

MUDIDI LVYOU WEIJI GUANLI

目的地旅游危机管理

——机制、评估与控制

李 锋◎著

明晰旅游危机影响机理是旅游危机管理的基础；科学地
评估旅游危机是旅游危机管理的核心；有效地监控
旅游危机是旅游危机管理的目标。



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

MUDIDI LVYOU WEIJI GUANLI

目的地旅游危机管理

——机制、评估与控制

李 锋◎著

明晰旅游危机影响机理是旅游危机管理的基础；科学地
评估旅游危机是旅游危机管理的核心；有效地监控
旅游危机是旅游危机管理的目标。



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

目的地旅游危机管理: 机制、评估与控制/李锋著

北京: 中国经济出版社, 2010. 4

ISBN 978 - 7 - 5017 - 9853 - 7

I. ①目… II. ①李… 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 041783 号

责任编辑 戴玉龙

责任印制 石星岳

封面设计 白长江

出版发行 中国经济出版社

印刷者 北京市人民文学印刷厂

经销者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 22. 5

字 数 350 千字

版 次 2010 年 4 月第 1 版

印 次 2010 年 4 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5017 - 9853 - 7/C · 61

定 价 38. 00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

前 言

随着全球化进程的推进和信息化社会的快速发展,在世界旅游发展过程中,由突发事件而引发的旅游危机现象日益呈现出频发之势,这给旅游管理提出了新的课题,也给旅游危机管理研究提出了新挑战。目前我国的旅游危机研究还没有形成系统的理论体系,更没有对某一个问题进行深入的理论研究。在旅游危机日益成为旅游发展中出现的常态背景下,为了更好地促进旅游业的可持续发展,扩展和完善旅游管理理论体系,有必要对旅游危机本身和旅游危机管理进行深入、系统的理论研究。本书试图在这一课题上作一些有益的探索。

我国学者对于旅游危机的研究,主要集中在旅游危机的应对管理方面,管理的对象是旅游目的地的旅游资源、旅游服务设施、旅游企业等主体,研究的形式和方法主要是采取管理学的手段和方法,不能说这种方法是错误的,但可以说,这种方法有“头疼医头,脚疼医脚”的嫌疑。根本的原因是旅游产品区别于一般消费品,旅游者受危机的影响主要是心理影响,旅游危机的发生主要是由于旅游者对旅游目的地的风险感知心理发生了变化,导致旅游市场萎缩,旅游经济链条断裂,旅游目的地从而表现出旅游危机。因此,为了提高旅游危机管理的针对性和有效性,旅游危机管理的出发点应该是旅游者,了解和把握旅游危机的形成机理和影响路径就理应是旅游危机管理理论的基础和基本出发点。本书从公众对危机事件的风险感知为出发点,构建了旅游危机的形成机理模型,为旅游危机评估和旅游危机管理提供了理论指导和依据。本书以 2008 年的四川“5·12”大地震为例,通过问卷调查的数据,运用 Logit 模型处理的结果,验证了旅游危机形成机理模型。

