

杭州酒店民宿亚运服务问题调研与对策研究

沈晚笑

(浙江育英职业技术学院, 浙江 杭州 310018)

摘要: 该研究调研并分析后疫情时代, 杭州酒店民宿在第19届亚运会期间面临的服务问题。通过实地考察、问卷调查、专家访谈等多种方式收集数据, 结合国内外相关理论, 提出针对性的解决方案和对策建议。内容涵盖服务品质、市场需求、政策支持、技术应用等多个方面, 旨在为杭州酒店民宿业在后疫情时代的发展提供参考依据。

关键词: 后疫情; 酒店民宿; 调研

中图分类号: F590.63

文献标志码: A

文章编号: 0199(2024)03-0050-04

自2019年底新冠疫情暴发以来, 疫情对全球的经济文化和旅游业产生了巨大的影响。根据世界卫生组织统计, 全球已经有多达7亿人员被感染, 600多万人死亡。我国实行的动态清零政策有效降低了发病和死亡, 为政策优化赢得了时间。2022年12月7日以后, 我国对疫情防控政策进行优化调整, 在经历一波发病高峰后, 进入了后疫情时代。如何统筹后疫情时代疫情防控和经济社会发展, 是当前各级政府和全社会面临的一个现实课题。

一、后疫情时代杭州酒店民宿发展现状

(一) 疫情对行业产生较大影响

新冠疫情的爆发对全球旅游业造成了巨大冲击, 杭州的酒店和民宿行业也不例外。疫情期间, 游客数量锐减, 酒店入住率大幅下降, 民宿经营更是举步维艰。然而, 随着疫情得到控制, 旅游业开始逐步复苏, 杭州的酒店和民宿行业也迎来了新的发展机遇。

疫情期间, 对旅游业的影响巨大。从国际上看, 各国的防疫政策差异较大, 对游客出国的限制各不相同。一些国家对游客旅游限制较为宽松, 另一些国家则执行相对更严格的措施。在疫情各个严

重阶段, 或者实行较为严格的隔离检测措施, 或者实行自愿检测和隔离的措施。

后疫情时期, 从2023年年初来看, 各国的旅游业正处于逐步恢复的阶段。2023年亚运会在杭州举办, 来自各国的运动员、教练、官员、随从人员和游客等会汇集到杭州。酒店和民宿是承担流动人口管理的主要场所。不同于疫情期间, 经常需要采取静默和限制人员流动的措施, 国外入境旅游会逐渐恢复。《美国国家科学院院刊》上的一项研究表明, 因为气候的变化, 未来几十年发生极端流行病或类似于新冠肺炎的可能性将增加3倍。针对疫情影响和政策调整带来的旅游变化, 在后疫情时代, 统筹兼顾酒店和民宿的疫情应对和旅游接待, 需要政府、学者和酒店管理者共同努力^①。

(二) 亚运会带来发展的机遇

第19届亚运会的举办为杭州的酒店和民宿行业带来了大量的客源。据统计, 亚运会期间杭州酒店订单同比增长275%, 部分酒店价格涨幅超过100%。同时, 民宿市场也迎来了新的增长点。游客在选择住宿时, 除了考虑价格和地理位置外, 更加注重服务质量和特色体验。

回顾历史亚运会举办城市可以发现, 人口管理是政府在履行社会管理职能过程中的重要课

收稿日期: 2024-07-30

基金项目: 2023年浙江省文化创意产业协会课题: 后疫情时代杭州酒店民宿亚运服务问题调研和对策研究(浙文创字[2023]18号); 浙江育英职业技术学院课程思政示范基层教学组织: 酒店管理与数字化运营教研室阶段性成果(JXZZ202203)

作者简介: 沈晚笑(1982-), 女, 浙江育英职业技术学院, 副教授, 硕士, 研究方向: 英语教学。

① 王庆生, 查欣彤. 后疫情时代游客入住民宿的影响因素分析[J]. 经营与管理, 2022(4): 127-133.

