

跨文化视角下国际旅游风险管理及应对策略

阳庆桦

湖南省怀化职业技术学院

DOI:10.12238/ej.v7i11.2082

[摘要] 在全球化背景下,国际旅行项目已然变成增进不同文化间交流与推动经济发展的关键纽带。但与此同时,这类项目也遭遇了不少挑战,诸如文化鸿沟、语言难题以及价值观念的分歧等。本研究致力于分析这些潜在风险对国际旅行项目可能带来的影响并据此提出一系列例如,文化适应融合、语言沟通、市场与政策、运营与管理方面的管控措施。借助文献梳理、实例研究,本研究力图为国际旅行项目在应对跨文化风险方面,提供理论依据及操作指南,进一步加快国际旅游领域的发展。

[关键词] 跨文化; 国际旅游; 风险管理; 策略研究

中图分类号: F59 文献标识码: A

International tourism risk management and countermeasures from a cross-cultural perspective

Qinghua Yang

Huaihua Vocational and Technical College of Hunan Province

[Abstract] In the context of globalization, international travel projects have become a key link to enhance intercultural communication and promote economic development. But at the same time, such projects have encountered many challenges, such as cultural gaps, language difficulties, and differences in values. This study aims to analyze the possible impact of these potential risks on international travel projects and propose a series of control measures such as cultural adaptation integration, language communication, market and policy, operation and management. With the help of literature review and case study, this study aims to provide theoretical basis and operational guidelines for international travel projects in coping with cross-cultural risks, and further accelerate the development of international tourism.

[Key words] cross-cultural; International tourism; Risk management; Strategy research

引言

在全球化迅猛发展之际,国际间的旅游活动日渐繁荣,不同文明间的互动与冲突随之增多。这种文化多样性在为国际旅游项目带来丰富性的同时也伴随着诸多挑战。对这些项目中因文化差异所引发的风险进行有效管理无疑成了一个研究焦点。本研究试图从跨文化的视角对国际旅游项目所面临的风险及其应对策略进行深入剖析,力求提出切实可行的风险管理方案,旨在助力国际旅游项目的顺利进行。

1 全球化背景下的国际旅游的发展

在全球化进程不断加深的背景下,国际旅游行业应运而生,成为联系各国、推动文化交流与经济合作的关键纽带。科技进步、交通的发达以及民众生活质量的攀升共同催生了国际旅游市场的旺盛生机。这不仅带动了全球旅游业迅猛增长也对国际经济结构和文化交流模式产生了深远的影响。全球化浪潮助力国际旅游市场的持续壮大,在经济全球化的背景下,人们收入日

益增加,消费意识转变,越来越多的民众追求通过旅游体验多元文化^[1]。多国政府推出支持政策,激发国际旅游市场的活力,推动其向多样化和个性化方向演进。科技进步成为国际旅游发展的坚强后盾,信息技术的飞速进步使得互联网、大数据、人工智能等新兴技术在旅游业中得到广泛应用。这些技术提升了旅游服务的效率与品质,丰富了旅游产品的种类,例如一站式预订服务以及虚拟现实和增强现实技术,它们让游客在出行前就能预享目的地的美景与氛围。国际旅游的发展显现于旅游方式的变革,传统的团队旅游已不能满足游客对个性化的追求,而自由行、定制游等新型旅游模式正逐渐成为趋势。这些旅游方式让游客得以按照个人兴趣和需求规划行程,深入感受当地文化,从而获得更为丰富的旅游经历。

2 跨文化视角下的国际旅游项目风险分析

2.1 文化差异风险

在跨国旅游活动中,文化间的悬殊成为必须高度重视的风

险点。这些差异不仅仅局限于日常生活方式,更深层次的是它们塑造了人们的观念、行为规范及思维模式。例如,关于价值观的迥异,不同文化背景的旅行者和东道主往往持有对立的生命观和宇宙观。某些文化崇尚个人主义及隐私权,而其他文化则可能更偏向于集体福祉与家族价值观。此类价值观的断层可能导致旅途中发生游客与当地居民之间的纠纷,如游客在公共场合的举止可能被视为对本地风俗的漠视或对文化差异的误解而产生摩擦^[2]。习俗与礼节的多样性也是游客需面临的挑战。各国的习俗和礼节如同潜在的规则,游客因信息缺乏或文化背景的差异,可能会无意中违背这些不成文的规范,从而陷入不适或误解之中。譬如,在某些地方,摄影可能被认为是神圣的亵渎,而在其他地方可能是友谊的象征。