当前对旅游危机管理的研究中,多数是依弗凯尼(Fanlkner, B.)的 TDMF 作为指导工具的,但是许多研究者却忽视了 TDMF 模型建立的基础和

背景。从当前旅游危机的发展现状和发展趋势来看,此模型的适用性还存在一定的不足,主要缺陷是:第一,在旅游危机管理的过程中只是对旅游危机事件的被动反应,而不是对危机事件的积极响应;第二,只是针对危机本身的个体管理,而没有考虑到对旅游危机的衍生危机的管理;第三,没有考虑到危机管理对象具有不确定性的特征,也没有考虑到当判断失误而导致危机管理决策失误时,该如何应对;第四,此模型是基于具体的小型危机事件的管理,对于区域旅游危机的全面管理适用性不强。本书研究是以旅游系统理论、混沌理论(chaos theory)和其他危机理论为基础,通过对以往旅游危机研究文献内容的分析,结合现实旅游业和旅游危机状况,以旅游危机的生命周期为主线,提出了“7R”旅游危机管理模式,即侦察(Reconnoitre)、缩减(Reduction)、准备(Readiness)、反应(Response)、恢复(Recovery)、重振(Rejuvenate)、提升(Raise),在此基础上构建了旅游危机管理的框架模型(SSTCM)。SSTCM 模型框架主要分为三大部分:第一是危机阶段,包括常态危机管理阶段、危机前兆阶段、危机控制和处理阶段、危机后阶段;第二是防范和应对危机以及预防和应对引致危机的过程要素;第三是危机管理战略的组成。三大部分之间是有机联系、前后相承的,每一部分内部的各个模块也是互为依赖的。各个模块和各个部分耦合在一起,形成了危机管理的框架模型。此模型首先是把危机管理融入到旅游战略管理和日常的旅游管理之中;其次是该模型强调对旅游危机的综合管理,加强对旅游衍生危机的重视和应对;再次,该模型强调在旅游危机中寻找发展和提升的机会;最后,该模式强调旅游危机管理的连续性和循环性。

SSTCM 模型弥补了以往旅游危机管理框架模型(TDMF)的不足,对于旅游危机管理来说,最好的管理是防范管理。在旅游目的地中如何建立起科学、准确、高效的预警体系,这对旅游目的地危机管理的效果有着重要意义。本书综合采用情景象限法、交叉影响分析法、交互矩阵法、判断矩阵法等,构建了基于指标的旅游危机预警模型。该模型操作简单、使用方便、具有可持续利用的优点。

本书对旅游危机的评估研究包括两个方面:一是建立了旅游危机的评估体系,二是对旅游危机后影响评估进行了研究。对于旅游危机后影响评估和旅游危机影响周期的评估,一种普遍采用的方法就是相邻年比较法。但相邻年比较法是以危机前的状况为基准,使之存在着无法克服的理论缺

陷。本书对旅游危机后影响评估采用了旅游本底趋势线法(Tourism Back - Ground Trend Line, TBTL)。对于旅游危机后影响评估,本书研究发现,对于部分旅游危机,可能存在危机后补偿性恢复反弹现象,为了准确和真实地对危机进行评估,那么,旅游危机影响时长应该是旅游危机的负向影响期和补偿性恢复期两者的总和;旅游危机所造成的旅游经济损失量应该是旅游危机当期损失量减去旅游危机后恢复性补偿量。

按照引发旅游危机事件性质的不同,旅游危机可以分为不同的类型。本书以具有典型意义的几次旅游危机事件(亚洲金融危机、“6·4”事件、1998年特大洪水、2003年SARS疫情)为例,对我国历年来每个月份的旅游数据进行了梳理,以此为依据分别对四次事件的影响规律进行了对比分析研究,发现旅游危机的影响范围、影响时长、影响深度等和旅游危机性质、旅游目的地性质、旅游目的地产品成熟度等密切相关。

依照旅游者决策行为过程,当旅游危机事件发生的时候,由于旅游者信息把握得不全面和旅游者的有限理性(Bounded Rationality),存在潜在旅游者间对目的地的旅游风险感知相互传染和模仿现象——旅游从众现象,此种现象的存在严重地影响到了旅游目的地旅游市场的恢复。纵览国内外相关旅游研究文献,而对旅游危机后的旅游态度和行为的模仿传染理论研究基本上还是空白。本书以四川“5·12”地震为例,建立旅游从众度测定指标,通过问卷调查,得出旅游者在旅游危机不同阶段的旅游从众度变化情况,并得出旅游从众度和旅游行为意愿之间的关联变化方向。即在旅游危机的初始阶段,旅游从众度较大。在旅游正反馈阶段,旅游风险感知对旅游模仿力的支配力下降,旅游从众行为能否形成主要取决于模仿传染力。旅游风险感知在负反馈的情况下,旅游消极态度变化小于旅游意愿变化,而旅游风险感知在正反馈的情况下,旅游积极态度变化大于旅游行为意愿变化。说明旅游消极态度对旅游意愿有较大影响,而旅游积极态度对旅游意愿影响相对较小。

