



21世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材

旅游交通管理

来逢波 陈松岩 主 编



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



21世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材

旅游交通管理

来逢波 陈松岩 主 编

王晓丽 李秀菊 副 主 编

陈晓红 田家军



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书依据旅游业发展的自身特点及旅游交通产业的特性,较为系统地梳理了旅游交通的历史发展进程,并结合中国交通行业改革发展的背景及世界旅游交通发展的总体趋势,对现代旅游交通业进行了深层次、全方位的剖析。全书充分反映了国内外旅游交通理论与实践的总体水平、最新发展动态和趋势,全面介绍了旅游交通发展历史、旅游服务、管理与市场营销、旅游交通规划、旅游交通法规及国内外旅游交通的发展趋势等方面的基本理论和基础知识。本书采用理论和实际案例相结合的方式,注重实用性和可操作性,提供了相应的案例并对案例进行了点评。

本书可作为本、专科旅游管理及相关专业学生的教材,同时也可作为旅游交通企业的中、高级管理人员及相关业内人士的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

旅游交通管理/来逢波,陈松岩主编. —北京:北京大学出版社,2015.4

(21世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材)

ISBN 978-7-301-25643-5

I. ①旅… II. ①来…②陈… III. ①旅游业—交通运输管理—高等学校—教材

IV. ①F506

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 065045 号

书 名	旅游交通管理
著作责任者	来逢波 陈松岩 主编
责任编辑	刘 嵩
标准书号	ISBN 978-7-301-25643-5
出版发行	北京大学出版社
地 址	北京市海淀区成府路 205 号 100871
网 址	http://www.pup.cn 新浪微博: @北京大学出版社
电子信箱	pup_6@163.com
电 话	邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667
印 刷 者	北京大学印刷厂
经 销 者	新华书店
	787 毫米×1092 毫米 16 开本 15.5 印张 369 千字
	2015 年 4 月第 1 版 2015 年 4 月第 1 次印刷
定 价	31.00 元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话:010-62752024 电子信箱:fd@pup.pku.edu.cn

图书如有印装质量问题,请与出版部联系,电话:010-62756370

前 言

改革开放 30 多年来,我国旅游交通运输业得到了飞速发展,对旅游业及经济社会发展的作用力和贡献力日益增强。目前,我国旅游产业已从新的经济增长点发展成为国民经济的支柱产业,旅游交通服务与管理人才的需求日益增多,对从业人员素质的要求也越来越高。但我国的旅游交通发展水平、服务与管理水平和国际先进水平相比较还存在较大的差距。编写一套既符合现代旅游业和交通运输业发展现状,又适应当前旅游交通类人才培养需要、特色鲜明的教材已成为旅游教育发展进程中迫在眉睫的需求。

近年来,国内旅游界同仁进行了积极努力和大胆探索,搭建起了良好的基础,初步构建了旅游交通教育的教材体系。结合当前旅游交通业发展的形势,为满足旅游及相关交通类院校教学的需要,为旅游企业和交通运输企业的在职人员培训提供可以借鉴的教材资料,从而达到促进旅游业发展并提高我国旅游交通业从业人员的综合素质的目的,我们组织相关院校多年从事旅游与交通教学及科研的专家教授编写了这本实践性、岗位针对性强的旅游交通管理专业教材。以后根据旅游交通教育教学和科研的需要,我们将陆续推出其他相关教材。

本书最大的特点是体系清晰、实用性和针对性强。本书针对旅游业、交通运输业和旅游教育的特点,遵循科学性、实用性、先进性和规范性 4 项原则,一改以往教材“重理论、轻实践”的思维习惯,以旅游交通相关理论体系为主线,通过大量的典型案例,全面介绍了旅游交通发展历史、旅游服务、管理与市场营销、旅游交通规划、旅游交通法规及国内外旅游交通的发展趋势等方面的基本理论和基本知识,从而将本门课程的理论体系和框架结构完整地呈现在读者面前。

在本书编写过程中,编者不仅吸收了国内外旅游类优秀教材的优点,还将当前国内同仁的最新研究成果、正在运行并行之有效的经验融入其中,具有以下几个方面的特点:①强调新颖,吸纳了国内外旅游教育教学和研究的新观点和新方法;②注重理论与实践结合,在内容中力图体现旅游交通理论的系统性和完整性,同时尽量融理论与实践于一体,使读者用理论指导实践;③关注世界与我国旅游业的发展动态,尽量体现出教材内容的开放性并努力拓宽读者的视野,便于读者学习。

本书由来逢波、陈松岩主持编写,并负责本书的框架体系构思搭建、主要内容确定,以及统稿、定稿。本书编写分工如下:第 1 章由来逢波编写;第 2 章、第 8 章由陈晓红编写;第 3 章、第 9 章、第 10 章、第 11 章由王晓丽编写;第 4 章、第 7 章由田家军编写,第 5 章、第 6 章由李秀菊编写。

