

# 关于全域旅游时代旅游景区酒店管理服务和创新研究

王萌

(河南工程学院, 经济贸易学院 河南 郑州 451191)

**摘要:** 随着社会的进步和科技水平的提升,我国市场经济的发展和完善也倒推着服务业不断进步和改革。而旅游产业作为一种重要的服务产业,为推动经济增长起到了重要的作用,旅游产业的发展不仅使产业的质量得到了提升,同时还使全域旅游逐渐盛行起来。全域旅游作为一种带动旅游产业发展的重要因素,对于旅游产业的相关人员而言是一个挑战同时也是一个机会,特别是对于景区酒店的管理,景区酒店的服务水平对于游客而言是一个考量非常大的因素,因此如何更好地提升旅游酒店的管理服务水平和创新能力是当今的酒店服务业一个关键性的问题,但是,不可否认的是当前的旅游酒店在全域旅游的背景之下仍然有很多不足,大多是酒店保持原有的价值理念和服务模式,极大地影响了当地旅游产业的发展壮大,因此,本文就全域旅游时代下的旅游景区酒店管理服务和创新展开了研究探讨。

**关键词:** 全域旅游; 旅游景区; 景区酒店; 酒店管理; 酒店服务; 管理服务; 创新研究

**引言:** 全域旅游时代的来临是经济和社会发展进步下的产物,这也要求旅游酒店管理和服务水平与游客的更高需求相适应。旅游酒店要转变发展理念,将创新要素和服务紧密融合起来,树立提供高质量的优质服务的目标,利用好全域旅游这一发展机遇,在改进原有的酒店服务模式的基础之上进行必要的创新和改善,促进旅游酒店新型服务和管理模式的形成。景区旅游酒店的进步必能为旅游地区的经济发展提供助力,带动相关产业的发展。

## 一、全域旅游的概念和含义

全域旅游指的是通过各种资源与旅游资源的整合和融合发展实现协同推进,推动区域经济的共同发展,并且在对区域的经济的发展进行整体规划的过程中主要以当地的旅游业为主,使各项政策措施围绕着旅游业的发展和旅游资源的利用展开,通过有效地发挥区域旅游资源的优势从而进一步带动当地的经济和产业的发展。全域旅游的出现和产生不仅是由于人们观念的转变,更是与经济快速发展和经济全球化有关,越来越多的新兴产业和新兴领域的出现让景区酒店的管理和服务水平的提升有了更多的可能。

## 二、全域旅游的主要特点

### (一) 坚持“全域旅游+”的管理和发展理念

全域旅游作为符合当前旅游产业发展趋势的重要变革,其中对旅游产业和区域发展具有关键作用的便是“全域旅游+”理念的贯彻,通过贯彻和坚持“全域旅游+”可以推动地区旅游产业和其他产业融合起来,在发挥好地区资源优势和竞争优势的同时促进当地旅游产业的竞争实力进一步得到提升。推动旅游产业的发展的一个重要的好处便是能够带动周边产业以及相关产业的发展,从而获得大量的经济利益,而在推进“全域旅游+”之后能够极大地促进资源的整合和利用,不仅能够帮助相关产业在大量地同质市场之中增强竞争力,还能帮助旅游产业形成连带效应,进而扩大旅游产业的影响力。“全域旅游+”理念的贯彻的一个最大的受益方便是地区的经济,因而地区政府要大力贯彻“全域旅游+”政策,实现多方共同受益。

### (二) 打造区域文化扩大旅游文化影响

当前产业竞争的一个重要的影响因素便是其中的文化要素,这不仅受到剧烈的竞争市场的影响,并且受到消费者的消费理念和消费习惯的影响,产品或服务中的文化要素能够提升产品或服务的市场价值,提升消费者的消费体验感;因此,在全域旅游时代要充分发挥旅游文化的影响力,使区域的独特旅游文化贯穿到方方面面的产业或者服务当中去,从而使游客在旅游的过程中从生活中的每一个细节之中体验到文化的魅力和特色,这对于游客而言不仅仅是一

个服务的过程,更是一个文化的盛宴。当然,为了更好地体现服务产业的整体质量,要推动文化呈现的多样化和文化的多元化发展,使不同的主题文化和服务产品有效地融合起来,为游客提供更加多样的文化体验。在全域旅游的时代背景之下经济的发展离不开文化的传播和弘扬,更是要将文化要素的优势充分发挥出来,通过文化影响力的提升推动当地经济和产业的繁荣发展。

