

旅游新论

张纯洁 著



中国旅游出版社

旅游新论

张纯洁 著



中国旅游出版社

策划编辑：段向民

责任编辑：谷轶波

责任印制：冯冬青

封面设计：何 杰

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游新论 / 张纯洁著. -- 北京 : 中国旅游出版社,

2016. 2

ISBN 978 - 7 - 5032 - 5535 - 9

I. ①旅… II. ①张… III. ①旅游业发展 - 研究 - 中国 IV. ①F592. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 007981 号

书 名：旅游新论

作 者：张纯洁

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 - 85166503

排 版：北京旅教文化传播有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：河北省三河市灵山红旗印刷厂

版 次：2016 年 2 月第 1 版 2016 年 2 月第 1 次印刷

开 本：720 毫米 × 970 毫米 1/16

印 张：13

字 数：200 千

定 价：36.80 元

I S B N 978 - 7 - 5032 - 5535 - 9

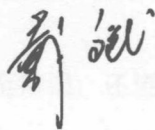
版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

序 言

大众旅游消费的普及化和日常性，特别是资本、技术和以年轻人为主的创业创新活动，为我国旅游经济的繁荣与发展提供了最为坚实的市场基础和产业支撑，也为政府的宏观调控和微观监管提出一系列需要直面的现实挑战。如何在变革的时代引领旅游业的持续健康发展，固然需要来自于中央和地方政府，尤其是旅游行政主管部门的制度创新，需要广大市场主体和从业人员的实践探索，也需要来自学术界和实践一线的理论探索。所以说，构建国际视野和中国特色的当代旅游发展理论，是建设世界旅游强国的题中之义，也是中国旅游人的历史使命和现实责任。

张纯洁同志是我的好朋友，我们对上述理念有着高度共识。我们曾经多次就有关城市旅游、游客满意、政府作用、市场主导和企业主体等主题进行深入探讨。从他的身上，我能够明显感受到基层旅游行政领导者理性务实的工作作风，也能够明显感受到旅游理论工作者富有逻辑性的思维方式。值其新作《旅游新论》出版发行之际，谨向他表示祝贺，并期望看到更多的理论创新成果。



教授、博士

中国旅游研究院院长

2015年12月31日

前言

也许，对某种职业的坚守，是因为人生的追求和理想。

我乐此不疲地在一个城市旅游局局长的岗位上干了多年，源于对这份工作的喜欢和热爱。对我来说，旅游工作是一项事业、一门学业、一份乐趣。

有时候，工作不只是满足简单的人生需求，而是由于它有广阔的实践天地和思考空间。长期从事旅游工作并无坏处，有更多的机会对这个充满期待的产业进行深入探究，有底气接地气地说点自己的见解和建议，或许对社会、行业、游者都是有益的。

在人类历史长河中，旅游亘古通今。它不分国籍、不分种族、不分职业、不分地位，与民众生活息息相关，能够带给人们愉悦的体验和感悟。所以，旅游是生活，旅游是体验，旅游是感悟。能为如此崇高的民生事业服务，我们没有理由懈怠。对我们来说，顺应时代潮流，敢于正视问题，善于开拓创新，是一种担当和责任。

《旅游新论》是我多年工作实践中对有关问题的思考，以及对未来工作的建议，旨在和大家共同探讨新时期旅游业发展中的一些前沿问题，也算是对自己履职的一次盘点。

限于水平，书中难免会有疏漏之处，甚至错误，还望读者批评指正。

著者

2015年12月

目 录

CONTENTS



第一章 嬗变中的朝阳产业 / 001

- 第一节 自助旅游时代到来 / 003
- 第二节 市场催生新型产品 / 012
- 第三节 融合推动产业革命 / 024
- 第四节 旅游改变百姓生活 / 030
- 第五节 行业管理涅槃重生 / 035

第二章 区域性产业集聚模式 / 045

- 第一节 旅游功能区 / 047
- 第二节 旅游社区 / 055
- 第三节 特色旅游村镇 / 060
- 第四节 新型旅游街区 / 066
- 第五节 旅游产业园区 / 071

第三章 市场营销创新与改良 / 077

- 第一节 城市旅游营销要略 / 079
- 第二节 新旧共存的营销方式 / 085
- 第三节 自媒体营销的引导手段与路径 / 090
- 第四节 旅游节会如何走出形式主义怪圈 / 094