以上研究结论,是作者在多层次实证研究的基础上得出的,并对不同旅游危机进行了对比分析研究。旅游危机研究对于我国旅游理论界来说,此课题的研究还没有真正的开篇,因此,本书部分研究结果也只是起到了开题的作用,如果从当前已有的旅游危机研究文献来看,本研究中的部分结论暂且也算创新之点吧。

另外,本书对旅游危机的计划管理、防控管理、沟通管理等进行了初步的研究,并提出了一些不成熟的建议,希望能抛砖引玉。

李 锋

2009 年 11 月

目录 CONTENTS

前言

第1章 导 论

- 1.1 研究背景和意义 3
 - 1.1.1 研究背景 /3
 - 1.1.2 本书研究的理论与现实意义 /9
- 1.2 国内外旅游危机研究现状 11
 - 1.2.1 国外旅游危机研究现状 /11
 - 1.2.2 国内旅游危机研究现状 /19
 - 1.2.3 国内外旅游危机研究述评 /21
- 1.3 研究的主要内容和技術路线 22
 - 1.3.1 研究的主要内容 /22
 - 1.3.2 研究的技術路线 /23
- 1.4 研究的理論基础和研究方法 24
 - 1.4.1 研究的理論基础 /24
 - 1.4.2 研究方法 /28

第2章 旅游危机研究的若干基本概念

- 2.1 突发事件和危机 31
 - 2.1.1 突发事件 /31
 - 2.1.2 危机含义 /33

2.1.3 突发事件和危机概念辨析 /36	
2.2 危机和旅游危机	37
2.2.1 旅游危机 /37	
2.2.2 危机和旅游危机概念辨析 /39	
2.2.3 危机和旅游危机特征 /40	
2.3 旅游危机分类及生命周期	47
2.3.1 国内外典型的危机分类 /48	
2.3.2 旅游危机分类 /49	
2.3.3 旅游危机生命周期 /57	
2.4 旅游危机管理	61

第3章 旅游危机形成机理和影响路径

3.1 旅游危机形成机理	63
3.1.1 危机背景下旅游者行为分析 /64	
3.1.2 旅游危机感知模型 /69	
3.1.3 旅游危机形成机理模型 /84	
3.1.4 四川“5·12”地震的旅游风险感知实证研究 /86	
3.2 旅游危机影响分类、角色分配和影响路径	97
3.2.1 旅游危机影响分类 /98	
3.2.2 旅游危机影响中的角色分配 /104	
3.2.3 旅游危机影响路径 /108	

第4章 旅游危机预警机制及模型

4.1 旅游危机预警原理及预警类型	111
4.1.1 危机预警原理 /111	
4.1.2 旅游危机预警类型 /112	
4.2 旅游危机预警系统作用机制	117
4.2.1 旅游危机预警系统设计的原则 /118	
4.2.2 旅游危机预警系统的组成 /119	
4.2.3 旅游危机预警机制流程 /121	

