

# 麦积山风景名胜区旅游服务现状调查与分析

蒋薇

(西北师范大学旅游学院,甘肃兰州 730030)

**摘要:**麦积山风景名胜区是天水旅游的标志,为了实现景区服务规范化、科学化的管理,提升景区形象,提高景区的服务水平,必须采取相应的措施,实现景区的长足发展。本文通过问卷调查,对麦积山风景名胜区的旅游服务进行分析,找出其中存在的主要问题,并针对这些问题提出了一些可行性建议。

**关键词:**麦积山;旅游服务;现状;调查

麦积山风景名胜区位于天水市东南约 50km 处,地处西秦岭北支东段,北跨渭水,南携嘉陵,全景区共包括麦积植物园、曲溪、放马滩、净土寺四大景区,另有麦积山石窟、仙人崖、瑞应寺、罗汉崖等相邻景点。该全景区共有 35 个旅游小区,180 处景点,内含国际自然保护联盟植物园一处,国家级文物保护单位一处,省级森林公园三处。其中的麦积山石窟被称为“东方雕塑陈列馆”;而麦积植物园也是西北第一自然植物园,景区自身的文化和历史价值相当高。麦积山风景名胜区是首批国家级风景名胜区和 4A 级旅游区,自然风光是景区最大的吸引力。西部大开发以来,景区为了给游客创造一个更加良好的旅游环境,每年退耕还林 1 万多亩,景区内的森林覆盖率已由原来 1998 年的 75% 上升到了 85%。其中麦积山石窟、石门、仙人崖等景点的森林覆盖率已经达到了 90% 以上。

景区发展过程中,旅游服务质量起着至关重要的作用,是决定游客选择旅游目的地和提升景区竞争力的重要因素。因此,在旅游点和旅游服务日趋同化的今天,提升旅游质量,进行旅游服务创新,显得尤为重要。那么,麦积山风景名胜区的旅游服务现状如何?景区服务质量管理还存在哪些不足?带着这样的问题,我们课题组成员于今年上半年通过采用个案调查与文献检索相结合的研究方法,对麦积山风景名胜区的旅游服务开展了较全面的调查研究,使人们对其有清晰的了解,进而为景区服务管理提供参考,这将对景区未来的发展有着深远的意义。

## 1 调查基本情况

本次调查的时间为 2007 年 5 月 3 日至 5 月 5 日,利用问卷调查法,对麦积山风景名胜区的游客,采用随机抽样的原则进行调查。调查组成员依据此次调查的主要目的,编制成了《麦积山风景名胜区服务质量调查问卷》。问卷依据调查内容分成了 3 份:第 1 份主要调查景区的导游服务系统,共 12 题;第 2 份主要调查景区的餐饮和娱乐服务,共 12 题;第 3 份主要调查景区的交通服

务,共 9 题。为了方便游客作答,问卷的题目均为选择题。本次调查共发放问卷 300 份(每份各 100 张),回收有效问卷 278 份(第 1 份 95 张;第 2 份 91 张;第 3 份 92 张),回收率为 92.70%,其中本省游客所填问卷 150 份(第 1 份 53 张;第 2 份 49 张;第 3 份 48 张),占总问卷数的 54%;外省游客所填问卷 128 份(第 1 份 45 张;第 2 份 42 张;第 3 份 41 张),占问卷总数的 46%。

## 2 调查统计与分析

西部大开发为麦积山风景名胜区提供了良好的发展机遇。麦积山风景名胜区管理局抓住了这次机遇,加快了景区的开发和建设速度。仅 1999 年和 2000 年他们就投入了 3 916 万元用于景区内基础设施的建设。

并且根据景区发展的具体情况建立了景观质量与生态环境、旅游服务、旅游意见反馈 3 套评估体系,并制定了《麦积山风景名胜区管理暂行办法》。加大了执法力度,拆除了景区内的违章建筑,制止了景区内的不发商贩乱设摊点、违法兜售、销售假冒劣略商品来欺诈游客的各种不法行为。同时,景区对员工也实行了严格的评估标准,为游客营造出了一个良好、安全的消费环境。同时,景区的宣传工作越来越多地得到了有关部门的重视。为了突出景区特色,有关部门努力打造景区的旅游品牌,积极地开展了景区的宣传工作。使景区的知名度不断提高,客流量也随之增加。

**2.1 基础设施仍需完善** 通过调查发现,在景区示意图、景区地图、路标、指示牌等基础设施的设置方面,28.60% 的游客认为这些设施的数量较少,还有 20% 以上的游客认为这些设施的位置隐蔽,不易发现。此外,80% 以上的游客认为景区内应该多提供一些类似与电瓶车的直达景点的交通工具,以方便游人的游览。而这些工具目前只有在客流高峰期的时候才会提供。景区内基础设施的破坏现象也比较严重。在我们的调查中,有 46.90% 的游客认为景区路标、指示牌、防护栏等基础设施的损坏是基础设施设置中的主要问题。这些本是为游人提供方便的