在本书编写过程中，编者参阅了大量有关旅游与交通类的书籍和文献，在此谨向相关作者致以诚挚的感谢！

由于时间仓促和编者水平有限，书中不足之处在所难免，恳请广大读者不吝指教。

编 者

2015 年 1 月



目 录

第1章 旅游交通基本理论 1

- 1.1 旅游交通的概念、特点与分类 2
 - 1.1.1 旅游交通的概念 2
 - 1.1.2 旅游交通的特点 3
 - 1.1.3 旅游交通的主要类型 4
- 1.2 旅游交通的作用与任务 6
 - 1.2.1 旅游交通的作用 6
 - 1.2.2 旅游交通的任务 7
- 1.3 旅游交通研究的对象与内容 7
 - 1.3.1 旅游交通的研究对象 7
 - 1.3.2 研究内容 8

第2章 旅游交通发展简史 10

- 2.1 国外旅游交通发展历史 10
 - 2.1.1 古代旅游交通的发展 10
 - 2.1.2 近代旅游交通的发展 13
 - 2.1.3 世界现代旅游交通发展史 14
- 2.2 中国旅游交通发展简史 19
 - 2.2.1 中国古代旅游交通 19
 - 2.2.2 近现代旅游交通发展史 21
 - 2.2.3 现代旅游交通 23

第3章 旅游交通方式与交通工具 26

- 3.1 旅游交通方式及其特点 26
 - 3.1.1 传统旅游交通方式及其特点 26
 - 3.1.2 现代旅游交通方式及其特点 30
- 3.2 现代旅游交通方式市场细分 43
 - 3.2.1 影响旅客运输方式选择的因素分析 43
 - 3.2.2 旅游交通产业内部分工与协作 48

第4章 旅游交通行业管理 52

- 4.1 旅游交通行业管理概述 52

- 4.1.1 旅游交通行业管理的含义 52

- 4.1.2 旅游交通行业管理的重要作用 53

- 4.1.3 旅游交通行业管理的原则 54

- 4.1.4 旅游交通行业管理模式 55

- 4.1.5 旅游交通行业管理者的地位和作用 56

4.2 铁路运输的行业管理 57

- 4.2.1 铁路行业管理体制改革的历程 57

- 4.2.2 现行铁路行业管理体制 58

- 4.2.3 我国原铁道部管理体制下存在的主要问题 59

- 4.2.4 世界其他国家管理体制改革的 59

- 4.2.5 中国铁路体制改革方向 62

- 4.2.6 行业协会 63

4.3 公路和水运运输业的行业管理 63

- 4.3.1 公路和水运交通行业管理的主体 64

- 4.3.2 公路和水运交通部门管理体制 64

- 4.3.3 公路水运行业协会 67

4.4 航空运输的行业管理 69

- 4.4.1 航空运输业的管理体制 69

- 4.4.2 我国的航空运输企业 71

- 4.4.3 我国航空运输行业协会 75

第5章 旅游交通服务管理 79

- 5.1 服务管理概述 80

- 5.1.1 服务与服务经济 80

- 5.1.2 服务管理 84

- 5.2 我国旅游交通服务管理的现状和问题 86

- 5.2.1 我国旅游交通服务管理现状 86

5.2.2 我国旅游交通服务管理存在的问题	89
5.3 其他国家旅游交通服务管理概述	91
5.3.1 美国的旅游交通状况	91
5.3.2 日本的旅游交通状况	93
5.3.3 埃及的旅游交通状况	94
5.3.4 南非的旅游交通状况	95
5.4 旅游交通服务管理技术方法	95
5.4.1 旅游交通顾客满意度评价指标体系	96
5.4.2 理顺服务需求	97
5.4.3 使用服务预定系统	98
5.4.4 SERVQUAL 量表	98
5.4.5 服务人员的选拔与培训技术	100
5.5 旅游交通服务管理趋势	102
5.5.1 主流交通需求模式的变化	102
5.5.2 交通工具多元化	103
5.5.3 信息技术被广泛地运用到服务管理中	103
5.5.4 全球化的服务需求	104
第6章 旅游交通市场营销	107
6.1 旅游交通市场营销概述	108
6.1.1 旅游交通市场营销的概念	108
6.1.2 旅游交通市场营销的功能	109
6.2 旅游交通市场营销战略	111
6.2.1 旅游交通市场细分	111
6.2.2 旅游交通目标市场的选择	114
6.2.3 旅游交通市场营销战略	117
6.3 旅游交通市场营销策略	118
6.3.1 旅游交通产品策略	119
6.3.2 旅游交通价格策略	122
6.3.3 旅游交通分销渠道策略	123
6.3.4 旅游交通促销策略	124
6.4 国内外旅游交通营销成功案例分析	125