4.2.4	旅游危机预警管理具体措施 /121	
4.3	基于指标的旅游危机预警模型.....	125
4.3.1	旅游危机预警指标体系构建 /125	
4.3.2	指标值的获取和处理 /132	
4.3.3	确定评价基因素的向量评价集 V /135	
4.3.4	评价要素权重子集的确立 /135	
4.3.5	评判实施 /136	
第5章 旅游危机评估与分析		
5.1	旅游危机评估体系.....	140
5.1.1	旅游危机评估系统 /141	
5.1.2	旅游危机评估内容 /142	
5.2	旅游危机管理能力评估.....	144
5.2.1	评估指标体系的建立 /144	
5.2.2	旅游危机管理能力评估模型 /148	
5.3	旅游危机后影响评估理论方法.....	152
5.3.1	旅游本底趋势线理论含义 /154	
5.3.2	旅游本底趋势线模型建立方法 /154	
5.4	中国4次旅游危机影响评估与对比分析.....	156
5.4.1	1978—2006年间每月本底方程模型 /156	
5.4.2	四次危机事件影响评估 /159	
5.4.3	四次危机事件影响对比分析 /177	
第6章 旅游危机静态管理		
6.1	旅游危机管理特征.....	180
6.2	旅游危机管理框架构建.....	183
6.2.1	旅游危机管理系统 /183	
6.2.2	旅游危机管理“7R”模式 /187	
6.2.3	旅游危机管理框架(SSTCM) /192	

6.3 旅游危机防控规划与措施	199
6.3.1 旅游危机易发原因分析 /199	
6.3.2 旅游危机防控对策 /207	
6.3.3 旅游危机预控准备系统 /212	
6.4 旅游危机组织管理	220
6.4.1 旅游危机管理组织设立的意义 /220	
6.4.2 旅游危机管理组织结构模式 /222	
6.5 旅游危机计划管理	232
6.5.1 旅游危机管理计划的分类 /234	
6.5.2 旅游危机管理计划内容构成 /236	
6.5.3 各旅游组织不同阶段工作重点 /236	
6.5.4 旅游危机管理计划书 /247	

第7章 旅游危机信息沟通管理

7.1 旅游危机信息特征和信息管理原则	253
7.1.1 旅游危机信息特征 /253	
7.1.2 旅游危机信息管理原则 /254	
7.2 旅游危机不同阶段信息活动内容	255
7.2.1 旅游危机前信息活动内容 /257	
7.2.2 旅游危机中信息活动内容 /258	
7.2.3 旅游危机后信息活动内容 /258	
7.3 旅游危机信息传播过程及博弈	259
7.3.1 危机信息传播模式 /259	
7.3.2 旅游危机中的信息流动途径 /261	
7.3.3 旅游危机信息传递博弈 /263	
7.4 旅游危机信息沟通机制	265
7.4.1 我国旅游危机信息沟通管理现状 /265	
7.4.2 旅游危机信息沟通机制模型 /266	
7.5 旅游危机媒体管理	269
7.5.1 媒体在旅游危机管理沟通中的作用 /270	

7.5.2	危机中媒体运用的基本法则 /274	
7.6	旅游危机管理中的沟通策略.....	275
7.6.1	危机沟通管理的保障措施 /275	
7.6.2	旅游危机沟通对象及方式 /277	
7.6.3	旅游危机不同阶段沟通策略 /279	

第8章 旅游危机后恢复管理

8.1	旅游危机后恢复作用机制.....	289
8.2	旅游危机后恢复阶段划分.....	290
8.3	旅游危机恢复管理系统模型.....	292
8.4	危机后目的地旅游恢复管理.....	294
8.4.1	旅游危机后评估 /294	
8.4.2	制定旅游恢复规划 /305	
8.4.3	政府做出政策反应 /306	
8.4.4	基础设施的重建和资源的二次开发 /310	
8.4.5	进行心理干预,重塑旅游者信心 /311	
8.4.6	重新树立目的地形象 /313	
8.4.7	加强多边合作和国际合作 /314	
8.4.8	总结经验,完善及改进旅游危机管理方案 /316	
8.4.9	供需调整,重新激活旅游市场 /316	