题。亚运期间,人口流动频繁,如2010年亚运前后,广州原有流动人口以及亚运期间短期来穗人口中,前者将近1000万,后者约100万。带来居住在出租屋的比例约占70%以上,自有房屋居住与其他方式居住约各占15%^{②③}。

二、后疫情时代杭州酒店民宿亚运服务面临诸多问题

(一)服务质量参差不齐

杭州作为一座历史悠久且风景秀丽的城市,吸引了大量游客前来观光旅游。然而,尽管杭州拥有众多的酒店和民宿,其服务质量却显得良莠不齐。一些酒店和民宿在硬件设施和服务质量上存在明显不足,无法满足游客对高品质住宿体验的期待。特别是在亚运会这样的大型活动期间。这些问题更是被放大,游客的满意度可能会因此受到影响。这种状况不仅影响了游客的旅游体验,还可能对杭州的城市形象造成负面影响,降低其作为旅游目的地的吸引力。因此,提升酒店和民宿的服务质量,确保游客能享受到高标准的住宿体验,对于杭州来说显得尤为重要。

(二)安全管理存在漏洞

在后疫情时代,旅游业的复苏与安全问题紧密相连。游客对住宿环境的安全性和卫生条件尤为关注,期望得到一个健康、安全的住宿体验。然而,一些酒店和民宿在安全管理上存在明显漏洞。例如消毒措施不彻底、防护措施不到位等。这些疏忽不仅威胁到游客的健康安全,还可能引发公众对旅游业的不信任。因此,加强安全管理,提升服务质量,确保游客的住宿安全,是旅游业健康发展的关键。

(三)特色体验不足

随着旅游市场的日益激烈竞争,游客对住宿体验的期望值不断攀升,他们不仅追求基本的舒

适与便利,更渴望获得个性化和独特的体验。然而,许多酒店和民宿在提供特色体验方面显得力不从心,缺乏创新和突破,难以满足游客日益增长的个性化需求。这种服务的单一性和缺乏新意,使得游客难以获得令人难忘的住宿体验,从而影响了他们对旅游目的地的整体满意度和忠诚度的降低。因此,酒店和民宿行业需要在创新和个性化服务上作出更多努力,以吸引并留住更多的游客。

(四)一些从业人员素质不高

在旅游业蓬勃发展的今天,酒店和民宿的从业人员素质对服务质量的提升起着至关重要的作用。然而,杭州的酒店和民宿行业中,一些从业人员在专业知识和技能方面存在明显不足,服务态度和意识也未能达到游客的期望。这种现象不仅影响了游客的住宿体验,还可能对杭州的旅游形象造成负面影响。因此,提升从业人员的专业素养和服务意识,加强培训和教育,是提高服务质量、增强游客满意度的关键。这不仅能为游客带来更优质的住宿体验,也能为杭州的旅游业发展注入新的活力。

三、后疫情时代杭州酒店民宿服务对策研究

国内外学者对酒店民宿的服务开展了较多研究。罗艳菊在海南的调查显示,酒店的物质保障、职业安全与环境的需求,从原来的“先求发展,再求安全与保障”转向“先求安全与保障,再求发展”的取向^④。陈莉认为,新冠疫情对旅游管理产生的影响,酒店型大于景区型大于综合型^⑤。董贞君发现,旅游业原来的营销模式难以满足人们的消费需求,提出“深耕国内,心怀全球”的战略和“旅游营销枢纽”战略^⑥。吕欣从消费者角度,研究了新冠对旅游业造成的影响,发现旅游者在旅游产品、旅游目的地、旅游方式和消费模式等的选择和偏好方面发生了变化^⑦。在全球,各学者也在积极关注

② 赵熠如. 吃住行游皆受益杭州亚运“点燃”经济活力[J]. 公关世界, 2023(19): 75-77.

③ 魏敬媚,傅钢强,刘东锋. 我国举办亚运会的经验与启示[J]. 体育文化导刊, 2024(6): 19-26.

④ 罗艳菊,黄宇,付业勤,王思宇. 疫情常态化背景下旅游类专业毕业生择业价值观调查与分析[J]. 中国冶金教育, 2022(4): 77-81.

⑤ 陈莉. 新冠肺炎疫情对旅游上市公司经营效率影响的研究[D]. 贵阳: 贵州财经大学, 2022.

⑥ 董贞君. 新冠疫情下携程酒店业务营销策略研究[D]. 北京: 商务部国际贸易经济合作研究院, 2022.

⑦ 吕欣. 疫情常态防控背景下高校导游人才培养策略探析[J]. 豫章师范学院学报, 2022(2): 80-84.

