
后疫情时代湖北省旅游业发展策略研究¹

方诗豪 来凡 程丛喜

【摘要】本文在后新冠疫情时代背景下，站在旅游业者的角度，通过查找文献、数据分析等方法分析新冠肺炎疫情对湖北省旅游业所带来的影响，针对这些影响，就湖北省未来旅游业的发展提出相应的应对策略与建议。

【关键词】后疫情时代 旅游业策略

2020年伊始，新冠肺炎疫情在湖北省武汉市突然爆发并迅速蔓延至全国。2020年1月23日10时，武汉市正式关闭所有离汉通道，次日，湖北省启动突发公共卫生事件一级应急响应，“武汉保卫战”、“湖北保卫战”正式打响。在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，经过近76天的奋战，4月8日零时，武汉市解除离汉离鄂通道管控，有序恢复对外交通，这标志着我国的疫情防控工作取得阶段性重要成效，同时这也标志着“后疫情时代”的来临。在后新冠疫情时代，湖北省旅游业该何去何从？因此，正确认识疫情对湖北省带来的影响，并在后疫情时代采取积极有效的应对策略，这是湖北省旅游业恢复与振兴所面临的重要课题。

一、新冠肺炎疫情对湖北省旅游业的影响

1. 旅游形象受损，游客到鄂旅游意愿大幅下降

在后疫情时代，旅游业逐渐进入恢复期。我们可以通过了解游客前往湖北旅游的意愿来预测湖北省在后疫情时代旅游市场的恢复程度。据相关数据显示，今年五月份，与新冠肺炎疫情发生前相比，受访游客关于疫后去往湖北省旅游的意向下降43%，其中到襄阳、恩施的旅游意愿降幅超过了50%，另外到武汉、宜昌、十堰、神农架等重点旅游目的地的旅游意愿均出现了大幅度下降。种种迹象表明，这场发生在湖北武汉、席卷全国的重大疫情重创了“灵秀湖北”的旅游形象，全面打击了湖北省旅游市场的信心，使得国内外游客对于游湖北、游武汉持有心理阴影。湖北省旅游形象在省外、境外旅游市场的恢复也尚需时日。

2. 全省文旅企业损失惨重

截止到2020年1月，全省共有12家5A景区、143家国家4A级旅游景区，有接近1300家旅行社和412家A级景区，由于疫情影响，文旅行业停摆，今年春节小长假期间我省旅游总收入损失近120亿元，第一个季度的收入几乎为零，虽然第二季度清明节、劳动节、端午节小长假对旅游市场回暖有一定的加速作用，但是总体来看湖北省目前日均接待量仅占去年同期的15%，旅游收入不及去年同期的10%，旅游市场的恢复还是不容乐观，全省文旅企业经营状况一片低迷。另一方面，疫情也直接导致旅行社、景区、酒店、交运集团等面临着大量的订单退款、合同取消以及前期对春节假期营销策划活动的支出等等这一系列损失，同时，企业停摆仍然要面临财务费用、员工工资、房租水电等其他刚性支出，这些也都在一定程度上造成了企业的财务困境，甚至对于湖北省许多中小微、民营文旅企业来说，可能会面临着倒闭的危机。

二、后疫情时代湖北省旅游业

发展策略

基金项目：民进武汉市委2020年度参政议政重点课题，后新冠疫情时代武汉市旅游业发展策略研究（20200612）

作者简介：方诗豪、来凡，武汉轻工大学研究生；程丛喜，武汉轻工大学教授；苏兰兰对本文亦有贡献

本文结合现有扶持政策及相关调研，从宏观和微观两方面提出建议，以期为湖北旅游业重振提供策略借鉴。

1. 政府主导性策略

(1) 继续加大减税免税与财政补贴的力度

疫情爆发之后，文化和旅游部发文暂停了我国各类旅游企业经营的旅游产品，但是后续的配套措施没有跟上。新冠疫情对湖北省文旅行业的破坏极大，目前相关税收减免优惠政策已经出台，在后疫情时代，财政补贴应多向文旅企业倾斜，特别是对于小微企业政府还应继续加大减税免税的力度，以此来降低文旅企业的成本，帮助他们渡过难关。