6.4.1 国内案例	125
6.4.2 国外案例	130
第7章 旅游交通预测	135
7.1 旅游交通预测原理	136
7.1.1 旅游交通预测的定义	136
7.1.2 旅游交通预测的基本原理	136
7.2 旅游交通定性预测法	138
7.2.1 类推法	139
7.2.2 德尔菲法	140
7.2.3 主观概率法	143
7.3 旅游交通定量预测法	144
7.3.1 时间序列法	144
7.3.2 因果关系预测法	146
第8章 旅游交通规划	149
8.1 旅游交通规划的基本理论	149
8.1.1 旅游交通规划的概念及目标	149
8.1.2 旅游交通规划的性质	151
8.1.3 国外旅游交通规划的发展	151
8.1.4 旅游交通规划的作用	152
8.1.5 旅游交通规划的紧迫性	153
8.2 旅游交通规划的基本原则和程序	153
8.2.1 旅游交通规划的指导思想	154
8.2.2 旅游交通规划的原则	154
8.2.3 旅游交通规划设计的设计理念	155
8.2.4 旅游交通规划的一般程序	157
8.3 旅游交通规划的内容	159
8.3.1 总目标和分阶段目标	159
8.3.2 旅游公路运输专项规划	159
8.3.3 旅游航空运输专项规划	162
8.3.4 旅游水路运输专项规划	165
8.3.5 旅游铁路运输专项规划	166
8.3.6 旅游特种交通专项规划	167
8.4 交通规划的综合评价	168

8.4.1 评价在交通规划中的地位与作用	168
8.4.2 综合评价工作流程	169
8.4.3 旅游交通规划评价目标体系与评价指标	171
8.4.4 旅游交通规划方案的服务性能与社会环境影响	172
8.5 旅游交通规划实例分析	172
8.5.1 三亚市旅游交通专项规划分析	173
8.5.2 攀枝花市旅游交通专项规划分析	175

第9章 旅游交通法规

9.1 旅游交通法规概述	180
9.1.1 定义	180
9.1.2 旅游交通法规的表现形式	181
9.1.3 旅游交通法规的作用	182
9.1.4 旅游交通法规的基本原则	182
9.2 旅游交通法律关系的主体和客体	183
9.2.1 旅游交通法律关系的主体	183
9.2.2 旅游交通法律关系的客体	186
9.3 旅游交通法律关系的保护	187
9.3.1 调解	187
9.3.2 投诉	187
9.3.3 仲裁	188
9.3.4 诉讼	188
9.4 国际旅游交通法	189
9.4.1 国际航空法	189
9.4.2 《海洋法公约》	193
9.4.3 《雅典公约》和《雅典议定书》	194
9.4.4 国际铁路运输公约	196
9.5 我国运输行业立法的现状及问题分析	197
9.5.1 公路运输法	197
9.5.2 铁路运输法	197

9.5.3 航空运输法	198
9.5.4 水路运输法	198
9.5.5 货运代理法	198

第10章 中国旅游交通发展态势

10.1 中国旅游交通发展总态势	200
10.1.1 从无到有, 逐渐引入	201
10.1.2 政企分开, 局部改革	201
10.1.3 适度重组, 引入竞争	203
10.1.4 全面整合, 协同运输	203
10.2 航空旅游交通发展态势	204
10.2.1 恢复国内外航班, 加强基础设施建设	204
10.2.2 逐步放松管制, 高起点全面推动民航业发展	204
10.2.3 加强与区域旅游协作, 促进共同发展	205
10.3 公路旅游交通发展态势	206
10.3.1 建设边疆干线, 完善全国路网	206
10.3.2 兴修高速公路, 提高路网等级	206
10.3.3 客运能力增强, 专门旅游运输成为特色	206
10.4 铁路旅游交通发展态势	207
10.4.1 大力兴修铁路, 构筑全国铁路网	207
10.4.2 加强技术改造, 提高行车速度	208
10.4.3 适应市场需求, 强化旅游运输	208
10.5 水路旅游交通发展态势	209
10.5.1 拓航道, 建港口, 完善水路网络	209
10.5.2 水路客运走低, 游船旅游攀升	209

第11章 国际旅游交通发展态势

11.1 国际旅游交通发展总态势	213
11.1.1 国内市场自由化与国际市场一体化	213

11.1.2	企业私营化与国际合作 多元化	215	11.3.3	公共汽车增势趋缓,私人 轿车增长强劲	225
11.1.3	国内集团巨型化与国际 同盟超级化	217	11.4	铁路旅游交通发展态势	226
11.1.4	旅客运输高速化与 舒适化	218	11.4.1	总体仍趋下滑,局部止跌 回升	226
11.2	航空旅游交通发展态势	219	11.4.2	普通铁路萎缩,高速铁路 走强	227
11.2.1	架空中桥梁,辟国际旅游 通衢	219	11.4.3	私有化进程加快,上下分离 广为推广	228
11.2.2	多灾多难,发展速度 趋缓	220	11.5	水运旅游交通发展态势	229
11.2.3	放松管制,市场竞争 自由化	220	11.5.1	客运功能减弱,游览功能 增强	229
11.2.4	天空开放,超级联盟初现 端倪	222	11.5.2	游船公司加速重组	230
11.3	公路旅游交通发展态势	224	11.5.3	品牌聚合加快	231
11.3.1	迅速普及,位及主导	224	11.5.4	传统线路稳定发展,新兴 航线不断推出	232
11.3.2	公路网络日趋完善,高速 公路迅速蔓延	224	11.5.5	游船趋向巨型化和 豪华型	233
			参考文献		236

