

探究新媒体在旅游管理中的应用

李舫

涿州市职业技术教育中心

[摘要]随着信息化社会的发展与进步,新媒体在当今社会中占据着越来越重要的地位,在新媒体的应用融合作用下一些行业能够得到更强的发展动力,因此,在旅游管理工作中合理应用新媒体势在必行。鉴于此,文章从新媒体和旅游管理的基本概念入手进行分析,结合新媒体的实际应用特点对当下旅游管理中新媒体的应用难点加以分析,进而从应用优化、人才培养等方面提出行之有效的旅游管理及媒体应用对策。

[关键词]新媒体;旅游管理;应用研究

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2020.02.1447

引言

随着我国综合国力的发展与进步,当下国内的第三产业发展势头越发迅猛,其中由于国民整体生活水平得到了大幅提升,旅游行业整体发展状况在此带动下越发良好。如今,在大数据时代下,推动旅游进一步发展需要通过网络宣传等方式促进旅游管理优化,从而进一步提高旅游管理成效。通过新媒体加强旅游宣传,进而为国民提供更优质的旅游服务非常可行,在新媒体的辅助作用下,旅游管理本身的质量能够得到提升,人民群众也可以更好的了解相关旅游服务,并对旅游景点进行筛选。

一、新媒体和旅游管理的基本概念简述

新媒体与传统媒体比较显著的差异点在于,新媒体能够借助互联网和信息技术得到进一步的发展,并且在新媒体形势下,媒体的整体通信形式产生了比较明显的转变。从整体的行业发展趋势上来看,新媒体本身发展速度较快,并且在新媒体推进过程中,整体的媒体格局得到了转变^[1]。就旅游管理的基本概念而言,该项工作一方面可以只对旅游发展进行管理规划,另一方面也可以就旅游资源的整合管理开展工作。归根结底,新媒体在旅游管理中的应用能够进一步促进旅游经营活动优化,在新媒体的支持作用下,旅游管理的整体效率质量都能够有所提升。

二、新媒体在旅游管理中的应用特点

(一) 先进性

从实际应用角度进行分析可知,新媒体的应用需要借助计算机、互联网等技术手段同时也与信息技术信息相关,所以在旅游管理中应用新媒体时,旅游信息能够在先进的技术手段支持下得到更加高效广泛的传播。与之相对的,由于旅游本身具有空间扩大化的基本特点,所以,在应用新媒体的时候,先进的技术手段能够进一步拓展旅游消息的传播空间,有助于促进旅游行业整体规模的增大^[2]。

(二) 便捷性

在新媒体时代下进行旅游管理的时候,推进旅游信息宣传时,多种多样的新媒体宣传方式,能够为信息传播提供更强的便捷性,比如,新媒体中比较具有代表性的微博网站可以为旅游受众提供旅游景点信息,从而使用户更加清晰的了解旅游景点的具体情况,这样一来在民众具有旅游意向的时候,能够更加便捷地对各项信息和旅游注意事项进行了

解^[3]。除此之外,因为旅游本身具有娱乐性的特点,所以在实际的旅游产业发展过程中便捷的新媒体能够为人们提供更多娱乐化的旅游项目,从而使消费者获得更加良好的旅游体验。

(三) 广泛性

归根结底,旅游本身具有大众化和多样化的基本特点,所以在实际的旅游管理落实过程中需要借助相关宣传手段,进一步在受众当中传播旅游信息,使旅游产业的相关信息能够全面地被群众所了解。基于此,新媒体的广泛性能够在很大程度上推动旅游信息的全方位无死角覆盖。从当下互联网的普及范围上来看,当下,国民生活中各方方面都会用到互联网大数据等相关技术,因此在旅游管理过程中,借助新媒体推动广泛的旅游信息宣传,能够有效实现高速高效的信息传播,在微博,微信等新媒体平台的覆盖下,旅游的受众将会得到进一步拓宽。

三、新媒体对旅游管理工作的积极影响作用

(一) 有助于提高旅游管理水平

归根结底,在旅游行业发展过程中,借助科学有效的宣传手段,进一步扩大旅游信息影响力是非常关键的,吸引游客的方式在新媒体时代下,借助新媒体手段推进旅游信息快速传播非常可行。从旅游企业本身的运营与发展从面来看,在新媒体平台的辅助作用下旅游管理过程中的相关信息能够被广泛传播,与此同时,游客在游览后对景区和旅游服务所提供的意见也能够及时的通过新媒体平台反馈到旅游企业当中。如此一来,开展旅游管理工作的时候相关人员获得了更加优质且真实的反馈信息,管理者自然能够在后续的工作建设过程中有理有据的进行具体服务调整和优化。长此以往,旅游管理工作的整体水平自然能够逐渐提升,旅游企业的整体收益也会大幅增加。

(二) 有利于管理方式优化转变

在新时代下结合旅游行业的发展情况进行旅游管理方式的调整与转变是比较核心的建设要素,而在具体的旅游管理模式转型过程中,旅游企业需要根据行业整体发展趋势和客户需求进行具体的方式改变。在此基础上,借助新媒体技术在行业内部建立信息共享平台,能够有效提高企业本身对行业发展信息的掌握程度,与此同时,在完善的新媒体反馈机制支持下,企业也能够及时对客户的需求转变方向加以把

