

以场景创新工程引爆文旅消费热点

□ 郭润葵

文旅新场景是指以创意为基础,以资源为依托,以体验为导向,贯穿于文旅产品设计、生产、营销全过程和全产业链,具有个性化、时尚化、体验性与互动性等特征的一系列体验场景、传播载体和消费平台。习近平总书记视察湖南时指出,文化产业是一个朝阳产业。现在文化和技术深入结合,文化产业快速发展,从业人员也在不断增长,这既是一个迅速发展的产业,也是一个巨大的人才蓄水池,必须格外重视。贯彻习近平总书记的指示精神,要顺应文化和旅游消费提质转型升级新趋势,深化文化和旅游领域供给侧结构性改革,以场景创新工程引爆消费热点。

一、准确把握文旅场景创新工程的方向和路径

新场景形成新磁场,我们应以开明融合的理念、开放合作的思路、开拓创新的方法,大力推动文旅场景创新工程,不断培育长沙文化和旅游消费新亮点,打造文化和旅游高质量发展的新引擎。主要应从以下四个方面发力:

(一)以新业态带来场景迭代,让消费市场“旺”起来。近年来,长沙红色旅游高速增长、夜游经济热度攀升,室内游乐花样翻新、虚拟旅游突破时空限制、研学旅游完美诠释新的教育理念、博物馆旅游助力文物活化、文旅演艺展示无限风光、康养旅游引领时来潮流、房车旅游日益火爆、低空飞行旅游异军突起,上述十大新业态使旅游行业千帆竞发、异彩

纷呈。大众旅游时代吸引了诸多资本入场,从景区、主题公园、特色小镇、旅游演艺、体育旅游、研学旅游等不同业态切入,在文化、艺术、资本、科技、创意的驱动下,不断促进着文旅场景的迭代更新,为市场发展带来新动能。如国庆期间的“超级文和友”门店,这家网红餐饮店单日排队取号已超3万桌,让人望“队”兴叹。长沙另一网红IP店“茶颜悦色”,从取单拿号到拿到奶茶,所花时间少则半小时,多则一个小时,不少外地游客打“飞的”过来,就为了喝一杯奶茶。

(二)以新科技实现场景赋能,让消费者人气“聚”起来。在现有文旅场景中引入基于数字技术的科技元素及其呈现方式,可以重现历史、穿越时代,让人身临其境,可亲可触,使老场景焕发勃勃生机、聚集更多人气,从而达到创新文旅场景、重塑文旅新生态,促进文旅新变革的目的。如长沙石燕湖景区建立了全国第一家旅游新场景实验室和全国第一家数字化文旅体验实验室,在地球仓科技有限公司等单位试点,开展文旅体验项目研发与应用示范。目前,浮乐河生态艺术小镇、旅居体验装备“地球仓”等新场景已成为人气爆棚的消费新宠。华强方特和新华联铜官窑古镇景区运用裸眼3D和动感座椅技术,分别打造了“飞越中国”和“飞越湖南”,已成为游客的打卡神器。因此,要大力推进AI、云计算、大数据、VR/AR、5G等新一代智能技术在文旅新场景的应用,实现对文旅场景的数字化、智能化重塑,促进文旅供给侧的全面数字化升级,满足消费者多元化、个性化、参与式、交互性的体

验需求,实现用户洞察、用户体验、产品创新、运营管理等方面的全面提质增效。

(三)以新内涵促进场景提质,让消费品牌“靓”起来。随着旅游消费观念的更新,单纯的观光游览已不能满足游客需求,长沙众多景区立足资源禀赋,深挖文化内涵,在此基础上精彩演绎和呈现,大大增强了景点的历史厚度和人文温度,实现了从走马观花到深层体验、从草草浏览到内心震撼的蝶变,擦亮了消费品牌,延伸了消费链条,扩充了消费空间。如宁乡市煤炭坝镇竹山塘工业遗址公园,将原煤矿设备维修车间打造成“陈列室”,收藏了数百台挖煤机器,展出煤矿工人用过的作业工具,通过影像再现煤矿的生产场景,将40米高的水塔打造成“观景台”,供游客登高俯瞰整个矿区,以此展示过去火红年代的工业成就和工人阶级不畏艰辛、拼搏奋斗的创业精神,开业3个月以来,接待游客达7万人次。因此,只有大力推进有深度、有特色的文化注入和包装,才能将原有的景区资源盘活,提升景区和旅游的内涵,推动当地旅游产业持续发力,带动旅游消费长盛不衰。

(四)以新融合激发场景活力,让消费氛围“嗨”起来。长沙坚持把文化元素植入景区(点)、融入城市街区、嵌入美丽乡村,提升旅游的文化底蕴和特色魅力,让景区(点)百看不厌。