第9章 总结和展望

9.1	研究总结.....	319
9.2	研究展望.....	321
参考文献.....		323
附 录.....		339
后 记.....		343

第 1 章

导 论

灾害和危机事件一直伴随着人类文明发展的脚步。自古以来,人类文明就一直遭遇着形态多样的危机事件的冲击。全球一体化的快速发展,加上政治、经济、社会和文化等诸方面因素的共同作用,人类社会所面临的风险因素在数量、频率和类型上都快速增加。在这个暂时平衡的有机社会系统中,任何因素的突变异化所导致的环境状态平衡偏离阈值,都可能引发危机事件,因此,整个社会系统的方方面面可能会遭遇到形形色色的危机侵袭。科技的快速发展使得信息传播的途径越来越多样化、信息传播的速度越来越快速化,使得危机事件的危害程度越来越纵深化、影响范围越来越扩大化。“危机”这一过去极少被人提及的字眼开始在各个领域被使用的频率是越来越高。按照一般规律,一个国家发展到人均 GDP 达到 500 ~ 3000 美元的时候,往往对应着人口、资源、环境、效率、公平等社会矛盾较为多发的时期,比较容易导致社会失序、经济失调、环境失衡等问题。我国现阶段正处于经济转轨和社会转型期,从领域、规模、频次、组织等方面来说,目前我国都处于危机事件的多发期^①。

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。旅游业于 1992 年就已成为世界上最大的产业,据世界旅游理事会(World Travel and Tourism Council, WTTC)估计,1993 年国际旅游收入为 3300 亿美元,预计 2010 年全球入境过夜旅游者将达 10 亿人次,国际旅游总收入将达

^① 薛澜,张强,钟开斌. 危机管理[M]. 北京:清华大学出版社,2003:142-183.

1.55 万亿美元(按照 1993 年同比价格折算)^①;当前全世界国际旅游的从业人员已达 1.27 亿人。在我国,自改革开放以来,伴随着国内经济的持续增长,旅游业得到了快速发展。特别是近十多年来,随着我国对外开放的不断扩大和人民生活水平的不断提高,旅游业进入了空前繁荣时期,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,中国也在全球旅游业中扮演着越来越重要的角色。根据中国旅游业发展“十一五”规划,到 2010 年,全国旅游业增加值预计占国内生产总值的 4.5% 左右,占全国服务业增加值的 10% 以上;旅游外汇收入将占服务贸易出口额的 40% 以上;旅游就业将占全社会就业总量的 5% 以上;到 2020 年,全国旅游业增加值预计占国内生产总值的 6% 左右,占服务业增加值的 12% 以上。世界旅游业整体上在稳步快速增长,它对促进世界经济发展、提供就业机会、改善产业结构、促进人类文明进步和世界和平、加强文化交流等方面发挥了越来越重要的作用。对于我国旅游业来说,许多省份和城市已把旅游业作为区域支柱产业或龙头产业,我国旅游业在改善当地生态环境、提高社区居民的文明素质、促进当地社会和经济的发展中发挥了巨大作用。

虽然旅游业在经济和社会发展中地位重要、作用重大,但由于旅游业的综合性、依赖性、季节性和异地性的产业特征,以及在运行进程中呈现出的高关联度的综合特点,导致了旅游业对发展和活动环境的高度依赖,决定了旅游业的高度敏感性^②。在有机的旅游系统内外,当任何一个旅游要素的负向变化或外界依托因素的负向变化超过旅游业的承受阈值时,都有可能引发旅游系统的波动震荡。因此,当发生政治、经济、文化、社会、自然等突发危机事件时,旅游业是整个国民经济系统中最易受到冲击的行业,旅游业成了经济和社会变化的预警器。这也意味着旅游业作为一个经济产业,其发展极大地依赖于内外部环境的稳定和平衡,与其他产业相比,面临着负面事件更加严峻的挑战。

翻开近几年的世界旅游业发展历史纪录不难发现,世界旅游业在其发展历程中,突发事件的发生几乎从未停止过。世界各地连续不断的自然灾害、技术事故、恐怖袭击、宗教冲突、持续的战争和出现的新型传染性疾病

① www. wtcc. org. 2006 - 10.