第1章 旅游交通基本理论

学习目标与要求

- (1) 掌握旅游交通的概念。
- (2) 理解旅游交通的特点与主要分类。
- (3) 了解旅游交通的任务与作用。

导入案例

高铁对新疆旅游的影响

旅游业发展史的研究表明,每一次交通技术的变革都会带来旅游业的一次飞跃发展。在现代旅游业发展中,交通是旅游成功发展的基本成分,是旅游完成的重要要素,也是游客旅游体验的一部分,具有旅游资源和旅游吸引物的特征。

2014年年底通车的兰新高铁会给新疆的旅游带来什么?笔者认为至少会有以下几点影响。

1. 游客的大量增加

由于新疆目前没有参考数据,我们以2009年起开始运营的武广高速铁路为例。2009年开通的武广高铁给武汉市的城市旅游带来了深刻的、具有历史意义的转变。几年内武汉市的城市旅游呈现“井喷式”发展,武汉市2010年旅游人数达到8 852.34万人次,同比增长39.18%;2011年旅游人数达到1.18亿人次,同比增长31.38%。

2. 高铁沿线景区的竞争会更加激烈化

随着高铁的开通,势必会降低人们的出游的经济成本和时间成本,会有更高的费效比。按引力模型及与之相关的距离衰减规律,景区和目的地的有效市场半径将随着交通成本、心理成本、时间成本及其他可降低成本的降低而放大。但是,市场的出游半径和选择机会也一并放大了,这就意味着,在同一条线路上的景点中,游客会更多地选择自己希望去的景点或是旅游线路,并且会重复地去某一景点,这样就会在旅游者心中产生景点间的替代性。为了应对这种情况,各景点不得不加快建设自己的特色产品吸引游客的到来。所以,景点之间的竞争就会加剧。

3. 对旅行社组织游客是一种考验

目前,新疆的外地游客主要是通过参加旅行社的方式来新疆。在高铁“公交化”运营的背景下,高铁在每个站点的停靠时间较短(如武广高铁的长沙站、京沪高铁的苏州站的停留时间只有1~2min),在这几分钟内组织几十甚至几百名游客上下火车,不得不说是个需要研究的问题;而散客则不存在这种问题。再者,由于高铁高效的票务系统,游客对旅行社的依赖度就会进一步降低,旅行社又要应对这一问题。

4. 高铁对于中小城市的影响不可小觑

在兰新高铁新疆段,除了乌鲁木齐,其他站点都是小型城市,基本不具备经济集中优势。在这些小城市里,吐鲁番尤为突出。吐鲁番距离乌鲁木齐只有不到 200km,高铁的行驶时间只需要 40min 左右(不及乌市一些公交车的乘坐时间)。而且乌鲁木齐又有着很强的经济优势与区位优势,它既是目前新疆本土旅游市场的客源地,又是外省游客的主要集散地,这些优势是小城市不具备的。所以,小城市既要发展地方旅游经济,又要保持自己的特色而不被吸纳到大城市的旅游经济圈中,这一矛盾很值得思考。

(案例来源:天山网, http://xj.ts.cn/2014-09/12/content_10513232.htm, 2014-9-12.)

1.1 旅游交通的概念、特点与分类

旅游活动一个重要的特点是异地性。旅游者要离开自己的常住地前往另一地区游览、参观和访问必然需要交通的连接,因此旅游交通也是旅游业的一个重要支柱,为旅游业及旅游活动本身的发展提供了重要的支撑条件。但旅游交通不仅仅是一种两地之间转移的工具,有些情况下旅游交通本身也是吸引旅游者的重要资源,因为在乘坐交通工具的同时旅游者也可以亲身感受交通运输工具所带来的舒适愉悦并能欣赏沿途的风光景色。

纵观旅游发展史可以发现,旅游业的每一次大发展都与交通的发展紧紧联系在一起。近代旅游业的迅速发展得益于蒸汽机在交通中的运用,而现代旅游业的发展则以喷气式推进技术在民航中的应用为标志,这些都说明了交通在旅游活动中的重要性。

随着世界旅游产业的蓬勃发展,连接旅游者与旅游目的地之间的旅游交通逐渐成为国内外研究的课题。然而,目前对旅游交通的定性相对比较单一,大多都简单地认为是“各种交通运输现象的总和”,体现出单一的交通运输功能,从而导致在理论研究上具有很强的局限性。正是这种局限性的存在,使得长时间、长距离的旅途成为很多目的地吸引远程客源市场的瓶颈。

那么,到底什么是旅游交通呢?

