

基于体验经济的工业体验旅游开发研究

——以福建泉州市为例

郑伟民, 魏少华

(泉州师范学院 资源与环境科学学院, 福建 泉州 362000)

摘要: 工业体验旅游是 21 世纪体验经济时代下的产物。本文主要从工业体验旅游资源、客源市场、工业体验旅游产品、人才、企业意识、政府扶持力度等方面评价泉州开发工业体验旅游产品的条件, 进一步从泉州工业体验旅游产品开发、工业旅游资源空间布局、工业旅游市场开发、工业旅游产品营销策略、支撑系统构建、政府制定相关政策等方面提出泉州工业体验旅游开发思路。

关键词: 体验经济; 体验旅游; 工业体验旅游; 泉州

中图分类号: F590 **文献标志码:** A **文章编号:** 1671-1807(2012)04-0019-04

“体验经济”一词最早由美国未来学家阿尔文·托夫勒在其 1970 年的《未来的冲击》一书中提出, 他认为体验经济将是继服务经济之后的最新发展浪潮, 但这一说法在当时没有得到足够的认可, 直至 1997 年美国经济学家约瑟夫·派恩二世和詹姆斯·吉尔摩于 1998 年出版《体验经济》一书, 专门对体验经济进行论述后^[1], 体验经济才被作为一种新型的经济形态向世界各地渗透与拓展, 并成为国际商界、学者等共同关注和探讨的热点问题。许多学者认为旅游业是名副其实的体验经济行业, “体验经济”对于重新认识旅游(需求)起源和旅游业(供给)起源, 以及对于旅游本质的解释都具有革命性的意义。从此人们开始了对“旅游体验”的广泛关注, “旅游体验”命题开始被广泛地提出。我国“体验旅游”深受法、英、德等欧洲国家和美国的影响, 在 20 世纪 80 年代中后期我国出现了真正体验旅游意义的工业旅游, 近几年开发工业旅游项目的企业数量稳步增加, 为旅游业发展注入新的活力。

1 体验经济与工业体验旅游

1.1 体验经济

体验经济是继农业经济、工业经济、服务经济之后第四个经济发展阶段, 派恩和吉尔摩对于“体验经济”的解释为, 它是一种企业以服务为舞台, 以商品为

道具, 以消费者为中心, 创造能够使消费者参与、值得消费者回忆的活动的经济形态^[1]。体验经济强调强烈感官刺激和享受, 强调真实的氛围、深刻的印象和事后美好的回忆, 它最大的特征就是生产和消费的个性化, 而消费者也更愿意为这种个性化的体验付出更高的费用^[2]。

1.2 工业体验旅游

旅游本质就是一种体验活动, 是旅游者旅行时所获得的丰富经历和感受。根据参与互动程度的差异, 体验旅游可划分为: ①游客以传统观光旅游产品为主的体验旅游; ②游客直接参与旅游活动的体验旅游; ③游客通过接触陌生事物而进行学习, 并深刻体验景区的特色和文化的体验旅游。工业体验旅游不是“工业”与“旅游”的简单结合, 而是从人们的体验心理出发, 把工业的魅力渗透到旅游诸要素中, 向人们展示工业文明, 在给消费者带来全新体验, 也为企业带来经济效益。^[3]早在 20 世纪 50 年代, 法国雪铁龙汽车制造公司就组织客人参观他们的生产流水线, 还有美国造币厂, 欧洲空客飞机制造等, 现在亚非一些发展中国家也开发了工业旅游项目, 如古巴的烟草工业旅游, 南非 Richards Bay 矿区的工业旅游^[4]。在国外工业旅游形式主要包括工业遗产旅游和工业观光旅游, 而工业观光旅游是继工业遗产旅游之后的另一种

收稿日期: 2012-02-04

基金项目: 福建省教育厅、财政厅高校服务海西项目(A104)

作者简介: 郑伟民(1956—), 男, 福建泉州人, 泉州师范学院资源与环境科学学院院长, 教授, 研究方向: 区域发展与城市规划、旅游规划与开发等研究。

工业流程有形式。

1.3 体验经济时代工业体验旅游的发展

21世纪是体验经济时代,体验经济代表经济发展的内在潮流和趋势,“体验经济”引起了消费者需求和商业理念的巨大变化。在体验经济时代旅游者越来越追求那些能够满足自己个性化需求的旅游产品或服务,注重情感的愉悦和满足。工业体验旅游作为体验旅游的一种旅游产品,具备了体验旅游满足游客求知、求新、求异、求乐等体验的特征。