### (三) 始终坚持协同的发展理念

坚持和贯彻全域旅游的发展战略和服务特色对于区域经济的可持续发展十分重要,对于提升与旅游相关的各种产业的经济利益而言同样十分重要,在市场上存在着大量地同质化产品,消费者往往缺乏相应的消费欲望,因而产品和服务的经济利润相对较低,但是通过全域旅游的兴起,产业之间可以开展一定的合作形成互利共赢的局面,最终激发消费者的消费欲望,打开消费市场,这对于经济的发展而言具有重要的意义。不同的企业甚至是产业之间能够开展合作并齐头并进主要依靠的是协同发展的理念,通过共享资源以及开展合作的方式提升消费者的消费体验,并在经济市场之中形成自身的竞争优势,从而进一步抢占市场,提升企业形象;在全域旅游的背景之下企业要获得长远的发展就需要转变原有的竞争理念,将自身的利益放在首位,在如今的发展背景之下,与旅游相关的产业特别是旅游景区酒店产业的长久和健康的发展需要协同和共享的管理理念,破除原有的抢占资源的固有思维,利用协同发展在经济市场之中抢得一席之地,推动企业长远的发展。并且旅游景区的领导人员同样要树立合作共赢的发展理念,加大对景区服务和旅游产品的相关投资,推动旅游景区的整体服务水平得到提升。

## 三、全域旅游对于旅游景区酒店发展的作用和意义

全域旅游的兴起和发展对于地区经济和旅游的游客而言都是有利无弊的,特别是对于旅游景区酒店而言,景区旅游酒店通过将自身的服务和管理同旅游文化以及旅游特色有机融合起来,在提升自身服务质量和水平的同时充分发挥文化的优势,不仅使得旅游景观点和景区酒店相得益彰,帮助旅游的游客获得更好的旅游服务体验感,还能帮助旅游酒店的服务特色更加鲜明,帮助区域经济得到提升。

## 四、全域领域时代景区酒店管理和服务过程中出现的问题

### (一) 缺少全域旅游相关意识

在全域旅游的时代背景之下旅游景区酒店服务和管理的一个最大的弊端便是相关领导和工作人员缺少相关的全域旅游意识,在传统的酒店经营理念之中注重的是提升服务精神和服务质量,但是也因此难以迅速地转变为共享和协同的发展理念,因而游客在景区

旅游的过程中往往不会对酒店产生鲜明的印象,而景区的酒店往往存在竞争激烈的情况,这也给旅游景区的酒店服务业带去了竞争的压力。虽然酒店关注自身的经济利益无可厚非,但是从长远的眼光来看,景区酒店可以通过协同发展实现多方的共赢,并且还能通过打造自身特色形成独特竞争优势,通过形成互利合作的发展格局,激发游客的消费欲望,进一步促进经济的增长。但是要形成共享的发展理念也是存在一定的阻碍的,对于酒店服务业而言,本身的经营模式和管理方式存在模式化的特征,因而很多酒店之间往往存在不信任感,并且十分容易利用特殊的手段抢占市场,而对于旅游景区酒店而言,由于旅游的旺季往往在特定的季节,这给酒店也带来了经营压力,导致酒店服务业的竞争市场常常呈现着一种无序的状态,这对于全域旅游理念的贯彻造成了一定的困难。正是由于旅游景区酒店在服务的过程中往往过于注重自身的利益,缺乏创新的勇气,酒店的发展环境也因此无法得到有效的改善。

### (二) 景区酒店的旅游特色不够鲜明

导致旅游景区酒店缺乏竞争力的一个重要因素便是酒店没有独特的风格和特色,通常的景区酒店往往价格更贵但是服务质量一般,这给旅游景区也造成了一定的负面影响,因此,为了更好地推进景区酒店的服务质量的改善,提升景区酒店吸引顾客的能力,景区酒店要推进自身的装修风格和旅游文化以及景区的特色结合起来,通过形成独特的经营和服务风格吸引游客入住,但是如何将景区的文化和酒店服务融合起来是值得思考的地方,酒店管理者要明确酒店的装修风格,利用好景区的风格和文化风格提升游客的入住体验感,但是,酒店管理者不仅仅要通过装修风格打造文化氛围,还要提供独具特色的服务来进一步体现该地区的旅游特色,当然,酒店管理者还可以通过景区与酒店的合作帮助扩大景区的影响力,游客在酒店还可以购买景区的文化产品。

### (三) 景区酒店员工的素质不够

要进一步提升景区酒店的服务水平,酒店工作人员的素质和能力也是一个重要的因素。酒店工作人员就像是酒店的一块招牌,游客可以通过观察员工的精神面貌判断酒店的服务水平,因此,加强对酒店服务人员的素质和能力培训具有重要的意义;但是,大多数旅游景区往往分布在那些远离中心城市的地方,因而受到地理位置的影响景区难以真正吸收和引进高端服务和管理人才,并且,由于旅游景区的特性又导致了景区酒店的工作具有波动性,对于员工而言具有一定的风险,因而酒店很难建立起一支具有凝聚力的高素质队伍;另外,景区酒店的员工往往缺乏专业的培训,而游客对于酒店的整体评价中往往酒店工作人员的服务态度占比较高,因此一旦有工作能力和工作态度不合格的员工,对于酒店的整体形象和名誉十分不利,这也给酒店的未来发展带来了一定的风险,因此,酒店员工的素质在酒店质量的提升方面十分重要,另外,在全域旅游的背景之下,酒店服务水平和管理模式的改变也对员工的专业能力和综合素养产生了更高的要求。

