建有不少反对声,但它符合市场需求规律,获得了极大成功,这是一种创新;景区产品包含更多的服务成分,而服务质量的高低反映在员工的服务意愿、技能和效率3个方面,提高景区服务质量需要各项管理工作的创新。

### 1.1.3 旅游景区的分级分类

对景区进行纵向的分级和横向上的分类,有利于对景区进行全面的认识。分级主要依据景区管理的级别、旅游资源的品位等因素,分类主要从景区旅游资源的差别、景区经营的性质入手。

#### 1. 旅游景区的分级

景区分级的目的主要是根据景区资源吸引力和保护的级别进行分级管理,这是国内外景区管理的共性特征。由于景区的类别、所在国家、主管部门等方面存在较多不同,景区的分级可以归纳为二级和五级两种体系:

##### (1) 二级系统

在国际上,以美国为代表的国家公园系统是典型的二级系统,其分级的基础是美国的“联邦政府——州”行政管理体系。美国公园依据其本身重要性的大小分为国家公园和州立公园两级。我国的风景区也是这种分类管理体系,2006年12月1日起施行的《风景名胜区条例》

将我国风景名胜区分为国家级和省级两级。《风景名胜区条例》第八条规定:“自然景观和人文景观能够反映重要自然变化过程和重大历史文化发展过程,基本处于自然状态或者保持历史原貌,具有国家代表性的,可以申请设立国家级风景名胜区;具有区域代表性的,可以申请设立省级风景名胜区。”第十条规定:“设立国家级风景名胜区,由省、自治区、直辖市人民政府提出申请,国务院建设主管部门会同国务院环境保护主管部门、林业主管部门、文物主管部门等有关部门组织论证,提出审查意见,报国务院批准公布。设立省级风景名胜区,由县级人民政府提出申请,省、自治区人民政府建设主管部门或者直辖市人民政府风景名胜区主管部门,会同其他有关部门组织论证,提出审查意见,报省、自治区、直辖市人民政府批准公布。”

截止到2012年底,国务院共审定公布了8批225处国家级风景名胜区,约占国土总面积的1%。

## (2) 五级系统

2003年2月24日发布的《旅游景区质量等级的划分与评定》(GB/T17775-2003)将旅游景区质量等级划分为五级,由高到低依次为AAAAA、AAAA、AAA、AA、A级旅游景区,其分级思路主要参考了宾馆饭店的分级管理,划分主要是依据旅游交通、游览、旅游安全、卫生、邮电服务、旅游购物、经营管理、资源和环境的保护、旅游资源吸引力、市场吸引力、年接待海内外旅游者数量、游客抽样调查满意率等方面进行评定。截止到2011年12月,我国共有各类A级旅游景区5573家,其中5A级旅游景区147家、4A级旅游景区1814家、3A级旅游景区1840家、2A级旅游景区1661家、1A级旅游景区128家。

## 2. 旅游景区的分类

### (1) 按照旅游景区资源类型划分

按资源类型划分,旅游景区可分为自然类旅游景区、历史文化类旅游景区和人工型旅游景区。自然类旅游景区包括山、河、湖、海等自然风景区、自然保护区、森林公园等,如世界自然遗产九寨沟、武陵源、三江并流等;历史文化类旅游景区是人类社会经济发展的产物,如世界文化遗产故宫、长城、颐和园、秦始皇陵及兵马俑等;人工型旅游景区主要是指主题公园,如迪斯尼乐园、开封清明上河园和深圳世界之窗等。

### (2) 按照旅游景区功能特征划分

按照功能特征划分,旅游景区可分为观光体验类景区、度假休闲类景区、科考探险类景区、体育运动类景区和宗教活动类景区。观光体验类景区是以观光游览为主要内容的旅游景区,具有较高的审美价值,如黄山、武夷山、长江三峡;度假休闲类景区拥有高等级的环境质量和设施,通常是以气候、温泉、矿泉、海水为条件,为旅游者提供度假、康体、休闲等服务的景区,如海南三亚的亚龙湾;科考探险类景区是以科学考察和开展探险活动为主要内容的景区,如四川汶川卧龙沟大熊猫自然保护区、登封嵩山“五世同堂”地质剖面等;体育运动类景区主要是指以体育锻炼为主要功能的旅游景区,如黑龙江的亚布力滑雪旅游景区;宗教活动类景区主要是开展宗教朝拜和宗教圣地观光旅游活动的景区,如四大佛教名山(五台山、普陀山、峨眉山、九华山)和四大道教名山(武当山、青城山、龙虎山、齐云山)。