(2) 出台稳定旅游从业人员的政策

作为湖北省受疫情影响最大的旅游业，目前正面临着生产经营困难的严峻形势，不少旅游企业至今还未复工复产，大量旅游从业者陷入困境。为稳定社会秩序，对于那些不裁员、少减员的文旅企业，当地政府可以提供一定的“稳就业”补贴，或延迟延缓该企业缴纳各类保险费，以此来缓解文旅企业的人力资源支出压力，从而进一步稳定就业市场。

(3) 消除旅游者恐慌心理，重塑“灵秀湖北”旅游形象

新冠肺炎疫情不仅给湖北省带来了严重的经济影响，而且其带来的社会与心理危机也是巨大的。在后疫情时期，政府应该加强对国内外旅游消费者的心理疏导，稳定人心，刺激湖北省内的旅游消费，例如从5月14日至6月1日武汉的全城核酸检测就给了国内外旅游市场来汉旅游以极大信心，同样湖北其他旅游城市也可效仿。面对国外旅游消费者，要策划开展一系列的具有湖北特色的营销活动，在重塑“灵秀湖北”旅游形象的同时打造一个安全、卫生的旅游目的地形象，以此吸引远程长线旅游消费者来鄂观光旅行。

2. 旅游企业主体性协同策略

(1) 文旅企业应加强人力资源管理

服务是旅游业的核心。就湖北省旅游业而言，无论是旅行社、景区还是餐饮娱乐场所，从业人员整体素质参差不齐、主动服务意识不强、服务质量不高这些问题始终存在。在后疫情时代，各文旅企业应对企业服务与企业运营各方面存在的不足进行自我反思、查漏补缺，同时可通过视频直播、视频录播、实时互动等新媒体手段开展线上培训，全方位培训提升从业人员的服务技能，优化服务质量，培养一批懂旅游、会服务的高素质旅游从业人员，进一步推动文旅行业的高质量发展，从而提高企业竞争力。

(2) 通过新媒体手段进行宣传推介

疫情期间，人们纷纷宅家办公学习，人们各种社交活动都被迫转移到了线上平台进行，疫情推动了全民互联网时代的来临。我省文旅企业应该抓住机遇，及时调整策略，可以通过各种新媒体手段，例如抖音短视频、今日头条、微信公众号、新浪微博、快手直播等形式进行广泛的宣传推介，正面引导、全面展示，同时，旅行社、展览馆、景区等也要全面在新媒体平台推出“云旅游”项目、开办网上展览、开辟线上游览功能，利用VR、5G等高科技助推湖北省文化旅游产品在网络上的传播，让人们足不出户可以领略到荆楚大地的美丽河山和丰富多彩的文化。以此增强国内外旅游者对湖北旅游市场的信心，激发他们的旅行需求，在后疫情时代为湖北省培育潜在游客。

(3) 坚持创新发展，积极思变求变

新冠肺炎疫情对于湖北省旅游业来说是一场危机，但是与此同时这也是也是倒逼政府和企业进行创新发展、逆境思变、提升旅游产品供给质量的大好机遇回。湖北省的中小型文旅企业需要不断的思考改变自己公司的顶层设计、特色定位、核心竞争力，不断凝练商业运作模式以及综合盈利模式，更深层次去思考公司发展的杀手铜，不断优化公司的人员结构、业务形态、作业机制，强化企业软实力和应急防控能力。要坚持将创新发展作为企业发展的第一引擎，在企业项目的创意、旅游产品的开发和优化服务等方面应始终贯彻创新发展理念，开发出具有湖北当地特色的、可供游客深度体验的、高质量的文化旅游产品，以此在后疫情时代充分激发市场主体活力，促进文旅行业的全面振兴。

参考文献:

[1]黄福鹏、吴莉：《静待“疫”过天晴：疫情对湖北省旅游业的影响分析》[EB/OL]. (2020-05-07). [2020-06-08]. <https://mp.weixin.qq.com/s/Mm9mfgzCroj0KJg2Kbarhw>.

[2]龚箭：《疫情后湖北文旅行业损失、复工及恢复调查(简报 3-24)》[EB/OL]. (2020-04-05). [2020-06-08]. <http://eta-wh.ccnu.edu.cn/infb/1014/2350.htm>.

[3]祝铠：《新冠肺炎疫情对我国旅游业发展的影响及对策研究》，《四川旅游学院学报》2020年第3期