

企业伦理视角下旅行社供应链系统优化分析

—以丝路欢乐世界主题乐园为例

汪宁¹ 郭峰¹ 尹少平²

1 陕西科技大学镐京学院 2 西咸新区丝路文旅商业管理有限公司

DOI:10.12238/ej.v8i1.2239

[摘要] 随着全球化的加速推进和信息技术的飞速发展,旅行社供应链系统正面临着前所未有的挑战与机遇。在这个过程中,企业伦理作为企业经营活动中不可或缺的一部分,对供应链系统的优化具有重要的指导意义。本文旨在从企业伦理的视角出发,深入分析丝路欢乐世界主题乐园运营阶段对旅行社供应链系统优化的必要性,并提出相应的优化策略。

[关键词] 企业伦理; 主题乐园; 旅行社; 供应链系统; 优化策略

中图分类号: C29 文献标识码: A

Analysis of Travel Agency Supply Chain System Optimisation from the Perspective of Corporate Ethics

—Silk Road Paradise as an Example

Ning Wang¹ Feng Guo¹ Shaoping Yin²

1 Haojing College, Shaanxi University of Science and Technology

2 Xi Xian New Area Silk Road Cultural Tourism Commercial Management Co., LTD.

[Abstract] With the acceleration of globalisation and the rapid development of information technology, the supply chain system of travel agencies is facing unprecedented challenges and opportunities. In this process, corporate ethics, as an indispensable part of business operation activities, has an important guiding significance for the optimisation of the supply chain system. The purpose of this paper is to analyse the necessity of optimizing the supply chain system of travel agencies in the operation stage of Silk Road Happy World Theme Park from the perspective of corporate ethics, and put forward corresponding optimization strategies.

[Key words] corporate ethics; theme parks; travel agencies; supply chain systems; optimisation strategies

引言

在激烈的市场竞争中,旅行社作为丝路欢乐世界主题乐园营销业务实施开展主要的服务提供者,其供应链系统的效率和质量直接关系到主题乐园品牌推广、票务营销、拼团组团等方面的市场竞争力。供应链系统中不仅包括传统的供应商、分销商和零售商,还涵盖了旅游目的地、交通、住宿、餐饮等服务提供商。企业伦理的缺失可能导致所处供应链中的不正当竞争、资源浪费和环境破坏、供应链竞争力持续下降等问题,因此,从企业伦理角度出发,对旅行社供应链系统进行优化显得对景区尤为重要。

1 企业伦理与供应链系统优化的关联性

企业伦理是指企业在其日常经营和管理活动中应当严格遵守和遵循的一系列道德规范和行为准则。对旅行社来说,这些规

范和准则不仅涉及企业内部计调、营销人员、导游、客服,还包括企业主在与外部景区、分销合作伙伴、客户、景区产品供应商等进行互动时所应遵循的价值观念和道德标准。在供应链管理过程中,企业伦理扮演着至关重要的角色。其不仅直接关系到旅行社自身的形象和信誉,还对整个旅行社供应链的稳定性和可持续发展产生深远的影响。良好的企业伦理能够促进其上下游供应链各方之间的合作与协调,增强彼此之间的信任和依赖关系,提高所处供应链的韧性和竞争力。当头部旅行社遵循高标准的伦理准则时,景区、门店分销商、一日游合作伙伴更愿意与其建立长期稳定的合作关系,从而提高整个供应链的协同效应。此外,良好的企业伦理还能够提高资源利用效率,确保资源在供应链中的合理分配和有效利用。这样一来,不仅能够减少资源浪费,还能降低不必要的纠纷和损失,从而实现旅行社供应链系统

的整体优化和提升。总之,企业伦理在供应链管理中具有举足轻重的地位,只有在经营活动中严格遵守道德规范和行为准则,才能在激烈的市场竞争中树立良好的形象,赢得合作伙伴的信任,最终实现景区可持续发展和长期的成功。

2 旅行社供应链系统存在的伦理问题

旅行社供应链系统中存在诸多伦理问题,主要包括以下几个方面:

2.1 信息不对称

在旅行社供应链的各个环节中,各方之间的信息共享并不充分,这导致了资源分配的不均衡和决策的失误。例如,旅行社可能无法获得关于酒店、交通和景点的最新信息,从而无法为客户提供最佳的服务和价格。同样,景区文旅产品供应商也可能无法了解旅行社的需求和其客户团客散客的游客满意度反馈,导致无法及时调整服务和产品。这种信息不对称不仅影响了供应链的效率,还可能导致客户满意度的下降,为此,丝路欢乐世界运营公司及时调整了公司营销架构,根据游客类别针对性的优化了营销团队,针对性建立了旅行社组、院校组、研学组、社区组、大客户企事业单位组,针对性的建立渠道、收集客户信息、服务客户方面,开拓市场方面提高了效率。

