

文章编号:1002-980X(2007)02-0110-05

旅游景区游客数量调控技术的研究

张健华, 余建辉

(福建农林大学 旅游学院, 福州 350002)

摘要:一些热门旅游景区在旅游旺季往往人满为患,如何科学合理的调控游客数量是旅游景区非常棘手的一个难题。本文系统总结了国内外景区目前已经采用的各种游客数量调控技术,并从多个角度对它们进行分析和比较,最后对旅游景区如何合理使用这些调控技术提出建议。

关键词:游客管理;景区管理;可持续发展

中图分类号:F590.6 **文献标志码:**A

旅游业的可持续发展是近年来世界旅游业的热门话题,而旅游景区的可持续发展是旅游业可持续发展的基础,要实现旅游景区的可持续发展,关键是要在现有技术和社会组织的状态下对旅游景区满足目前和未来需要的限制,也就是说,要让旅游的资源与环境冲击限制在旅游景区可接受的变化范围内,反对当前对旅游景区的过度使用,从而满足景区未来的需要。当前,国内外旅游景区普遍采用旅游环境容量等相关管理工具来达到景区可持续发展的目标,而游客数量控制往往被认为是它们当中最简单、最有效的一种方法,这种方法在旅游景区管理中被频繁使用。然而到底目前有哪些游客数量调控技术可供使用,它们有什么样的优缺点,各种类型景区该选择何种调控技术?目前我国理论界对此还缺乏必要的研究,由于缺乏理论的支撑,各旅游景区在实践中就显得比较茫然和盲目,实施效果也欠佳。

1 旅游景区游客数量调控的必要性

1.1 旅游景区具有完全供给倾向

旅游景区前期开发投入的成本较大,而且旅游景区一旦向游客开放以后,景区设施无论游客数量有多少,都必须维持正常运转,而且还有人员、营销和广告等费用,也就是说,对于旅游景区这种特殊的经营组织来说,固定成本在短期总成本中占有很高的比例,可变成本的比例很低,从而导致随着游客接

待量的增加,旅游景区的边际成本极低(甚至接近于0),而与此同时,由于国内旅游景区收益主要来自于门票,因此收益的增加比较稳定,边际收益近似于门票的价格,接近于水平线,成本及收益曲线类似于图1。如图1,TR为总收益曲线,MR为边际收益曲线,TC为总成本曲线,MC为边际成本曲线, Q_{max} 为旅游景区理论上的极限容量,TR与TC的垂直距离即为总利润,在图中很容易看出,假定旅游景区追求利润最大化,则其利润最大化的游客接待量 $Q = Q_{max}$,也就是说,旅游景区固定成本比例极高的特征将会导致景区具有追求完全供给的倾向。而理论上的极限容量 Q_{max} 早已超过了旅游景区的承载力,可能会对景区资源与环境造成不可逆转的破坏,因此,旅游景区需要在景区游客接待量达到 Q_{max} 前就采取游客数量控制措施。

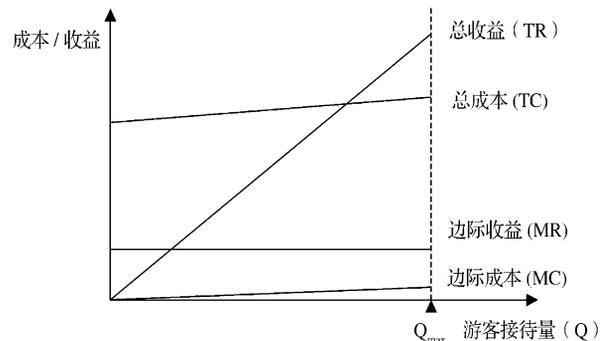


图1 旅游景区成本与收益图

收稿日期:2006-09-18

作者简介:张健华(1977—),男,福建宁化人,福建农林大学旅游学院,讲师,在职博士生,从事景区管理、应用经济方面的教学与研究;余建辉(1956—),男,福建武夷山人,教授,博士生导师,从事生态经济、生态旅游方面的研究。