2 泉州工业体验旅游开发条件评价

2.1 工业体验旅游资源丰富

泉州的商贸历史悠久,拥有“灵源”、“春生堂”和“龙雀”等“中华老字号”,及“源和堂”、“老范志万应神曲”、“顺德堂”、“永春老醋”、“祥华”等“福建老字号”。同时,泉州市品牌经济优势突出,泉州市目前拥有中国驰名商标39枚,中国名牌产品46枚,品牌数量居全省地级市第一位和全国地级市前列,全市现已形成石化、纺织、服装、鞋业、石材、机械制造、食品饮料、造纸及纸制品、建陶等9个产值超百亿元的产业集群,这些产业开创了泉州企业的“晋江模式”、“造牌运动”、“自费改革的民办特区”等独特的发展模式,充分体现了泉州人“爱拼敢赢”的企业精神。上述这些产业具备了开发工业旅游的资源条件,其厂房、产品景观、制作流程等可以作为观光工业旅游的资源,通过游客的近距离接触或参与产品设计、产品制造、产品使用等活动来加以体验。

泉州工业旅游资源基本上实现了“一县一品”的分布格局,泉州市区的木偶头、龙头山的创意园区、泉港石化基地、晋江鞋业、石狮服装业、惠安食品业、南安光伏产业、安溪茶业、德化瓷业、永春生物制药基地,且每个县内都有自然、人文风景区。目前,泉州共有十个工业旅游示范点,惠安有2个国家工业旅游示范点和2个省级工业旅游示范点,石狮有1个国家工业旅游示范点,晋江有2个省级工业旅游示范点,德化县有2个省级工业示范点,安溪有1个省级工业旅游示范点。各个示范点所在地都有着各自不同的传统旅游资源,例如惠安“中国雕艺城”、惠安磊艺石材制品有限公司工业旅游示范点附近有惠安崇武古城、青沙湾等自然人文旅游景点。

2.2 客源市场潜力大

泉州是我国著名的侨乡,闽籍海外华侨、华人达1000多万人,其中泉州籍海外华侨、华人超过200多万人。泉州的鞋、服装、陶瓷、石雕等产品远销美国、日本、欧洲等多个国家,深受海外人民的喜爱。同时,

泉州已经形成了包括沈海、泉三高速公路、福厦高铁、泉金航线、泉州晋江航空等立体交通网络,交通便捷,辐射范围较广,形成了巨大的旅游客源市场。企业招聘新员可对新员工进行培训,带领他们参观厂房、产品制作流程、产品景观等,让他们参与产品生产,提高新员工招聘效率。此外,随着社会经济发展,管理观念的改变,我国兴起了奖励旅游、蜜月旅游、商务旅游、修学旅游等,而工业体验旅游作为一种新兴旅游形式,将吸引大量游客。

2.3 工业体验旅游产品单一

泉州惠安“中国雕艺城”是2005年国家旅游局公布首批全国工农业旅游示范点之一,惠安“中国雕艺城”里的企业开发的工业旅游产品主要有在企业展厅向游客展示企业的雕刻作品,及部分企业还开设专门产品体验区,如惠安磊艺石业和豪翔石业企业。泉州工业旅游产品总体较为单一,没有深入挖掘产品内涵,开发出富有企业特色的工业体验旅游产品。同时,泉州企业在开发工业旅游时,不注重旅游要素的结合,没有形成参观、娱乐、购物、餐饮一体化的体验旅游产品,且门票收入较少,大部分是免费向所有游客开放,这样给企业带来的经济效益很低。

2.4 体验旅游人才紧缺

泉州工业体验旅游人才紧缺主要表现在缺少“双师型”导游,缺少研发工业旅游产品的人才。如企业讲解人员服务质量有待提高,大部分导游讲解比较生硬,被动式、分散式的讲解,导致游客走完展厅都还不能系统的了解企业有什么特色,展品有哪些特点,不能充分展示企业的文化内涵。不过,泉州传统企业有很多技艺高超的师傅,尤其在石雕行业上,师傅们精湛的技艺,让游客感叹不已。

