

试谈新媒体在旅游管理中的应用策略

刘露露

(富蕴县职业技术学校, 新疆 阿勒泰 836199)

摘要: 在 21 世纪, 新媒体逐渐成了人们获取信息与沟通交流的主要途径, 新媒体为全面提升旅游管理质量提供了新思路。只有合理灵活运用新媒体不断优化旅游管理工作, 那么旅游行业才能迎来光明的发展前景。本文就新媒体及其主要特征、旅游管理的重要意义以及新媒体在旅游管理中应用的有效策略展开深入的分析与研究, 以期充分发挥出新媒体在旅游管理中的作用, 为旅游业以及相关产业发展提供主要依据。

关键词: 新媒体; 旅游管理; 应用策略; 培养模式

随着人们生活水平的提升, 在经济快速发展的背景下, 旅游业迎来了前所未有的发展机遇。越来越多人选择通过旅游放松心情, 渐渐地, 旅游业便成了第三产业的主要代表, 更重要的是在整体经济结构中的作用越来越凸显。旅游管理旨在对旅游业进行规范管理, 促进其科学有序发展, 这对旅游业进入整体良性循环发展具有积极作用。新媒体技术能够很好地满足旅游行业在发展过程中的具体所需, 对保证其健康稳定发展意义重大。

一、新媒体及其主要特征分析

新媒体是建立在数字技术和网络技术等信息技术基础之上的, 涵盖了所有数字化的媒体形式, 例如各种数字读物、手机应用、网络视频等, 它是相对传统媒体而言的。新媒体不仅拥有传统媒体的各种功能, 而且在此基础上还衍生出了很多新功能, 例如即时通信交流、实景体验、共享互动等。新媒体主要得益于互联网技术的飞速发展, 其传播形式多样, 传播速度迅速, 因此在很多领域得到了广泛应用。新媒体新的传播方式与应用平台决定着它拥有很多不同于传统媒体的特征:

其一, 信息交互度高。相较于传统媒体, 新媒体最大的特点就是对互联网有强烈的依赖性, 所以大多数新媒体软件的正常使用都离不开互联网。在这一共享平台上, 所有用户既是信息的传播者, 又是信息的主动发送者。

其二, 信息实时性强。在互联网日益普及的今天, 新媒体的传播速度异常之快, 它可以跨时间和空间传播, 凸显信息传播实时性的特征。信息接收者几乎在信息发布成功的同时就能一瞬间收到信息, 信息滞后性大幅度降低。将先进的新媒体技术应用于旅游管理的一个个环节, 不仅能够进一步加快信息传播速度, 而且用户还能根据自己的需求选择合适的旅游资源, 确保他们能够得到良好的旅游体验。

其三, 信息受众范围广泛。随时随地用手机上网已经完成现实, 相较于传统媒体, 新媒体面向的是更广泛的人群。将新媒体应用到旅游管理中, 不仅能够大幅度提升旅游业经济效益, 而且还能为旅游业蓬勃发展带来更多技术支持。尤其随着微信、微博等新兴平台的出现, 信息传播途径多种多样, 使用这些平台的用户越来越多。用户不仅可以通过这些平台及时获得更多旅游方面的信息, 而且还能发布信息, 进而让用户的身份实现多重变化。

二、旅游管理的重要意义

(一) 保证旅游活动顺利开展

随着人们生活水平的大幅度提升, 他们的物质与精神生活越来越丰富, 旅游活动也多种多样、丰富多彩。加强旅游管理, 有利于管理人员做好充足准备, 确保旅游活动顺利开展, 尤其在遇到客流量多的时候还能提前制定应急措施, 以避免手忙脚乱, 严重影响到既定计划的顺利执行。同时, 加强旅游管理还可进一步丰富旅游活动内容, 游客可从自身兴趣与需求出发选择更匹配的

旅游产品, 制定个性化的旅游计划, 以便合理规划时间。工作人员可为游客提供个性化、全面周到的服务, 旅游企业也可实时掌握旅游市场的相关信息, 进而优化各项活动组织管理效果。

(二) 提升旅游经济效益

高质量、高效率的旅游管理工作可以大大提高企业经济收入。企业可以通过合理科学地开展旅游管理工作进一步提高服务的精准性与全面性, 进而有利于提高游客对企业的认可, 这是提升企业经济效益的根本保障。另外, 对旅游活动进行科学有效的管理能够使企业根据自身实际情况以及未来发展方向做出合理规划并制定切实可行的管理方案, 以确保管理工作有序开展, 同时, 还可进一步提高管理工作的科学性, 整体提升旅游管理水平, 确保服务质量, 以至于带动企业本身乃至整个旅游行业经济效益的显著提升。