1.2 游客数量调控最为直接和有效

要降低游客对旅游景区资源与环境的冲击,有多种管理措施可以选择,如对游客景区利用方式和强度的调控、游客在景区时空分布的调节、游客的引导与教育等等,这些措施都会从不同角度出发、程度不同的对降低游客的环境冲击起到作用,然而,这些方法往往存在实施成本高、使用较为复杂及效果不确定等缺点,而且,当整个旅游景区游客数量达到某个极限值时,会使以上各种管理措施丧失其作用的前提条件,导致它们几乎完全失效。因此,相对来说,对游客数量进行控制是众多方法中最现实、最直接、也是最有效的环境冲击调控方式^[1]。

2 国内外旅游景区各种游客数量调控技术的分析与比较

当游客数量接近或已超过环境容量时,旅游景区就要开始考虑对游客数量进行限制。景区游客数量调控方法以是否直接限制游客进入景区为标准大致可以分为直接法和间接法,下面将对这两种调控技术进行详细的分析和比较。

2.1 直接限制法

直接限制法的操作程序较为简单,只需要景区管理部门首先确定一个目标容量(如九寨沟景区确立的日环境容量为2.4万人),然后只需把进入景区的游客人数限制在这个范围就行了。至于采取何种方式来确保进入景区的游客人数不超过这个目标容量,有以下两种方法。

2.1.1 门票总量控制法

旅游景区首先确定一个与日环境容量相对应的日售票量,每天的售票量要求不能超过这个确定的极限售票量,景区门口设立检票机,任何没有门票的游客都不允许入内。如九寨沟景区每日限售2.4万张门票,这样就把每日进入九寨沟景区的游客数量限制在2.4万人。购买景区门票可以预订,但当前各景区主要采取排队购票的方式,也就是说,主要依据“先到先购”的原则来确定谁将成为这2.4万个幸运儿,用经济学的角度来说就是用时间作为稀缺资源的配置标准。

2.1.2 抽签法

所谓抽签法就是通过有意访问旅游景区的游客群中采取抽签的方式来决定谁最终能够访问该旅游景区。以美国著名的黄石公园为例,黄石国家公园1995年被列为濒危遗产的理由,就有一条是“一年四季不断增加的参观和考察产生了过于拥挤的问

题,打扰了野生动物”,于是美国黄石公园对游客人数进行了限制,并且采用了抽签法来决定能够进入公园的游客,这样黄石国家公园旅游已经变成了一项“幸运游戏”。每天只有十几名“幸运者”可以乘坐一辆汽车,进入公园的生态保护区。这种方法与前面一种方法相比,能达到的效果是一样,都实现了对游客数量的控制,不同的是资源配置的标准是不同的,抽签法主要以“运气”作为资源配置的标准,这种资源配置标准在大多数游客心目中会显得更为公平,从而也更易被接受。

2.2 间接调控法

所谓间接调控法是指旅游景区借助信息发布和经济杠杆等手段,通过改变游客的购买意愿,从而间接调控到访游客数量的方法。根据间接调控法所采用的手段的不同,又可以分为以下三种类型。

2.2.1 事前信息发布法

在旅游旺季,由于游客人数的激增,旅游景区面临着对游客数量进行调控的压力,此时旅游景区可以通过自己的网站或大众传播媒介广为发布景区的即时信息,如游客数量、游客密度、旅游接待设施被使用情况、旅游建议等等,使游客在全面了解旅游景区各种旅游信息的基础上再做出旅游选择,这在很大程度上将会分流一部分旅游旺季的客流,从而达到对景区到访游客数量进行调控的目的,因为毕竟不是所有的游客都能够忍受旅游旺季恶劣的旅游环境,旅游交通设施严重超载,游人满为患,游客食宿困难,服务质量下降,旅游费用提高等等。