第五节 软文宣传的诚信效应利用 / 098

第四章 市场主体的历史性抉择 / 103

第一节 旅行社业务转型 / 105

第二节 旅游景区经营管理模式创新 / 111

第三节 适度发展特色文化主题饭店 / 119

第四节 重视泛旅游企业的存在和发展 / 123

第五节 互联网背景下的企业改造 / 131

第五章 就业走势与新兴职业 / 137

第一节 “旅游+休闲”业态下的就业走势 / 139

第二节 量身定制大师 / 143

第三节 旅游体验师 / 148

第四节 旅游义工 / 154

第五节 从业者稳定性控制 / 160

第六章 中国旅游业人文重塑 / 165

第一节 中国旅游业发展理念 / 167

第二节 生态旅游发展之道 / 174

第三节 旅游活动的情愫注入 / 182

第四节 敬畏职业的导向设计 / 190

第五节 大众旅游文化建设 / 194

第一章 嬗变中的 朝阳产业

第一节 自助旅游时代到来

自助旅游,习惯称自助游,作为一种时尚且个性化的旅游休闲形式,越来越受人们青睐。

自助游是游人根据自身时间、财力、身体状况等条件,自由选择出游方式的旅游类型。旅途中涉及的食、住、行、游、购、娱等事情由自己搞定,它摆脱了旅行社组织的旅游团队预先安排好的行程模式,更加随心所欲,自由自在,充满了多元化的个性特征。

各级党委、政府和旅游部门以及从事旅游工作的同志,应该审时度势,从市场分析、转变工作与服务方式、建设配套的基础设施、强化文明出行和理性消费的宣传教育等方面做好工作,迎接自助旅游时代的到来。

一、市场分析

自助游在全球旅游市场呈上升趋势,这是人们生活水平提高、个性张扬和社会环境变化使然。从市场走势看,自助旅游的规模将不断扩展,成为未来主流的旅游休闲方式之一,在旅游市场中所占比重将大大地增大。有资料显示,20世纪80年代以来,世界旅游市场开始出现自助游的潮流。欧美一些主要接待国的散客市场份额高达80%以上。我国散客旅游的比例也十分高,特别是近年来发展十分迅速,背包客、自驾游比比皆是,自助游在旅游市场中所占比重不断增大。

从发展情况分析,自助游市场呈现以下特点:

1. 梯度式发展

自助游与人们生活水平提高和个性张扬有关联,所以传导到市场时,必然是经济相对比较发达和社会开放度较高的地区自助游比例要高于经济不发达和相对闭塞的地方。从我国地区分布来说,东部的自助游出游人数远远高于中部和西部地区。相反,从自助游目的地分析,中部和西部地区比东部地区更受人

们欢迎。这样就形成了正反两个梯度发展轴。

在一个区域范围内,也是类似情况。一般来说,城市比乡村选择自助游的人数多,而乡村作为自助游目的地要比城市红火,同样也会形成正反两个梯度式发展的趋势。

2. 短线热于长线

国内目前的市场分析表明,在所有的自助出游中,1~4天的自助旅游行程安排占主导地位,而以长时间假期自助旅游的毕竟还是少数。当然,以后会逐渐多起来。

这种现象的成因是多方面的:一是自助旅游作为新的成长型业态,人们有一个适应的过程,总是先尝试短途的各种自助游方式,再慢慢地朝中长途发展。二是我国度假制度还不是很完善,包括人们的观念也有待改变。事实上,我国国民假期制度还没有真正形成,即便是发布了《国民旅游休闲纲要(2013—2020年)》,但贯彻到位还有个过程。客观上大部分人目前还是没有长时间自助出游的时间保证。《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》(国发〔2014〕31号)颁布后,应该会有些推进,但在各地完全落实到位还有个过程。三是自助游的配套设施不完善,远程出行的成本也相对会比较高,在一定程度上影响着自助游短线热于长线现状的形成。

3. 年轻人多于老年人

理论上说,自助旅游不是年轻人的专利。无论老少,都希望享受自由和有特色的旅游。但是,真正加入自助旅游行列的还是年轻人居多。一是年轻人喜欢猎奇和张扬个性。他们追求自然、个性、新奇、独立的旅游方式,自助游刚好迎合了这种需求,成为他们旅游休闲的重点选择。二是自助旅游会比跟团队旅游艰辛复杂些,而且会遇到许多意想不到的事情,特别是有时候自助游会选择一些非常态的旅游目的地,这对年轻人来说身体和精力优势明显,可以应付。三是自助式旅游要自己设计线路,自己安排旅途中的一切,要利用现代科技特别是现代信息技术带来的便捷,年轻人比老年人容易适应。