② 谢彦君. 基础旅游学[M]. 北京:中国旅游出版社,2002:91 - 94.

等,严重地影响了旅游业的基本安全要求,极大地影响了目的地旅游业的可持续发展。如近些年已经或正在发生的甲型 H1N1、金融危机、“5·12”四川大地震、美国“9·11”恐怖袭击事件、伊拉克战争、SARS 疫情、英国口蹄疫疫情、印尼巴厘岛爆炸案、印度洋海啸等,都给世界和部分国家地区旅游业带来严重影响。因此,对旅游危机理论和旅游危机管理实务的研究十分必要和紧迫。

1.1 研究背景和意义

1.1.1 研究背景

总体上来看,近年来我国旅游业保持着持续快速的发展势头,旅游经济的繁荣景象掩盖了许多潜在的深层次问题,使人们只看到旅游发展的有利方面,对旅游发展抱着过于乐观的态度,弱化了对旅游投资、旅游开发和发展的风险认知,危机意识十分薄弱,导致大量社会资本流入旅游行业,旅游开发是遍地开花,而忽略了突发危机事件会给旅游业以致命打击。许多旅游组织认为危机事件的发生只是偶然现象,即使危机事件发生了,也是天塌了砸大家,对旅游危机抱着侥幸的心理。因此,在平常的工作中,对旅游业发展抱以乐观积极的态度,对旅游危机事件的思想认识和物质准备严重不足,只有在危机事件发生的时候才仓促和临时去采取相应的对策,结果十分被动,造成旅游经济损失惨重,并为之付出高昂的代价。美国花旗集团前董事长沃尔特·瑞斯敦(Walter Wriston)说过:“生活的全部内容 is 危机管理,而不是消除危机^①。”看来,危机是无处不在、无时不在的,危机管理应是日常管理中的一种常态管理。

近年来,随着旅游外部宏观环境的复杂多变、旅游内部产业结构的动态适应性调整和旅游市场的类型转换等,各地旅游危机事件的发生是连续不断。按照本书旅游危机类型的划分标准,仅仅从 2007 年 1 月至 8 月间,我国境内据媒体报道的大小旅游危机事件就多达 37 起,危机类型有 4 类,涉及

^① 赵东. 企业危机系统管理[M]. 广州:华南理工大学出版社,2005:9.

14 个省市^①。自 2008 年以来,我国先后发生了“2008 年春南方雪灾”、拉萨“3·14”事件、四川“5·12”大地震、乌鲁木齐“7·5”事件、甲型 H1N1 流感等自然或社会危机事件。据国家旅游局统计,2008 年我国入境旅游人数 1.3 亿人次,同比下滑 1.4%,旅游外汇收入 408 亿美元,同比下滑 2.6%。2008 年由于美国次贷危机引发的全球经济下滑导致入境旅游下滑严重,2009 年 1 月我国入境旅游人数 1033.19 万人次,同比下滑 4.42%,旅游外汇收入 27.69 亿美元,同比下滑 18.99%,下滑速度不断加快(如图 1-1 所示)。2008 年我国旅游外汇收入和入境旅游人次出现双下滑,这是除 1989 年“6·4”风波与 2003 年 SARS 疫情以外,这两个重要数据第三次出现双下滑。