2.5 企业开展工业旅游意愿不强

企业开展工业旅游的意愿不强,主要原因有:①企业承担着各级政府的接待任务,如安踏集团承担了福建省、泉州和晋江等各级政府考察接待的任务。若开展工业旅游,企业讲解人员,配套设施等跟不上接待需求;②泉州品牌企业在全国已有较大知名度,开展工业旅游对企业品牌的宣传意义不大,也无需通过工业旅游促进销售收入;③企业担心开展工业旅游会损坏企业的展厅、展示品,泉州市已开展工业旅游的惠安豪翔石材、磊艺石业两家公司都有出现过游客损坏贵重展示品的情况。

2.6 政府扶持力度不够

目前泉州工业旅游还处于企业自发式的、分散式的开展阶段,政府在资金、接待设施建设、政策扶持上

力度不够,且没有制定全市统一的规范标准。因缺乏统一的规范和标准,导致企业在开展工业旅游过程中存在较大的随意性,工业旅游产品有较大的重复性,从限制了泉州工业体验旅游的健康发展。

3 泉州市工业旅游开发思路

3.1 旅游产品开发

工业旅游是以与工业相关的各种事物作为旅游资源,吸引游客观光体验的一种新型专项旅游,工业旅游的吸引物可以是工厂、企业等的生产场所和开发出的各种产品,也可以包括企业文化等。^[5]根据泉州工业旅游资源,泉州目前可以开发参观厂房、产品生产、产品景观等观光型工业旅游产品,参与产品生产、产品使用、产品设计等参与型工业旅游产品,及开发在旅游过程中体验企业精神的工业旅游产品。

1)发挥工业资源优势,优化观光型工业旅游产品组合。泉州每个县都不乏属于自己的特色产业,都形成一定规模的工业园区,且石化、纺织、服装、鞋业、石材、机械制造、食品饮料、造纸及纸制品、建陶等产业已形成了产业集群。同时,泉州还保存着“灵源”、“春生堂”和“龙雀”、“源和堂”、“老范志万应神曲”、“顺德堂”、“永春老醋”、“祥华”等“老字号”企业。根据泉州工业旅游资源,可开发以下3个工业观光旅游产品:①泉港石化基地—清濛开发区—惠安城关食品基地—永春制药基地—晋江陈埭鞋业集群等,具有一定的园区规模,且布局合理,适合开发为厂房观光工业旅游产品;②南安家博园—南安石材城—南安光伏产业—石狮服装城—安溪中国茶博汇等可开发为产品展览区,展示各地区同类产品,形成会展经济;③“灵源”——“春生堂”——“源和堂”——“老范志万应神曲”等泉州“老字号”企业,游客们对其生产充满了好奇心,且充满了文化内涵,可开某些作坊,提供给游客观光产品的生产流程。对于上述这些观光型工业旅游产品应综合开发,优化产品组合,增加游客的逗留时间,也加深游客对企业的印象。如安溪的中国茶博汇建设茶业标准厂房和茶业“茶企总部中心、交易中心、研发中心、展示中心、茶文化休闲中心”五大中心,完善茶叶加工、茶机具、茶食品、茶文化的展示交易,以及会展、培训、科研等功能,从而形成茶产业链基地,成为全国规模最大、功能最齐全、配套最完善的标志性茶产业基地,还入驻了普洱茶、信阳毛尖、西湖龙井、坦洋工夫、武夷岩茶等茶类。其具备了开发各类工业观光旅游产品的条件,不仅可供游客观光厂房及配套设施,还可开放出几条流水线供游客参观茶叶制作流程,及由专业导游带领游客观光茶产品,并教游

客如何辨别茶产品的品种及质量。

2)挖掘泉州工业产品内涵,开发参与型的工业旅游产品。泉州的传统产品大部分历史悠久,具有一定的文化内涵,且游客们对其也充满好奇心,如何挖掘泉州工业产品的内涵,激发游客兴趣,提高游客的参与度,开发一批具有参与性、娱乐性的旅游项目,是泉州工业体验旅游发展的首要目标。参与型的工业旅游产品主要有以下2种:①参与工业产品的设计及制作。德化工艺瓷—惠安影雕—安溪铁观音—永春竹篮—泉州木偶头等各具地方特色的工艺品,和泉州的纺织服装、鞋类、食品、玩具、雨伞等都可开发为参与型工业体验旅游产品;②参与工业产品的使用。泉州“老字号”蜜饯—惠安燕京惠泉啤酒、达利园蛋黄派、达利园饼干—晋江盼盼食品、大白兔糖—安溪茶叶等食品,及纺织服装、鞋类等都可开发为使用型的工业体验旅游。如石狮服装企业可以设立一个专门的T台,让游客穿着各种款式的时装登上T台走秀。