2. 语言障碍风险

在国际旅游领域,语言本应架起沟通的桥梁却常常变成妨碍交流的障碍。首先是沟通不畅引发的一系列误解与纷争,游客因语言不通,难以向当地人准确传达心意和需求,进而可能导致误会和纷争的发生。譬如,在用餐场合,语言障碍使得游客难以正确解读菜单,结果可能选错食物,引发不满。其次,信息的传递在国际旅游中具有极高的精确性要求,但受限于语言隔阂及翻译的不到位,信息在流转过程中极易出现偏差和失真,这不仅会降低游客的旅行体验,也可能对旅游项目的运作与管理带来负面影响。

2. 3 市场与政策风险

国际旅游项目的成败深受市场波动与政策环境的影响。其中,目标市场的动态变化及不确定性,诸如全球经济状况、政治稳定性以及自然灾害等不可预测因素均可能引起旅游需求的波动,进而对项目收益和未来发展造成冲击。同时各地政府对旅游产业的政策扶持与限制措施亦扮演着重要角色,这直接关系到旅游项目的成长潜力。不同国家及地区间在旅游相关法规上所呈现的差异和制约,如签证政策、税费及环保规定等也是旅游项目必须深刻理解和严格遵循的,以规避潜在的法律风险和运营挑战。

2. 4 运营与管理风险

在开展国际旅游项目的过程中,不可避免地会遇到各种风险与挑战。首先是跨文化团队协作的难题,此类项目往往要求组建一支文化背景多元的工作团队,但成员间在思维模式、工作方法及价值观上的差异可能会导致合作中出现沟通障碍,影响项目的进展。其次,供应链与服务的地方化也是成功的关键,而这方面的问题同样不容小觑。不同地区在基础设施、服务品质等方面存在的种种不同,使得旅游项目在推进供应链及服务地方化时遭遇种种困境^[3]。例如,某些地区可能难以寻觅到满足标准的住宿和餐饮供应伙伴,其他地区则可能难以提供符合当地风俗习惯的服务,这些问题均有可能对项目的整体运营与管理带来负面影响。

3 国际旅游项目跨文化风险管理策略

3. 1 文化适应与融合策略

在全球化旅游项目的蓝图中,文化适应与融合不仅构成了成功之路的基石,更是构建人类命运共同体关键纽带。为了深刻实现这一愿景必须采纳一套多元化策略。在文化感知训练的领域,不止于传授基本的文化知识而是通过模拟情境和角色扮演等互动形式,使参与者真切感受到文化差异带来的挑战,进而孕育出深厚的共情与尊重。同时还计划导入跨文化交流的技巧培训,助力员工在尊重差异的同时,更有效地与当地居民建立有效联系。针对多元化团队的建设,致力于营造一个开放且包容的工作氛围,激励团队成员主动分享自身的文化背景与故事,以此促进文化多样性间的互动与碰撞。通过团队协作活动和跨文化交流的研讨会,加强成员间的相互理解与信任,为项目的顺利进行打下坚实的人际基础。对于文化融合活动的策划,追求在创新与传承间找到平衡^[4]。除了举办传统的文化节和美食节,还可以利用现代科技,例如虚拟现实和增强现实技术为游客提供更为沉浸的文化体验。同时也邀请当地艺术家和手工艺者参与其中,展现其独到的技艺与创作,使游客在欣赏中领略文化之美,推动不同文化间的深度交流与合作。

3. 2 语言沟通策略

在国际旅游领域,语言的桥梁作用至关重要。随着全球化的推进,来自世界各地的游客带着各自的语言和文化特色踏寻新旅程,追求非凡的体验与相互理解。针对这一现象,需要打造了一个全面而立体的语言服务系统,旨在让每位游客尽享宾至如归的温馨与便利。具体而言,服务贯穿整个旅游过程,从咨询、规划、导览到客户服务,多语言支持无微不至。无论是主流的英语、法语、日语,还是较为罕见的语种均能提供无障碍的交流环境,确保游客在获取资讯时免除后顾之忧。这样的语言服务不仅映射出我们对游客需求的细致洞察,更是对高品质服务不懈追求的明证。精准的语言转换与娴熟的沟通能力对提高服务水平至关重要,因此,需要对项目内所有员工进行广泛的语言翻译与沟通技能培训。这些培训不仅涵盖了基础的翻译技巧、跨文化交流策略,还包括了针对不同文化背景的专门沟通训练^[5]。经过这一系列培训,员工能够更准确地捕捉游客需求,灵活面对各种沟通场景,保证信息传达的准确性及交流的流畅性。总结而言,通过不断完善多语言服务和支持体系并强化语言翻译与沟通技巧的培训,能够持续提高国际旅游项目的服务水平。

