浅析疫情常态化下旅游业的发展现状及对策分析

杨　阳　路佳萌　闫盈盈　郑　佳　党雨佳
西安翻译学院　陕西商洛　710105

摘　要：意外爆发的疫情使我国旅游业进入“低谷”，如今站在疫情进入常态化阶段下我们憧憬迎来旅游业繁荣的“春天”，在国家出台相关政策的激励和国民经济迫切需要大力发展的背景下，大力发展旅游业成为重要枢纽。文章基于此分析了疫情后旅游业面临的痛点，从而结合互联网+旅游推出“去遇见”App，加入了多种国民需求的创新性选择方案，完善了服务系统，提升智能化水平来促进旅游业发展。

关键词：疫情常态化、旅游业、发展

1.研究背景

1.1 发展旅游业的意义及背景

旅游业是以旅游资源为凭借，以旅游设施为条件，主要从事招揽、接待游客，并为其提供交通、游览、住宿、餐饮、购物、文娱等六个环节的综合性行业。因此大力发展旅游产业不仅为国民经济创收，促进经济发展有着巨大作用。也为满足人民日益增长的美好生活需要提供一种使人们在忙碌生活之余，享受闲暇时光、释放压力、开阔眼界、增长见识的途径。旅游业的发展还能为所在地区其提供更多的岗位与就业机会，随着当地旅游产业的不断发展，相关部门和制度的不断完善，也会一定程度的提高当地的生态和文明建设。

1.2 疫情后旅游业发展现状

2023 年中国旅游市场呈加速恢复的乐观态势。2023 年上半年，国内旅游总人次 23.84 亿，同比增长 63.9%；国内旅游收入（旅游总花费）2.30 万亿元，同比增长 95.9%，但 2023 年旅游市场的加速恢复并不意味着旅游业回到了口罩前的状态，中国旅游研究院预计 2023 年全年国内旅游人次将达到 54.07 亿，国内旅游收入将达到 5.2 万亿元，分别恢复至 2019 年的 90%和 91%并没有出现了专家们预计的报复性消费情况的出现。在经济阴霾下，“特种兵式旅游”、“周边游”、“穷游”等消费降级的旅游行为依旧是需要关注的重点。

商务游客在入境游中占据主导地位，然而由于中美关系的紧张和贸易战的持续，美国断链行动的实施，使许多外资企业从中国撤出，从而对入境游的困境及旅游行业产生了深远的影响，2023 年上半年入境游接待人数人次为 47.78 万，2019 年上半年该数据为 856.16 万人次广告和线下推广等传统的旅游营业方式对于消费者的吸引力正在逐渐减弱，而线上直播分享和体验式口碑营销等新媒体方式成为营销的一大趋势。

1.3 政策背景

作为国民经济的战略性支柱产业，为了让旅游业在疫情常态化下持续发展，国家也相继出台了许多相关扶持政策。《十四五旅游业发展规划》发出建设旅游强国的号召，2020 年以来统筹疫情防控和经济发展，旅游消费政策总体呈现从限制到放开的变化，在发展旅游产业时需要统筹思考，创新思维，谋划全局，实现旅游业与文化，环境保护，电子商务基础的紧密结合，在旅游发展与环境保护中应遵循保护优先。23 年中秋节当天国务院办公厅印发关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施提出了 30 条工作措施，全国各省地市也相应出台了相关文旅产业扶持奖励政策，重点以以奖代补的方式鼓励全国文旅品牌创建，为实现全国文旅产业高质量发展奠定基础。

2.疫情过后旅游业现状

2.1 市面上已有的 app 资源

从我们整个旅游行业来看，携*、途*、同*、去哪*等等许多很成熟的 app 对我们现在出行提供了更加便捷的服务，这些 app 的设计界面都简介易操作，包含的范围也都很广，例如酒店的预订，当地美食的推荐，出行的交通，车票的购买，购物一体化等。实现一个 app 就搞定出行必要的行程。随着疫情的常态化，旅游需求的不断增加，旅游 app 也在逐渐变成旅游业的重要组成部分。

2.2 旅游 aPP 发展的矛盾

2.2.1.对于消费者需求定位不清。

我们对于现已有的旅游 app 软件进行了研究，发现我们发现现在的套餐模式太大众化、标准化，缺乏个性化，消费者只能去被动的选择。

2.2.2.对于导游的选择不够谨慎。

近年来，随着互联网的发展，越来越多的旅游行业“潜规则”被爆出，甚至还有“三无”导游联合串通商家对消费者进行强买强卖。消费者在身处异地的情况下只好照价买单。大大降低了用户的使用体验，也影响了当地的文化发展。

2.2.3.相关售后服务不够到位。

据了解消费者对于相关 app 的评价，大部分都在于 app 的售后处理不够及时有效。对于消费者的诉求不能够充分了解。

2.3 旅游业所面临的挑战

随着疫情得到相对稳定的控制，旅游景点相继放开，旅游行业

得发展得到逐渐回暖。市场需求增加，竞争也越发激烈。市场的不断变化要求我们积极创新去迎合变化。旅游业的壮大随之而来的还有对于环境的影响。如何处理好环境与旅游经济的平衡也是我们需要解决的一大难题。

