

<<目的地旅游危机管理>>

图书基本信息

书名：<<目的地旅游危机管理>>

13位ISBN编号：9787501798537

10位ISBN编号：7501798532

出版时间：2010-4

出版时间：中国经济出版社

作者：李锋

页数：345

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<目的地旅游危机管理>>

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。

<<目的地旅游危机管理>>

内容概要

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(Turism 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。

<<目的地旅游危机管理>>

作者简介

李锋，1972年生，河南商丘人，河南大学旅游学系副教授，硕士生导师，管理学博士，人文地理博士后。

主要从事旅游危机管理研究。

曾在《旅游学刊》、《人文地理》、《旅游科学》等期刊发表文章30余篇；主持或参与了世界银行项目、国家社科基金项目等各类课题研究共8项。

<<目的地旅游危机管理>>

书籍目录

| | | | | | |
|-------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------------|--------------------|-----|
| 前言 | 第1章 导论 | 1.1 研究背景和意义 | 1.1.1 研究背景 | 1.1.2 本书研究的理论与现实意义 | 1.2 |
| 国内外旅游危机研究现状 | 1.2.1 国外旅游危机研究现状 | 1.2.2 国内旅游危机研究现状 | 1.2.3 | | |
| 国内外旅游危机研究述评 | 1.3 研究的主要内容和路线 | 1.3.1 研究的主要内容 | 1.3.2 研究的 | | |
| 技术路线 | 1.4 研究的理论基础和研究方法 | 1.4.1 研究的理论基础 | 1.4.2 研究方法 | | |
| 危机研究的若干基本概念 | 2.1 突发事件和危机 | 2.1.1 突发事件 | 2.1.2 危机含义 | 2.1.3 突发事件 | |
| 和危机概念辨析 | 2.2 危机和旅游危机 | 2.2.1 旅游危机 | 2.2.2 危机和旅游危机概念辨析 | 2.2.3 | |
| 危机和旅游危机特征 | 2.3 旅游危机分类及生命周期 | 2.3.1 国内外典型的危机分类 | 2.3.2 旅游危 | | |
| 机分类 | 2.3.3 旅游危机生命周期 | 2.4 旅游危机管理 | | | |
| 危机形成机理 | 3.1.1 危机背景下旅游者行为分析 | 3.1.2 旅游危机感知模型 | 3.1.3 旅游危机形 | | |
| 成机理模型 | 3.1.4 四川“5·12”地震的旅游风险感知实证研究 | 3.2 旅游危机影响分类、角色分配 | | | |
| 和影响路径 | 3.2.1 旅游危机影响分类 | 3.2.2 旅游危机影响中的角色分配 | 3.2.3 旅游危机影响 | | |
| 路径 | 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 | 4.1.1 危机预警原理 | | |
| | 4.1.2 旅游危机预警类型 | 4.2 旅游危机预警系统作用机制 | 4.2.1 旅游危机预警系统设计的原则 | | |
| | 4.2.2 旅游危机预警系统的组成 | 4.2.3 旅游危机预警机制流程 | 4.2.4 旅游危机预警管理具体措 | | |
| | 施 | 4.3 基于指标的旅游危机预警模型 | 4.3.1 旅游危机预警指标体系构建 | 4.3.2 指标值的获取和 | |