3)深入泉州企业,体验泉州企业发展模式。泉州在改革开放以来实现了跨越式的发展,其发展模式被称为“泉州模式”、“晋江经验”,可把晋江品牌企业串连成线,建立企业综合展示厅、多功能报告厅,由企业的高层管理人员带领游客旅游,不仅教他们企业的管理知识,更重要的是把企业文化,及泉州“爱拼敢赢”的泉州精神灌输给游客,这类旅游特别适合员工培训、奖励旅游等。

3.2 客源市场开发

从理论上分析泉州工业旅游将会有很强大的客源市场,但实际中并不是每类工业旅游产品都适合所有游客,随着体验经济的发展,游客们越来越追求个性化服务,工业旅游产品应整体规划,企业应定位好自己的服务对象,并进行专业化设计,形成不同旅游精品路线。如:晋江玩具厂,应开发适合中小学生旅游的产品,除了观光厂房、产品制作流程外,还可开放专门车间按年级摆放各种类型的产品,供游客游玩,还可由企业提供纸和笔,让游客根据自己的意愿设计玩具,并由企业技艺高超的师傅为其制作,促进游客购买产品。同时,企业在开发适合学生旅游的产品时,还要考虑学生的经济能力,定位好旅游产品价格;任何企业招聘新员工时,都应该对他们进行培训,带领他们参观厂房、产品生产流程,观看与企业发展有关的影像,让他们深入了解企业文化和精神,还可组织他们参与某项产品的制作,最后根据具体情况确定是否录用,大大提高了企业的招聘效率,但这些培训费不可太高;随着经济的发展,出现了奖励旅游、蜜月

旅游、商务旅游等一序列高端旅游,这些旅游要求旅游产品具有特殊意义,满足游客的心理需要,可把“晋江模式”开发为奖励旅游,把晋江品牌企业串联成线,实现一站式服务,派企业的高层管理者对游客进行导游,这类旅游产品就可以走高端路线,增强企业的经济效益和品牌形象。泉州可建设工艺瓷、影调、鞋、木偶等作坊,专门为游客工业旅游场所,请“双师型”指导游客制作产品,并为他们拍摄制作录像,作为纪念,这类旅游特适合修学旅游、蜜月旅游,尤其吸引外国游客。

3.3 旅游产品营销策略

泉州工业体验旅游产品应采用以下营销策略:①要明确工业旅游产品营销市场的战略定位,做好工业旅游产品的形象定位工作、营销模式定位工作、市场定位工作;②实施产品组合营销策略,将工业旅游产品与其它非工业旅游产品有效组合,形成特色旅游线路的营销方式。如在木偶工艺厂,除了可开发参与木偶产品制作外,还可以请泉州木偶剧团,定时给游客表演;③对工业旅游景点产品进行包装,对工业旅游商品进行包装,如“源和堂”蜜饯,实际成本不高,但通过精心设计、包装,就可以大大提高其附加值,促进企业的经济效益。又如在美术工艺品制作中,还可以为游客拍摄录像,作为纪念品,促使游客购买,增加企业的经济效益;④营造令人愉悦的旅游氛围,如开发为流水线观光旅游的景区,应配置一批具有高素质的员工,厂房也应精心设计,保持整洁的环境,还可在景区内放置电影大屏幕放映关于企业的事迹;⑤加大宣传推销力度,可建立工业旅游网络,及时对各种工业旅游产品进行推销;⑥要着力把本单位的产品转化为旅游商品,推出企业专利性的注册商品,该商品应具有实用性、艺术性、纪念性,且便于游客好携带,有的企业还可以进行专业化服务,可邮寄产品,产品质量跟踪服务等;⑦充分发挥政府在工业旅游产品营销中的主导作用,政府为旅游产品营销提供宽松的政策环境和优厚的拓展条件,并联合各宣传媒体及企业共同建立区域工业旅游产品宣传促销平台,通过财政手段对产品开发和基础设施建设予以支持和引导等。

