

后疫情时期酒店旅游行业复苏探索

冯尊武

菲律宾莱西姆大学 菲律宾 312000

摘要: 随着疫苗接种的普及,各国正逐步放开防疫政策,酒店旅游行业也将迎来新的运营高峰期。鉴于此次疫情带来的影响,吸取其中的经验教训,酒店旅游经营者应当提高高科技投入管理,普及无接触式服务,积极发展线上业务,开展多维度合作经营,更好的应对突发事件带来的营运影响。

关键词: 后疫情时代; 行业复苏; 智能化

Recovery Exploration of Hospitality & Tourism Industry in Post-epidemic Period

Zunwu Feng

University of Lecim, Philippines 312000

Abstract: With the popularity of vaccination, countries are gradually liberalizing epidemic prevention policies. The hospitality and tourism industry will usher in a new peak of operation. In view of the impact of the epidemic, to learn from its experience and lessons, hospitality and tourism operators should improve high-tech management, popularize contactless services, actively develop online business, and carry out multi-dimensional business operation model, to better deal with the unpredictable impact of emergencies.

Keywords: Post epidemic era; Industry recovery; Intellectualization

放眼全球,除中国外,其他国家的疫情依旧形势严峻。但随着新冠疫苗的普及,人们都在期盼着生活恢复到正常的那一刻。目前,有些国家逐渐放宽了防控政策,酒店陆续全部放开,旅游景点也在人气上升。因国内良好的疫情防控效果,国内的旅游住宿市场呈现较好的发展态势,很多人发现,不用远行,家乡和国内的景点同样美不胜收。而人们对未来旅游住宿的心态也在悄然地发生着变化。要知道发生了哪些变化,应当先分析出疫情到底给大家的生活带来了哪些影响。了解了人们心态变化,针对性的调整经营或管理政策,提高自我竞争力水平,去赢得人们的选择和青睐。

一、疫情对酒店旅游行业的影响。

毋庸置疑,因其经营活动需要接纳大量的流动性人员,以及组织国内外的游历观光等活动,酒店旅游行业在新冠疫情下首当其冲,一系列的社区封锁、社交距离、居家令、旅行和行动限制等政策,导致许多酒店企业暂时关闭。几乎所有的餐馆都被要求只允许外卖。政府对旅行的限制和居家令导致酒店入住率和收入急剧下降。

1. 对日常经营的影响。

首先便是停业。停业等于是切断了酒店旅游行业的经营收入。旅游业是非常多样化的,除了酒店和住宿外,还包括餐馆等。由于世界各国政府在旅游目的地实施的限制,酒店行业也因此受到影响。某一地区,如果没有游客,酒店和餐厅最终也就没有生意可做。由于疫情下的严格措施,大多数设施都关闭了,比如地方上每发现一例病例,基本就会采取关闭娱乐休闲场所、旅游景区以及居家隔离等措施,在某种程度上属于严重影响到酒店行业的经营,已经吓退计划来旅行的游客。

其次是倒闭或停滞。实力雄厚的还可以维持,中小

型且收入来源单一的酒店旅游企业会出现较多的倒闭或发展停滞现象。据企查查数据显示,2020年上半年,酒店旅游企业注册量出现新低,同时,超过4万家酒店或上下游企业注销、吊销。

二、酒店旅游从业人员的影响。

自疫情爆发以来,全球已失去1.5亿多个旅游和旅游工作岗位。疫情影响了人们的出行,因此与旅游行业相关联的交通行业也顺势受到冲击,例如大面积的国际航班停运或大幅缩减航班数量。与旅游目的地相关的住宿、餐饮、娱乐等终端消费也同样是受到了巨大冲击。旅游酒店业及相关上下游行业因此营收停滞或大幅下降,出现了以裁员、降薪等方式来缓解困境的现象。很多人因此失去了收入来源或者收入减少,生活质量大打折扣,或者无法继续维持以前的生活常态,比如无法偿还住房贷款。据中访网报道(2022),我国全国范围法拍房数量普遍增加,2020年是133万套;2021年10个月内超过160套,同比激增30%。而阿里法拍数据数据显示,4年的时间,法拍房增长了186倍。