(三) 推动旅游产业稳步健康发展

旅游活动设计范围广, 内容多, 有时候还需要专业技术做支撑, 其中不仅仅包括简单的游览活动、观光活动, 还涉及与旅游企业经营、旅游服务等相关的很多方面内容。有计划地规划旅游管理活动, 不仅是企业经济效益的保证, 还能进一步保证行业稳定, 向着健康的方向不断发展。此外, 有效的旅游管理可以保证游客提前获取到旅游景点各项信息, 了解与旅游相关的各种产品, 进而合理规划出行路线。同时, 还可帮助企业实时掌握市场信息, 显著提升企业管理水平, 对合理有效地组织旅游活动是非常有益的。

三、新媒体在旅游管理中应用的有效策略

(一) 加强旅游品牌建设, 加大品牌宣传力度

新媒体平台拥有庞大的用户群体, 很多用户在新媒体平台上的活跃度很高, 如果能够充分发挥出新媒体的独特作用优势, 在其上进行特色、优秀旅游品牌宣传, 那么不仅传播速度快, 而且得到的关注度也更高, 不仅彰显了旅游品牌的独特魅力, 景区特色与优势, 而且还能反过来促进景区本身建设水平大幅度提升, 增强其对游客的吸引力。慢慢地, 某些旅游景区会吸引大批游客慕名前来, 这是提高企业经济效益的有效举措。例如, 旅游企业可以开发建设专属的旅游手机网站或者开通微博、微信公众号, 在这些平台上定期发布一些景区美照、景区优惠信息、游玩路线等, 使更多用户了解与景区相关的基本信息。“哈尔滨冰雪大世界”建立了官网并且开通了官方微博和微信公众号, 三个平台会定期发布与景区相关的信息, 同时, 游客还可通过这三个平台定景区门票, 定酒店, 定出行工具等, 还可以通过地图查找景区附近还有哪些值得玩的旅游地点。同时, 为了加强品牌宣传, “哈尔滨冰雪大世界”每年都会举办丰富多彩的与冰雪相关的活动、比赛, 如“寻找冰雪勇士”, 以便让国内外的游客对景区产生强烈的游览兴趣, 让他们提到冰雪就会想到哈尔滨, 这样景区的知名度就

会慢慢建立起来,这对提升景区的经济效益很有帮助。

(二) 强化景区间信息共享,促进产业信息互通

新媒体在信息传播方面具有其他媒体不可比拟的优势。正因为旅游产业发展是一项系统性工程,管理人员才要灵活整合优秀的旅游资源,形成旅游产业合力进一步吸引更多游客前来。高质量的旅游管理是促进整个产业链整合,充分发挥出丰富旅游资源作用的根本保障。新媒体的出现与发展加快了信息传播速度,不仅有利于旅游管理人员间进行深入沟通交流,而且各个景区还能根据自身特色打造专属的微信公众号,以加强景区与景区之间有效深入的互动交流,使他们相互促进,互相监督,这样也能大幅度提高各个景区开展旅游管理的质量。

首先,结合旅游景区人文特色、历史发展、管理模式打造手机、网络一体化新媒体平台,让相同类型的旅游景区可以在上面互相交流、分享管理经验,展开深入讨论,以确保旅游产业健康稳定发展。

其次,通过构建新媒体平台,让不同类型的旅游企业针对不同的管理内容进行分析与讨论,虽然不同景区的优势和特点各不相同,但是部分在景区设计、景区服务等方面还是存在着或多或少的相同点。新媒体平台为不同旅游企业间相互分享、相互借鉴其他景区的成功经验创造了良好条件,各个景区间应互相学习,这样才能促进整个旅游行业的稳步快速发展,进而为中国旅游产业发展做出更多贡献。

(三) 提升旅游景区技术服务,增强游客体验感

景区服务是旅游管理的重要组成部分之一,在整个旅游管理体系当中占据着重要地位。随着旅游行业的蓬勃发展,人们对旅游服务提出了更高要求,尤其在新媒体背景下,旅游服务应整体朝着现代化、个性化的方向发展。新媒体具有先进性特征,尤其在信息传递方面有较大优势。相关人员应充分发挥出来新媒体的优势,整体提升景区旅游服务水平,带给游客更优质的体验。例如,游客可以通过新媒体平台随时随地了解景区基本信息,包括费用、景点、用餐情况等,之后游客可以就感兴趣的景区向景区服务人员进行详细咨询。此外,新媒体平台还可根据游客的实际情况与具体需求量身打造个性化旅游方案。景区的相关技术人员也可通过新媒体构建科学有效的景区服务反馈系统,确保游客在游览过程中遇到问题能及时反馈,这样更便于服务人员帮助游客及时解决,大大提升游客的体验感,给他们留下良好印象。例如,像当前比较出名的携程、飞猪等均是以前媒体技术为基础为用户提供旅游服务的软件,他们切实为旅游行业的蓬勃发展贡献了很大力量。