1.1.1 旅游交通的概念

总体来看,旅游交通的概念目前在理论界尚未有统一的说法。许多学者对此进行了颇有意义的探索和界定。

早在 1993 年,杜学就将其定义为“一种为旅游者提供直接或间接交通运输服务所产生的社会经济活动”。1996 年将其进一步延伸定义为:旅游交通是指为旅游者在旅行游览过程中提供所需交通运输服务而产生的一系列社会经济活动与现象的总称。

关宏志等(2001)则将旅游交通分为广义和狭义来界定。广义的旅游交通是指以旅游、观光为目的的人、物、思想及信息的空间移动,其探讨的对象包括人、物、思想及信息;狭义的旅游交通则将讨论的对象限定在人或物。

张辉(2002)认为,旅游交通是指利用一定的运载工具,通过一定的交通线路和港口、车站、机场等设施,在约定的时间内,将旅游者从其居住地或出发地向旅游目的地进行空间位置转移的一种特殊的经济活动。

傅云新(2004)认为旅游交通是“为旅游者在常住地与旅游目的地以及旅游目的地内



部,提供所需要的空间移动及由此产生的各种现象和关系的总和”。

此外,吴刚、谢彦君(2003,2004)等也提出了关于旅游交通的定义,吴刚还进一步阐述了旅游交通的两个特征:交叉性和共享性。交叉性是指旅游和交通的融合与交叉;共享性是指进出景区的旅游交通和其他公共交通可以相互共享。

综上所述,旅游交通是指旅游者利用某种手段和途径,实现从一个地点到达另一个地点的空间转移的过程。它既是抵达目的地的手段,同时也是在目的地内活动往来的手段。其核心内涵是因旅游需求而伴随着旅游全过程的交通线路、工具、设施以及服务的总和。

1.1.2 旅游交通的特点

旅游交通自身作为一个相对独立的产业也称为旅游交通业。旅游交通业有其自身的特点,作为一个交叉性产业,它还具有国民经济交通运输业的特征。简单来讲,旅游交通业具有以下特点。

1. 季节性

由于旅游本身具有较强的季节性,使旅游交通具有明显的季节性变化的特点。人们的旅游活动受季节、天气及休假时间的影响,一般在天气温暖的春秋季节,人们喜欢外出旅游,这就构成了旅游旺季,也是旅游交通的繁忙季节。在我国,每年的长假也给很多人带来出行的机会。近年来,人们已经改变了过去春节不外出旅游的传统习惯,利用春节的长假旅游度假,自然这期间旅游交通也就极为繁忙。如冬季出国旅游会选择东南亚地区,北方人喜欢到南方过冬,夏季南方人喜欢到北方旅游避暑。

然而,旅游交通服务是一个过程,生产和消费同步进行,不可储存。运输力量在一定的时期内是一个定值。当旅游旺季到来时,游客人数的变动必然导致旅游交通在运力方面的紧张,相反旅游淡季时运力还会过剩。对此旅游交通部门往往利用票价浮动的杠杆来调节旅游需求。如民航部门在旅游淡季对机票进行打折;铁路、公路和水运部门在旅游旺季提高票价调节客流。

2. 游览性

游览性是旅游交通区别于普通交通运输的最明显的特征。这一特征无论是在交通路线设置,还是在交通设施上都表现了出来。

首先,旅游交通一般只在旅游客源地与目的地间进行直达运输,在若干旅游目的地之间进行环状运输,使旅游者迅速到达,便于游览,使一次旅行能到达尽量多的旅游景点。

其次,在旅游交通的设施方面,旅游交通工具一般都装饰豪华,车窗宽大而明亮,便于人们领略沿途风光。现在一些城市之间开设的旅游直达列车,有的是豪华双层车,方便了来往于旅游热点城市间的游客,很好地体现了旅游交通的旅游性特点。

再次,某些特殊形式的旅游交通本身就是游览工具。例如,羊皮筏、游船、渡船、索道、缆车、轿子、滑竿、马匹、骆驼等,因其本身具有民族特色和地方风格,这些特殊的旅游交通工具既方便了旅游者,又能满足人们求知、求乐、求异、求奇的心理,对旅游者有很大的吸引力。

3. 区域性

旅游交通本身具有一定的区域性。旅游交通线路根据旅游客流的特性,集中分布在旅

游客源地与目的地以及旅游目的地内各旅游集散地之间,具有明显的区域特征。旅游交通从其运送游客的区域空间及人们的旅游过程来看,可以分为大、中、小3个范围。大范围的旅游交通是指从旅游客源地到旅游目的地所依托的中心城市之间的交通,它的地域空间主要是跨国或跨省。交通方式主要是航空、铁路和高速公路。中范围的旅游交通是指从旅游中心城市到旅游景点之间的交通。它的交通方式主要是铁路、公路和水路交通。小范围的旅游交通是指风景区内部连接各景点之间的旅游交通。其交通方式主要是徒步或特种旅游交通,如索道、游船、骑马、滑竿等。