如2019年农历大年初六,在歌唱家廖昌永的带领和感染下,橘子洲上万人挥舞国旗,高声同唱《我和我的祖国》,“快闪”瞬间点燃了洲上游客

的热情,吸引了很多市民和游客来到毛泽东青年艺术雕塑前拍照“打卡”,中央广播电视总台央视新闻连续8天播出。2020年10月1日,长沙交响乐团在橘子洲风景区、岳麓山风景区、岳麓书院等地为市民游客送上“秋之颂·假日音乐会”,吸引了大批游客进园观赏。文旅新场景的培育和打造,无疑将为城市文旅发展注入新的“血液”,成为文旅融合发展的动力引擎。发展和培育新场景要树立新融合理念,用“老文化+新体验、旧资源+新路径、新科技+新生活”规划新场景,用国际视野立足本土资源创新,为城市或者旅游目的地创造一种兼顾文化品位和现代美学的文旅新生活方式,开启新时代全新的文旅体验场景。

二、积极探索文旅场景创新工程的措施和方法

推进文旅场景创新工程,是繁荣长沙文化和旅游事业的崭新课题,需要坚持政府推动、企业主体和市场运作的原则,树立抓新场景就是抓吸引物的发展理念,全面拓展场景的平面空间、立体空间和虚拟空间。

(一)坚持以人为本,聚焦目标人群。文旅场景创新工程是一个可以广泛参与、广泛受益、广泛分享的场景,要突出目标人群,以游客体验和市场需求为中心,为游客创造更高的个性化体验空间,提升游客舒适度和满意度。

(二)坚持市场导向,激活民间资本。充分发挥市场在资源配置中的决定性作用,加快建立以政府投入为引导,企业和社会投入为主体的多元化投入机制,引导和鼓励社会资本及各

类经济实体投资文旅场景创新工程建设,构建政府、市场和社会各方面共同参与、互利共赢的发展格局。

(三)坚持因地制宜,突出资源优势。依托长沙资源禀赋和文化特性,培育发展类型多样、业态丰富、各具特色的文旅新场景,努力把“沉睡资源”“闲置资源”转化为发展资本、发展优势,以文旅新场景打开远程客源市场。

(四)坚持游客至上,做好服务文章。坚持以游客为中心的理念,更好满足人民群众对日益增长的美好生活需求,努力为游客提供动心、放心、开心、安心、称心的“五心”级服务。加快智慧旅游公共服务体系,推进旅游咨询集散中心建设,形成点面结合、架构完善的旅游资讯服务体系。坚持依法治旅,畅通旅游投诉渠道,加强旅游联合执法,净化旅游市场环境,维护广大游客的合法权益。

三、全面构建文旅场景创新工程的机制和保障

文旅场景创新工程几乎涉及社会经济的所有部门和人们生活的所有领域,需要高屋建瓴、统筹谋划,以更大力度、更宽视野、更强保障推进。

(一)规划引领。以创建全国文化和旅游消费示范城市为总揽,将文旅场景创新工程纳入《长沙市十四五文化和旅游融合发展规划》和精品线路规划,编制出台《文旅场景创新工程规划》,制订出台全市文旅场景创新工程建设的标准体系,引导文旅场景向集约化、生态化和品质化方向发展。各县区要高标准制订和编制文旅场景创新工程规划,注重与城市和村镇总体规划、土地利用规划、农业农村发展规

划、交通水利等基础设施建设规划衔接,提高规划的科学性、权威性和可操作性。

(二)政策支持。扩大产业引导资金规模,对重点支持发展的数字文旅新场景、夜间文旅新场景、音乐节会新场景、工业遗址活化利用新场景、旅游演艺新场景、乡村民宿新场景、康养体育新场景、文博旅游新场景、冰雪温泉新场景、生态旅游新场景等新产品、新业态通过以奖代补给予支持。加强用地保障,实行动态调整,实行文旅场景创新工程用地差别化管理,探索民宿点状供地模式,农村集体经济组织使用建设用地自办或以土地使用权入股、联营等方式积极参与文旅场景创新工程建设。强化行业协会引导,引导广大旅游企业进一步落实文旅场景创新标准,培养专业人才,优化产品结构,提升服务质量。

(三)典型示范。着力打造文旅场景创新精品示范样板工程,以《浏阳河文化旅游产业带总体规划》《湘江水上旅游规划》《浏水体闲度假旅游带总体规划》为指引,在望城区、长沙县、浏阳市、宁乡市建立3个—5个文旅新场景示范样板,发挥典型引领带动作用,以点带面,促进全市文旅场景创新工程整体发展。

(四)宣传发动。把文旅场景创新宣传推广列入全市整体旅游宣传计划。开设“文旅场景创新”专栏专题,充分利用传统媒体和新兴媒体,特别是借助抖音、快手、小红书等重点网络平台,精选内容,精准投放,以地毯式宣传带来爆炸式效应,不断加大文旅新场景的产品宣传营销力度。(作者系长沙市文化旅游广电局局长)

