

小黑山景区旅游发展问题及对策研究

徐晓宇 鲍彩莲

(辽宁对外经贸学院管理学院区域旅游研究中心 辽宁 大连 116052)

摘要:随着我国经济水平的不断提升,越来越多的人加入了旅游者的行列。而伴随旅游业的发展,越来越多的旅游者更喜欢贴近自然,亲近自然的旅游方式,对自然旅游景观的需求越来越多,小黑山景区作为自然旅游景区,在发展中存在着一定的问题。本文从小黑山景区的现状出发,发现小黑山发展过程中存在的问题,针对问题提出相应的合理化建议。希望通本文的研究,能够为小黑山风景区的旅游发展提供一定的理论和实践借鉴。

关键词:小黑山景区;发展问题;发展对策

一、小黑山景区旅游发展现状

小黑山风景区位于大连市金州区石河街道,距大连市中心约 50 公里,为大连地区第二高峰,海拔约 469.1 米,是登沙河,青云河,龙石河等河流的源头。小黑山风景区是大连金州区北部的一个比较知名的自然景区。

近些年来,小黑山景区因其山林、怪石、溪水以及轻灵的鸟鸣构成的独特的自然景观吸引了大量的旅游者前来休闲度假,淳朴的民风 and 可口的农家菜更是挽留了一批又一批游客的脚步。近年来,小黑山全年接待游客数量逐年增加,旅游综合收入也在逐年提升,景点知名度以及旅游吸引力也在逐年提高。随着旅游者个性化需求的增长,旅游者的出游需求也从传统景点转向新的景点,曾享有“最美户外旅游景观”的美誉的小黑山景区也逐渐吸引了更多旅游者的目光。而坐落在“全国重点乡村旅游重点村”的小黑山风景区也毫不意外成为了当地政府大力扶持的旅游项目。

二、小黑山景区旅游发展存在的问题

(一) 知名度相对较低

首先,小黑山对外宣传比较少,而且大多采用传统的对外宣传方式,印发一些传单甚至依靠当地群众以及旅游者的“口口相传”等方式进行对外宣传,而对目前流行的网络宣传等方式很少采用甚至没有采用。

其次,小黑山缺少专门从事宣传工作的宣传人员,目前进行对外宣传工作的人员大多都不具备宣传相关专业知识,宣传效果达不到专业水平,效果不理想。

最后,小黑山景区的管理层不注重对外宣传,在宣传上投入的资金也相对较少,宣传效果不理想。

整体来说,小黑山的对外宣传效果不明显,宣传范围比较小,很难吸引除了当地居民以外的游客,因而,小黑山仅仅在大连市以及大连市周边存在一定的知名度,在辽宁省内乃至国内的知名度是比较低的,在国际上的知名度更是很低。

(二) 景区旅游基础设施不够完善

小黑山风景区的停车场面积相对较小,每到旅游旺季的时候停车就比较困难,甚至造成景区门口的交通拥堵;同时,这也是游客们担心的问题之一,尤其旅游旺季的时候,游客更是担心到了景区停车困难甚至没有地方停车。景区内有的地方没有残疾人专用通道,对于腿脚不便的老人以及残疾人士带来了不便。景区内的卫生间数量不是很多,设立位置有些不太合理,相互之间有的距离比较远,给游客带来不便;另外,也没有为残疾人以及妇婴设立专门的卫生间,给前来参观游览的特殊群体带来不好的体验。小黑山景区内的指示标牌树立的不多,有的路口没有指示标牌,有的指示牌上的字迹不清晰,这都一定程度上给游客的游览带来不便。

(三) 景区从业人员素质相对较低

小黑山景区从业人员大多都是周边农民应聘而来,大多数人仅仅经过了短暂的培训就走上了工作岗位,专业素质比较低,服务意识也不是很强,服务态度相对不够积极,主动服务意识不强,责任心比较差,这不仅损害了景区的美誉度,更会对景区的未来发展产生

一定的影响。

同时,小黑山景区从业人员大多都不是旅游相关专业的毕业生,旅游相关专业知识比较缺乏,这些人当中大多数的从业人员学历也不高,而即是旅游相关专业毕业同时又拥有高学历的从业人员在总的从业人员当中所占有的比例更是较小。

另外,景区管理者对从业人员的素质提升也不够重视,很少安排从业人员进行专业知识的培训;而从业人员自身也大多是得过且过,没有自主提升的意愿,总体来说,小黑山景区从业人员的专业素质比较低。

(四) 景区存在一定的安全隐患

小黑山景区处于山林地带,安全隐患也是其发展过程中的一大问题。

首先,该景区的从业人员对景区的安全事故认识的不够全面,缺乏景区安全管理的专业知识,为该景区留下了严重的安全隐患。游客对自身安全意识也没有重视,不遵守景区内的游览规则,导致安全问题时有发生。