4. 舒适性

旅游交通更强调舒适性。不管是飞机还是车、船,在车厢设施、服务质量、服务项目等方面,都追求舒适性。旅游交通工具如飞机、火车、汽车等,往往带有空调、音像设备、角度可调的高靠背椅等,这样游客在乘坐时能使身体得到休息,精神得以放松。这些完备的旅游交通设施可以为游客提供更舒适的旅游服务,使旅游者在完成旅游活动的同时,可以得到更好的休息环境。

1.1.3 旅游交通的主要类型

旅游交通可以划分为航空、铁路、公路、水路和特种旅游交通等基本类型。在旅游业中,对旅游交通的基本要求是安全、快速、舒适、方便、经济。各种类型的旅游交通由于运输方式的不同,都存在不同的弱点和局限性。因此,各类旅游交通方式应充分发挥各自的优势,更好地为旅游业服务。

1. 公路旅游交通

公路旅游交通是最受欢迎的短途运输方式,其最大的优点是自由灵活、方便舒适,可以随时随地停留和任意选择旅游地点。公路交通的主要运输工具是汽车,汽车旅游是世界旅游交通发展的大趋势之一。目前在西方经济发达国家,高速公路密集成网,汽车普遍进入家庭,很多人喜欢驾车在国内旅游或到邻近国家旅游。随着我国高速公路网的修建,轿车越来越多地进入家庭,汽车旅游也表现出强劲的发展势头。很多地区的旅行社已经开展了自驾游的旅游项目,一些拥有轿车的家庭也会采取驾车自助出游的方式旅游。乘坐汽车旅游的优点是:对自然交通条件适应性强、可以任意选择旅游点、扩大旅游活动的范围;缺点是:运载量小、运费高、受气候变化影响大、污染程度高、安全系数低、适合于短途旅游。

2. 铁路旅游交通

铁路旅游交通是发展较早的一种交通,它的出现而促进了旅游业的发展,是现代空间位移的主要形式。在我国,铁路旅游交通一直居于主要地位,是国内的长距离旅游交通的主要旅行方式。铁路旅游交通的优点是运量大、速度快、价格低、安全系数高、连续性强、受气候条件影响较小,不足之处是灵活性差、建设周期长、建设投资大、耗能较大等。

由于航空、高速公路及汽车的发展,乘坐火车出游的游客大量减少。一些国家的铁路旅游交通的营业额已经大幅度减少。为了改变铁路旅游交通在竞争中的不利地位,许多国

家都在对铁路交通进行改革,如采取提高列车运行速度、增加旅游直达快车、发行旅游车票、改善列车乘坐条件、降低运输费用、实行夕发朝至、增加服务项目、减少停站等措施。保证游客旅途的舒适和在最短时间内到达旅游目的地,以此来减轻市场竞争中的压力。

3. 航空旅游交通

航空旅游交通在各种交通运输方式中历史最短、发展最快。它是各种类型旅游交通中速度最快、交通线路最短,可以跨越地面上的各种自然障碍的交通工具。它可以按旅行社的要求定时间、定航线,乘坐时舒适、安全、省时,因而深受旅游者的欢迎。航空旅游交通是远距离旅行的主要交通方式。

航空旅游交通分为定期航班服务和旅游包机服务。定期航班服务是航空公司在国内航线和国际航线上按照对外公布的航班时刻表飞行的航空服务;旅游包机服务是一种不定期的航空包乘服务业务,没有固定的时间和航线,可根据旅客的需要调整,方便了旅游者。尽管宽体载客飞机相继问世,使得飞机的载客量大为增加,也更为舒适。但是航空旅游交通也有其不足之处,飞机的购置费用太高,耗能大,运量相对小,受气候条件的影响大,只适合远距离、点对点之间的旅行,不适合做近距离的运输。因此航空旅游交通必须和其他交通工具相互配合、取长补短,共同完成旅游交通服务。

4. 水路旅游交通

水路旅游交通主要包括远程定期班轮服务、海上短程渡轮服务、游船服务和内河客运服务4种。在各种旅游交通的价格中,乘坐轮船的价格最为便宜,且远远超过了大型飞机的运载量。现代水路旅游交通中,游轮是一种比较受欢迎的交通工具。旅游客轮有“流动的旅馆”之美誉,游客不仅可以在游轮上食宿,因游船活动空间大,还配有各种大众娱乐设施,游客可以在船上享受悠闲舒适的旅游生活。在巡游过程中可以在不同地点登岸游览观光,也可以在船上尽情地观赏湖光山色、两岸美景。近几年,游船又有了新的发展,许多国家开展特色各异的游乐项目,借助游船来实现游客的跨国旅游。

水路旅游交通具有运载力大、能耗小、成本低、舒适等优点。大型的游轮一次可以运载数百至上千名旅客。其不利的方面是:行驶速度慢,受季节、气候和水域情况的影响,准时性、连续性和灵活性相对较差、时间较长。

5. 特种旅游交通

特种旅游交通主要是指为满足旅游者某种特殊需求而产生的旅游交通方式。它除了为旅游者提供空间位移服务之外,还可以满足游客的娱乐需求。根据其自身的特殊性,特种旅游交通可分为以下几类。