(四) 建立科学的旅游管理数据库,健全反馈机制

当前,大数据技术、新媒体技术、人工智能技术、互联网技术已经在各行各业获得了广泛应用,其中,大数据技术可以为旅游管理工作提供强大的数据支持,相关人员可以依托大数据技术建立科学的旅游管理数据库并且制定相应的管理目标。值得一提的是,旅游管理目标制定需要切实立足旅游行业的整体发展趋势。在构建数据库完成之后,相关人员需要及时更新并且优化相关软件,以确保数据库系统更加科学且安全地运行。

此外,依托大数据技术,还可健全反馈机制,构建旅游服务反馈体系,旨在对游客在旅游期间的问题进行及时采集。之后,相关人员应将问题合理分类并且进行针对性分析,以总结出具体解决问题方法。反馈体系的主要工作流程如下:采集游客对景区各个环节不满意的地方以及问题,由管理人员进行汇总并且进行针对性处理,以便制定个性化解决方案,反过来优化景区建设,

提高其整体服务质量。当旅游管理数据库构建完成之后企业需要派专业人员对其日常运行情况进行定期检查与监督,使得游客的各项信息与旅游管理数据有效整合,以进一步提升旅游管理的专业性、合理性与科学性。

四、培养模式

(一) 拓展课程知识内容,促进学生全面发展

扎实的专业知识是学生成功步入工作岗位、高效开展工作的基础。在平时的教学过程中,教师应组织学生了解丰富的历史、人文资料,在旅游专业教学工作中,拓展课程知识,让学生广泛阅读地理、历史、文学等课外知识,全面了解不同地域的风俗习惯、历史,从而使他们掌握更加丰富全面的旅游内容。

比如,了解西安兵马俑的历史资料时,拓展课程知识,引导学生就秦朝的服装展开研究,以“秦朝的服装”为主题展开研究,让学生通过各种渠道整理秦朝服饰文化的资料,了解当时服饰的样式、花纹、染色、裁剪、刺绣、文化内涵等。拓展课程知识对于学生强化职业素养、促进学生职业发展具有重要意义。

(二) 组织情境模拟教学,强化学生的职业素养

职业情境模拟在专业课程教学中发挥着重要作用,通过分工协作、扮演角色的方式,学生了解旅游管理的工作内容。有条件的学校应当加强实训基地建设,承接工作任务,给学生提供实践的平台。学生支付一定的报酬。

例如,创设特定的导游环境,让学生分别扮演导游、消费者、旅游公司经理等角色。通过这种方式,学生能够更加投入地进入工作环境,不断提高自身的技术和能力。同时,在课堂上,教师还可以根据旅游专业的需求开展导游比赛、旅游方案讲解比赛等活动,使学生将课堂上所学知识应用到旅游工作的各个方面,全面提高自身的职业素质。

(三) 组织汇报演讲活动,强化表达能力和职业认同感

组织汇报演讲活动,将汇报演讲主题与旅游管理知识有机结合,让学生通过汇报演讲强化语言表达能力,养成正确的思维逻辑,在汇报演讲中对相关岗位工作进行更深入的思考,增强专业实践能力。

例如,选取一个著名景点,给学生布置一个旅游路线设计任务,学生以小组为单位设计一条主题旅游线路,并将自己小组设计的旅游线路通过PPT展示出来,展示内容包括线路名称、主题、特色、行程安排、报价等。活动结束后,开展小组成果汇报,介绍、推广本小组设计的线路产品。由此,汇报演讲活动大大提高了学生的学习积极性,强化了专业能力,并让他们在此过程中增强职业认同感。

五、结语

综上所述,旅游管理是推动旅游业高质量发展的有效途径,有效且科学的旅游管理将带动社会经济的蓬勃发展。加强对新媒体在旅游管理中应用的相关研究对企业、行业以及游客均具有重要的现实意义。

参考文献:

- [1] 梁天泽. 新媒体背景下旅游管理创新方法探究[J]. 西部旅游, 2022(16): 98-100.
- [2] 胡佳恩. 探究新媒体在旅游管理中的应用[J]. 西部旅游, 2021(2): 75-76.
- [3] 张丽娜, 康琛. 试析新媒体在旅游管理中的应用[J]. 人文之友, 2021(19): 63-64.
- [4] 王媛. 浅析新媒体在旅游管理中的应用[J]. 当代旅游, 2019(2): 133.