2.2 利益冲突

在供应链管理中,各方参与者往往有着各自不同的利益诉求,这种情况可能会引发利益冲突。例如,旅行社在运营过程中可能更加注重实现利润最大化的目标,而供应商则可能更加关注扩大市场份额,以增加其产品的销售和知名度。这种不同的利益诉求可能会导致供应链中的各方在决策和行动上产生分歧,进而引发利益冲突。利益冲突的存在可能会对供应链的稳定性产生负面影响。当各方为了追求自身利益而忽视整体供应链的协同效应时,可能会导致合作的困难和效率的降低。例如,丝路欢乐世界旅行线下旅行社供应链中次一级分销商为了扩大销售份额,降低成本,扩大了线下售卖渠道至在线上咸鱼、美团等平台进行捆绑售卖,这可能会提高短期收益,但是会影响整个供应链的声誉和长期发展。为此,公司为了确保供应链的稳定和高效运作,积极有效地沟通和协调,寻求利益平衡点,采取线上线下不同的营销优惠政策和核销方式,以区分票务差别,维护公司及消费者的利益。最终通过建立公平合理的合作机制和利益分配方案,缓解利益冲突,促进供应链各方的长期合作与发展。

2.3 责任归属不明确

在供应链管理中,各方的责任和义务可能并不明确,这可能导致责任推诿和纠纷的发生。例如,当客户对旅游服务不满意时,可能无法明确是旅行社、供应商还是其他环节的责任,从而导致解决问题的困难。这种责任归属不明确的情况,不仅会影响客户体验,还可能导致供应链各方之间的信任危机,进一步影响整个供应链的效率和稳定性。因此,明确各方的责任和义务,建立有效的责任归属机制,是供应链管理中不可或缺的重要环节。

2.4 不公平竞争

不公平竞争现象在供应链中时有发生,这可能会对整个链条产生负面影响。具体来说,某些旅行社供应链中的分销社可能会采取不正当的手段来获取竞争优势,例如将票低价给线下黄牛、利用公司商业机密私下囤票、或其他不道德的行为来超越竞争对手。此外,一些拥有市场垄断地位的大旅行社企业可能会滥用其优势,通过前期低价政策笼络消费群体,操控价格、打压入门级旅行社及其他不公平的商业手段来巩固其地位。这种不公平竞争不仅损害了其他企业的合法权益,导致它们在市场上处于不利地位,还可能对整个供应链的效率和稳定性造成负面影响。为此,丝路欢乐世界运营公司采取统一的合同约定条款、统一的票务销售阶梯返利政策、销售奖惩规章制度,以确保供应链中的公平竞争,这对于维护市场健康和促进经济可持续发展至关重要。

2.5 环境和社会责任的问题

在供应链管理中,一些企业可能会忽略环境保护和社会责任的重要性。例如,在开发和利用旅游资源时,一些旅行社可能会过度开发市场,导致景区资源的过度使用或者低价团引入。此外,这些企业在经营过程中可能会忽视当地社区的利益,不考虑对当地居民生活的影响。这种忽视环境保护和社会责任的行为,不仅会对环境和社会造成严重的负面影响,还会破坏生态平衡,加剧社会不公。为此,对于当地社区居民,丝路欢乐世界运营公司及其营销供应链中旅行社通过增加设定特定营销条款,设置优惠票务政策,针对周边居民的惠民年卡消费,以反馈当地居民对景区的支持。这不仅会提升企业的品牌形象,还会使得周边居民成为一个个单独的营销宣传点,辐射到景区外围市场,进而提高景区的经济效益和旅行社供应链的市场竞争力。因此,企业在追求经济效益的同时,必须重视环境保护和社会责任,以实现可持续发展。

3 企业伦理视角下旅行社供应链系统优化策略

3.1 建立透明的信息共享机制

为了构建一个透明的信息共享机制,企业需要利用先进的信息技术手段,确保供应链中的各方能够实时共享关键信息。这种透明的信息共享机制不仅有助于提升供应链各方的决策准确性和效率,还能显著增强各方之间的信任关系。通过这种方式,企业能够更好地应对市场变化,提高整体供应链的灵活性和响应速度。此外,透明的信息共享还能有效减少信息不对称问题,避免因信息滞后或不准确而导致的决策失误,从而提升整个供应链系统的稳定性和竞争力。

具体来说,企业可以采用云计算、大数据分析和物联网等技术,实现供应链信息的实时更新和共享。通过建立统一的信息平台,各方可以随时获取最新的库存数据、生产进度、物流状态等关键信息。这样,供应链各方可以更加迅速地做出反应,调整生产和配送计划,以应对市场需求的变化。同时,透明的信息共享机制还可以减少因信息不对称而产生的误解和冲突,促进各方之间的合作与协调。例如,供应商可以通过信息平台了解零售商的销售情况,从而更准确地预测需求,提前做好生产和库存准

备。同样,旅行社的门店零售商也可以通过平台了解景区票务的预售和库存情况,及时调整采购计划,避免缺货或过剩的情况发生。总之,透明的信息共享机制能够使供应链各方更加紧密地协同工作,共同提升整个供应链的效率和竞争力。