3. 3 市场与政策应对策略

在规划和实施国际旅游项目过程中,把握目标市场的深刻洞察与遵循当地法规政策构成了项目成功的根本策略。首先,针对目标市场的探究不仅止步于肤浅的数据搜集,而是采取立体化、深度的研究方法。通过问卷调查、面对面访谈及社交媒体数据挖掘等手段探究游客的喜好、消费模式以及深层次需求,同时参照宏观经济指标和产业发展趋势等宏观信息,全方位解读目标市场的即时态势与未来趋势。这种深度的分析能够精确识别市场空缺,为项目打造出差异化和创新性的旅游产品与服务,以在竞争激烈的市场中突破重围。对当地法规政策的遵循,需要持以严谨的态度和强烈的责任感。自项目筹备初始,主动与

当地政府机构和行业协会建立密切联系,保证项目自规划至运营各阶段均符合当地法律法规。只有合规经营,才能赢得当地社会的信赖与支持,为项目持续发展打下坚实的基础。

3.4 运营与管理优化策略

在优化国际旅游项目运营管理的过程中,需要深刻认识到细节之重要性,需要构建并推行一整套周详且全面的跨文化管理策略。该策略不仅包含了对人员、财务、物资及安全等关键环节的管理,还特别强调了文化适应性训练,旨在助团队成员克服文化差异,以尊重和理解为原则,与不同文化背景的合作伙伴和游客互动。借由此系统化管理打造一个效率高、透明度高、秩序井然的工作氛围,为项目顺利实施提供了坚实的保障。为充分发挥团队力量,需要不断加强团队内部沟通与协作,运用现代通讯技术定期举行网络会议,交流成功经验和挑战,激励团队成员相互借鉴、共同提高。此外,举办各类团队建设活动,以增强团队凝聚力,激活创新思维,确保在全球旅游业变幻莫测的背景能够迅速作出反应,灵活处理各种情况。在供应链和服务本地化方面,精选一批优秀的供应商及服务商,建立起长期且稳固的合作关系。此举不仅降低了运营成本,还使服务更加符合当地文化特色,满足游客的多样化需求。得益于本地化战略的推行,有效增强了项目的市场竞争力,赢得了众多游客的喜爱与好评。

3.5 强化应急响应与救援能力

在国际旅游领域,组建一支能够跨越文化差异的应急响应团队显得尤为关键。该团队由全球各地的专家和志愿者组成,他们携带各自独特的文化视角和专业知识,为处理复杂紧急事件提供了丰富的经验和多元的视野。这些成员经过严格的筛选与培训,具备了卓越的跨文化交流与应急处理技巧,能在危机关头迅速发现问题、调配资源并作出恰当的决策。为增强团队的应急响应效能,完善应急预案和演练机制显得尤为重要。旅游业界及政府部门需紧密协作,根据实际情况,制订周全且详尽的预案,涵盖紧急疏散、医疗救助、心理支持等关键环节。这些预案既为团队成员提供了清晰的操作指引,又确保了措施的实施精

准与高效。同时,定期举办跨文化应急演练,使成员在模拟真实环境下磨合并检验预案,从而提高处理紧急事件的能力。进一步而言,强化国际间的合作和信息交流对于提升应急响应能力同样至关重要。面对跨国旅游突发事件,各国应构建紧密的合作关系,共同面对挑战,交流经验。构建快速且有效的信息流通渠道,使得各国在紧急状况下能迅速互传信息,为应对紧急事件提供即时且准确的支持。

4 结语

在促进国际文化交流与经济发 展的进程中,国际旅游项目扮演了重要的角色,然而,跨文化风险的潜伏使其面临了不少挑战。本研究经过对国际旅游项目在跨文化背景下的风险进行深入剖析,提出了一系列针对性的风险管理及应对措施。研究显示,强化文化适应性与交融、提高跨语言交流技巧、灵活应对市场与政策变动以及完善运营管理流程,均可显著减少跨文化风险对项目的负面影响,助力其稳健和持续发展。展望未来,伴随全球化进程的不断推进及跨文化交流的频繁,国际旅游项目面临的跨文化风险管理无疑将成为持续的研究焦点和热点。

参考文献

- [1]高梦.跨文化交际理论对中国游客国际旅游的启示[C]//广东省教师继续教育学会.广东省教师继续教育学会第一届教学与管理研讨会论文集(五).沈阳化工大学,2023:6.
- [2]肖奕琳.中国旅游企业跨文化营销分析探究[J].大众标准化,2021,(19):171-173.
- [3]李文娟.跨文化视角下海南国际旅游岛英语推介文本研究[J].校园英语,2019,(45):222-224.
- [4]范洪军,罗春祥,邓卓鹏.基于茶文化视角下海南和越南国际旅游合作探究[J].福建茶叶,2018,40(10):140.
- [5]谢青.旅游国际化背景下的跨文化旅游心理与行为研究[J].当代旅游(高尔夫旅行),2017,(11):1-3+17.

作者简介:

阳庆桦(1996--),男,汉族,湖南省衡阳市人,硕士研究生,湖南省怀化职业技术学院,项目管理教师。