

基于旅游体验导向的烟大轮渡港 旅游景区开发路径分析*

高维全^{1,2}, 李悦铮¹

(1. 辽宁师范大学城市与环境学院 大连 116029; 2. 辽宁对外经贸学院旅游管理系 大连 116052)

摘 要: 旅游景区是发展旅游业的基础, 是旅游者主要的活动区域。烟大轮渡港旅游景区独具特色, 是大连旅游资源重要组成部分, 却已经陷入发展瓶颈。文章通过对景区基本情况进行深入分析, 运用旅游体验理论, 总结得出景区进一步发展的对策, 为港口旅游景区开发提供借鉴。

关键词: 旅游体验; 烟大轮渡; 旅游开发; 旅游景区

我国旅游业发展已经进速快速发展时期, 旅游景区已经成为旅游业的重要支柱。作为重要的旅游接待场所, 游客景区满意度受到越来越多的关注。近年来, 旅游景区的开发、建设与管理等工作取得了优异的成绩, 同时盲目、无序开发的事例屡见不鲜, 严重影响旅游目的地的形象。烟大轮渡港旅游景区位于风景秀丽的海滨城市大连, 笔者经过长期实地考察、调研, 根据景区的实际情况对景区进行深入分析, 运用旅游体验理论给出景区进行开发的合理建议, 以提高景区的社会美誉度, 提升旅游者的体验品质, 提高旅游者的景区满意度, 实现景区的可持续发展。

1 旅游体验理论

体验旅游是现代旅游的至高境界, 已经成为现代旅游发展的主体趋势。西方学术界对体验式旅游的研究最早可以追溯到20世纪60年代, 而我国在20世纪90年代才开始研究体验旅游。1999年4月, 美国约瑟夫·派恩和詹姆斯·吉尔默合著的《体验经济》一书问世, 书中断言体验经济时代来临。旅游体验迅速成为国内外学术界研究的热点。

波斯汀(Boorstin)^[1]将旅游体验(tourism experience)定义为一种流行的消费行为。瑞恩

(Ryan)^[2]认为旅游体验是一种多功能的休闲活动。我国著名学者谢彦君^[3]教授认为“旅游个体通过与外部世界取得暂时性的联系, 从而改变其心理水平, 并调整其心理结构的过程, 就是旅游体验”。邹统钎等^[4]提出“旅游的本质是一种体验活动”, 认为旅游体验具有个体性、参与性、综合性等特点。

综合国内外学者的研究, 对旅游体验的界定存在各种差异, 但是仍有一定的共识, 即旅游体验是旅游过程中所形成的一种感受和结果^[5]。体验旅游具有参与性、差异性、层次性、个体性的特点。有的学者根据马斯洛的需求理论, 将旅游体验分为感官体验、身体体验、情感体验、精神体验和心灵体验5种类型^[6]。

2 烟大轮渡港旅游景区基本情况

烟大铁路轮渡是我国第一条超过百千米的海上铁路轮渡, 海上运输距离约86.28 n mile, 连接大连和烟台, 使东北至山东及东部沿海地区的距离缩短达1 600 km余, 加快运输速度, 缓解部分铁轮干线的运输压力。

烟大轮渡港旅游景区位于风景秀丽的历史文化名城大连市旅顺口区, 2007年3月18日正式开业, 景区主要包括综合候船楼、轮渡渡船、铁路栈桥、汽车栈桥和旅客登船桥等5个部分。

* 基金项目: 2014年度辽宁对外经贸学院校级科研项目成果“基于旅游体验导向的烟大轮渡港旅游景区开发策略研究”(2014XJLXYB009)。

烟大轮渡渡船是我国首次采用综合全电力推进系统的客滚船,也是世界上第一次采用第三代吊舱式电力推进系统的火车滚装渡船,是中国目前规模最大、技术最先进、设施装修最豪华、安全性能最好、舒适度最佳、船舶价值最高的客滚船。渡船操作简便,可以原地旋转360°,低污染、低噪音,具有优越的环保性能。渡船上服务设施齐全,拥有480个不同等级的舱位,影院、餐厅、会议室、多功能厅、超市等设施一应俱全,装设卫星电话和卫星电视,能够为旅客提供星级酒店式的标准化、专业化、个性化的服务。

烟大铁路轮渡采取“立体规划、各行其道”的方式,为火车、汽车、旅客设计专用通道,使火车、汽车、旅客安全隔离。铁路栈桥采用世界铁路轮渡栈桥的顶级技术——一对五道滑动道岔技术,是中国最先进的铁路轮渡栈桥。候船楼设计充分体现“旅客就是上帝”的理念,手扶式电梯、观光电梯、无障碍设施、母婴候船室等人性化设计新颖别致,被欧洲同行誉为“世界上最漂亮的铁路轮渡候船楼”。旅客登船桥采用航空标准设计,通过全封闭人行栈桥,使旅客能够在船中部安全上下渡船,确保旅客进出港快捷、方便、舒适,是中国客滚船港口最先进的人性化旅客登船桥。