2. 国际国内酒店行业恢复比较。

2.1. 我国的恢复情况。

中国是第一个从疫情的影响中快速发展起来的国家。不同与西方国家“与病毒共存”的防疫理念,我国始终坚持动态清零政策,该政策符合我国国情和科学规律,有效的阻止了大规模感染和死亡病例的出现。随着我国疫情常态化的防控,大家的日常工作和生活也基本恢复正常。偶尔会有个别零星的病例出现,但因政府的高效防疫措施,基本都可以迅速有效的控制住。

当前其他国家的感染病例仍然是居高不下,而我国对入境的管控政策非常严格,也造就了国内优异的抗疫

成绩,人们的出行基本不受限制,可以自由游历祖国大好河山,品尝各地美食佳肴,体验不同风土人情。

2.2. 国际的恢复情况 - 以阿联酋迪拜为例。

以阿联酋迪拜为例。迪拜是世界豪华之都,也是全球旅游者和购物者爱好者的最佳选择之一,它有全球唯一的七星级酒店,豪华酒店、别墅酒店众多,许多欧美人士长期租住在别墅酒店,享受在这里的安逸生活。2020年,位于迪拜博物馆边上的两家4星级酒店,一家Sun City Hotel已经受疫情影响永久性关闭,一家Arabian Courtyard Hotel在沉寂了一年后,目前全部更新开放,再一次看到夜晚酒店外面的霓虹闪烁。

另外,2021年下半年,随着迪拜2020世博会的开启,迪拜的全面大幅度开放程度也是前所未有。除了包容性地承认、接纳来自中国、欧美的疫苗外,还实施了优惠机票等措施,作为吸引游客的有效方式。重新全面开业的进程已经慢慢开启,有关部门已经开始放宽限制,例如,在严格的社交距离指导下,迪拜已经允许在户外不用佩戴口罩,餐厅在减少容量的情况下可以不佩戴口罩,并逐步减少对国内和国际旅行的限制。这给当地酒店旅游行业的全面运营开放提供了良好的社会环境。

3. 酒店旅游行业的恢复对策与建议。

疫情尚未完全结束,酒店旅游行业的恢复道路仍然漫长,需要决策者们增强信心,及时了解市场动态和趋势,构建智能化、多元化、包容性的运营模式,以客户为中心,提升客户的体验感。如何把握住未来的发展机遇,除了要确保在疫情之下不被“踢出局”,还应当总结疫情之下出现了哪些利弊之处,分析疫情之下给人们带来的心态变化,心态变化势必会转变人们对未来旅游的新需求。广大的酒店旅游从业者,不但要紧随时步伐,发展智慧住宿或智慧旅游等富含高科技因素的旅游住宿方式,更要考虑满足人们今后对健康游、养生游以及应对突发公共安全事件的应对能力的要求。

3.1. 普及无接触式服务。

“所谓‘非接触式’,就是指人和人,以及人和具体的实物保持一定的距离,不发生直接接触。“非接触式”技术应用呈现出一些亮点,目前我们常见的非接触式服务除体温检测、机器人外,还有在线教育、远程办公、无人机、等,甚至有一些“非接触式”服务通过高清直播来完成,如火神山和雷神山的“云监工”。

对于酒店旅游来说,科技投入有巨大的空间。目前,我们都了解的是前期的网上预约,操作十分便捷,只需要在手机终端或电脑上简单操作即可,并且可通过对比以往的客户评价留言,辨别甄选自己中意的酒店或旅游公司。当前,自助入住登记、机器人引导服务等并未大面积铺开。这种可以杜绝人与人之间直接接触的方式正是防控疫情十分有效的手段。无论是吸取以网的疫情经验教训,还是防患于未然的做好未来的准备工作,酒店旅游行业尽快投入“非接触式服务”的科技力量,不仅对于提升酒店旅游行业的竞争力水平也十分有益,而且也必然会今后的发展趋势。

3.2. 开展线上业务。

疫情期间,抖音、快手等软件成为大家居家隔离的普遍娱乐休闲手段。很多有着丰富后厨经历的厨师在网

上上传做菜的视频,吸引了大量的粉丝关注,教会了不少人做饭做菜。有着丰富国内外导游经历的从业者,开通视频直播,分享以前的视频和照片,讲述有趣见闻;部分景区也开通视频直播,分享景区风景,这种方式不但可以提前吸引大批粉丝,同时也是为重新开发做了一波有利的广告宣传。