| | 处理 | 4.3.3 确定评价基因素的向量评价集V | 4.3.4 评价要素权重子集的确立 | 4.3.5 评判实施 | |
| | 第5章 旅游危机评估与分析 | 5.1 旅游危机评估体系 | 5.1.1 旅游危机评估系统 | 5.1.2 旅游危机评 | |
| | 估内容 | 5.2 旅游危机管理能力评估 | 5.2.1 评估指标体系的建立 | 5.2.2 旅游危机管理能力评估模 | |
| | 型 | 5.3 旅游危机后影响评估理论方法 | 5.3.1 旅游本底趋势线理论含义 | 5.3.2 旅游本底趋势线模 | |
| | 型建立方法 | 5.4 中国4次旅游危机影响评估与对比分析 | 5.4.1 1978—2006年间每月本底方程模型 | | |
| | 5.4.2 四次危机事件影响评估 | 5.4.3 四次危机事件影响对比分析 | | | |
| | 第6章 旅游危机静态管理 | 6.1 旅 | | | |
| | 游危机管理特征 | 6.2 旅游危机管理框架构建 | 6.2.1 旅游危机管理系统 | 6.2.2 旅游危机管理“7R | |
| | ”模式 | 6.2.3 旅游危机管理框架(SSTCM) | 6.3 旅游危机防控规划与措施 | 6.3.1 旅游危机易发 | |
| | 原因分析 | 6.3.2 旅游危机防控对策 | 6.3.3 旅游危机预控准备系统 | 6.4 旅游危机组织管理 | |
| | 6.4.1 旅游危机管理组织设立的意义 | 6.4.2 旅游危机管理组织结构模式 | 6.5 旅游危机计划管理 | | |
| | 6.5.1 旅游危机管理计划的分类 | 6.5.2 旅游危机管理计划内容构成 | 6.5.3 各旅游组织不同阶段 | | |
| | 工作重点 | 6.5.4 旅游危机管理计划书 | | | |
| | 第7章 旅游危机信息沟通管理 | 7.1 旅游危机信息特征 | 7.1.1 旅游危机信息特征 | 7.1.2 旅游危机信息管理原则 | |
| | 信息管理原则 | 7.2 旅游危机不同阶段信息 | | | |
| | 活动内容 | 7.2.1 旅游危机前信息活动内容 | 7.2.2 旅游危机中信息活动内容 | 7.2.3 旅游危机后 | |
| | 信息活动内容 | 7.3 旅游危机信息传播过程及博弈 | 7.3.1 危机信息传播模式 | 7.3.2 旅游危机中的 | |
| | 信息流动途径 | 7.3.3 旅游危机信息传递博弈 | 7.4 旅游危机信息沟通机制 | 7.4.1 我国旅游危机信 | |
| | 息沟通管理现状 | 7.4.2 旅游危机信息沟通机制模型 | 7.5 旅游危机媒体管理 | 7.5.1 媒体在旅游危 | |
| | 机管理沟通中的作用 | 7.5.2 危机中媒体运用的基本法则 | 7.6 旅游危机管理中的沟通策略 | 7.6.1 | |
| | 危机沟通管理的保障措施 | 7.6.2 旅游危机沟通对象及方式 | 7.6.3 旅游危机不同阶段沟通策略 | | |
| | 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 | 8.2 旅游危机后恢复阶段划分 | 8.3 旅游危机 | |
| | 恢复管理系统模型 | 8.4 危机后目的地旅游恢复管理 | 8.4.1 旅游危机后评估 | 8.4.2 制定旅游恢复 | |
| | 规划 | 8.4.3 政府做出政策反应 | 8.4.4 基础设施的重建和资源的二次开发 | 8.4.5 进行心理干预 | |
| | , 重塑旅游者信心 | 8.4.6 重新树立目的地形象 | 8.4.7 加强多边合作和国际合作 | 8.4.8 总结经 | |
| | 验, 完善及改进旅游危机管理方案 | 8.4.9 供需调整, 重新激活旅游市场 | | | |
| | 第9章 总结和展望 | 9.1 研 | | | |
| | 究总结 | 9.2 研究展望 | | | |
| | 参考文献 | 附录 | | | |
| | 后记 | | | | |