### (3) 按照旅游景区形成的原因划分

美国学者C. R. 戈尔德耐、J. R. 布伦特·里奇、罗伯特·麦金托什在2003年所著的《旅游业教程》一书中,根据旅游景区形成的原因将景区划分为文化、自然、节庆、游憩和娱乐等五种类型,这种分类方法被人们称为景区类型的“五分法”。



①文化景区:历史遗址、考古遗址、建筑物、风味菜系、纪念碑、工业遗址、博物馆、民俗、音乐会、剧场。

②自然景区:地貌风景、海景、公园、山地、动物群、植物群、海岸、岛屿。

③节庆活动:超大型活动、社会活动、节事、宗教仪式、运动赛事、专业展览、企业活动。

④游憩景区:观光、高尔夫、游泳、网球、远足、自行车游、雪地运动。

⑤娱乐景区:主题乐园、游乐园、赌场、电影院、购物设施、表演中心、运动设施。

#### (4)按照旅游景区经营目的划分

依据景区经营目的的不同可将旅游景区划分为经济开发型景区和资源保护型景区两大类。

##### ①经济开发型景区

该类景区以经济开发为主要目的,基本上采用了现代企业管理模式,采用“产权清晰、责权明确、政企分开、管理科学”的现代企业制度。分为主题公园和旅游度假区两类:

**主题公园:**主题公园是根据某个特定的主题,采用现代科学技术和多层次活动设置方式,集诸多娱乐活动、休闲要素和服务接待设施于一体的现代旅游目的地。主题公园用舞台化的环境气氛为游客提供主题鲜明的旅游体验。主题公园以盈利为主要目的,主要功能是为游客生产快乐,为投资者赢得利润,完全采用市场化运作的方式经营。世界上最早的主题公园是由美国人沃尔特·迪斯尼于1955年创建的洛杉矶迪斯尼乐园,我国的主题公园则发端于1989年深圳的锦绣中华。

**旅游度假区:**1992年,国家推出国家级旅游度假区发展战略,在全国选择了12个地点发展度假旅游,希望推动中国旅游目的地由观光、度假、商务会议综合型目的地转型。

它的主要功能是为国际游客提供度假场所。游客度假区的管理采用的是政府指导下的企业化管理模式。在行政上设立国家旅游度假区管理委员会负责规划、基础设施建设与招商。比如,北海银滩国家旅游度假区管理委员会是北海市人民政府的派出机构,代表北海市政府对北海银滩国家旅游度假区实行统一管理,属机关事业单位(正处级)。国家级旅游度假区的开发与经营则采取企业市场化运作方式,企业自主经营、自负盈亏。

#### 【小资料】

##### 三亚亚龙湾国家旅游度假区

亚龙湾国家旅游度假区位于三亚市东南28公里处,是海南最南端的一个半月形海湾,全长约7.5公里,是海南名景之一。沙滩绵延7000米且平缓宽阔,浅海区宽达50~60米。沙粒洁白细软,海水清澈洁莹,能见度7~9米。年平均气温25.5℃,海水温度22℃~25.1℃,终年可游泳。海水浴场绝佳,被誉为“天下第一湾”。该湾除阳光、海水、沙滩俱佳外,尚有奇石、怪滩、田园风光构成了各具特色的风景。该湾的锦母角、亚龙湾激浪拍崖,怪石嶙峋,是攀岩探险活动的良好场所。海面上以野猪岛为中心,南有东洲岛、西洲岛,西有东排、西排,可开展多种水上运动。海底世界资源丰富,有珊瑚礁、热带鱼、海底珍品、野生贝类等。亚龙湾中心广场有高达27米的图腾柱,围绕图腾柱是三圈反映中国古代神话传说和文化的雕塑群。广场上,四个白色风帆式的尖顶帐篷,给具有古老文化意蕴的广场增添了现代气息。目前区内有凯莱度假酒店等多家酒店。该区开展多种水上活动和潜水活动,有贝壳馆、蝴蝶谷供参观。