新冠对酒店和民宿的影响。如日本研究了居家要求和旅行限制对防止 COVID-19 在日本传播中的作用^⑧。阿塔迪尔提出“你敢去中国旅游吗? 新冠肺炎疫情下中国目的地形象的考察”^⑨, 马来西亚的海鲁尔对国际旅行开展了风险分层和评估^⑩。也有日本学者关注核酸检测时间、隔离时间和飞行时间等旅游感染新冠的问题。对于民宿而言, 有学者提出未来研究可以从民宿供给与需求、民宿服务质量评价、民宿市场营销模式、民宿经营模式创新等领域展开。

(一)提升服务质量

1. 建立标准化服务流程

酒店和民宿作为旅游住宿的重要组成部分, 其服务流程的标准化至关重要。从客人入住、客房服务到离店, 每一个环节应有明确的服务标准和要求。通过建立标准化的服务流程, 不仅可以提升服务效率, 还能确保服务质量的稳定性和一致性。这不仅有助于提升客人的满意度, 还能在激烈的市场竞争中树立良好的品牌形象。标准化的服务流程还能减少服务失误, 提升员工的工作效率和专业水平, 从而为游客提供更加舒适和安心的住宿体验。因此, 酒店和民宿行业应重视服务流程的标准化建设, 不断提升服务水平, 满足游客的高品质需求。

2. 加强员工培训

在旅游业中, 从业人员的素质直接影响着服务质量。酒店和民宿应重视对员工的全面培训, 涵盖服务技能、服务意识、安全知识等关键领域。通过系统的培训, 不仅可以提升员工的专业素养, 还能增强他们的服务意识和安全防范能力。这将有助于为游客提供更安全、更专业、更贴心的服务体

验。高标准的员工素质是提升整体服务质量、赢得游客满意和忠诚度的关键, 也是推动旅游业可持续发展的重要保障^⑪。

(二)加强安全管理

1. 完善安全管理制度

酒店和民宿作为旅游住宿的重要场所, 必须建立和完善全面的安全管理制度。这包括但不限于消防安全、食品安全、卫生安全等关键领域。通过这些制度的建立和严格执行, 可以确保安全管理工作的有序进行, 减少安全事故的发生。同时, 这也有助于提升游客的安全感和信任度, 增强他们对酒店和民宿的满意度。完善的安全管理制度不仅是对游客负责, 也是对从业人员自身安全的一种保障, 是提升旅游住宿服务质量的重要一环。

2. 加强安全检查和监督

酒店和民宿作为重要的旅游住宿设施, 应不断加强安全工作的检查和监督, 确保各项安全制度和措施得到有效执行。这不仅涉及城市中的住宿场所, 也包括乡村地区的民宿。通过加强与相关部门的协作, 共同维护游客的住宿安全, 保障游客在享受旅游乐趣的同时, 也能享有一个安全、舒适的住宿环境^⑫。

(三)创新特色体验

1. 挖掘地域文化特色

酒店和民宿行业在提升服务质量的同时, 必须重视安全工作的检查与监督。通过定期的自查和第三方检查, 确保消防安全、食品安全、卫生安全等各项安全制度和措施得到严格执行。此外, 加强与政府相关部门的沟通与协作, 形成联动机制, 共同维护游客的住宿安全^⑬。这样的举措不仅能够保障游客的人身和财产安全, 还能提升酒店和民

⑧ Shasha Liu, Toshiyuki Yamamoto, Role of stay-at-home requests and travel restrictions in preventing the spread of COVID-19 in Japan [J]. Transportation Research Part A: Policy and Practice, 2022(159):1-16.

⑨ Qiulin Lu, Hilmi A. Atadil, Do you dare to travel to China? An examination of China's destination image amid the COVID-19 [J]. Tourism Management Perspectives, Volume 40, 2021, 100881.

⑩ Khairul Omar, Dheshi Baha Raja, Nur Asheila Abdul Taib, Nadia Rajaram, Jinat Ahmed, H.S. Arvinder-Singh, Siti Aisah Mokhtar, Alvin Kuo Jing Teo, Lidwina Edwin Amir, Michelle Chan, Yee Theng Quek, Choo-Yee Ting, Risk stratification and assessment framework for international travel and border measures amidst the COVID-19 pandemic - A Malaysian perspective [J]. Travel Medicine and Infectious Disease, Volume 47, 2022, 102318.

