

旅游景区游客管理主要内容的分析

作者：冯芬

随着我国国民经济持续、健康、稳定的发展，综合国力的提高，人民收入的增多，闲暇时间的增加，旅游需求的增长，作为“朝阳产业”的旅游业正在迅速蓬勃的壮大，越来越多的旅游景区在不断的开发，同时也得到了很多游客的“青睐”，为了保证旅游景区的可持续发展，加强游客管理是十分必要的，对其主要内容进行研究也是当务之急。大体分为以下三大部分：

一、分析与掌握景区旅游流的时空分布特征

旅游者借助交通工具，从各个游客集散中心或常住社区前往景区进行观赏、游乐等活动，在景区内部和外部系统之间形成一定强度的旅游流。这里主要探讨旅游景区内部游客活动的时空规律。

1. 景区旅游流的时间变化

景区旅游流的强度在一年中的分布是不均衡的，表现出较强的季节性。淡季游客较少，大量设施设备闲置；旺季人满为患，景区资源环境承受较大压力。由于气候等自然条件的变化，旅游景区的植被、地表景观等一年四季呈现出节律性的变化。因此，我国的许多以自然资源为依托的室外景区都表现出明显的季节性，从接待游客数量来看，有明显的淡季和旺季。例如，每当冬季来临，由于九寨沟大雪封山，进入景区的公路、山路路面结冰、结霜，汽车难以进入，部分游客对寒冷天气无法适应，冬季九寨沟的游客明显减少，形成淡季。影响景区客流季节变化的另一个重要原因是出游时间。对于我国出游人口的大多数而言，由于工作等原因，平时一般没有外出旅游的时间，中、远程距离的旅游往往集中在节假日或长假期间，而周末双休日是近程旅游的高峰期，寒暑假是教师、学生出游的集中期。例如，故宫每天接待游客以三万人左右为宜，最多可接待六万人，如果游人达到八万人，就到了故宫接待能力的极限，而2005年“五一”期间，故宫博物馆7天假日共接待了52万人左右，最多一天达12万人左右，远远超过了其承受能力。

在一天之中，景区旅游流的强度也是不均衡的，表现出明显的时段性。高峰时段会形成游客排队等待，低谷时段则游客稀疏。景区由于与游客集散中心、游客服务基地的距离远近不同、开放时间、活动内容等不同，在一天之中的不同时段，会形成客流的高峰和低谷。在进入景区的高峰期，景区入口处客流量巨大，会形成游客的排队现象；在没有开展夜游的景区，黄昏时段是游客离开景区的高峰期，在景区出口，客流强度较大等等。例如，深圳欢乐谷的开放时间是每天9:30-21:00，由于晚19:00有大型主题晚会，每天3:00前后是入园高峰期之一。

2. 景区旅游流的空间变化

一般而言。景区都有一个或多个出入口，进入景区后，游客在导游的带领下、在导游图或路标系统的引导下，会沿着一定的线路或景区游道进行游览。以最简单的一日游景区为例，旅游者要经过到达-泊车-买票-验票进入-参观、游乐、看节目等-午餐-参观、游乐、看节目等-出口-取车-离去完整的移动过程。在这个过程中，游客的空间位移过程是线性的、连续的，如果游客在某一处停留时间过长，或者说是某个景点停留游客过多，也会出现旅游流。同时，在旅游景区出入口、高级别的吸引物、主要游乐场、表演场所、购物场所、就餐地点、游道的交汇处等节点会形成人流汇聚，特别是在旅游旺季的高峰期，这些节点会承受游客超负荷的压力，对资源环境、接待设施产生较大的影响，会出现游客排队、等待，容易产生各种事故。

二、对旅游景区最大环境容量的确定与控制

旅游环境是指旅游活动得以生存、进行和发展的一切外部条件的综合，是旅游业得以生存和发展的前提条件和基础。旅游环境系统不是指一个单纯的自然环境，而是一个包含了社会、经济、自然环境在内的复杂系统，该系统是围绕作为环境主体的旅游者而建立起来的，它通过物质循环、能量流动和信息传递与主体的多种组合产生相互联系的复杂系统。而旅游环境容量是指一定时期内，某种状态或某种条件下，不会对旅游目的地环境、社会、文化、经济以及旅游者旅游感受质量等方面带来无法接受的不利影响的旅游业规模最高限度。它是建立在旅游环境系统基础之上的，在文章中，主要探讨的是量化的旅游地接待的旅游人数最大值，即在满足游人的最低要求和保护风景区的环境质量要求的情况下该风景区所能容量的最大的游客量。

旅游环境容量具有静态性和动态性的特点，长期而言，旅游环境容量是一个不断变化的动态系统，它随着旅游者消费行为的变化、旅游地的发展及旅游时间的延伸而不段变化。影响旅游景区环境容量的因素包括很多方面，生态、资源、天气、当地风俗文化、当地居民态度、游客素质、游客心理、时间、空间分布、接待能力等等。旅游景区应利用现代化、先进的科技工具，随时检测并关注景区内游客的数量，在景区热门景点未达到饱和前，不需要采取任何控制容量的管理措施；一旦热门景点出现拥挤，应立即通过电子公告牌向游客发出预警信息，引导游客流的合理改向；如果热门景点的超载经常发生，景区应考虑设立新的景点，或者是提高门票价格，强制分流等，同时为预防以后超载事件的发生，延长景区开放时间，加强淡季促销，分流一部分旅游旺季时的游客。

三、规范旅游景区游客的不文明行为

游客不文明旅游行为是指游客在景区游览过程中所有可能有损景区环境和景观质量的行为。它主要表现为两大类：一是游客在景区游览过程中随意丢弃各种废弃物的行为，如随手乱扔废纸、果瓶、饮料瓶、塑料袋、烟头等垃圾，随地吐痰之类。另一类是游客在游览过程中不遵守景区有关游览规定的违章活动行为，如乱攀、乱爬、乱刻、乱画、违章拍照等，由于游客道德意识感弱化，对环境保护信息缺乏等，这两类行为在景区都极为常见。例如：在上海的部分免费公园内就发生过市民在绿地上竞相采摘野菜而破坏草地的事件；而在山西太原的某些公园里一些市民拿着袋子在园里偷挖嫩小的竹笋等。如此种种问题都向旅游景区经营管理者敲响了警钟，在经营过程中，应注重对游客行为的管理和控制，通过管理和控制提高旅游者的满意度和旅游过程的安全性，并将正确的行为方式和态度通过教育途径传递给旅游者，让旅游者在游览过程中除了获得愉悦的游览经历外，还能在精神上获得升华，同时，这也有利于保障游客的人生、财产安全和保全景区资源。

综上所述，已了解到游客管理应该做的工作，明确游客是旅游景区的主要服务对象，做好对游客的相关管理工作，处理好景区与游客之间的关系，是顺应旅游业可持续发展之趋势，在以后景区管理者应该重视旅游者在经营管理中的作用，更进一步的发挥其经济效益、社会效益和生态效益，真正走上可持续发展的道路。

参考文献

- [1] 杨桂华. 旅游景区管理[M]. 科学出版社, 2006.
- [2] 马勇. 旅游景区管理[M]. 中国旅游出版社, 2005.
- [3] 万幼清. 旅游环境容量确定方法的探讨[J]. 江西财经大学学报, 2004, (4).
- [4] 谢彦君. 基础旅游学[M]. 中国旅游出版社, 2004