2.2.2 旅游费用折扣机会控制法

旅游费用是旅游者为了获得旅游体验所支付的金钱上的成本,这个成本的大小就直接影响到游客的出游决策,旅游景区(或旅游目的地)可以通过控制旅游费用的折扣机会从而间接调控景区的游客人数。以久负盛名的旅游目的地威尼斯为例,威尼斯是一座面积不足8平方公里的小城,城市中心居住着不足8万居民,而每年平均接待1200万游客,每天要接待4.7万人的流动人口,夏季最高峰时期高达每天10万人次。巨大的客流量严重威胁着当地旅游业可持续发展的能力。为了保持威尼斯在全世界旅游者心目中的旅游吸引力以及促进当地旅游业可持续发展,当地政府以及旅游主管部门制定了一系列游客数量控制措施以有效地缓解了巨大客流量所带来的负面效应,其中一项措施便是采用发行“威尼斯旅游智能卡”的方式来达到调控游客数量的目的。游客在出游之前可以通过国际互联网订购这种

“威尼斯旅游智能卡”,游客申请到这种“智能卡”后就可以得到一系列在威尼斯旅游的优惠,游客可以以十分优惠的价格获得“旅游包价服务”。最贵的金卡是为计划在威尼斯游玩 7 天的游客制定的,价格 50 美元,包括参观威尼斯城内的博物馆、纪念馆的门票,机场到市区、市区内的公共交通费用,还包括去威尼斯公共厕所的费用(不预订的游客则不能得到这些优惠)^[2]。这对大多数旅游者而言还是具有很大的吸引力的,大多数游客只有在取得这种“智能卡”后才会到威尼斯旅游,不然就意味着无法得到这种旅游费用的折扣机会而付出更高得多的旅游费用,因此,这种代表旅游费用折扣机会的“智能卡”的发行就可以成为调控游客数量的一个有效的工具。为了有效控制游客数量,“智能卡”的发行数量由威尼斯城市中心的旅游承载力决定。如果游客数量接近了当地旅游环境承载力的阈值,主管部门就会停止发行“智能卡”以抑制客流流入。

2.2.3 门票提价法

门票提价法在当前国内的一些热门景区(如九寨沟、黄山、故宫等)中得到普遍应用,这些景区宣称可以通过提高门票价格的方法来限制游客的数量,从而达到保护景区资源与环境的目的是。从经济学理论上来说,正常商品需求量的变化与商品价格成反方向变化,当景区门票价格提高后,游客对景区产品的需求会减少,从而景区游客数量会相应降低。

然而门票提价法在现实中能多大程度实现旅游景区调控游客数量的目标却还要取决于旅游景区产品的需求价格弹性(E_d),如果景区产品的需求价格弹性大,提高景区门票价格会使游客量有一个较大幅度的下降,此时效果就好,反之则效果极其有限。而景区产品的需求价格弹性又主要取决于其被替代的难易程度和景区门票在整个旅游费用所占比重等因素,如果该景区在旅游资源上具有举世无双的独特性,且门票价格在整个旅游费用所占的比重较小,那么该景区产品的需求价格弹性将极小,门票提价对限制游客数量的作用将微乎其微。以四川九寨沟景区为例,九寨沟已被列入世界自然遗产名录,有“童话世界”和“人间仙境”之美誉,以翠海、叠瀑、彩林、雪峰、藏情这五绝而驰名中外,旅游资源有着极大的不可替代性,加上景区处于我国西部四川的北部山区,与主要旅游客源地距离遥远,在整个旅游费用中交通与住宿占的比重较大,而门票仅占很小的比重,依据这些特征可以判断九寨沟景区需求价格弹性较小,对于这类景区采用门票提价法来达到限

制游客数量的目标效果将不会明显。

此外,由于门票价格还是旅游者判断景区价值的一个标准,当旅游景区提高门票价格后,会导致游客对景区产生过高的期望值,如果最后旅游景区不能带给游客同等程度的旅游体验,游客将会出现沮丧、不满等情绪。所以当旅游景区采用门票提价法时要考虑到游客的价格接受能力及其对旅游期望的影响,避免在提价达到控制游客数量目标的同时,引起景区游客满意度的下降。