3.2 强化合作与共赢理念

通过建立长期稳定的合作关系,丝路景区和旅行社在供应链中实现利益均衡,从而促进共同发展。这意味着企业之间不仅仅是简单的交易关系,而是要通过深入的合作,共同解决问题,分享资源,实现互利共赢的局面。具体来说,企业可以通过签订长期营销推广、票务分销合作协议,明确各方的权利和义务,确保供应链的稳定性。这样一来,各方可以在合作过程中更加明确自己的角色和责任,减少不必要的纠纷和误解。通过这种方式,供应链各方可以更好地应对市场变化,降低风险,实现长期的可持续发展。例如,丝路欢乐世界景区可以提前周边省市在旅游旺季来临时的游客需求,对游乐设备或景区演艺产品的关注度,进行文旅项目的针对性开发,对项目保持一定的更新频率,以提高市场关注度;供应链中各旅行社及景区的品牌推广部门及时发布节假日优惠政策、便民福利、主题活动等新闻的发布,制造舆论关注点,提高景区热度。旅行社分销商也可以利用大数据分析更好地掌握市场需求,调整销售策略,提升客户满意度。总之,供应链中各企业通过长期稳定的合作关系,在供应链各方相互信任和支持的基础上,共同应对市场挑战,实现共同繁荣。

3.3 强化环境责任

在企业伦理视角下,供应链系统的优化策略需要特别强调环境保护和可持续发展的重要性。首先,企业应制定严格的环境保护政策,确保供应链中的每一个环节都符合环保标准。这不仅包括生产过程中的排放控制,还应涵盖景区新项目策划规划、景区产品设计、票务分销和核销等各个环节。通过制定明确的运营政策,企业可以确保其供应链的各个环节都朝着减少负面影响的方向努力。其次,企业应积极鼓励和推广绿色技术的应用。绿色技术不仅能够降低景区建设过程中的能源消耗和废弃物排放,还能提高资源的利用效率。最后,企业应注重可持续旅游产品的开发与推广。可持续旅游产品不仅能够为消费者提供独特的旅游体验,还能在旅游过程中减少对环境的破坏。丝路欢乐世界投资建设公司通过与当地社区合作,极大的解决了当地周边居民的就业,在开发具有地方特色的可持续旅游项目,也促进当地经济发展的同时,保护丝路文物遗产和人文生态环境。例如丝路桥文化博物馆的规划和打造,依托当地古丝绸之路第一桥—沙河古桥遗址,将中华桥文化精神发扬光大,树立了良好的企业形象。

总之,从企业伦理的视角出发,供应链系统的优化策略应包括制定严格的环境保护政策、积极推广绿色技术的应用以及开发和推广可持续旅游产品。通过这些措施,企业可以在确保经济效益的同时,减少对环境的负面影响,实现经济、社会和环境的

可持续发展。

3.4 加强社会责任

在企业伦理的视角下,旅行社供应链系统的优化策略应当着重于加强企业的社会责任感。这意味着旅行社在运营过程中,不仅要追求经济效益,还要关注环境保护、社会公平和道德规范。具体来说,旅行社可以通过以下几个方面来优化其供应链系统:

首先,旅行社应当选择那些具有良好社会责任记录的供应商,例如那些在环境保护、员工福利和社区发展方面表现出色的酒店、航空公司和其他旅游服务提供商。通过与这些供应商合作,旅行社可以确保其业务活动对环境和社会的负面影响降到最低。其次,旅行社可以制定和实施一系列内部政策和程序,以确保其供应链管理符合企业伦理的要求。这包括定期对供应商进行伦理审查,确保其遵守相关法律法规,并在供应链中推行透明度和公平竞争的原则。再次,旅行社还可以通过培训和教育其员工,提高他们对企业伦理和社会责任的认识。员工在与客户互动时,应当积极宣传和推广可持续旅游的理念,引导游客选择环保和负责任的旅游产品和服务。最后,旅行社可以通过建立反馈机制,鼓励客户和供应商提供关于企业伦理和社会责任方面的意见和建议。通过持续改进和优化供应链管理,旅行社可以更好地履行其社会责任,提升企业形象和市场竞争能力。

4 结束语

综上所述,企业伦理是旅行社供应链系统优化的重要保障。通过建立透明的信息共享机制、强化合作与共赢理念、强化环境责任和社会责任,可以有效提升供应链系统的整体效率和质量。未来,旅行社应更加重视企业伦理的建设,以实现供应链系统的可持续发展。

[基金项目]

陕西科技大学镐京学院校级科研创新团队《智慧物流与智能制造研究》项目,项目编号: HJT07。

[参考文献]

- [1]胡培业.全域旅游时代旅游供应链重构研究[J].科技经济市场,2021,(02):107-109.
- [2]赵宝华.国内绿色旅游供应链研究综述[J].中国地名,2020,(08):30-31.
- [3]李新军,廉吉全.考虑企业社会责任的双渠道旅游供应链优化决策研究[J].旅游科学,2020,34(02):1-22.
- [4]林炜铃,朱艳萍.浅谈旅行社智慧供应链模式的应用创新[J].文化产业,2019,(18):1-3.
- [5]冉芸.旅游供应链模式界定研究[J].现代经济信息,2019,(17):346+348.

作者简介:

汪宁(1982—),男,汉族,陕西安康人,硕士研究生,助教,研究方向:物流与供应链。