控。由此可见,在新媒体的支持作用下,旅游企业在进行管理方式优化的时候,能够从多方面收集信息并有理有据地进行分析研究,从而实现高水准的企业改革和管理转型。

四、新媒体在旅游管理中的实际应用优化对策

(一) 充实新媒体的应用深化

要想在旅游管理工作中切实落实新媒体应用,首要任务是通过分别分析研究新媒体和旅游管理来进一步加深二者的融合程度,通过在管理工作中充分发挥新媒体的优势作用来使旅游管理主体获得更多的宣传发展经验。以《旅游概论》中的《旅游活动的基本要素》为依据进行具体的新媒体应用深化措施研究可知,通常情况下,旅游活动当中的基本要素包括旅游者、旅游资源和旅游业。其中,旅游者作为消费主体,能够受到新媒体的影响而对旅游景区产生兴趣,所以,在旅游管理中推进新媒体应用的时候,应该尽可能广泛的在各类新媒体平台上为旅游者提供旅游相关信息,从而在更大程度上吸引旅游者;就旅游业整体而言,管理人员可以通过加深新媒体的应用来进一步推动宏观层面上的各项事宜统筹规划。

(二) 培养复合型旅游管理人才

旅游管理人才团队的建立,能够有效加深整体新媒体应用融合深度,在当今时代下,旅游行业本身内外部环境都在发生着持续的变化,所以相关企业更应该结合发展需求,培养复合型的高品质旅游管理人才,从而有效借助人力资源的力量来进一步为行业发展和工作优化添砖加瓦。具体来看,在培养旅游管理人才的时候引用《旅游概论》中《你未来的就业平台旅游市场》的相关内容进行综合规划非常可行^[4]。比如,可以从旅游市场的细分角度对旅游管理人才的具体工作任务进行划分,在此基础上开展培训工作的的时候可以针对实际工作需求对旅游管理人才进行技能培训。

(三) 促进旅游产业实现信息互通

旅游产业的发展是一项系统性工程,特别是在一些旅游资源丰富的地区,旅游管理人员必须深入思考如何有效整合这些旅游资源,形成旅游产业合力,利用产业合力来吸引更多游客参观旅游^[5]。结合《旅游概论》中的旅游行业如何运转之旅游业的构成单元内容对旅游管理中的信息互通进行分析可知,在旅游行业当中具有诸多提供服务的主体单位,其中包括但不限于旅行社、旅游饭店、旅游景区、旅游商场等,而从旅游管理的总体落实层面上来看,在各主体之间建立完善的信息互通模式,从而有效用协同合作来替换景区之间各自为战的经营模式能够使整体旅游产业形成规模并有效提高旅游资源的利用率。因此,充分借助新媒体平台在旅行社、旅游饭店和旅游景区等主体之间建立起信息共享平台,由此,在日常经营过程中使各主体都能够在信息平台上进行互相学习借鉴,使各主体可以有效汲取成功的旅游景区工作经验,从而不断提高自身经营水平,进而在行业内有效形成合力,促进行业整体的良性发展。

(四) 建立健全旅游服务反馈体系

根据上文内容可知,在实际的旅游管理中新媒体的应用在信息反馈方面具备非常强势的积极作用,因此在构建完善的新媒体平台基础上,推动服务反馈体系的建立健全举足轻重。在旅游服务反馈体系建设过程中,管理人员需要针对游客的差异性和个性化特点,对旅游期间游客反映的问题进行收集整理,进而建立完善的问题处理机制,从而真正为游客提供个性化的服务。除此之外,部分游客在游览后比较偏好于在网上表达自己的感受,所以,旅游管理人员在建立服务反馈体系的时候,也应注意搜集网络平台当中的客户反馈信息,借助新媒体对客户体验进行跟踪记录,进而针对性做出服务整改。

(五) 提高旅游景区服务先进性

最后,在完善建立服务反馈体系基础上,旅游管理人员还需要全面推进服务优化举措落实,通过借助先进行技术手段的力量来促进新媒体发挥作用,为有服务优化发光发热。例如,在执行景区服务优化工作的时候,旅游管理人员可以充分体验新媒体当中的可用技术手段,建立诸如两微一端、旅游官网等新媒体网络平台,并在网站中设置反馈渠道和专门的客服岗位,从而有效提高服务质量和线上服务完整性。

结束语

结合上面叙述进行综合分析不难看出,在新时代下推动旅游行业发展的过程中,立足与旅游管理优化进行具体的分析研究至关重要。旅游管理人员应该充分迎合当下时代发展需求,对新媒体进行深入了解,在此基础上,结合旅游业本身的改革需要充分发挥新媒体的优势作用,借助互联网和信息技术推动旅游管理优化升级。从业人员在实际工作中应该立足于新媒体先进性、便捷性和广泛性的基本特点,结合旅游管理工作中的具体难点有的放矢地落实优化措施,在充分了解当下新媒体与旅游管理的融合问题基础上从新媒体应用深化、管理人才团队建设、产业信息互通提升、反馈体系建立、服务优化等层面开展细致的新媒体应用研究,进而积极采取有效措施推动新媒体在旅游管理中的应用落实,为整体的旅游行业进步与发展增光添彩。

参考文献

- [1] 宋雳. 探究与分析新媒体在旅游管理中的应用[J]. 现代经济信息, 2019(16): 1.
- [2] 刘湘霞[1]. 新媒体在旅游管理中的运用探讨[J]. 当代旅游: 下旬刊, 2019(2): 1.
- [3] 李沛. 浅析新媒体在旅游管理中的应用[J]. 农家参谋, 2017(6Z): 2.
- [4] 方芳. 新媒体在旅游管理中的应用[J]. 广东蚕业, 2019, 53(5): 2.
- [5] 王辉. 浅析新媒体在旅游管理中的应用[J]. 现代营销(下旬刊), 2017, (9): 231-232.