其次,小黑山景区没有设置专门的安全管理机构,安全管理层次比较低,有的只是为了应付上级的检查,临时在其他部门进行抽调,检查工作不仔细,不认真,报着应付了事的态度。等到检查结束,马上解散队伍,对该景区的安全问题才造成极大隐患。

最后,小黑山景区缺少专门的安全指示牌和安全提示信息,没有给游客做好警示作用;同时,一些安全设施设备也存在老化的现象,并且没有做好及时的处理。

三、小黑山景区旅游发展对策

(一) 加强对外宣传力度,提升景区知名度

首先,景区应该在传统宣传手段以及宣传渠道的基础上加大力利用现今比较受年轻人欢迎的网络媒体宣传渠道进行对外宣传,让大家迅速了解该景区的风貌。还可以通过网络新闻媒体进行对外宣传,大力宣扬小黑山景区;还可以建立景区自己的官方网站,通过网站门户进行更多内容的介绍和宣传,让更多的旅游者了解,扩大景区知名度。除此之外,小黑山景区还可以建立景区微信公众号,利用微信公众号进行对外宣传。同时,可以每周举办一次与小黑山景区相关的网络等活动,借以提升大家的兴趣和关注度,提升景区知名度。

其次,小黑山景区应该聘请专业的宣传人员,对景区进行专业的宣传推广。同时,可以适当增加宣传人员数量,让更多的具备专业知识的宣传人员参与到对外宣传的工作当中,集思广益,制作出更新更有针对性的对外宣传广告,提升宣传吸引力,提升知名度。

第三,多举办各种特色活动进行对外宣传。小黑山景区应多举办一些有景区特色的对外宣传活动进行对外宣传,可以从小黑山景区的特点出发,在推广小黑山的户外美景的同时,可以举办徒步比赛,让更多的周边人群参与进来,再通过他们带动更多人的参与,借以提升知名度。还可以通过一些事件营销,把景区打造成一个神秘又令人向往的旅游目的地,再可以配合一系列游览以及游戏项目吸引各类旅游者的到来。

最后,提升管理者对宣传的重视程度,加大宣传资金的投入。景区的管理人员更要注重的小黑山景区的发展,多渠道获取资金投入,更要加大在对外宣传方面的资金投入,重视对外宣传,让更多的人了解并且知道小黑山景区。

(二)完善景区旅游基础设施

针对小黑山景区停车场面积不够大,不能满足旺季旅游者的停车需求的问题,景区可以相对多投入资金扩建停车场,对此进行整改,可以开辟出一些面积较大的地方,建设几个面积相对较大的停车场,来满足游客停车的需求。然后还要适当增加一些路灯,并安排检修人员定期检查,发现损坏的路灯及时修理更换,发现亮度不够也及时进行更换,以免给旅游者的游览带来不方便。给游客提供的中途休息的椅子,也要酌情增加,同时可以在椅子上方加一些遮阳伞,或者将休息椅子安放在树下等有阴凉的地方,方便游客在阳光比较强的时候感受不到阳光的暴晒,可以比较好的真正意义上的休息一下。既可以满足游客的休息需求,也可以为小黑山景区提升游客满意度。

针对小黑山景区内的道路问题,景区可以尽量在原来道路基础之上进行道路的拓宽,保证游客们的安全问题。同时要针对残疾人等特殊人群设置残疾人通道;针对小黑山景区内的卫生间问题,景区要设置母婴专用卫生间,保证哺乳期的妈妈们在外出情况下,也可以安全的喂宝宝,也要设置残疾人专用卫生间,为残疾人士带来方便。景区内的售货亭也要适当增加数量,满足旅游旺季的时候旅游者的购物需求;同时在设置的时候要考虑合理分布问题,要把这些售货亭合理分布在景区各个位置,方便游客们的购买需求。

(三)提高从业人员专业素质水平

首先定期安排小黑山景区从业人员定期进行业务学习,取其精华去其糟粕,不断强化从业人员的业务能力从而提高小黑山景区服务人员的专业素质。在此期间,应该设置与培训相关的考试,必须通过考试后才能继续上岗。不定期对从业人员进行思想教育,同时定期要求从业根据每次游客投诉情况写心得体会总结,不断反思提高其从业人员的职业素质。俗话说,没有规矩不成方圆,只有具备了良好的服务意识才会有更好地服务态度,具备了熟练地服务技能,才能更有意义的发挥自己的作用。

其次,小黑山的服务人员,应该报以微笑服务的态度,提供发自内心的微笑服务,容易拉近与游客之间的距离,给游客以温暖,使游客产生愉悦的心理。看着游客的眼睛微笑服务是景区服务人员提供服务的开始,是让游客满意程度的重要组成部分。待游客如亲人,一见如故,微笑面容,态度真诚,热情相迎。要养成无论生活压力有多大,工作上有多么不顺心,都要对游客的询问保持耐心的解释和友好的回答,千万不能和游客发生争吵。从业人员要善于观察和分析游客,从游客的神情、举止发现游客所需要的帮助,努力在规范化服务的基础上提供针对性的超值服务,给游客带来惊喜服务,提升游客的满意度;同时,要正确把握服务时机,使游客感觉到非常重视。