烟大轮渡港景区融现代化与高科技为一体,是大连市滨海旅游独具特色的旅游景区,既是重要的科普教育基地,也是重要的爱国主义教育基地。

3 烟大轮渡港旅游景区开发的制约因素

3.1 缺乏旅游专业人才

我国旅游业发展迅速,旅游景区已经成为旅游业继旅游交通、旅行社、旅游饭店之后的第四大支柱产业,旅游景区接待旅游者的数量逐年增多,旅游景区的专业人才需求量大增。烟大轮渡港旅游景区目前没有专门负责景区开发与管理及提供旅游服务的人员,虽然中铁渤海轮渡有限责任公司下设大连中铁国际旅行社有限公司、烟台中铁旅行社,但仅限于引导游客参观。讲解人员缺乏景区专业知识,遇到什

么讲什么,缺乏现代旅游管理理论和技术,造成游客体验下降,满足度不高。

3.2 经营观念落后

烟大轮渡初期设计运能为:铁路货运上行(大连—烟台)380万t,下行(烟台—大连)300万t,汽车滚装运量8万辆。远期运能为:铁路货运上行670万t,下行570万t,汽车滚装运量18万辆。中铁渤海轮渡有限公司在经营过程中,主要以货运为主,兼营客运,对景区开发与经营未给予足够的重视,甚至认为开发景区旅游会影响货运,收益较少,因此对旅游景区开发政策支持较少,没有充分意识到景区开发对整体经营的促进作用。

3.3 景区位置远离市区

烟大轮渡港旅游景区位于旅顺羊头洼,渤海湾畔,距离旅顺市区13km、大连市区50km,是旅顺风景区中距离市区最远的一个。而且公共交通设施较少,大连市、旅顺口区公交车终点站均设在辽宁对外经贸学院,距离港区仍有近2km。港口有接送旅客的专用班车前往旅顺口区和大连市区,但是班次少、间隔时间长。因此鲜有游客到港参观。

3.4 景区设施不完善

烟大轮渡港景区主要以火车轮渡为主要看点,资源单一。景区内比较空旷,相关配套设施不够完善,没有安装专门供游客使用的休息座位,也没有较大的休闲场所,超市商品也不丰富。因此游客体验层次较低,满足感较差,游客停留时间较短。

4 烟大轮渡港旅游景区开发路径

4.1 转变经营观念,实现多元化经营

旅游业被誉为朝阳产业,投入少,收益大。大连作为全国优秀旅游城市、浪漫之都,国内外闻名的滨海旅游城市,旅游资源丰富多样,旅游业发展基础雄厚。2012年,大连市实现旅游总收入达767.2亿元,增长18%,旅游业占GDP的比重持续增长,旅游业已发展成为大连市经济的支柱产业,成为大连经济增长、社会发展的新引擎。

中铁渤海轮渡有限公司领导班子应充分意识到旅游景区开发的重要作用。轮渡景区使大连市的旅游资源更加丰富,是大连风格独具的旅游项目,参与性强,体验性高。开发港区旅游投入少,收益丰,带动就业,还能够促进公司扩大经营范围,提高企业的社会美誉度,实现多元化经营。

4.2 引进专业旅游人才,提高服务与管理水平

旅游景区已经成为旅游业的重要支柱,旅游景区接待大量的旅游者。但是大多数旅游者景区满意度并不高,亟须专业性的旅游人才改变现状,科学规划景区的经营、管理与发展。目前,我国旅游管理高等教育大多倾向旅行社和涉外酒店经营与管理,而忽视旅游景区人才的培养。烟大轮渡港旅游景区的近邻辽宁对外经贸学院,非常注重培养为地方经济发展服务的优秀人才。该校旅游管理专业办学条件优越,旅游管理实验中心被评为辽宁省“省级实验教学中心”,专业特色突出,人才培养注重实践。尤其是在2009年与大连旅顺旅游集团建立校企合作关系之后,景区服务与管理方面实践得以加强,学生定期到集团下属景区进行实践,学生综合素质高、能力强,深受国内外游客好评。

中铁渤海轮渡有限公司可以与辽宁对外经贸学院建立合作关系,利用优质的师资力量,建立合作项目,为景区培养优秀旅游景区服务与管理人才,科学开发景区,规范管理,提高景区服务质量,增强旅游者的体验。

4.3 确定景区主题,突出景区特色

特色是景区吸引游客的着力点,独具特色才能实现景区的可持续发展。只有对景区进行深入调研,与区域内旅游资源进行横向对比,挖掘景区资源特色,明确游客需求,才能确定景区开发的主题。

烟大轮渡港旅游景区资源最大特色就是火车轮渡,“火车飞越渤海湾”是景区的非常明确的主题,能够激发旅游者的兴趣。火车如何飞越渤海,采用什么方法,利用什么技术,都是旅游者迫切想了解的内容。“火车如何上船”是其中最大看点,在参观的过程中,旅游者既能够体验到现代新技术的魅力,感受到祖国的强