3.针对以上问题的发展对策

3.1 依托数字化发展，提高旅游业智能化水平

数字赋能是实现旅游业新发展格局的关键支撑。在疫情常态化情况下，不断提高我国旅游业智能化水平，不但满足了疫情防控需要，加大了我国旅游业的宣传力度，并且也对我国旅游业的未来发展奠定了基础。“去遇见” App 使人们与景区间信息实现对称，旅游者通过手机的触摸、语音系统即可体验全面智能化服务，了解到景区周边的餐饮服务、住宿服务、地域特色等信息；依托智能导游实现景点解说、从而达到无接触服务的标准，并不断提高线上销售及售后的智能化水平，借助网络出售景点旅游产品、景区特色产品，提高景区知名度。完善 App 线上线下售后问题，提高游客的购物满意度，从而增加其回头客，扩大 App 的知名度。

3.2 加强政策扶持力度，积极谋求企业自身发展

疫情常态化下旅游企业应与政府站在同一阵型，齐心协力，才能助力文旅行业渡过此次难关。首先，政府应启动并落实相关扶持旅游文化产业稳定发展的政策，实行临时性财政政策补贴、减少缴纳社会保险费、短期流动资金贷款担保等方面给予旅游企业经济扶持。其次，各地区旅游主管部门应深入了解一些受到新冠肺炎疫情严重打击的中小旅游企业，摸排当前最突出且需要解决的相关问题，加强政策支持力度。其次，企业应合理利用空窗期将景区设备及景区产品进行升级，提升景区吸引力，为景点当前生存和以后的发展做好充分准备。

3.3 创新旅游产品，提升游客的旅游体验

创新旅游产品，促进旅游消费，挖掘潜在游客，推动旅游业转型升级，保障我国旅游业在疫情下复苏是必不可少的。首先，将旅游业与其他产业嫁接，如相关政府部门、旅游企业将旅游资源与当地文化色彩相结合，开发文旅融合模式，创新文旅产品，并不断探索新颖的旅游模式，争取打造新的旅游热点，促进旅游业发展。“去遇见”App 将各种旅游模式与智能化结合起来，为人们提供不同的旅游体验。

3.4 科学精准防控，完善旅游安全服务体系

我国疫情防控处于常态化水平下，部分地区疫情依然会反弹，完善旅游安全服务体系显得尤为重要。首先，各景区管理部门应提高新冠肺炎疫情防控应急能力，制定应急方案，将预防工作与应急方案紧密联系，进一步提升旅游系统的应急、援救能力。如果有疫情发生，可以立刻实施应急方案，避免疫情传播。其次，各部门履行职责，维护好旅游企业秩序，督促企业执行好卫生清洁、定时消毒，不断完善旅游安全服务体系，将游客的人身健康安全放在第一位。

4.总结

在疫情肆虐后，如何复苏经济已经成为国民经济优化的重要问题之一，要振兴乡村，旅游业也将是不可或缺的选择，可见旅游业作为战略性支柱产业的地位更为巩固。《“十四五”文化和旅游发展规划》指出要加快推进文化和旅游发展，建设社会主义文化强国。这对旅游业发展虽然存在挑战但更是一种难得的机会。“去遇见”App 遵循满足不同人群的需求，结合电子商务与创新驱动发展的策略以带动惠民产业发展。“十四五”规划坚持社会主义效益和经济效益相统一，坚持加快新技术应用与技术创新并提高创新链综合效能，现有 app 还需不断完善，对于构建智能化服务还有待提升从而对标“十四五”旅游发展规划，加大对红色旅游的宣传力度打造“红色旅游”专线，健全文化产业体系，不断优化文化产业结构。目前，“去遇见”app 处于一个发展多元化的局势，应该与时俱进，加入全面建设社会主义现代化国家新征程，以加快国家第二个百年奋斗目标为发展目标，全面开拓旅游软件发展空间，贴上“十四五”时期的旅游标签。从国内来看，发展面临着新特征，随着移动互联网的飞速发展，3D 技术的不断成熟，人工智能等新技术应用于经济发展和行业改革，科学与艺术相结合的创新进程不断加速，旅游行业也将乘风而上，打破缺少文化发掘，功能不全等各种问题，通过从用户行为、后台行为、服务系统、运营程序四方面入手进行全面智慧工程革新，促进公共文化服务转向精准化、多样化、智慧化，不断改进用户体验效果，促进旅游产品质量提升，更好实现文化赋能，旅游带动。

参考文献：

[1]李云.后疫情时代国内旅行社产业发展战略探析[J].北方经贸，2023，(08)：130-132.

[2]曹诗图，闫秦勤.试论新冠疫情对我国旅游的后续影响[J].湖北文理学院学报，2023，44(05)：12-16.

[3]易舒心.疫情防控常态化背景下河北省文化和旅游业振兴障碍及路径研究[J].经济师，2023，(02)：120-121+124.

[4]韩梅,孙根年.疫情冲击下北京市旅游业及细分行业恢复的差异[J].经济地理，2023，43(09)：219-230.DOI：10.15957/j.cnki.jjdl.2023.09.023

[5]邹开敏,庄伟光.常态化疫情防控下提振旅游消费的路径探究[J].中国国情国力，2022，(10)：10-13.DOI：10.13561/j.cnki.zggqgl.2022.10.003

作者简介：杨阳，女，2003，汉，陕西商洛人，本科，学生，审计学。

路佳萌，女 2004-，汉，本科，学生，审计。

闫盈盈，女，2003，汉，陕西汉中人，本科，学生，审计学。

郑佳，女，2004，汉，陕西咸阳人，本科，学生，审计学。

党雨佳，女，2004，汉，陕西榆林人，本科，学生，审计学。