结果也证明,线上直播等业务,不但开辟了新的收入途径(直播打赏、流量奖励等),也为景区或酒店的广告宣传打开了一道免费的大门。

3.3. 提前做好国际旅游业务开放的准备。

疫情总会有结束的那一刻,届时,必然或涌现出大规模的国际旅游人群。当前,应当及时了解国际上的变化,特别是各国家或地区的开放程度,酒店经营情况,入境是否对疫苗接种有具体要求等等,需要储备好足够的工作人员,做好精心的培训和指导工作。

3.4. 多维度合作经营,争取集中供应服务合作。

酒店经营需要开拓创新,开展多维度经营管理。比如酒店与大型企事业单位、学校、社区等开展送餐服务;与政府部门合作,作为政府关键时刻(比如疫情隔离)的食宿场所,一方面是尽到了企业社会责任,二是有“稳定”的营业收入。

与政府、社区等合作,不仅可以增进与政府部门和社区居民的关系,还可以赢得良好的信誉和口碑,无形中形成强大的社会监管,因此,反过来又促使酒店旅游行业强化自我形象管理,提高服务水平,注重人才培养等,形成良性的经营管理机制。

3.5. 保护员工利益,留住重要人才。

面对疫情带来的消极影响,每个人都别无选择,需要严格遵守国家防疫政策,在许可的范围内,开展部分的经营活动。在特别艰难的时刻,经营管理者需要有长远眼光,尽量确保员工有“稳定”的收入来源,留住重点人才。员工也要有牺牲精神,与企业共进退,以短暂的“牺牲”换取未来长久的发展。

3.6. 深挖、发展生态乡村旅游、养生旅游等新型旅游。

疫情之后,人们越来越重视环境的重要性,也会越来越重视身体健康,对提高个体免疫力的需求也会提升。乡村生态环境良好,空气普遍较为清新,发展乡村生态旅游,不仅可以带动地方经济发展,宣传自然生态的重要性,而且可以改善地方基础设施建设。

疫情大大转变了人们的健康生活理念,饮食、运动、养生将会成为各个层面人员的关注重点。原生态绿色食品也是乡村旅游的一大特色,供应绿色食物,开发健康食品,将会受到旅游人员的喜爱。

参考文献

- [1]. 于立新,许越.后危机时期目的地旅游沟通对旅游者消费意愿的影响 - 以疫情后武汉市旅游业的恢复为例[J]. 陕西师范大学学报(自然科学版), 2021,49(6): 21-29.
- [2]. 高彦.后新冠疫情时期酒店经营管理创新与实践探索[J]. 科技资讯, 2021.
- [3]. 陈岩英,谢朝武.常态化疫情防控下的旅游发展:转型机遇与战略优化[J]. 中国旅游发展笔谈, 2021,36(2).
- [4]. 张怡然,皮平凡.后新冠疫情时期旅游目的地形

象、感知风险和行为意向的研究 - 以武汉为例 [J]. 商业经济, 2022.

[5]. 吴湾, 王德磊, 张协奎. 后疫情时代海南乡村旅游发展探讨 [J]. 消费市场, 2021.

[6]. 李兰, 任文娟. 后疫情时期旅游产业转型升级问题研究 - 以内蒙古自治区为例 [J]. 旅游市场研究, 2021.

[7]. 张莹. 疫情过后酒店业的发展趋势 [J]. 产业经济, 2021.

[8]. Dobrescu A. & Mazilu M. The rebirth of sustainable post-pandemic tourism. Case study: Romania [J]. Researchgate, 2021.

[9]. Jafari K. Ozduran A. & Saydam M.B. Hospitality and tourism industry amid COVID-19 pandemic: voices from small Mediterranean town [J]. International Hospitality Review, 2021.

[10]. Yan H. Wei H. & W M. Exploring Tourism Recovery in the Post-COVID-19 Period: An Evolutionary Game Theory Approach [J]. Sustainability 2021.

作者简介: 冯尊武 (Zunwu Feng), 1982年2月生, 研究生在读, International Hospitality and Tourism Management (国际酒店与旅游管理专业), Lyceum of the Philippines University - Batangas (菲律宾莱西姆大学 - 八打雁校区)。