3.4 旅游支撑系统构建

泉州工业体验旅游支撑系统的构建,主要体现在

导游系统、接待设施的构建:①企业应培养专门负责工业旅游的人员。高薪聘请旅游专业的大学生,并由企业出资,定期对他们培训,不断提高他们的知识和服务质量。通过推优形式,挖掘企业人才,建立工业旅游产品研发小组,规划工业旅游产业,开辟一日游、婚礼专线、学生专线等不同旅游线路,创新企业的旅游商品,促进企业工业旅游发展;②企业应加大资金投入,整体规划建设企业的旅游接待设施,对企业进行功能分区,具体划出几条流水线作为工业旅游资源,企业还应设置多种警示牌,避免游客对贵重展品的损坏。同时,企业还应开通专门接送企业旅游的游客,由企业提供餐饮、住宿服务,形成旅游、娱乐、购物、餐饮一体化的体验旅游产品,形成一条龙服务,方便游客旅游。

3.5 制定相关的政策

泉州市政府应组织相关部门对工业旅游的发展现状、资源、市场需求等进行充分调研,编制发展规划,提出明确的工业旅游发展思路、发展方向、发展重点,引导工业旅游规范健康发展。政府应以《福建省工(农)业旅游示范点检查标准(试行)》为指导,结合泉州工业旅游实际情况,制定泉州市工业旅游示范点服务质量标准;对获得国家级、省级工业示范点称誉的旅游景区(点),分别给予一定资金奖励;对部分有开展工业旅游意愿的企业给予启动资金补助。政府还应根据泉州企业各自的优势,规划企业的工业旅游产品,以免泉州工业旅游产品出现较大重复,阻碍泉州工业旅游业健康发展。

参考文献

- [1] 王立岩,许楠. 体验经济视野中的旅游产品开发研究[J]. 技术经济与管理研究,2005(5):100-101.
- [2] 苑丽红. 旅游业发展应以体验经济为依托[J]. 辽宁税务高等专科学校学报,2005,17(5):32-33.
- [3] 吴向明,胡文平. 基于体验经济的工业旅游推进策略[J]. 经济论坛,2009(3):136-138.
- [4] 李同升,张洁. 国外工业旅游及其研究进展[J]. 世界地理研究,2006,15(2):81-85.
- [5] 诸丹,练红宇. 德阳市发展工业旅游的策略浅析[J]. 神州商贸学报,2009(7):90-91.

(下转第35页)

The Basic Achievements of Anhui Glimpse of Cultural Industry Development

WANG Ji-hong

(Tongling Party School of CPC, Tongling Anhui 244000,China)

Abstract: In the “cultural province” strategy, driven by the continuous development of cultural industries in Anhui, has made remarkable achievements. Specific features: the number of cultural enterprises and cultural industry continued to grow rapidly; accelerate the development of new cultural formats; cultural construction of industrial projects with remarkable results; leading cultural enterprises bigger and stronger; the strong momentum of development of private cultural enterprises; culture industry “to go out ”strategy to accelerate; cultural industry development policies, institutions continue to improve.

Key words: Anhui; culture; cultural industries

(上接第 22 页)

Study on Industry Experience Tourism Development Based on Experience Economy

——Taking Quanzhou as an example

ZHENG Wei-min, WEI Shao-hua

(School of Resource and Environmental Science, Quanzhou Normal university, Quanzhou Fujian 362000,China)

Abstract: Industry experience tourism results from experience economy in the 21st century. In this paper, it evaluates conditions of developing industry experience tourism products in Quanzhou on aspects such as the industry experience tourism resource, tourist market, industry experience tourism products, talent, business sense, government support and so on. Then it put forward development ideas on industrial experience tourism further on aspects of products development, space distribution, industrial tourism market development, product marketing strategy, support systems construction, the Government policies of industrial experience tourism in Quanzhou and so on.

Key words: experience economy; experience tourism; industry experience tourism; Quanzhou

(上接第 26 页)

A Study of the Exploration of the Health Tourism of Bozhou City

HUANG Xiao-li

(Business College of Anhui University, Hefei 230039,China)

Abstract: With the development of Chinese tourism industry, as a kind of special tourism, health tourism arises. Taking the city of Bozhou as an example, this paper expounds its present situation and advantages in developing health tourism. The paper also points out the problems during the process and puts forward some suggestions for its further development.

Key words: health tourism; the city of Bozhou; development strategy