## 五、推进全域旅游时代旅游景区酒店管理服务和创新的提升的有效策略

### (一) 旅游景区酒店要转变管理理念,落实全域旅游战略

转变旅游景区的服务和管理方式并创新酒店的管理模式的一个前提便是树立全域旅游的理念,因此,对于景区酒店而言,不仅管理人员要树立全域旅游的管理思想,形成协同合作的大胸怀、大格局,而且酒店服务人员也要意识到打造“全域酒店”的重要地位,并充分发挥自己的专业素养为酒店的利润增长、地区的经济增长打下坚实的基础。对于景区酒店管理人员而言,要努力探索景区和酒店合作的新型服务模式,创新酒店、旅游景区的互动关系,并通过

加强与旅游景区的管理人员的交流沟通,利用好景区的文化推动酒店的竞争实力提升;在打造新型酒店服务模式的同时,旅游景区酒店要制定好文化和产业定位,并且制定严格的员工服务标准和培训计划,利用好经济 and 产业的发展推动经济水平的提升。

### (二) 旅游景区酒店要深入融合景区特色,融合旅游文化

景区酒店在制定创新战略以及经营模式的同时要尽可能将酒店的各项服务融入旅游地区文化特色,酒店的竞争力不仅仅体现在服务、设备等硬实力上,还体现在服务氛围、酒店主题等软实力上;对于旅游景区酒店而言,周边的文化景区以及文化产品对于酒店打造自身的文化主题具有促进作用,有利于酒店更好地融入地区文化之中去,另外,利用与当地景区的经济合作可以帮助景区和酒店实现双赢,不仅能够进一步增强文化的影响力,而且有利于提升地区的整体文化实力。

### (三) 旅游景区酒店要培养素养高的服务人员

旅游景区酒店要意识到人才的重要性,建立一套完善的员工培训与筛选方案,推进员工专业素养和核心能力的增强,酒店在管理员工的同时要注重对高端服务人才的引进,可以通过提高员工的薪资标准,健全员工的晋升途径,利用专业化的管理模式打造一支更加具有凝聚力和专业精神的职工队伍;但是旅游景区酒店在提升酒店整体员工素质的同时也要承担为员工提供安全保障的责任,为员工的工作创造一个更好的环境。旅游酒店要在全域旅游的时代背景之下培育一群综合素养更高的员工,全域旅游不仅要求酒店管理和服务模式的转变,更要求酒店服务人员的工作能力和工作态度的转变,在打造主题酒店之后游客可能在酒店了解更多的文化故事,这对于游客而言更加便利,同时也对旅游景区酒店服务人员的工作能力有了更高的要求,因此,酒店在进行相关培训时要注重综合能力的整体提升,只有这样才能推进酒店塑造一个更好地服务想象,提升酒店的竞争实力。

### 结束语:

为了更好地适应人们愈来愈多样化的消费需求,相关旅游产业要不断改革升级,提升自身的服务和产品的质量,并在全域旅游的时代背景之下提升自身的服务水平,加强与旅游景区以及其他酒店的合作,利用高质量的服务在满足消费者物质需求的同时满足消费者的精神需求。对于地区政府而言,要大力鼓励旅游景区酒店在全域旅游背景之下的改革和创新,要制定各种战略推动更多的旅游景区酒店树立打造“全域酒店”的意识,通过发展地区的旅游业推动经济的长远发展和进步,并通过打造旅游酒店试点地区带动整体区域的整体发展,推动经济水平的提升,增强旅游景区酒店的竞争实力。

### 参考文献:

- [1] 邓攀. 关于全域旅游时代旅游景区酒店管理服务和创新研究[J]. 风景名胜, 2020(8):2.
  - [2] 谢丹. 全域旅游时代旅游景区酒店管理服务和创新研究[J]. 旅游纵览: 下半月, 2019(7):2.
  - [3] 周敏慧. 关于全域旅游时代旅游景区酒店管理服务和创新研究[J]. 当代旅游: 下旬刊, 2019(4):1.
  - [4] 徐贯培. 解析全域旅游时代旅游景区酒店管理服务和创新[J]. 旅游纵览: 下半月, 2019(11):2.
- 基金课题: 河南省哲学社会科学规划项目“资源错配、全要素生产率与河南经济高质量发展研究”(课题编号: 2018BJJ017)