设施被破坏后反而给游人带来了不少麻烦,严重影响了景区的形象。餐饮服务方面,25.90%的游客认为景区内餐饮点的数量较少,且大都是比较简陋的小餐馆和小吃摊。卫生情况和饭菜质量都有待提高。娱乐服务方面,49.50%的游客认为景区内现有的娱乐项目的品种单一,还有23.20%的游客认为这些项目设置的地点较偏僻。

**2.2 从业人员的素质有待提高** 景区内从业人员对游客的旅游体验及游客对景区的评价有着至关重要的作用,游客的心情、满意度、感受都受到从业人员的影响,调查中,30.30%的游客都认为景区内导游人员的素质偏低,具体表现为服务不周到,专业知识缺乏,态度不温和等方面。28.20%的游客认为景区讲解员的素质有待提高,例如在讲解中,没有突出景区的文化特色,对石窟文化、景区的特殊地貌和自然资源讲解不全面。而23.60%的游客认为景区内餐饮服务的从业人员的素质不能达到他们的标准。因此,培养高素质的从业人员,解决人才匮乏问题将是景区今后发展的重点之一。

**2.3 景区的旅游服务缺乏创新** 旅游服务创新是指在满足游客旅游服务的水平上进行异质化、多样化的提升和改造。调查显示,42.60%的游客认为景区提供的导游、餐饮、娱乐等各项服务的品种都比较单一,缺乏吸引力。例如景区的导游服务系统方面,81.60%以上的游客都认为景区应该引新型的现代化的定位系统,以便为游客提供更方便、更精确的向导。而娱乐服务方面,68.10%的游客都认为景区内不该设置网吧、KTV等现代化的娱乐项目,与景区的主体旅游风格不符。因此,景区要根据自身状况,有目的地选择适合景区的新型服务项目。

### 3 对策及建议

**3.1 继续加强景区内基础设施的建设** 麦积山风景名胜管理局近几年先后投入了大量的资金进行了景区内基础设施的建设,景区的基础设施也在有关部门的努力下日趋完善,但总的来说,景区内的基础设施目前仍然还处于比较落后的状态,因此,加快景区内的基础设施建设是景区当务之急的任务。为了加强景区基础设施的建设,政府可以进一步加大对主要景点的基础设施建设的投入,同时还可以在投资上向全社会开放,拓宽景区的投资渠道,以吸引更多的社会资金。

此外,世界银行贷款甘肃文化自然遗产保护与开发子项目—麦积山风景名胜区项目已经正式通过了世界银行评估团专家的评估。标志着麦积山风景名胜区的保护和基础设施建设,进入了实质性的实施阶段。这个项目运营后会给景区提供150个工作岗位,劳动相关的辅助服务从业人员2000多人,景区年旅游收入预计将增

加3314.95万元,相当于每个景区群众平均增收1754元,同时可以带动相关产业链的延伸和发展。这对景区来说是一次绝佳的发展机会。

**3.2 加强对从业人员的培养** 一是加大人才建设的投入,对相关的从业人员进行更专业、更系统的培训,完善培训后的考评制度,以提高相关人员的综合素质及能力。二是拓宽人员吸收渠道。不仅可以从市内、省内吸收一定数量的专业人员,还可以通过宣传和激励等措施来从外省尤其是旅游业较发达,专业人员较多的省、市来吸收相关的专业人员。这样不仅可以使景区吸收到更多的人员,而且对景区的宣传工作也会起到积极的作用。三是重点加强外语方面专业人员的培养。目前景区内已经有一定数量的外国游客,但景区内的外语人员尤其是外语导游却严重缺乏,从而在一定程度上限制了景区海外客源市场的发展。景区在今后的发展过程中应该重点培养外语方面的人员,争取为景区赢得更广大的客源市场。

**3.3 加大景区的宣传力度** 目前,景区的知名度与其它知名景区还是存在一定的差距。例如与省内的莫高窟相比,了解莫高窟的游客远远要比了解麦积山的游客多很多,外地游客来甘肃旅游时,选择莫高窟的也要比选择麦积山的游客要多。景区今后的工作中,有关部门一定要继续加强景区的宣传力度,充分发挥电视、广播、报纸、杂志、互联网等传播媒体的优势,尤其是互联网这类新型的传播媒体,不仅成本低,而且由于能够取得更好的宣传效果。另外,要尽可能多地与其它地区进行交流,学习其它地区的先进经验,建立起一套适合景区的独特的宣传模式,以提高景区的宣传力度,为景区今后的跨越式发展奠定良好的基础。

**3.4 积极发展景区的特色旅游,实现旅游产品的多样化** 麦积山风景名胜区不仅具有优美的自然景观,而且自身蕴藏着深厚的文化底蕴和价值,这些因素构成了景区的特色旅游资源。景区在发展和宣传过程中应该紧紧地抓住景区的特色旅游资源,积极发展景区的特色旅游活动,开发一些特色旅游项目,积极打造景区的旅游品牌,促进景区的品牌化发展,提高景区的知名度,解决市场和消费者对景区品牌的认识、偏爱和忠诚的问题,为景区获取稳定的市场。同时,旅游纪念品也是景区旅游收入的重要来源,而目前景区的旅游纪念品都是一些比较平常和普通的商品,在其它的地方都可以买到,并没有体现出景区的特色。一些比较有特色和民俗风情的纪念品虽然也有,但数量较少,而且地点都离景区较远,不便于游客购买。因此,景区应该生产和开发出更具特色的旅游纪念品,例如雕漆、根雕和民间工艺品,使景区旅游