亚龙湾国家旅游度假区是我国目前惟一具有热带风情的国家级旅游度假区,位于中国最南端的热带滨海旅游城市——三亚市东南面25公里处。度假区规划面积18.6平方公里,是一个拥有滨海公园、豪华别墅、会议中心、高星级宾馆、度假村、海底观光世界、海上运动中心、高尔夫球场、游艇俱乐部等国际一流水准的旅游度假区。亚龙湾气候温和、风景如画,这里不仅有蓝蓝的天空、明媚温暖的阳光、清新湿润的空气、连绵起伏的青山、千姿百态的岩石、原始幽静的红树林、波平浪静的海湾、清澈透明的海水,洁白细腻沙滩以及五彩缤纷的海底景观等,而且8公里长的海岸线上椰影婆娑,生长着众多奇花异草和原始热带植被,各具特色的度假酒店错落有致地分布于此,又恰似一颗颗璀璨的明珠,把亚龙湾装扮的风情万种、光彩照人。

## ②资源保护型景区

以保护为主的旅游景区往往是以公共资源为依托的,景区的目标具有多重性,景区资源的社会文化与环境价值往往超过经济价值,景区资源具有不可再生性,因此在经营上具有明显的排他性与垄断性,政府对这类景区的干预程度较高。

a. 风景名胜区:指具有观赏、文化或者科学价值,自然景观、人文景观比较集中,环境优美,可供人们游览或者进行科学、文化活动的区域。是经政府审定命名的风景名胜资源集中的地域。其功能是保护生态、生物多样性与环境;发展旅游事业,丰富文化生活;开展科研与文化教育,促进社会进步;通过合理开发,发挥经济效益和社会效益。此类景区有黄山市黄山风景区、池州市九华山风景区、武陵源风景名胜区等。

b. 森林公园:以良好的森林景观和生态环境为主体,融合自然景观与人文景观,利用森林的多种功能,以开展森林旅游为宗旨,为人们提供具有一定规模的游览、度假、休憩、保健疗养、科学教育、文化娱乐的场所。例如张家界国家森林公园,黄山国家森林公园等。

c. 自然保护区:自然保护区指对有代表性的自然生态系统、珍惜濒危野生动植物物种的天然集中分布区,有特殊意义的自然遗迹等保护对象所在的陆地、陆地水体或海域,依法划出一定面积予以特殊保护和管理的区域。如长白山自然保护区、卧龙自然保护区等等。

自然保护区管理的目标是:保护动植物的栖息地、生态系统和使动植物种群尽可能小地受到外界的侵扰;保持遗传资源的进化演替;保持现有的生态进化过程。

d. 历史文物保护单位:历史文物保护单位本身并不是景区概念,但绝大多数历史文物保护单位都是旅游景区。文物保护单位是指具有历史、艺术、科学价值的古文化遗址、古墓葬、古建筑、石窟寺和石刻。如周口店北京人遗址、秦始皇陵、应县木塔、郭沫若故居都是全国重点文物保护单位,这些文物保护单位都是古代科学技术信息的媒体,对于科技史和科学技术研究有着重要意义。根据其价值,一般分为国家级、省级、县(市)级三个级别,分别由国务院、省、县(市)人民政府公布。根据文物类型,一般可分为古遗址、古墓葬、古建筑、石窟寺及石刻、近现代重要史迹及代表性建筑、其他等。

e. 地质公园:地质公园是以其地质科学意义、珍奇秀丽和独特的地质景观为主,融合自然景观与人文景观的自然公园。截至2011年底,中国已有24处世界地质公园、183处国家级地质公园。如丹霞山世界地质公园、秦岭终南山世界地质公园等。

## 1.2 旅游景区的发展

国内外景区都有着各自的发展道路,人们对于景区、旅游等概念的认识,奠定了景区日后的发展的形态和消费方向。

### 1.2.1 旅游景区的发展过程

#### 1. 国外旅游景区的发展

##### (1) 萌芽阶段

国外最早的景区可以追溯到古希腊和古罗马时代。古希腊人和古罗马人常常外出访问艺术和建筑珍品的所在地,或到温泉、海滨进行休闲娱乐活动。出于这种目的的出游构成了古代社会最主要的旅游景点,也可以看作是旅游景区的最早萌芽。公元前4世纪,罗马人就有了导游手册,主要介绍雅典、斯巴达和特洛伊等地的温泉和海滨度假胜地。

