

洪洞大槐树寻根祭祖园有限公司由景区、民俗饭店、旅行社三大板块组成,对于旅游服务标准化管理的探索始于2006年。十多年来,公司上下凝心聚力,围绕吃、住、行、游、购、娱,以公司153个岗位为要素,不断探索,构建了具有旅游行业特点、大槐树特色的标准化管理机制与企业标准体系,覆盖旅游经营、服务、管理、建设的各个方面。目前,洪洞大槐树景区运行标准383项,民俗饭店运行标准232项,旅行社运行标准149项,共计支撑公司规范化管理的标准达764项。需求引领,系统布局。“标准化+”效应为

洪洞大槐树景区开启文旅深度融合、促进优质发展、推动品牌创新提供了全面的技术支撑。目前,景区客源覆盖全国30多个省(区、市)以及欧美数十个国家。每年入境游客量、总接待游客量以及门票收入保持稳步增长,成为当地文化旅游产业的主力军、经济发展的新引擎。2018年10月29日,洪洞大槐树景区晋升成为国家5A级旅游景区,这不仅是一块“金”字招牌,更是一份沉甸甸的质量“承诺书”,是推动科学管理、规范运营、优质服务的一又一起点,洪洞大槐树景区踏上了以品质旅游推动高质量发展的新征程。



根 标准化助力 景区研学活动树品牌

“教育研学”是洪洞大槐树景区发展探索创新中的一项重要课题,景区以孝德文化为核心载体,形成了较为成熟的研学游深度体验体系,研学课堂已实现常态化、规范化和多样化,成为大槐树文旅深度融合创新发展的新态势,更为广大旅行社拓展旅游研学线路、提升旅游品质提供了平台。

近年来,研学旅行方兴未艾,洪洞大槐树景区以明初大槐树移民历史为根基,以其涵盖的移民、祭祖、姓氏、孝德、民俗等内容为依托,以景区丰富的自然资源和人文景观为阵地,以国家非物质文化遗产“大槐树祭祖习俗”为主线,围绕“孝德文化体验、非遗传承体验、红色教育感悟”三大主题活动,研发出“感悟华夏之根·抒发爱国情怀、弘扬根祖文化·彰显家国情怀·美丽中国根·魅力百家姓、守望乡土文化·留住美丽乡愁”4套精品研学课程,以“研学+非遗传承”“研学+孝德体验”“研学+姓氏探源”“研学+爱国主义教育”“研学+演艺体验”“研学+民俗体验”等模式将书本知识与社会实践深度融合,重点突出“参观+学习+实践”,拓展了祭祖习俗体验、拓印技法体验、家风家训传承、孝德敬亲体验、文化演艺体验等系列研学主题项目,高标准按照景区制订的《研学旅行讲解服务要求》大力推广实施。一时间,洪洞大槐树景区成为学生们“寓教于乐”的极佳课堂。2018年10月,洪洞大槐树景区正式获评第二批全国中小学生研学实践教育基地。

在洪洞大槐树景区,中小學生不仅可以体验国家非物质文化遗产——大槐树祭祖习俗,感受古代传统祭祀仪式的庄重与肃穆;参加“大槐树孝文化节”新旧二十四孝对比展,了解古代孝文化的魅力以及当代孝文化的内涵;在溯源阁内聆听传统家风家训文化讲座,体会古代优秀家风家训的魅力;在景区茶室参加“孝亲堂”游客互动、游子祈福等寓教于乐的活动等。通过丰富的活动,对明初大槐树移民和移民文化有更深层次的理解。据了解,“孝亲堂”活动是最受家庭欢迎的,有时一天就有2000余个家庭参加。

何东海介绍,洪洞大槐树景区还将特色根祖文化与中华民族传统孝德文化相结合,推出独树一帜的“洪洞大槐树孝文化节”,每年都吸引众多研学旅游团队,成为研学旅游的新亮点。

2019年,洪洞大槐树景区又布置研学活动场地14处,设立专门的研学敬亲教室、孝德敬亲茶体验教室、农耕体验场、国风拓印教室等;增设12套家风家训传承体验展架,为中小學生提供了研学旅行手册、任务证书、体验卡、家训文化摘抄卡等众多免费研学装备。同时配备40余名专业研学讲师、研学讲解员,每一项研学活动都有1-3名经过专业培训研学讲师和研学讲解员为大家服务,这既保证了每位学员的体验效果,也给研学体验活动提供了高品质的保障。

2019年,洪洞大槐树景区研学活动辐射至全国乃至海外中小学校,吸引了100多所学校、1.3万余名学子前来“寻根”“祭祖”“研学”,来自美国、澳大利亚、马来西亚等国家的众多海外学子在祭祖文化、孝德文化、姓氏文化的渗透力和影响力中体验着大槐树文化的精髓,感受着中华文化的独特魅力。