# 高校旅游管理专业实践教学问题分析及其对策研究

李波

(大同大学御东校区商学院旅游系,山西大同 037009)

摘要:从旅游管理专业实践教学的作用、存在的问题进行分析,提出加强实践教学的合理化对策,以期更好地培养学生的实践能力。

关键词:旅游管理;实践教学;实践能力

## 1 实践教学在旅游管理专业教学中的作用

1.1 实践教学是理论教学的价值体现 旅游行业是实践性和操作性很强的行业,它要求从业人员既要有一定的理论基础,又要有实际操作和实施科学管理的能力。而实践教学是将学生所学知识应用于实践并转化为综合能力的关键教学环节,是培养学生重视理论联系实际的必要手段,也是检验和巩固学生所学知识及提高理论教学质量的有力保证。

1.2 实践教学是培养现代旅游人才的需要 随着我国市场经济的进一步发展,旅游业对人才的要求越来越高,产品多样化。

3.5 对游客进行环境教育,加强景区的保护工作 麦积山风景名胜拥有非常迷人的自然风光,但在旅游旺季时,由于客流量较大,景区的环境遭受到了一定程度的破坏。而且这些破坏大部分是游人造成的。除了环境以外,景区内的各项公共设施也遭受到了严重的破坏。这些破坏大多也都是游客造成的。因此,景区应该对游客进行环境教育,提高游客的环保意识,让游客懂得保护的重要性,制止一些游客破坏环境的不良行为。同时,在一些非人为的破坏上,景区应该采取积极防范措施,加强文物保护工作,尽量避免让景区的环境、设施和文物遭到破坏。

3.6 进行旅游服务创新,提倡个性化旅游服务 旅游服务创新是旅游企业在满足游客享受旅游服务的水平上进行异质化、多样化的提升和改造,同时也是旅游企业提高竞争力的有效途径。Bilderbeed、Hertoy 和 Miles 对所有产业中都适用的关键因素进行了识别和整合,提出了一个有关服务创新的整合概念模型,其中包含了四个关键的因素,即“新服务概念”、“新顾客界面”、“新传递系统”以及“技术”,被称为“四维度模型”。根据这一模型,景区可以从四个要素上进行创新。在旅游服务的概念上,景区要重新理解旅游服务的概念,提供个性化、差异化的旅游服

高技能、重实践的复合型人才成为社会需求中的佼佼者。有些学生在校期间理论知识学得很好,但到工作岗位后,相当长一段时间不能独立完成相应的实际工作,其主要原因是学生在校期间的实践性教育太少,一旦进入工作角色,相当一段时间适应不了工作要求。

1.3 实践教学是培养学生良好职业发展的需要 作为旅游业从业者,职业素质是其中很重要的一个方面,而职业素质的基础就是人生观和价值观。高校应该给学生创造条件,通过各种实践教学,使学生能够亲身理解本专业的含义,认识自身职业的意义,树立起正确的交互作用方式;在游客界面方面,景区要与游客建设并不断发展新的交互作用方式;在新传递系统这个因素上,由于服务传递正好处于景区与游客之间的关键位置上,是景区实现价值实现的关键,因此,建立高效、灵活的旅游服务关系是景区处于不败地位的关键;而技术这个在很多景区的旅游服务创新中扮演着重要脚色的因素对景区今后的发展也尤为重要。旅游服务技术的创新既可以是高新技术与景区环境的结合,也可以是员工服务技术的创新,通过有效的结合,旅游产品、景区、游客以及员工之间会更加高效、快捷。旅游个性化服务包括经营内容个性化、视觉感受个性化、营销理念个性化、管理手段个性化和企业文化个性化等五个方面的内容。景区可以在现有基础上提供更多具有景区特色的服务内容、服务用品和服务设施,同时将企业文化贯穿于员工的工作中,设置旅游个性化服务系统,创造让旅游者难以忘怀的旅游经历。

### 参考文献

- [1] 张广瑞.旅游服务[J].旅游学刊.1999(3)
- [2] 陈淑君,赵毅.对旅游服务满意度的思考[J].西南师范大学学报.2003(1).
- [3] 薛群慧.论旅游宣传中的心理策略[J].思想战线.2000(4).
- [4] 张文建,王晔.旅游服务管理[M].广东:广东旅游出版社.2001.
- [5] 王平.甘肃旅游业发展的障碍与对策[J].兰州学刊.2005(6).
- [6] 李树民.西部旅游业实现跨越式发展的可行性分析[J].西北大学学报.2001(3).
- [7] 称福义,生延超.旅游服务创新分析[J].阿坝师范高等专科学校学报.2004(12).