##### (2) 中世纪缓慢发展阶段

中世纪时的欧洲和西亚地区宗教活动兴盛,人们长途跋涉涌向宗教圣地朝圣。尽管宗教朝圣是出于宗教信仰的动机和目的,但同时也进行社交活动、产品交换和游山玩水。欧洲和西亚的基督教、伊斯兰教圣地每年都接待大批的朝圣者,同时也接待大批的游客,这些宗教圣地也成为著名的旅游景区和商业较为发达的城镇。同时,围绕宗教旅游的各项旅游设施和服务大量出现,如旅店、旅行指南等,而这些又促进了中世纪旅游的迅速发展并且进入兴盛时期。

此外,值得注意的是:中世纪的欧洲,许多国家的大教堂都专门开辟了珍品室,用以保管和陈列珍奇物品、法器,圣像、写本以及教主的遗物等。

##### (3) 文艺复兴时期

欧洲文艺复兴时期,思想文化的活跃和人们对健康的关注,刺激了旅游活动的发展和旅游景区的繁荣,一些新的温泉疗养胜地进一步兴起。如比利时的一个小镇叫斯巴(SPA),镇上有一个矿泉,人们发现饮用这里的矿泉水或在矿泉中洗浴,都有利于健康,于是周边地区的人纷纷来此取水饮用、洗浴,小镇便成了著名的矿泉疗养地。欧洲其他地区相继也出现一些矿泉胜地,英国的矿泉胜地多达上百个。地中海沿岸的法国、意大利和西班牙,既拥有自然条件良好的海滨和沙滩,又有丰富的历史文化遗址,涌现出许多旅游景区,成为人们旅行、游览、休闲的重要目的地。

这一时期,大批希腊著作的手抄本和从罗马废墟中发掘发来的艺术珍品,引发了人们的收藏和欣赏古董的热潮。在当时,德、意、法、荷兰等国的收藏者多达千余家。这些私人藏品后来多被博物馆所收买,奠定了欧洲各大博物馆的藏品基础。

此外,1414年,英国的苏格兰圣安德鲁斯建成了世界上第一座标准的高尔夫球场,从此,高尔夫运动成为人们喜爱的一种户外娱乐活动。

##### (4) 近代加速发展阶段

从17世纪到20世纪上半叶,欧洲工业革命的爆发和资产阶级大革命,极大的促进了社会生产力的发展和生产关系的变革,推动了现代国际旅游的形成和发展,同时促进了国际旅

游景点(区)的开发和发展。交通工具的不断改进(特别是火车的发明与轮船的高速大型化以及汽车的出现),使得旅游者能进入更远的地区,异地之间的流动更加方便;生产力的提高则促进了财富的积累,越来越多的人经济实力增加,余暇时间增多,旅游主体队伍不断扩大,打破了古代限于少数人奢侈活动的局面;1841年,英国人托马斯库克利用包租火车的方式组织了一次从莱斯特到洛赫伯勒的团体旅游,这次活动被公认为近代旅游和旅游业开端的标志。旅行社的出现则使得人们旅行活动越来越方便、轻松和舒适。因此,旅游活动空前地发展壮大,完全打破了古代旅行那种相对封闭的地域空间局限,旅游者不再满足于在本国、本民族的疆土上游历观光,对旅游经历的追求也不再满足于简单的“游山玩水”,旅游需求的多样性已日趋明显,旅游的休闲娱乐性从根本上得到了确立和增强。

旅游活动的这一系列变化,使得景区得以全面的构建起来。1851年,英国在海德公园举办了首届世界博览会,博览会期间,共接待来自世界各地630万人次的参观者。1872年3月1日,美国国会批准在怀俄明州建立了面积达898平方公里的黄石国家公园,并颁布了《黄石公园法案》,黄石公园被公认为世界上第一个国家公园,随后国家公园的概念在美国、加拿大、澳大利亚、新西兰等国家被广泛认可和推广。1894年芝加哥建立了世界上第一座现代化游乐园——保罗伯恩顿水滑道公园。1925年,扎伊尔在维龙加火山建立了世界上第一座真正意义上的野生动物园。1910—1930年是机械游乐园的黄金时期,美国成为世界游乐园的发展先锋,安装旋转木马、摩天轮、过山车等刺激性游乐设施蔚然成风。