(1) 用于景点和景区内的专门交通工具,如观光游览车、电瓶车等。

(2) 在景点和景区内的某些特殊地段,为了旅客旅行安全或减少行走距离、节省体力而设置的交通工具,如缆车、索道、渡船等。

(3) 有探险娱乐及在特殊需要情况下使用的交通工具,如帆船、飞翔伞、热气球等。

(4) 带有娱乐性质,辅助旅游者游览观赏的旅游交通工具,如轿子、滑竿、马匹、骆驼等。

其优点是：因有些项目带有娱乐、观赏性质，可以提高旅游价值，进而招徕游客；还便于辅助老弱病残游客完成旅游活动。不足之处是有些特种旅游交通会造成与风景名胜不协调的现象。

1.2 旅游交通的作用与任务

1.2.1 旅游交通的作用

旅游交通是旅游业的重要组成部分，是旅游业发展的命脉。现代大众旅游之所以迅猛发展，除了经济发展、人民收入水平提高的原因以外，交通运输的进步也是重要原因。交通工具的改进解决了人们外出的时空矛盾，使人们进行长距离的旅行成为可能。因而，旅游交通是旅游业产生和发展的前提条件，是沟通旅游接待地与客源地及旅游接待地内各旅游活动场所之间联系的大动脉，是旅游外汇收入和货币回笼的重要渠道。旅游交通业在旅游业中具有举足轻重的作用，它与旅行社业、旅游住宿业并称为旅游业的“三大支柱”。

1. 旅游交通是旅游者完成旅游活动的先决条件

从旅游活动的规律来看，旅游者外出旅游时，首先要解决从定居地到旅游目的地的空间位移问题；到达目的地后，还要进行游览活动；游览活动结束后还要及时返回客源地。如果没有交通作为先决条件，旅游者的空间位移难以实现，也就根本谈不上旅游。

历史上，旅游活动的发展都是以交通运输的发展为前提的。早期人类的旅游活动伴随着马、牛、驴和独木舟等交通工具的出现而产生。18世纪中叶以后，工业革命导致了轮船、火车、汽车、飞机等交通工具的出现，从而为近代旅游活动的开展和近代旅游业的产生提供了必要条件。第二次世界大战之后，比较完善的现代交通运输体系在世界范围内已经形成，尤其是公路和航空运输的普及，促进了现代旅游业的诞生。

良好的交通运输条件可以促进旅游业健康、稳定的发展。凡是交通运输业发达的国家和地区，其旅游业也相对发达。美、英、德、法、西班牙、日本等交通运输业发展较早、基础雄厚的国家也正是旅游业发展最早、最发达的国家。我国国际旅游业首先发源于北京、上海、广州等交通运输业发达的航空口岸城市，然后再向交通运输业较为发达的其他大、中型城市蔓延。

2. 旅游交通是发展旅游业的命脉

旅游业通过为旅游者提供游览过程中所需的各种服务而创造社会效益和经济效益。没有旅游者，旅游业就失去了服务对象，无法创造社会效益和经济效益，也就失去了存在的必要性。

首先，旅游交通要承担旅游者在旅游客源地与接待地之间的运送任务，解决旅游者进出旅游接待地的对外交通问题。对外旅游交通一般是中、远距离运输，表现为某一客源地与某一接待地之间的直达往返运行形式，或是某一客源地与若干接待地之间的环状往返运行形式，其中国际旅游交通占有很大比重。

其次，旅游交通还要承担旅游者在旅游目的地内各交通站、饭店、餐馆、景点、商

店、文体娱乐场所之间的交通运输任务,解决旅游者在旅游目的地内的疏散问题。内部旅游交通一般是近、中距离运输,主要表现为交通站与饭店之间的直达往返运行形式,以及饭店与餐馆、景点、商店、文体娱乐场所之间的环形往返运行形式。

旅游交通畅通,旅游者才能“进得来、散得开、出得去”,旅游服务、设施和资源才能得到充分利用,从而保证旅游业正常发展,实现良好的经济效益和社会效益。否则,便会产生“瓶颈”效应,导致旅游服务、设施和资源的闲置和浪费,从而严重制约和抑制旅游业的发展。

3. 交通运输业是旅游收入和旅游创汇的重要来源

旅游交通是旅游产品不可缺少的组成部分,其外汇收入和货币回笼额在旅游业总收入中占有相当大的比重,因此成为旅游创收的重要渠道。在旅行游览活动中,饮食、住宿和交通3项费用是旅游者最基本的旅游消费,旅游收入主要来源于此。旅游交通是旅游者在旅游活动过程中使用最为频繁的服务,交通费用产生的收入在旅游业总收入中占有相当的比重,成为旅游业收入的重要组成部分。在我国,因距离主要客源国较远,我国疆域又非常辽阔,旅游交通费用支出的比重较大。旅游交通业是旅游业创汇的主要渠道,具有较强的创汇和货币回笼能力。