二、转变工作与服务方式

就当前而言,无论是政府部门还是旅行服务企业,面对方兴未艾的自助

游浪潮，主动转变工作与服务方式并积极应对都做得不够，甚至可以说十分滞后。我们不难发现，各地在自助游规划、产品线路、信息咨询、硬件建设诸方面都很落后，这对未来自助旅游的健康发展显然是不利的。眼下亟须做的是四件事：

1. 编制自助旅游规划

规划的作用是为一个产业的发展、建设、管理提供科学合理的依据。对于一个地方来讲，要发展自助旅游业，必须立足当地资源禀赋，尽快制定以整合资源和打造产品线路以及配套设施建设为具体内容的应用性规划。按照资源优势，规划在具体的制定过程中，应有所侧重地编写历史文化、生态养生、生产体验、绿道休闲、自驾旅游等不同内容的有当地特色与风情的内容和章节。

由于自助游自由性大，人们出游几乎没有行政区划的概念，按照自己的喜好和行走方便，会跨区域进行十分放松的休闲旅游。因此，各地在编制自助旅游规划时要注意与周边地区旅游休闲资源、产品线路的衔接，还应重视相互之间重大自助旅游配套设施的科学布局，当然也包括管理上的无缝对接。

2. 大力整合推介自由度大和有特色的产品

旅游产品是一个泛概念，涵盖观光旅游产品、度假旅游产品、生态旅游产品、专项旅游产品等，可谓包罗万象。但对于自助式旅游，它有一定的概念属性。按照自助游的性质与特点，我们应该更多地向游客提供一些自由度相对较大且比较有特色的产品线路。我们可按照旅游目的和出行方式，将自助旅游的产品类型列表说明，如表1-1所示。

表1-1 自助游产品类型

按旅游目的	休闲度假旅游
	休闲娱乐旅游
	生产（生活）体验旅游
	修学求知旅游
	其他
按出行方式	利用综合交通自助旅游
	自驾车旅游
	自行车出游
	徒步旅游
	其他

自助游是以自主的方式出游,更重要的是去体验个性化的休闲时光和自己喜好的景物与人文资源。所以,各地要从自助游的特点出发,除了研发一些自由度大、有浓郁地方特色的产品和线路,同时要以有效的方式向喜欢自助游的群体推介自己的产品线路,着力打造自助旅游目的地,做大做强自助游产业。

3. 依托现代信息技术助推自助旅游发展

自助游从一开始选择线路,到途中的游览、住宿、购物以及其他方面的补给,几乎都越来越依赖信息技术特别是网络的支持。由此可见,自助旅游将助推在线分销市场,强有力地推动旅游电子商务业的发展。同时,自助旅游的发展更需要我们大力推进智慧旅游建设,为广大自助旅游者提供信息化的服务。

各地以现代信息技术为主要支撑力的智慧旅游创建活动高潮迭起,但更重要的是如何在自助式旅游服务领域应用和普及。可以这样理解,自助旅游相比其他形式的旅游更依赖于信息化的支持,更需要智慧旅游成果带给自助游在游前、游中、游后所提供的方便服务。

无论是目的地还是客源地,都要抢抓机遇,重视智慧旅游建设,运用现代化科技成果,为自助旅游发展提供实用的智慧旅游服务平台,真正通过有效的智慧旅游信息化平台,为旅游者提供包括信息咨询、在线服务、专业化自助游产品的推介和途中的跟踪服务、景区(旅游吸引物)的电子自助导览、自动化求救等多方面的服务。

4. 鼓励引导企业服务转型

除了旅行社、饭店、景区这些传统意义上的旅游企业,还有在新的旅游业态发展过程中派生的新型旅游休闲服务企业(机构),都要把目光瞄准庞大的自助游市场。要从传统的经营模式中走出来,主动实现转型升级,积极筹划未来发展目标和方向,增强新的服务功能,开辟为自助休闲旅游和自由行提供个性化服务的领域和平台。要立足自身企业的服务特点,尽快开发不同层面的自助旅游产品和服务项目,开展诸如自助旅游的信息咨询服务、间断式阶段性交通和食宿以及票务等服务、临时景区景点和游览线路的陪导服务、自助旅游特种设备租赁服务、生活补给“跑腿”服务等业务。