为了迎接大批蜂拥而至的游客,世界上许多旅游胜地都迅猛发展,尤其是紧靠城市的一些山地和海滨风景区,竞相建设配套各种相关服务设施、先进娱乐设施、基础设施和综合性服务企业,风景旅游区空前兴起和发展。而对景区的规划、开发、经营和管理,也全面具体地展开了,但是,此时的旅游景区大部分只重视经济效益,科学化管理水平较低,旅游资源破坏也比较严重。

### (5) 现代综合发展时期

第二次世界大战结束以后,随着各国经济的复苏和发展,现代化的高科技带来了交通工具、通讯工具、娱乐设备和住宿设施的迅猛发展,促使世界旅游业逐渐进入大众旅游时代。经济和交通的快速发展,使人们到达更远更偏僻的地方成为可能,景区的数目和种类都迅速增加。旅游景点(区)的发展在以下几个方面有了突出的表现:以国家公园为主的自然景点(区)的发展,以博物馆为主的人文景点(区)的发展,以主题公园为主的人造景点(区)的发展,以海岛海滨为主的休闲度假旅游景点(区)的发展和以节庆、会展为主的特殊旅游活动的发展。以主题公园为例,自1955年7月17日美国加利福尼亚州的迪斯尼乐园开园后,主题公园开发在全世界范围内迅速展开,其他各类旅游景区和景点的开发建设出现全面繁荣的局面。

这一时期,旅游者的需求品位不断提升,激烈的市场竞争迫使旅游企业尽力迎合市场需求,改进自身产品,尽可能不断推出新的项目,突出产品的个性。完善服务,加强营销。反过来,旅游者在游览过高品质的景点之后又会有新的更高的要求。这种相互的作用促进了景区经营管理水平的不断提升,对景区各要素进行综合性系统管理,以发挥其最大的经济、社会、生态效益。

## 2. 中国旅游景区的发展

### (1) 古代漫长的萌芽阶段

我国古代主要的游历活动是皇帝的巡游和士大夫的漫游,他们所到之处,也是旅游现象

出现之后大量游客光顾的重要景区。

秦朝时,开国皇帝秦始皇在他称帝的第二年就开始巡游。那时,各民族都有各自崇拜的神山,秦始皇巡游又制定了祭招名山大川的制度,开始令大臣统计名山,确定了必须出游的12座名山,包括恒山、泰山、华山等。对这些名山,官府投入大量的人力、物力进行建设,有些至今仍是我国著名的风景名山。

魏晋南北朝时期,道教、佛教兴盛,开发了道教名山如青城山、罗浮山、茅山、龙虎山等,还有一些佛教名山如五台山、峨眉山。

隋唐时期,掀起了文人墨客漫游之风,自然的名山、秀水和温泉、花木,人文景观中的陵墓、楼台、园林、道观、佛寺,成了文人吊古感叹、抒发情怀的重要场所。

宋朝,南宋都城临安(今杭州)集中大量人力、物力和财力开发西湖,修筑了湖岛、湖堤,湖周的群山上修建了楼台、桥梁、庄园等。

明清时期,园林建设盛行,主要有两类,一类是皇家园林,如圆明园、畅春园、钓鱼台等,另一类是私家园林,如南京的随园、苏州的拙政园等。

由于中国古代游山玩水只是极少数人的行为,所以并未形成“旅游景区”的概念,自然景观只是大自然的空间存在形态,人为开发少,没有经营部门的介入。但有些地方已经具备了旅游景区的形态特征,是旅游景区开发的原始形态。

### (2) 近代低迷发展阶段

1840年至新中国成立,我国景区的发展步入近代的低迷发展阶段,一些景区遭受破坏,具体表现为:其一,帝国主义列强的入侵和战乱,圆明园、颐和园、清东陵等文物古迹曾一度被焚毁;其二,西方列强在中国的风景区如北戴河海滨、庐山等地,建造房舍作为居住区。同时,在西方文化的影响下,国内出现了现代旅游景区的案例:1868年,上海外滩修建了一座“公花园”,即现在的黄浦公园,1905年无锡建造了完全满足中国人自己需求的公园,这些公园与传统的园林相比,在功能上游乐较大的拓展,例如在景观营造之余,公园内开始建有大面积的空地,供人们开展各种球类活动和其他体育运动,有的公园还建造了一些基础性的游憩设施。此时的公园已经初具现代旅游景区的雏形。