2.3 两种调控技术的比较

2.3.1 直接限制法所达到的效果更为可控

直接限制法可以把旅游景区游客数量限制在某个目标范围内,而间接调控法由于内部调控机制较为复杂,一些中间传递机制发挥作用需要条件,从而导致这种方法最终效果的不确定性。假设一个旅游景区需要把游客数量控制在 1 万人左右,如果用直接限制法可以很容易实现这个目标,但如果采用间接调控法(如门票提价法),从理论上来说通过构建景区产品的需求函数也可以算出需求量刚好为 1 万人的景区门票价格,景区管理者只需把门票价格确定在这个水平上就可以确保景区游客数量在 1 万人左右,但是在现实中要做到这点很难,首先很难知道一个旅游景区的需求函数,其次这个需求函数的各种参数可能还会随时发生变化,所以当一旅游景区提高门票价格后,游客人数可能会有所减少,但是最终会减少多少,会不会减至 1 万人左右?这在事先是很难知道的,也就是说,间接调控法很难确保最终的效果。

2.3.2 直接限制法更符合“社会公平”的原则

直接限制法以“时间”或“运气”作为获得景区参观机会这种稀缺资源配置的标准,而“时间”与“运气”一般来说被认为对于大家都是均等的,以这种方式来配置资源往往被认为是公平的;而间接调控法主要采用经济杠杆来调节游客的意愿,这种方法主要奉行“价高者得”的原则,也就是说是以“金钱”作为资源配置的依据,这样可能会带来一系列公平性的问题。假设旅游景区门票价格不断上涨,确实会减少一部分游客数量,但是这部分被迫改变购买意愿的游客大部分可能是穷人,因此,随着门票价格的不断提高,可能会出现大量的普通民众被排斥在景区之外的结果,旅游景区将会成为少数富人的专利,这样就会出现社会公平等问题。

2.3.3 间接调控法更有利于保证游客的旅游体验质量

游客访问旅游景区归根到底是希望获得一种高质量的旅游体验^[3]。限制游客的参观将不可避免的要约束游客的自由^[4],直接限制法由于直接限制了游客的行为(如没有购买到门票或抽到好签的游客被拒绝在景区之外),将会引起游客的失望、抱怨、反感甚至对抗,即使第二次他们终于成功进入了景区,旅游体验质量也会受到很大的影响;而间接调控法并没有直接限制游客行为,它主要通过信息、成本等因素来改变游客的选择,游客选择离开景区我们可视为是其衡量收益与成本之后的一种自愿的理性行为,这种情况下游客一般不会有太多抱怨,也基本上不会影响其下次的旅游体验质量。

3 旅游景区应用游客数量调控技术的建议

3.1 明确景区可以采用的调控技术类型

各种游客数量调控技术要发挥作用需要满足一定的前提条件,而且各种调控技术在发挥作用时都拥有自己的优势和劣势,旅游景区要根据自己的类型和特征选择合适的调控技术。例如一个没有围墙的旅游景区,由于它无法直接限制游客的数量,那么它就只能采用间接调控法,此外如一些提供准公共物品的旅游景区出于“社会公平”起见,不宜过多采用提高门票价格等调控方法,应主要选择一些直接限制法,相反,一些提供纯私人物品的旅游景区(如主题公园)可以选择一些经济调控法,这种类型景区一般需求价格弹性较大,需求对价格反应敏感,调控效果较好,而且也不会引起社会舆论的太大争议。

3.2 注意多种调控方法的配合使用

在允许的情况下,旅游景区应尽可能采用多种游客数量调控方法,这样可以使各种方法相互补充,从而使调控达到最佳效果。由于间接调控法相对来说是一种柔性的手段,而直接限制法是一种刚性的手段,当考虑到游客体验时,对这两种方法应该有所侧重。从顺序上来说,应该首先选择间接调控法,后选择直接调控法,例如旅游景区在需要控制游客数量时先使用事前信息发布法,让游客主动避开客流高峰,其次可以选择旅游费用折扣机会控制法,通过控制折扣名额的方式来限制游客,如果仍然效果不