大,又能够在渡船上欣赏美丽的海滨风光。

4.4 建立规章制度,保障景区市场化运行

旅游景区开发是一个系统化工程,景区应实施所有权、管理权、经营权的三权分离。建立景区权威管理部门,统一管理景区,科学规划开发,建立景区运营管理规章制度,按市场化要求进行经营管理。避免多部门插手,造成胡乱指挥、推诿责任的局面。

烟大轮渡港旅游景区属于中铁渤海轮渡有限公司,所有权清晰,接受上级旅游行政管理部门监督指导与管理。景区要按市场机制要求进行经营管理,公司应授权下属旅游企业,或者是引进专业的旅游企业,对景区进行科学的规划、开发和管理,扩大景区的经济效益、社会效益。

4.5 加强营销宣传,提高景区知名度

旅游景区在现代旅游业中的地位越来越高,已经成为旅游业的第四大支柱,是接待旅游者的重要场所。旅游景区在现代旅游业发展中要拥有独特的竞争优势,才能立于不败之地。旅游景区应主动营销,逐步建立景区品牌,通过传播景区的品牌形象,打造景区的竞争优势,吸引更多的游客,使旅游者的体验得到最大化。

烟大轮渡港旅游景区资源特色鲜明,别具一格,科技含量高,吸引力强。在景区开业初期,虽然实施了较大规模的营销宣传,但景区每月仅接待游客1000余人,而至今景区接待的参观游客寥寥无几。要改变景区现状,应采取主动营销的手段,通过网络、户外广告、电视等各种媒体广泛宣传,提高景区的知名度。加强与旅行社以及其他旅游企业的合作,通过旅行社的产品组合,扩大宣传,带来客源。尤其是可以考虑加盟大连旅顺旅游集团,该集团是旅顺口区的龙头旅游企业,涵盖区内大部分重点旅游景区。实现联合经营后,有助于增强景区的综合实力,树立品牌形象,规范管理,提高服务质量和游客体验满意度。

4.6 完善配套设施建设,提升景区体验品质

完善的配套设施建设是旅游景区开发建设的基本保障,能够明确旅游景区的功能定位,凸显景区主题,提高游客体验效果。

烟大轮渡港旅游景区应根据实际情况,制订合理的配套设施建设方案,完善景区功能,提升游客体验品质。首先完善景区基础设施,建立游客休息场所,避免影响过往旅客候船;设计游览路线,不影响港区正常作业;建造星级公厕,解决游客内急问题。其次完善服务功能,开设较大规模的超市,满足游客的消费需要。最后完善旅游主题设施,建立轮渡博物馆,设计3D轮渡模拟场景,增强景区文化属性,提升游客体验,打造集观光、体验、休闲、求知为一体的复合型旅游景区。

4.7 确定景区合理容量,保障游客安全

确定合理的旅游环境容量是旅游景区生存和发展的前提和基础,如果景区过量接待游客,不仅会造成旅游环境受到破坏,还会给游客带来安全隐患。旅游景区开发要充分考虑到景区的承载力,注重控制游客的容量,提高游客的满意度。

旅游地极限日容量计算公式:

$$C=T/T_0 \times A/A_0$$

式中, C 为极限容量; T 为景区每日开放时间; T_0 为人均游览景区时间; A 为景区空间规模; A_0 为人均最低空间标准。

烟大轮渡港旅游景区面积大约2万 m^2 ,其中轮渡作业场地大约1万 m^2 ,可供游客游览的陆域面积大约1万 m^2 ,随意游览有一定的安全隐患。因此在旅游接待过程中一定要注意控制参观人数,不可以超过景区承载量,且应划定游览路线,保障游客安全。

5 结束语

现代社会日新月异,人们生活节奏加快,人际关系越来越复杂,工作压力越来越大。外出旅游,寻求精神上的愉悦,成为现代人主要的休闲方式。体验旅游时代的到来,旅游者对旅游体验的要求越来越高。旅游景区是游客追求愉悦的主要目的地,运用体验理论开发旅游景区,让游客广泛参与,增强景区体验性能,将会极大提升游客的景区的满意度,提升游客的旅游体验品质,同时满足现代人的旅游体验的高层次需求。

参考文献

- [1] BOORSTIN D. Thehllage: a guide to pseudo - events in America[M]. New York: Harper & Row, 1964:77-117.
- [2] RYAN C. From motiation to assessment[C]// Ryan, Chris(ed.). The Tourist Experience: A New Introduction. London: Cassell, Wellington House, 1997: 48-73, 112-136.
- [3] 谢彦君. 基础旅游学[M]. 北京: 中国旅游出版社, 1999.
- [4] 邹统钎, 吴丽云. 旅游体验的本质、类型与塑造原则[J]. 旅游科学, 2003(4): 7-10.
- [5] 魏遐, 潘益昕. 中国旅游体验研究十年(2000-2009)综述[J]. 旅游论坛, 2010, 3(6): 645-651.
- [6] 陈才, 卢昌崇. 认同: 旅游体验研究的新视角[J]. 旅游学刊, 2011, 26(3): 37-42.