到19世纪的下半叶,一些活跃在洋务运动和维新运动中的有识之士,提出要引进西方类型的现代博物馆,以作“开民智”的途径,但却遭到清政府的反对。而中国第一座具有现代意义的博物馆,是由清代实业家、教育家张謇先生在1905年自筹经费创建的南通博物苑,其馆舍、库房均依据博物馆的功能进行建设,是专门的博物馆建筑,也是中国最早真正意义上的博物馆建筑。到20世纪30年代,受世界博物馆运动的影响,中国出现了博物馆发展第一个高峰,许多城市建造了新型的博物馆。作为供搜集、保管、研究和陈列、展览有关自然、历史、文化、艺术、科学、技术方面的实物或标本之用的公共建筑,在继承和发扬民族传统、同时又兼及功能性的方面进行了有益的探索。博物馆的发展是近代中国景点发展中值得一提的一笔。

### (3) 现代景区开发阶段

1949年新中国成立后,中央有关部委及地方政府有关部门、企业先后在一些风景、温泉胜地修建了一批有利于身体健康的疗养院,一般是事业性质,隶属于某个“系统”、部门或企业,负责接待本“系统”内的职工、离退休干部或“优秀职工”、“先进工作者”、“劳动模范”等,直到改革开放后,一些疗养院开始从事业型转变为企业型,从内部接待型转变为经营型。

20世纪70年代,旅游业开始在我国兴起,来华旅游者数目不断增加,我国的文化古迹

和著名山水成了吸引外国旅游者来我国旅游的重要因素,北京、西安和苏州等地的古代历史遗迹、伟大工程、博物馆、园林等人文景观和长江三峡、桂林山水、杭州西湖等成为我国早期游览重地,旅游景区和景点的概念形象随之建立。我国的旅游景区开发建设进入到前所未有的大发展阶段。进入20世纪80年代,我国旅游业进入快速发展时期。80年代初,国家公布了首批24个历史文化名城和44个重点风景名胜区,推动了我国旅游景区的开发和建设,并在经营管理与服务上得到很大的提高。80年代中后期以后,我国许多地方相继出现了一些人造景观或主题公园。最初人造景观一般以一定的文学艺术作品或历史资料等为创作蓝本,进行原物的模仿,运用现代的科学技术,如声、光、电、自动控制技术等,营造出形象逼真的景观效果,吸引游客观赏,如河北正定的“西游记宫”和“封神演义宫”等;随后又出现了以微缩、移植或仿古景观为主的主题公园,如深圳的“锦绣中华”、“中华民俗村”和“世界之窗”,无锡的“唐城”、“水浒城”,北京和上海的“大观园”等。

在这一阶段,中国景区发展呈现出四大特点:①旅游景区得到规划与开发;②旅游景区开始进行经营管理;③旅游景区的规划只注重经济效益而忽视社会和生态效益,旅游资源开发破坏较严重;即旅游景区的旅游产品以观光项目为主,缺乏对旅游市场需求的调查分析,产品单一,没有特色。

#### (4) 当代景区快速发展阶段

进入90年代,由于我国长期以来缺少度假旅游产品和专项旅游产品,这方面的旅游资源优势得不到发挥。1992年7月,国务院作出了试办国家旅游度假区的决定,首批国家旅游度假区有12个,即大连金石滩旅游度假区、青岛石老人旅游度假区、苏州太湖旅游度假区、无锡太湖旅游度假区、北海银滩旅游度假区、三亚亚龙湾旅游度假区、昆明滇池旅游度假区等。

90年代中期,随着可持续发展理念的引入,以及工农业资源综合利用的推进,各类旅游示范区纷纷出现,如生态旅游示范区、农业旅游示范区和工业旅游示范区等。1995年,国家计委、国家环保总局开始开展全国生态示范区建设,将生态示范区建设这一环境上程列为“九五”重点。国家旅游局在此基础上开始试办国家生态旅游示范区,并将有特点的工农业生产单位列为景点。2005年,国家旅游局公布首批全国工农业旅游示范点,其中农业旅游示范点303个,工业旅游示范点103个。这些举措对中国旅游向可持续发展的目标迈进起到了促进作用。