政府部门要重视产业引导和政策扶持,鼓励更多的涉旅企业发展自助休闲旅游经济,把它作为发展现代服务业的重头戏来培育,在投资、经营、税费、人才、行政许可等方面给予政策倾斜和优惠。有条件的地方应出台规范性文件,引导自助休闲旅游产业的发展,鼓励更多的人和行业参与发展自助休闲旅游业,促进产业结构的调整与优化,提高城市品质和市民(游客)的生活质量和幸福指数。

三、建设配套的基础设施

随着中国经济的发展,各项基础设施特别是旅游接待设施将更加完善,信息、金融、通信服务更加便利,旅游者出游能真正实现“轻松自助”的时代为期不远。

1. 交通保障

区域性中心城市要加快机场、港口和动车等为远程自助旅游进出服务的重大交通基础设施建设,为民众远程自助旅游提供交通方便与保障。通过这些重大交通设施的建设,自助游“走得更远”成为现实可能,从而实现我国自主旅游从短线为主转向长线短线兼顾发展。各省(自治区、直辖市)都应该综合考虑区域性重大交通基础设施建设对未来旅游发展的作用与影响,做到科学规划、合理布局、有效利用。

要加快城市公共交通建设。提升城市内部特别是城乡之间的公共交通网建设是提高城市自助旅游功能的基础条件,也是能否成为优秀自助旅游目的地城市的标志。不仅要让自助游的客人能够安全方便抵达一座城市,更重要的是让游客能自由行走在一座城市的东西南北,有舒适便捷的公共交通为其服务。

由于自助游会选择一些边远的地方或者个性化的旅游休闲吸引物作为对象,除了要有大交通设施和城市公共交通的保障外,各地都应十分重视通景交通的建设和城乡各类绿道建设。它们是发展自助旅游、符合自助游和自由行客人需求的重要交通设施与条件。一些地方将曾经废弃的县级以下公路又进行重新修缮利用,也不失为一种经济的自助交通道路网建设办法。绿道建设分为供汽车使用的交通绿道和给游客徒步行走的步行绿道两类。各地可以从实际出发

合理布局与建设,形成较为完善的自助游交通体系。

2. 导览服务

首先,要有适量的游客服务中心。一般游客服务中心要设在旅游景区或自助游目的地。有的也可以与营地、驿站合置。游客服务中心必须具备应有的服务功能。

其次,信息咨询和导览体系建设。除了游客服务中心能提供包括信息咨询等在内的综合性服务外,自助游目的地城市应该具备运用先进的网络与手机终端对接的服务平台,使旅游者在行走中始终具备网络和无线信息咨询的保障。此外,要建设完备的沿途旅游标志,提供自助游实地导向服务。

最后,自助游设施设备临时性租赁服务网点的配套建设。自助式旅游带有浓郁的体验色彩,游者出门不可能带足所有旅途中所需的设施设备,到了一个地方,为了某种旅游体验需要临时性租用一些设施设备。这就要求自助游目的地建设设施设备租赁网点,提供旅游即时需要的设备和器具。

3. 接待设施

传统的旅游接待设施,一般都适合自助游的接待要求。但是,传统接待设施又不能满足自助旅游的需要,因为自助旅游对接待设施的要求更加多样化。这就要求从自助游的现实需求出发,加快自驾车营地、旅游驿站、乡村客栈(民宿)的建设步伐。

伴随着私家车的急剧增加,自驾旅游以惊人的速度发展起来。一部分自驾客人的接待是由城镇固有的设施(宾馆等)消化了。但会有越来越多的游客把自驾的线路延伸至生态环境较好的乡村,这就需要加快建设一批自驾车营地。自驾车营地,是指在自驾车旅游线路上,依托旅游交通干线和风景优美之地或者在旅游景区附近开设的,有一定场地和设施条件,可以为自驾车爱好者提供自助或半自助服务的,具有特定主题复合功能的旅游接待场所。目前,我国许多城市都在积极地建设自驾车营地,并制定相应的建设标准与规划,像浙江省温州市就较早地制定了自驾车旅游营地建设规范。

旅游驿站,一般与通景公路、乡村公路和绿道相配套,它是自助游接待的重要设施之一。驿站所具备的接待功能,能够解决自助游最起码的服务要求,同时建设规模不大,消费成本适中,比较受自助游客的欢迎。