<<目的地旅游危机管理>>

章节摘录

插图：可持续发展是旅游发展的基本原则和要求。

在时间维度方面，它强调旅游业发展的稳定、健康，旅游者旅游过程的顺畅运行；在空间维度方面，它强调旅游供需关系的平衡和旅游管理的整体有序。

由于危机事件可能以无限多样的形式不断发生，因此从时间和空间的维度上讲，危机事件都可能对旅游业可持续发展造成巨大的冲击。

1.1.2.1 旅游危机研究有利于危机管理理论的拓展危机分布在政治、经济、文化、社会和自然的各个领域，而各个领域的危机又是千差万别，一般危机管理理论只能说明危机管理中的一些普遍规律，而要真正解决实践中的各种危机，还需要进行领域的细化，针对各自领域的自身特点，探讨解决各领域特定危机的专门知识，从而完善危机管理理论体系。

旅游危机作为一种行业危机，毫无例外地具有一般危机的特征和规律，但也具有自身鲜明的行业特征和独特的运行规律。

对旅游危机的研究，可以丰富、拓展和延伸危机理论，增强危机管理理论对旅游危机管理的现实指导作用。

1.1.2.2 旅游危机研究有利于促进旅游危机管理理论的提升在旅游危机研究领域，无论是理论体系的构建，还是实践案例的深度分析，具有现实指导意义的系统性、创新性研究都还很匮乏。

对于旅游危机的研究，以旅游系统为基础，从旅游危机形成机理的角度和旅游危机战略管理的高度出发，会极大促进旅游危机理论的提升。

危机管理包括危机预警系统管理、危机过程管理、危机后管理等内容，但危机管理的有效性取决于对危机形成和影响规律的认知水平。

只有全面把握危机的形成机理和各阶段的特征，了解危机影响流传导规律，才会清晰全面地认识旅游危机，才可能对危机作出正确的判断，并在此基础上采取科学合理的治理对策。

因此对旅游危机的形成和传导机制研究应该是整个旅游危机研究的基础部分，但目前的旅游危机研究多数集中在旅游危机管理的研究上，而对旅游危机的形成机理和传导机制研究却很少。

<<目的地旅游危机管理>>

后记

近两年旅游危机事件频频发生，如2008年年初的冰冻雨雪灾害、四川“5·12”大地震、眼前正全球肆虐的甲型H1N1、刚刚启稳的世界金融危机、世界各地不断发生的让人头皮发紧的一件件恐怖袭击事件等，都给世界或区域旅游业带来了重创，旅游危机管理日益演化为旅游管理中的常态。

旅游业的本质特征决定了其对危机事件的高敏感性和低免疫力。

为了保证旅游地的可持续发展，提高旅游危机预警、防控、应对、恢复和提升水平，使旅游业在人类文明发展中作出更大的贡献，十分有必要加大对旅游危机理论和实践的研究。

我国旅游危机研究相对其他的旅游专题研究来说，时间上也要晚了许多，并且对旅游危机研究并不是主动地进行，而是在突发旅游危机事件的推动下被动进行的，可以看出，我国旅游危机研究的成果多数是在2003年SARS疫情发生后取得的。

危机过后，许多学者对旅游危机研究的热情也随危机的退去而退热。

居安思危是中国人的文化传统和习惯思维，可能是我国旅游发展形势一片大好的缘故，我国的旅游研究者和旅游管理者是“居安”但不“思危”，旅游危机过后，很轻易地就把危机给旅游业带来的惨痛教训忘掉。

对于旅游危机问题的研究，是当前我国旅游理论研究的“非主流研究”，其研究者需要付出太多而又不大吸引同行和业界的眼球，是既不“讨巧”，也不“讨好”，因此，旅游危机研究也演变为当前我国旅游研究的一个冷点，对其感兴趣的旅游研究者寥寥，截至目前，旅游危机研究成果相对于其他方面的旅游研究成果来看，实在少得可怜。

随着自己四年来逐步地对旅游危机这一问题思索的加深，感觉旅游危机这一课题是深不可测，鉴于自己学养浅薄和能力所限，也逐步地明白自己对旅游危机的研究是“孤独求败”。

<<目的地旅游危机管理>>

编辑推荐

《目的地旅游危机管理:机制、评估与控制》：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。

<<目的地旅游危机管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>