⑪ 龙云坤, 刘玉娇, 马情, 等. 乡村振兴背景下乡村民宿创新发展路径研究——以贵州兴义下纳灰村民宿为例[J]. 南方农机, 2023(5):103-106.

⑫ 杨东伟, 李丽, 陈振, 等. 三亚市乡村振兴与乡村旅游融合发展及实现路径[J]. 黑龙江农业科学, 2023(1):108-111.

⑬ 张季风. 乡村振兴视阈下的城乡融合发展: 日本的实践与启示[J]. 中国农村经济, 2022(12):124-138.

宿的信誉度和竞争力,为旅游业的健康发展提供坚实的安全保障。

2. 引入科技元素

科技的应用可以为住宿体验带来新的突破。酒店和民宿可以引入智能客房、虚拟现实等科技元素,为游客提供更加便捷、舒适的住宿体验。同时,通过科技手段提升服务效率和管理水平,降低运营成本。

数字赋能的兴起,提出了智慧旅游的概念,而智慧旅游加速推进了民宿业改革创新,结合疫情防控时期的经验和实践,推出“智慧民宿”实现自助办理无接触入住等智慧服务。民宿选址智慧化、民宿建设智慧化、民宿营销智慧化、民宿服务智慧化以及管理智慧化是今后数值化的重点^⑭。

(四) 优化营销策略

1. 精准定位目标客户

在竞争激烈的旅游市场中,酒店和民宿需要根据自身的特色和市场定位,精准识别并定位目标客户群体。通过深入分析目标客户的消费习惯、偏好和需求特点,酒店和民宿可以制定更有针对性的营销策略。这不仅能够提高营销活动的精准性和有效性,还能增强客户的满意度和忠诚度。例如,针对家庭游客,可以提供亲子活动和儿童友好设施;针对商务旅客,则可以提供便捷的商务服务和设施。通过这样的个性化服务和营销,酒店和民宿能够更好地满足不同客户的需求,提升自身的市场竞争力。

2. 创新营销方式

在互联网时代,网络营销已经成为酒店和民宿行业不可或缺的营销工具。酒店和民宿需要充分利用互联网平台和社交媒体等渠道,通过在线广

告、内容营销、社交媒体互动等方式,提升自身的知名度和吸引力。通过精准定位目标客户群体,利用大数据和人工智能技术,进行个性化推荐和营销,可以提高营销的精准性和有效性^⑮。同时,通过在线预订系统和客户服务,提供便捷的预订和咨询体验,增强客户的满意度和忠诚度。网络营销不仅能够帮助酒店和民宿拓展市场,还能提升品牌形象和客户互动,是现代旅游业发展的重要趋势。

四、结语

近年来,随着杭州一系列国际赛事和大型对外交流活动的开展,杭州亚运会等国际赛会对酒店和民宿的服务和管理能力提出了更高的要求。作为流动人口管理的重要场所,酒店和民宿是重大赛事活动的重要保障环节,其能力、需求、问题和应对方式是保证亚运盛会胜利举办的重要影响因素之一。在疫情防控政策调整已经开始,后疫情时代已经拉开大幕,而经济发展和健康需求的矛盾仍然可能成为重要影响因素的大背景下,当前酒店和民宿如何提高服务能力和营收水平,是具有现实意义和紧迫性的研究课题,也是社会科学需要关注的研究内容。“民宿+生态环境”、“民宿+文化遗产”、“民宿+运动休闲”、“民宿+健康养老”、“民宿+产业融合”是发展方向。本研究通过对杭州亚运会的多维度调查和应对策略研究,调查和了解酒店和民宿在迎亚运时候遇到的对外接待具体问题,并提出针对性的策略措施,为杭州酒店和民宿在后疫情时代,亚运服务的能力提升提供依据,有助于减少文化冲突与矛盾,保障盛会取得预期效果,实现社会、经济及文化效益。

(责任编辑:元小佩)

^⑭ 张莹. 疫情过后酒店业的发展趋势[J]. 中国市场, 2021(9): 63-64.

^⑮ 谷云华, 沈彩云. 后疫情时代长三角地区旅游民宿发展策略研究[J]. 商业经济, 2020(5): 46-48.