

# 旅游管理优化建议与服务质量提升策略

刘瑞 徐宏  
宝鸡文理学院

DOI:10.12238/jief.v3i1.3590

**[摘要]** 伴随着全球化发展的不断推进,国内国外交流日益频繁,这也促使我国的旅游行业发展日益加快。针对我国而言,旅游业不仅仅可以推进我国社会经济的快速发展,而且还能够在很大程度之上提升旅游地人民的生活整体水平。而快速发展也促使目前市场当中对旅游管理专业人才的需求量不断增大,与此同时,对旅游管理以及后期的服务质量也有了越来越高的要求,由此,本文以“旅游管理优化建议与服务质量提升策略”作为重要的研究视角,希望通过本文研究,不断优化旅游管理的整体质量,促进旅游行业的快速发展。

**[关键词]** 旅游管理; 优化建议; 服务质量; 提升策略

中图分类号: G42 文献标识码: A

## Tourism Management Optimization Suggestions and Service Quality Improvement Strategy

Rui Liu Hong Xu

Baoji College of Arts and Sciences

**[Abstract]** With the continuous development of globalization, there are increasingly frequent exchanges at home and abroad, which promotes the accelerating development of China's tourism industry. For China, tourism can not only promote the rapid development of our social and economy, but also improve the overall living standard of the tourist people to a large extent. And the rapid development also promotes the increasing demand for tourism management professionals in the market, at the same time, the tourism management and late service quality also has higher and higher requirements. Therefore, this paper takes "tourism management optimization advice and service quality improvement strategy" as an important research perspective, hoping to, constantly optimize the overall quality of tourism management and the rapid development of the tourism industry.

**[Key words]** tourism management; optimization suggestions; service quality; improve strategy

### 引言

旅游行业作为我国经济发展过程中具有非常重要的一种产业,在其发展的历程当中,其管理也会存在着一系列不同的问题或者在整个旅游管理之上也会出现不同的纰漏,就目前我国的旅游事业规模不断的扩大,在这一过程当中许多的管理模式也都需要与时俱进的进行发展,并且进行科学化的改善与推进。目前在旅游行业的后期管理过程当中依旧有许多问题有待进一步解决,需要众多研究者以及旅游管理专业人士共同探讨,进而将这些限制旅游事业发展的难题予以攻克。

### 1 旅游管理及旅游管理优化的必要性

1.1 旅游管理专业的基本概况。旅游管理专业作为我国旅游经济发展以及旅游产业兴起中衍生出来的一门新型学科内容。在我国,旅游管理专业的产生仅仅只有二十多年的历史,但是已经逐渐成为了管理学科体系当中非常重要的学科部门。旅游管理已经逐渐与工商管理专业并列,成为管理学当中的一级学科内容。对于旅游管理专业来说,学生展开专业培养不但需要适应时代发展的新需求,也需要与旅游企事业单位的发展相适应,成为具有一线服务和管理类专业的人才。对于这些人才应当具备完善的旅游管理专业知识以及较好的思想道德品质、综合素质,并且具备非常强的综合职

业能力以及发展基础,能够作为高级专业人才在各级旅游行政管理部门、旅游企事业单位从事旅游管理工作。

1.2 旅游管理优化的重要性。对于旅游业而言,可以说是地方对自我对外形象的一种特殊的展示内容,不断提升旅游管理专业则可以有效推动地域性旅游公共产品的进一步发展,不断优化旅游管理专业则能够有效推动当地的旅游公共产品得到进一步的完善,并且通过针对旅游产品也可以更有效的对外展示本土的旅游特色等。例如:通过科学的旅游管理可以针对地方性的旅游产品进行有效开发与保护,通过旅游的基础设施进一步完善进而提升游览者自身对产品的满意度,并且

还能够提升旅游企业所带来的经济效益。除此之外,不断提升旅游管理,还能够很大程度上规避旅游行业当中所出现的一些恶性的竞争,比如在旅游管理的过程中政府部门可以对于旅游企业的产品价格进行宏观调控,对旅游市场进行相关秩序的制定,可以将旅游企业向科学、合理的方向引导,使旅游业得到良性发展。

## 2 旅游管理整体水平优化的主要策略

2.1 不断健全旅游管理的相关体系。系统、完善的旅游管理体系能够进一步明确其整体职责,能够提升工作管理效率,进而规避相关部门以及相关人员出现责任推诿的情况。由此,在针对旅游管理这一发展过程当中,相关部门必须要依据旅游管理所表现出来的特殊性特点,在国家所设定的相关政策基础之上,构建更系统、更完善的旅游管理体系,实施政企分开的制度,确定政府在后期的旅游管理当中进行全方位的引导与监督。除此之外,通过协议这一方式,将资源性的资产不断委托给相关的企业,并且针对市场化这一经营管理模式,针对经营性的资产内容,将相关责任转让给相关的企业,明确的去区分旅游相关部门以及文化部门针对景区所作出的一些经营权、开发权以及所有权。进而有效的去解决景区当中的一些管理问题,并对开发的资源予以保护,确保资金上出现不足的情况。此外,旅游企业还需联合文化、交通、执法、工商以及环境等政府部门及时沟通交流,协同管理旅游景点,确保旅游管理工作和政府要求相符。