佳可以考虑采用一些直接限制法。从使用频率来说,间接调控法中的事前信息发布法和旅游费用折扣机会控制法可以经常反复使用,甚至可以作为旅游景区日常的管理工具,而直接调控法应尽可能少用,只有在其它方法都无效后才可考虑偶尔使用。

3.3 要降低各种调控技术的负面影响

各种游客数量调控技术在使用过程中或多或少都会有一些负面影响,如直接限制法对游客旅游体验质量的影响,间接调控法涉及到一些社会公平性的问题等等,旅游景区在运用这些调控技术时要注意降低甚至消除这些负面影响。直接限制法限制了进入景区参观的人数,那些没有购买到门票或没有抽到好签的游客将被拒之门外,沮丧的心情可想而知,为了防止游客出现空跑一趟的情况,景区应采用远程订票系统,让游客在客源地就知道自己是否获得进入景区参观的机会,这样就可以避免到了现场而被拒绝入内的情况。间接调控法涉及到社会公平的问题,所以旅游景区应忌讳连续采用门票提价法这种工具,以免不断牵动社会公众的神经,引起非议,应主要采用事前信息发布法和旅游费用折扣机会控制法等技术工具来实现预定目标。

4 结语

过于简单且单一的使用某一种游客数量调控技术是当前我国旅游景区管理中的一个弊病。目前国内外已有众多成熟的游客数量调控技术,旅游景区应熟悉并且掌握各种调控技术的优缺点、适用范围及使用技巧等,在旅游景区需要对游客数量进行调控时能选择合适的工具组合,从而达到最佳的调控效果。

参考文献

- [1] 张健华,余建辉. 旅游景区游客环境影响分析及其调控[J]. 北京第二外国语学院学报. 2006(1):95-98.
- [2] 陈雪钧. 威尼斯游客管理的成功经验[N]. 中国旅游报, 2005-11-11:011.
- [3] 余建辉,张健华. 自然旅游景区游客旅游体验管理初探[J]. 桂林旅游高等专科学校学报. 2005,16(1):59-63.
- [4] Lindberg K, McCool S F. A critique of environmental carrying capacity as a means of managing the effects of tourism development[J]. Environmental Conservation, 1998, 25(4):291-92.

The Study on the Technology of Controlling the Visitor 's Quantity in Tourist Attractions

ZHANG Jian-hua , YU Jian-hui

(Tourism College of Fujian Agriculture and Forestry University ,Fuzhou 350002 ,China.)

Abstract : At peak season , some popular tourist attractions usually face the trouble that it has too much visitors. For the tourist attractions , controlling the visitor 's quantity reasonable is a very tough hard nut. This text sums up various technology of controlling visitor 's quantity all over the world and carried on the analysis and comparison to them from several angles. The end put forward some suggestions to use these technology.

Key words : visitor management ; tourist attractions management ; sustainable development

(上接第 95 页)

A Forecast Research on Grain Consumption of Rural Chinese Household

CHEN Xiufeng , QIN Fu

(China Agriculture University College of Economy and Management , Beijing 100083 ,China)

Abstract : Based on the analysis of the time series data about grain direct consumption of Chinese rural household during 1978 - 2004 , the paper summarizes the main character of each stage and describes it with model. We predict the grain direct consumption quantity per capita with the selected forecast model and calculate the whole demand considering on the population change and civilization movement in the future. The conclusion is that the direct grain consumption is becoming less and less and will be stable at 2015 , from that on the whole quantity will go down too.

Key words : forecast ; rural consumption ; grain demand

(上接第 103 页)

An Review of Research on Urban - Rural Relation in China

WANG Heng-yan

(China Academy for Rural Development , Zhejiang University , Hangzhou 310058 ,China)

Abstract : This paper makes a summary of research on urban - rural relation in China in three different periods. The paper analyze main academic interests, achievement and existing shortages of different periods , and gives a comment on research in the field. The paper proposes that the research should distinguish academic exploration from political concerns. Based on scientific studies , we can find nature of issue itself and make political proposition scientifically.

Key words : urban - rural relation ; study ; historical periods ; commentary