据了解,2020年,洪洞大槐树景区将紧跟研学趋势,从内容、形式和设施等多方面提质创新,进一步创新建设“三家”(家庭、家教、家风)文化教育基地、港澳台游学旅游基地、大槐树文化书院和非遗工坊等项目,发挥研学教育基地校外延伸教育的核心作用,打造具有大槐树鲜明特色的研学基地,为研学游探索更多的发展内容,为青少年讲好精彩的中国故事,为中华优秀传统文化的传承与弘扬拓宽了渠道。

面对新时期、新任务、新挑战,何东海说:“洪洞大槐树景区将从体制机制、发展模式、管理方式以及人才、理念、结构等方面持续创新、发力,多角度、全方位地挖掘根祖文化,运用好洪洞大槐树丰厚的根祖文化资源,进一步把文旅融合这篇大文章做深、做实、做精彩。”

不断提升景区标准化管理体系,时刻以严谨细致的工匠精神鞭策自己,在“用‘高标准’提升产品质量,用‘活标准’提升服务质量”的探索之路上不断前进。

未来,洪洞大槐树景区将通过自身标准化建设和行业引领,积极践行全国服务业标准化示范项目赋予的责任,打造一流的全国服务业标准化示范点,为全国同行业标准化建设作出更大贡献,为人民群众提供更好的旅游产品。(王文华)

标准化建设 引领大槐树品牌高质量发展

根 标准化 让管理工作更规范

洪洞大槐树寻根祭祖园有限公司(以下简称“公司”)自2006年开始探索标准化管理,2008年制订了临汾市首个旅游行业地方标准《山西洪洞大槐树寻根祭祖园景区旅游服务规范》,2009年建立企业标准体系,全面实现了“事事有标准、处处有流程、人人有考核”的常态化、精细化的标准化管理机制,成为景区快速发展的核心推动力。2018年1月被评为2018—2019年度国家服务业标准化示范项目,成为山西省首家获此殊荣的企业,并于2018年9月顺利通过中期评估。

“公司制订的企业标准的技术要求,普遍高于强制性国家标准的相关技术要求。”洪洞大槐树寻根祭祖园有限公司人力资源部部长李艳艳自信地说。她介绍,公司制订的山西省地方标准《旅游景区卫生清洁服务质量要求》中,规定了“在清洁过程中应留意周边环境,如遇游客经过,宜在游客临近作业位置约3米处停止作业,并礼让示意游客通行”;而公司《卫生清洁服务标准》则进一步规定需“微笑并礼让示意游客通行”。小小的细节,足可看出景区严格的服务规范。

公司自始至终鼓励全员参与标准的制订,可以说是标准来源于日常工作,又高于日常工作,因此公司标准更加实用、操作性强,在执行过程中得心应手。如在《香火使用管理规定》中,对于给游客递燃香时的规范动作:“应右手握于燃香底部约6厘米处,左手轻扶燃香中间部递向游客”,这就是一线员工反复实践得出经验、建言献策的结果,这样的例子不胜枚举。通过全员参与、自下而上取得的标准建设,得到了员工的一致认可,执行起来也更加行之有效。在标准《奖惩管理办法》中规定:“接待游客时应注意仪容仪表及仪态,不应把个人情绪带到工作中,在本职工作时间发生游客投诉抱怨者,最少扣5分,调查核实后应视情况给予相应处理,确因个人因素引起投诉者给予停职或辞退处分”。这种细致入微的落实办法,也促使公司快速形成了人人重标准、讲标准、用标准的浓厚氛围。

随着标准化在公司的运行,所有管理流程都清晰、透明,执行运作力在标准化管理中得到强化,洪洞大槐树景区的管理更加科学化、规范化、标准化、特色化。

公司坚持标准引领,监督并重,建立了“制度健全、规范管理、监督有效、奖罚严明”的标准化工作监督考核机制,成立了监督稽查组,定期、不定期的检查督导员工的服务情况,对重点难办工作实行“13710”督办机制,邀请“神秘游客”对景区整体服务情况进行暗访,建立CEM游客体验系统收集意见等,保证每个环节、岗位、部门都能够依照标准服务、管理、考核,标准体系成为景区提高服务质量、提升工作效率、创造效益最大化、推动品牌建设的强有力抓手。

通过严抓、狠管,实施起来达到很好的效果,极大地提高了员工的服务质量,提升了游客满意度。游客对洪洞大槐树景区的满意率从2014年的95.82%上升为2019年的98.79%。