2.2 坚决维护旅游景点当中的秩序。为了能够真正维护与旅游景点相关合法体系,对于政府部门来说,需要不断加快针对旅游管理方面的建设内容,依据相关的监督规范、法治等等,并且下发有关门票价格收费等方面的一些通知,并进一步落实到位,要求各级的旅游行政与管理部门在整个环节当中相互协调、相互配合,共同进行监管,为了能进一步保障游客自身的饮食健康,还需要进一步提升针对旅游景点当中有关食品卫生相关的监督与管理,并且在整个景区当中设定相关医疗点以及医疗急救点等等,形成一整套比较

完善的紧急救援团队,同时还需要设定相关的投诉热线等等,像社会公开公布这些电话的内容,进一步维护景点整体的管理秩序,严重打击旅游景点当中的一些违法、违规经营等现象的存在。

2.3 不断优化对游客的管理。对于一个景区来说,在景区内部所表现出来的文明程度可以说代表着整个景区的形象特点。构建高度文明、人性化的一些景区内容,是每一个不同景区应当追求的最终目标。由此,为了能够进一步提升旅游企业后期的转型以及不断发展,对于旅游相关部门来说,需要为整个景区提供更加准确的一些指导,并且制定出相应的鼓励和激励措施,让众多旅游企业都能够进一步明确其自身后期的发展方向,并且依据景区所表现出来的具体内容和特点,更加科学的去编织相应的发展规范以及相关的方案等等,积极的去引导相关的企业去转变以往传统的模式,注重对自身经济效益的发展,在整个发展的过程当中,还需要构建形成多样化的具有新型特点的旅游文化产品,不断丰富旅游文化自身的蕴意,进一步提升整体旅游服务的质量。除此之外,为了能够更加有效的加强针对旅游管理的整体效率,还需要进一步优化委托调查咨询服务机构,并且通过专业化的抽样检验以及针对游客进行评估的方式,或者针对旅游者进行满意度调查等各个方面的方式,全方位的了解景区在建设以及服务、管理等各方面存在的问题和建议,针对景区当中的商品进行销售,并且通过买卖自愿的原则,明确禁止在后期展开强买强卖这样一种现象,如果发现有此类违规的行为,一定要给与非常严厉的惩罚。

2.4 进一步完善旅游景区游览服务相关设施。针对国内的旅游管理服务设施而言,有许多景区当中存在相应的问题,而此时,为了能够更有效的满足旅游者的需求,不断优化旅游服务管理质量,就需要不断加大和完善旅游景区当中相关服务配置设施的构建。例如:更换比较醒目、清晰的文字导视牌、标识牌等等,在城市的入口处或者是路口处等一些比较醒目的位置当中,要设置相关的旅游指示牌等等,并且在不同的景点当中去开设一些直

达车,方便游客、旅游者能够更清晰的去找到相关的目的地。除此之外,还可以在景区设置一些能够为游客提供休息的长椅,供给游客乘凉等等。此外,为保护旅游景点生态环境,旅游部门需要及时向各个旅游景点传达生态保护的精神,要求各旅游景点严格落实垃圾清理、污水排放与环境保护措施,营造景色宜人的旅游环境,并与工商、环保和公安部门协同合作,定期开展环境宣传工作,向社会公众传递旅游环境保护的理念,让人们认识到环境保护的重要性,以增强环保意识,形成“环境保护、人人有责”的社会观念。

## 3 结论

综上所述,随着旅游行业的不断发展,旅游管理优化建议与服务提升势在必行,也只有这样,才能够不断优化旅游行业的发展,进而创造出更多的经济效益以及社会效益,为整个旅游行业未来的发展打下良好的基础,同时也能够为全国各地乃至全球的旅游爱好者提供更全方位的服务,推动旅游产业的可持续发展。

## 【参考文献】

- [1] 罗君名.大数据支撑的旅游目的地公共管理优化刍议[J].科技创新与应用,2020,(33):22-24.
  - [2] 胡慧花.信息化背景下旅游企业的财务管理[J].中国外资,2020,(18):77.
  - [3] 陈奎.生态惠民背景下长沙市政免费公园管理优化研究[J].农村经济与科技,2016,27(24):16.
  - [4] 杨雪莲.信息化背景下旅游企业的财务管理优化探究[J].中国中小企业,2021,(03):150-151.
  - [5] 谭淑琴.“互联网+”背景下旅游服务企业财务管理优化研究[J].大众科技,2020,22(09):146-148.
  - [6] 孙爱民.电力工业旅游工商事项管理优化研究[J].电气传动,2019,49(12):125.
- 作者简介:**  
刘瑞(1993--),女,汉族,甘肃省平凉市人,2020级硕士研究生,研究方向:旅游企业管理。  
徐宏(1992--),女,汉族,河北省秦皇岛市人,2020级硕士研究生,研究方向:旅游企业管理。