1.2.2 旅游交通的任务

旅游交通的任务是要解决旅游者在定居地与旅游目的地之间的往返,从一个目的地到另外一个目的地,以及在一个目的地内的各地区间便利往来的问题。对于旅游活动来说,交通无处不在。旅游者离开家前往旅游目的地,需要交通;到了目的地,在景点、饭店等场所之间的转移同样需要交通;而在景区内也同样需要交通,例如在九寨沟、黄山等著名风景区内都需要乘坐交通工具才能顺利完成旅游活动。当然旅游交通和普通的交通有时是无法区分的,从旅游业的角度来说,凡是为旅游业所利用、为旅游活动顺利进行所需要的交通都可称为旅游交通。

旅游不仅要解决往来不同地点的空间距离问题,而且更重要的是要解决其中的时间距离问题。旅游者乘坐旅游交通工具,除单纯为了体验交通工具的极少游客外,基本上都是为了解决空间转移问题,所以对他们来说怎样以最快的速度抵达目的地是最重要的,当然是在一定经济基础的前提下,这也就是时间距离。对旅游者来说,从事旅游活动需要足够的闲暇时间,如果耗费在旅途中的时间太长,会让旅游者不仅觉得疲惫,而且觉得时间成本太高。所以不能只看旅游者想要什么样的交通工具,而是应该关注旅游者真正想要从中得到什么。

1.3 旅游交通研究的对象与内容

1.3.1 旅游交通的研究对象

旅游交通的研究对象主要包括交通线路、工具、设施以及服务的发生、性质、特征、运动规律、影响等。旅游交通的研究对象之间存在一定联系,如图1-1所示。

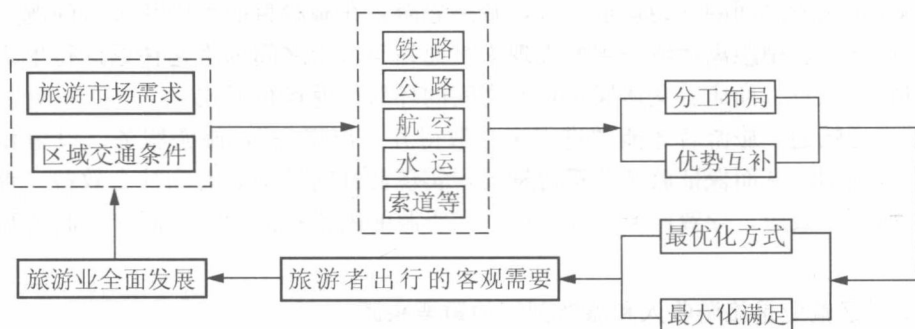


图 1-1 旅游交通研究对象内在机理

1.3.2 研究内容

一般来说，旅游交通的研究内容主要包括以下几个方面。

- (1) 旅游交通的概念特点等基本理论。
- (2) 各主要旅游交通方式的特点、优劣势。
- (3) 旅游交通与区域旅游业的适应性分析。
- (4) 旅游交通服务与营销。
- (5) 旅游交通发展规划。
- (6) 国内外旅游交通发展趋势等。

案例分析 1-1

旅游车途中 13 名游客“被甩”

虽然从西部旅游回家已经 8 天，但参加北京首都旅行社畅想假期的 13 名游客，内心的怨气仍无法消除。在旅程最后一天，当地的旅游车将他们甩下。北京首都旅行社负责人否认出现“甩团”问题，并称因和当地旅行社就车辆价格问题未达成协议，所以同意旅游车从景点离开。

旅游途中车辆消失

2010 年 8 月 6 日上午 11 点，正在青海塔尔寺内游览的 13 名北京游客忽然接到陪同导游小刘的电话，电话里小刘焦急地告诉他们：“出大麻烦了，你们赶快出来。”当游客们急匆匆返回下车的地方，却看不到旅游车的踪影。最终，他们在距离塔尔寺一公里的地方，找到了满头大汗的小刘和被扔在路边的行李。

按照大家与旅行社签订的合同，在西部旅游期间应安排空调客车。但 8 月 4 日抵达首站银川时，游客乘坐的是一辆车况很差的小客车。在数位团员的强烈要求下，直到第二天上午 10 点多，才更换成这辆带有空调的大客车。

旅行社负责此条线路的经理周飞表示，当时由于更换车辆产生了 4 500 元费用，“13 名游客坐一辆 51 座的大车，旅行社肯定赔钱。”周经理称，“当时是首都旅行社同意车辆离开的，但既然有陪同小刘跟随游客，就不能被认作‘甩团’，这只是旅行社服务过程中出现的插曲。”

为赶火车耽误景点

当天中午，游客们希望旅行社能及时协调车辆将大家送到兰州。据多位游客证实，此时首旅负责人不再接听游客拨打的电话，只交待小刘处理问题。

为了不耽误返京的火车，13 名游客在当地包乘 4 辆出租车抵达西宁长途车站，再经过两个半小时长