洪洞大槐树景区“根”字影壁



洪洞大槐树景区祭祖堂



景区每天早晨举办《开门迎亲》表演,迎接全国各地前来寻根祭祖的“亲人”们

根 标准化助推景区创新发展

创新是引领发展的不竭动力,旅游产业的发展更要进行创新。洪洞大槐树祭祖习俗是国家非物质文化遗产,是根祖文化的“活化石”。公司历时一年多,在继承传统的基础上,对祭祖习俗中的文化元素、礼仪和流程进行了标准化创新。表现形式上,继承了传统仪程中的“敬献供品”环节,奉上三牲、五谷、鲜果、肴馔、面点及五色寒衣以示孝敬,不忘根源;在“敬献乐舞”环节,则增加了情景剧、鼓乐、与歌祭、赋祭、舞祭一同将古槐后裔传承孝德、开拓创新的精神表现出来。祭祖流程创新加入了非物质文化遗产威风锣鼓,中国传统礼教的重要组成部分八佾舞,传统风俗祭祀用品五色寒衣、油角等丰富内容,淋漓尽致地表现了“大槐树祭祖习俗”,让仪式内涵更加深远。

从操作流程上,将由数百人操作、近万人参与的祭祖习俗编制为可程序化操作的《祭祖组织实施办法》,让祭祀转化为操作性强的规范化标准流程。

公司常务副总经理何东海介绍,原先祭祖活动从排练到实施需要10余天的时间,制成操作办法后通过大家的学习,在保证质量的前提下,现仅需要2.5天,极大地提高了工作效率。“这就是标准化管理的力量。”他自信地说。

据了解,洪洞大槐树景区还将洪洞大槐树祭祖习俗分成多个标准,参照不同的标准配置不同的人员、贡品开展私家定制活动。通过标准化的方式,每年开展的活动达五六十场,为景区带来了丰厚的经济效益。

在全面推行标准化管理的过程中,公司还涌现出一批专业人才,普通工作人员在参与标准化的制订、实施、管理过程中,通过不断学习,与洪洞大槐树景区一起成长。公司现有山西省高等级景区评定专家1名、标准化技术委员会

委员1名,市级旅游标准化、党建标准化等方面的专家8名以及近50名企业标准化管理人员,为行业培养了一批标准化人才,并多次受邀赴全国各地分享经验和开展培训。

作为全省首家国家服务业标准化示范项目单位,洪洞大槐树景区积极承担起旅游服务标准化实践任务,着眼全国和行业标准化需求,持续探索标准化理论与方法,同专家合作进行标准化课题研究,加强特色标准制修订等,不断探索为旅游服务业标准化总结提炼出可复制、可推广的标准化工作模式。2018年初,洪洞大槐树景区将日常服务保障标准中



国家非物质文化遗产洪洞大槐树祭祖习俗的宏大场面

根 标准化引领景区高品质发展

源得到进一步保护和有效利用,旅游环境得到进一步完善和提升,吸引力和竞争力持续增强。同时通过标准化建设,将一些看似不重要、容易被忽视的细节问题提到“牵一发而动全身”的高度,通过不断自查、邀请外部人士暗访等,一点点改进,一点点进步,厚积薄发,完成了一次又一次质的跨越。

但大槐树人也清楚地认识到,国家5A级旅游景区的创建是景区标准化建设的新起点。一年多来,洪洞大槐树景区坚持文旅融合发展,以建设景观化、服务人性化、管理标准化为目标,以丰富业态、规范秩序、提质增效为重点,定期召开专项会议,成立品牌维护办公室,开展5A明察暗访、多渠道收集游客意见、建立更加科学规范的游客满意测评体系等,使各项工作持续高效运行。

通过标准化建设,洪洞大槐

树景区先后荣获国家旅游服务业标准化示范项目、全国中小学生研学实践教育基地、全国文明景区、全国青年文明号、“中国楹联文化名园”、中国华侨国际文化交流基地、全国模范职工之家、全国厂务公开民主管理先进单位、山西省质量奖提名奖、山西省五一劳动奖状、山西十佳品质旅游景区、山西省文化体制改革先进单位、山西省文明旅游先进单位等百余项重大品牌荣誉,先后吸引多家主流媒体争相宣传,受到国内外游客的广泛关注。

何东海认为,员工思想观念的转变、游客至上理念深入人心、服务质量空前提升是标准化建设工作最大的收获。下一步,洪洞大槐树景区将坚持科学管理与社会参与并重,凝聚起共同推进旅游质量提升的强大合力,用一流的管理、优质的服务不断满足人们日益增长的美好生活的需要。



洪洞大槐树寻根祭祖园有限公司董事长兼总经理范忠义表示,国家5A级旅游景区的创建,收获的不单是一份荣誉,更是一份责任和使命。这赋予了大槐树人更加务实奋进的精神动力,鞭策着我们在文化和旅游产业高质量发展的道路上砥砺前行。的确,标准化建设、品牌打造、高质量发展,“路漫漫其修远兮”,洪洞大槐树景区将以“站在高处、看开远处、谋在难处、得在新处、落在实处”的行为准则,