从20世纪90年代至今,中国景区发展的重点从开发转向规范管理,国家旅游局对各类景区加强了旅游行业规范管理。为了规范和提高各类景区的经营管理和水平,促进景区升级上档,国家出台了《旅游区(点)质量等级的划分与评定》国家标准,从1999年到2005年,国家旅游局先后6批公布了国家A级景区,其中4A级景区共671处。2006年,经有关省、自治区、直辖市旅游景区质量等级评定委员会推荐和辅导创建,全国旅游景区质量等级评定委员会组织评定,66家试点景区达到国家5A级旅游景区标准的要求,批准为国家5A级旅游景区。其中包括北京故宫、四川九寨沟、云南石林等知名景区。截止到2011年12月,我国共有各类A级旅游景区5573家,其中5A旅游景区137家、4A旅游景区1814家,发展速度之快前所未有。

进入21世纪以来,中国旅游业的产业化和国际化水平不断提高,在此背景下,中国景区的类型逐渐多元化,世界遗产、森林公园、地质公园、野生动物园、主题公园、工业旅游园区、商贸园区、乡村生态旅游、海滨度假区等类型逐步规模化和系统化,景区经营日益市场化和国际

化,景区管理更加专业化和规范化,景区的数量和质量全面进入提升发展阶段。

### 1.2.2 旅游景区的发展趋势

改革开放以来,旅游景区作为旅游业的基本元素和重要业态,得到了前所未有的发展,已成为我国旅游业重要的生产力要素和旅游创汇创收的基础。旅游景区未来发展有6个特点:

#### 1. 景区类型多元化

截至2011年底,全国共有各类旅游景区20976家,其类型有世界遗产、自然保护区、风景名胜区、地质公园、森林公园、A级旅游景区、重点文物保护单位、历史街区、旅游度假区、工农业旅游点等。事实上,伴随着人们旅游消费需求多样化和个性化发展的新特点,新的景区业态将不断进入人们的视野,丰富着景区的内涵,扩大着景区的外延。尤其随着体验式旅游的发展,景区旅游也逐渐发展到创意和活动互动阶段。如以锦绣中华、世界之窗、欢乐谷、方特欢乐世界为代表的主题公园,随温泉、高尔夫、滑雪等新业态蓬勃发展起来的休闲度假景区,以井冈山、西柏坡为代表的红色旅游景区,以青岛啤酒、茅台酒厂等知名企业为代表的工业旅游景区,以成都市郊三圣花乡为代表的农业景区,以上海的外滩、北京中央电视台新楼等为代表的城市地标型景区,以鸟巢、水立方为代表的奥运遗产景区,以上海世博会中国馆为代表的大型节事活动场馆景区等迅速产生。

#### 2. 景区功能的综合化

许多景区更加注重提供游客休闲娱乐、康体健身、增加知识等综合旅游功能,景区内容综合化趋势更加明显,这样既满足了人们多样化的旅游需求,又扩大了企业利润空间。如大连万达集团,在昆明滇池国家旅游区内投入30多亿元,开发了包括大型游乐园、高尔夫球场、五星级酒店、风情小镇等在内的大型综合休闲度假旅游区。

#### 3. 景区投资多元化、规模大型化

旅游景区的投资,除了自有资金、正常的银行信贷和政府政策性支持外,证券化、项目融资模式、风险基金、金融控股等形式正逐渐成为投资开发的重要资本运作手段。国内主要大型旅游集团,如港中旅等,都参与了若干大型项目的开发,同时国际资本也在积极介入。旅游景区投资规模趋大,占地面积趋大,接待游人的规模也在不断扩大。

#### 4. 景区主题特色化

为了提高旅游景区的吸引力,许多景区更加重视突出主题特色,体现差异性。主题需要依托深厚的文化,这种文化可以是历史传统文化的传承,也可以是现代文化的创新,也可以是几种文化的整合。

#### 【小资料】

##### 开封清明上河园

清明上河园是由开封市人民政府与海南置地集团公司合作建设的一座大型宋文化主题公园,坐落在开封市风光秀丽的龙亭湖西岸,是国家首批AAAA级旅游景区,现在是国家AAAAA级风景区。中国旅游知名品牌,全国文明风景区示范点。它是依照北宋著名画家张择端的传世之作《清明上河图》为蓝本建造的。景区占地600余亩,其中水面180亩,大小古船50多艘,房屋400余间,景观建筑面积30000多平方米,形成了中原地区最大的仿宋古建筑