乡村客栈(民宿),是发掘民间接待能力的有效形式,主要由老百姓参与旅游接待设施的建设,利用民居进行改造后成为自助游客的食宿接待设施。它的优势在于价格实惠、风情浓郁,是城市自助游客的体验性旅游居住选择,未来发展趋势看好。

四、强化文明出行和理性消费的宣传教育

纵观我国改革开放30多年,经济社会发展取得了巨大的成就。但毋庸置疑,某些行业的发展是以牺牲环境和非理性消费为代价的。在自助旅游发展过程中,我们必须引以为戒,防止重蹈覆辙。以自主和个人行为为特征的自助旅游,旅游者在游历山水景致和人文景观的过程中的个人行为,对环境的影响和文明社会的创建至关重要。它不只是广大自助旅游者个人的行为,也关乎一个民族综合素质的提升,一个国家生态环境的保护和可持续发展。我们要一手抓自助旅游业的发展,一手抓文明出行和理性消费教育,使我国自助旅游产业发展步入健康轨道。

1. 自觉保护生态环境

保护生态环境是旅游业的职责所在。一方面,要杜绝开发建设过程中急功近利地滥用资源,导致生态环境遭到破坏;另一方面,要加大对旅游者特别是自助旅游者的文明出行教育。

自助旅游的要义之一是生态旅游。开展生态旅游的场所通常保有大量自然生态景观或文物古迹或民间风情风俗,具有很强的原始性。而这种原始性,即我们平常说的原汁原味,是最吸引人的地方。从这个意义上说,开展自助旅游尤其要保护好生态环境和资源。

任何旅游过程中存在的破坏生态和污染环境行为,都是有违旅游产业发展基本原则的。在自助旅游兴起的今天,务必要通过有效的教育与引导,提高人们的环保意识,树立科学观念。在自由地欣赏景物、体验游趣的同时,表现出对环境的关注和关爱,这是自助旅游者应培育的旅游休闲理念和生活情趣。

要倡导游客认识自然、保护自然,降低对生态环境的负面影响,促进生态保护。自助游目的地和自助游线路沿途,都要重视对游客途中生态环境保护的

提示性教育。要完善法律法规,加强环境监管监测,确保发展自助旅游与保护生态环境并举。

2. 自觉抵制不文明行为

旅游文明,是一个国家或地区公民整体素质和社会整体文明程度的反映和体现。习近平主席出访期间曾提醒中国公民旅游讲文明:矿泉水瓶子不要乱扔。国家主席这样一句简单的叮咛,背后确实有着深远意义。随着我国人民群众生活水平的提高,公民出行、出游的规模和范围将越来越大,旅游文明素质问题也就越来越受到广泛关注。

早在2006年10月,中央文明办、国家旅游局就出台了《中国公民国内旅游文明行为公约》和《中国公民出境旅游文明行为指南》。这两个文件对提高公民道德、减少旅游者在旅游过程中出现的种种不良行为会起到积极的作用。但是,在自助游时代到来的今天,进一步加强这方面的教育与引导更为迫切。

以自主性为突出特征的自助旅游,它缺乏的是团队集体游客之间的相互勉励、敬畏和监督。往往一些不文明行为集体出游时不容易产生,一旦个人自主出来旅行就很有可能出现,这更需要文明出行成为每位游客的自觉行为。

如何提升公民旅游文明素质,自觉抵制各种不文明行为,树立公民的良好形象,营造文明、和谐旅游环境呢?一是要自觉维护公共秩序,特别要摒弃损人利己、破坏公共设施、在公共场合大声喧哗的不文明行为。二是要尊重他人权利,以礼待人,健康娱乐。由于自助游特点,要特别做到尊重当地宗教和民族习惯。三是要遵守法律法规,坚决拒绝毒品、赌博、色情。四是维护公共环境。不在文物古迹、树木和建筑物上涂刻,不随地吐痰、扔废弃物和不在禁烟场所吸烟等,做文明的旅游者。

3. 自觉做到理性消费

我国出游人数和规模庞大,且旅游消费普遍存在“比较浪费”现象,所以自助旅游过程中倡导理性消费是一项十分重要的事情。虽说出门旅游是寻求快乐、舒心和享受,但奢侈和浪费不仅增加旅游者自身的经济负担,更不利于旅游休闲业的健康发展和社会科学理性消费观的形成。因此,在自助游时代到来时,务必抓好理性消费的引导和教育。