最后,景区服务人员,应该多设置一些团队协作的活动,在参加活动的同时,增强服务人员团队协作的意识,在大家的心紧紧靠拢在一起,会让该景区的服务团队,变得越来越好。

(四)加强景区安全防护,降低安全隐患

首先,在旅游过程中,游客的安全是至关重要的。小黑山景区处于山中,所以很多地方是悬崖峭壁,比较陡峭、比较危险的,景区要在每一个涉及到游客安全隐患的位置放置安全警示牌,上面要写好安全警示信息。同时,在允许的区域设施警示设施,比如拉安全网或者设置安全索等等。还可以安排景区工作人员在安全隐患比较大的区域进行巡视或者值班,即时对游客进行安全提醒;同时,若有事故发生也可以第一时间进行救援援助。

其次,在景区的日常生活管理中,要注重加强安全意识的培训,秉承着安全为首要目标,预防危险发生的主要方针,尽最大的努力

消除一切景区内的安全隐患,加大力度防范意外事故的发生,这也是景区的主要管理目标之一。提升从业人员对安全的重视程度,从业人员就会在工作中更为注重游客的安全,一定程度上可以避免一些安全问题的发生。

第三,根据景区的具体情况,制定具体的安全设施,设置景区的安全管理制度。在加强从业人员的安全意识的同时,也要注重游客的安全意识的提升。一方面,景区要注意正确引导景区内游客的游览行为,尤其是在安全银黄比较大的地区强化安全提示,借以预防发生安全意外事故。设置从业人员专门提醒游客安全问题,提醒游客阅读相关警示牌上的安全信息,阻止游客随意跨越栏杆、在路边乃至悬崖边拍照等行为;在靠近水源地区注意脚下行走安全提示。同时也要时刻提醒游客,在游览过程中,不要违反景区的安全制度规定,按照景区的安全规定执行,更要提醒游客不能在非指定区域吸烟,更要禁止游客在森林中随地乱扔烟头的行为。另一方面,要求景区工作人员严格按照安全规范进行安全操作,防止因操作不当而导致游客发生意外事故。要对景区工作人员进行每周一次的安全管理培训,让工作人员熟知景区内的安全隐患,做好景区范围内的安全保卫工作,防止损害游客的人身财产安全。景区内如有施工行为,应该做好防护避免误伤游客。做好景区内各种游乐设施,游览道路的安全管制工作以及周边的安全管理工作避免对游客造成不必要的伤害。

最后,在明确景区内各种安全管理工作之后,也要对景区从业人员进行相关安全隐患识别的相关培训,要求从业人员树立危险意识,具备识别危险和防范危险的能力,甚至有一定的预判危险的能力。这样就可以在发生一切危险之后,积极地应对各种危险的发生,没有良好的防范,就容易发生事故。对于景区相对复杂的地区一定要严格制定安全防护措施,落实安全检查工作,各个岗位要先进行自检自查,管理人员也要进行日常检查,同时还要定期进行综合检查以及各项专项检查等等,及时了解景区安全现状,发现安全隐患立马处理,并及时采取相应安全措施。景区的网络也是一大问题,我们可以多增加些信号增强器,以免游客发生意外的时候,手机没有信号,得不到及时的救治,耽误了最佳的救援时间。

总而言之,小黑山景区的发展虽然取得了一定程度上的进步,但是在现阶段的发展中仍然存在诸如人员素质、管理漏洞以及不完善等相关问题,针对这些问题提出了相对应的解决问题的方式方法。随着这些问题的解决以及当地政府的重视和支持,小黑山风景区在今后的发展过程中定会越来越好,提升速度也会越来越快。而随着小黑山风景区知名度的进一步提升,不但能够带动小黑山风景区的发展,一定程度上也会带动周边景区的发展,进而带动当地旅游收入的提升,甚至带动地区经济的提升。

参考文献:

[1]王祖良.乡村振兴战略背景下乡村旅游发展路径研究[J].旅游纵览,2021,(17):104-106

[2]梁毅.新时期景区旅游管理服务工作的优化措施[J].旅游与摄影,2020,(07):38-39

[3]纪慧生,宁燕.以景区为核心的旅游供应链模式与改进分析[J].邢台学院学报,2021,36(04):1022-107

作者简介:1.徐晓宇(2001-今),女,辽宁大连人,辽宁对外经贸学院本科学生,在旅游管理专业学习。2.鲍彩莲(1972-今),女,辽宁营口人,研究生,教授,主要从事高校旅游教育以及旅游管理研究。