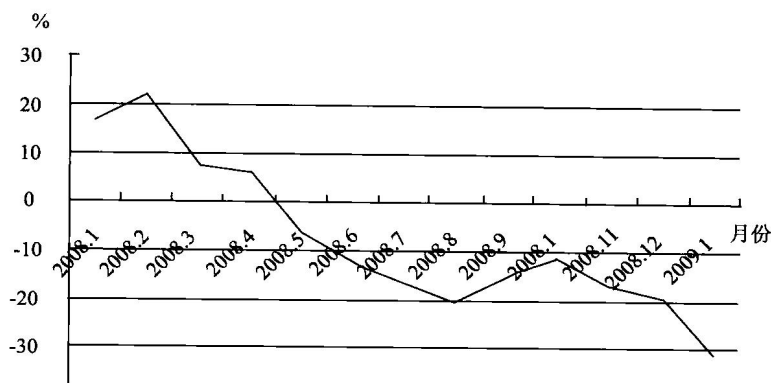


图 1-1 2008.1—2009.1 期间我国入境旅游月度人次变化

从世界范围来看,2008 年发生在美国的次贷危机所引起的世界范围的经济危机还在进一步蔓延和恶化。据世界卫生组织通报,2009 年 4 月爆发了墨西哥的甲型 H1N1 流感在全球范围内肆虐,至 2009 年 10 月 10 日,全球已有 80 多个国家或地区出现了疫情,被感染人数总数已达 33.89 万例,死亡人数已达 3997 例,疫情在世界范围内继续蔓延。全球经济危机和流感疫情的双重叠加,给世界旅游业带来巨大打击。

旅游危机的发生范围在扩大、发生的频率在增加,旅游危机已成为旅游发展过程中无法绕过的一道障碍,故此旅游危机管理应该纳入旅游的日常管理之中。现实的情况亟须对旅游危机及其管理进行系统研究。

^① 据报刊和网上资料收集整理。

1.1.1.1 全球化引致了旅游危机的多发性

全球化的本质特征即跨越地理障碍包括民族国家界限的全球范围的交流、融合与一体化的过程^①。全球化带动了世界经济的发展,也带来了严重的负面效应。全球化加速了经济、技术、文化和政治的整合,使各国经济、政治相互依存的程度不断深化,只要某一个国家或地区的经济或政治出了问题,就会迅速传导到其他国家或地区,甚至引发全球性危机^②。首先,全球化大大增加了危机的来源。由于世界人口急剧膨胀,地球自然资源贫瘠化、全球性贫富两极化和社会不平等状况,使人类生存环境恶化,国家与国家、民族与民族、地区与地区之间矛盾和冲突连续不断,恐怖活动愈演愈烈,跨国犯罪活动、极端宗教主义和民族分裂主义等给人类带来空前的危机。其次,危机扩散的全球化。全球化的核心内容是人员、物资、资本、信息等跨国界和大陆流动的加速以及各个国家、社会、人群相互联系和依赖的增强,这必然导致原来限于一个国家或一个地区的危机可能扩散到更多的国家和地区。最典型的是2003年的SARS疫情危机,一种人类未知的病毒由于全球化所带来的人员高密度与高频度全球范围内流动,导致在2003年共有19个国家和地区出现了SARS病例,疑似感染者总数达到6234例,死亡人数为435例^③;2009年4月出现于墨西哥的甲型H1N1流感,随着人员的全球性流动,导致了全球范围内的疫情大流行。

旅游业有开放性和全球性的特征,随着全球化程度的加深以及旅游者活动空间范围的扩展以及出游频率的增加,旅游本身可能导致的危机及其他危机所导致的旅游危机的数量和类型等也会大大增加。由于旅游业的分散性和国际性,旅游业面对各类危机时受到的冲击更为直接,影响程度也更为严重。

1.1.1.2 旅游业对危机的高度敏感性

旅游业有着“朝阳产业”的美誉,和别的产业相比,有产业关联带动性强、乘数效应明显的特点。旅游业除了具有以上的特点外,它还有综合性、依赖性、旅游产品生产和消费的同时性、旅游活动的异地性、同类产品之间

① 李新建. 经济地理[M]. 北京:高等教育出版社,1999:293.

② 杨明杰. 论全球化时代的非传统危机及其管理[M]. 现代国际关系,2003(12):47-52.

③ 2004年世界卫生报告:“改变历史”[EB/OL]. www.who.int/publications/list/whr/zh/index.html.