全域旅游建设的理论参考

——《全域旅游:全面深化改革的突破口》简评

□ 陈冰

最近有幸拜读了戴学锋、廖斌的作品《全域旅游:全面深化改革的突破口》,这让我真正地理解了全域旅游是新时期旅游业的一场改革开放。该书系统地梳理了在国家改革大背景下,旅游业因其“软硬兼备、融合度高、覆盖面广、拉动力强的综合性实力”的产业特性,将发挥全局性、战略性的作用。以全域旅游为抓手带动经济社会的全面发展,是深化改革先行先试的突破口。该书具有三个鲜明特点:

彰显问题意识。40多年的改革开放是一部体制改革史,而全域旅游是新时期旅游业的一场改革开放。党的十八大以及十八届三中、四中、五中全会以来,全面深化改革持续推进,经济社会发展迎来改革新纪元。全面深化改革的首要全面,不是某个产业,不是某个领域,而是涉及全方位、多方面的改革。旅游业已经成为国民经济的

战略性支柱产业,其本身的关联带动作用在调整产业结构、缓解生态环境压力、破解区域发展不平衡等问题作用愈发凸显。全域旅游正是实现旅游引领全面深化改革的重要手段。

全域旅游是旅游改革发展的新主线,通过体制机制改革,构建新的旅游治理体系,通过各种创新试点,探索旅游改革经验。一方面是旅游内部的改革,如市场、公共服务等;另一方面是从全局角度看的旅游业的内部改革,如体制机制、旅游用地等,尽管是旅游业内部问题但具有全局性的改革。只有这样,才能解决涉及全局的发展问题。

全域旅游对全面深化改革,对社会全面发展,对满足人们日益增长的物质文化需求都极具意义。

紧贴具体实践。理论与实践相结合,阐述的观点才会越发清晰。该书并没有就理论探讨理论,而是紧密结合全域旅游创建的具体实践进行实证考察、理论提炼和生动阐释,体现

了理论联系实际的优良学风。比如第四章提到创新全域旅游管理机制的重点时就辅以三个案例:一是山东青岛崂山区创新综合管理体制,引领全域旅游发展。用实践经验具体讲述了崂山区如何创新旅游综合管理体制,如何创新旅游市场监管体制。二是贵州省贵阳市花溪区全域旅游创新体制。通过花溪区领导带头,创建国家全域旅游先行示范区指挥部,成立花溪文化旅游创新区管委会,建立“1+5+N”的旅游综合执法机制,建立全域旅游工作独立考评和奖惩机制,青岩古镇创新社会治理模式,实现古镇5A级管理等管理措施,实现花溪全域旅游的创新发展。三是湖南张家界武陵源区:“1+3+N”旅游综合管理执法体系及全域旅游综合体制。其中作为管理纲领的《张家界市全域旅游促进条例》(以下简称《条例》)是对旅游促进立法的重要探索和实践,是张家界旅游发展的纲领性的法规,是湖南省乃至全国第一部促

进全域旅游发展的地方性法规。通过这些案例阐明了各地如何用全域旅游理论指导实践发展,又是如何用全域旅游实践丰富理论建设。

注重系统思维。围绕全域旅游是全面深化改革的突破口这一主题,该书采用总—分—总的结构,从总的概述改革开放与旅游业发展、全面深化改革与旅游业发展、全面深化改革背景下的全域旅游,然后分别对推进全域旅游体制、打破部门利益固化;创新旅游用地政策,推进土地制度改革;创新旅游投融资体系,完善资本要素市场;加快门票价格改革,完善市场价格制度;优化旅游公共服务,引领社会公共服务;创新旅游规划体系,提升旅游发展顶层设计水平;创新扶贫新模式,助力全面小康社会建设等多个层面展开论述,层层递进、环环相扣,理论框架的系统性、整体性令人印象深刻。书中关于旅游扶贫、基层旅游体制建设、优化旅游公共服务等的论述,也较好体现了整体治理理念。

零基础“小白”导游从业宝典

——评《新导游带团365个问答》

□ 李爱龙

“旅游+微信”“旅游+”、深度游、健康游已是旅游的加速器,旅游创新化、定制化、精细化、健康化方兴未艾,导游服务必须随“水涨”而船高。《新导游带团365个问答》倾囊相授宝贵的带团经验,经验往往是顺风顺水的护航者。遇到麻烦时打开本书,书中有一针见血的讲解,说掏心窝子的话,这些真切的“干货”,教你如何做一个开窍

的导游、成功的导游。

创新是本书的亮点,“如何接待网络深度游客”“怎样为研学团进行文化讲解”“带团中如何预防病毒性疾病”等,题目本身就让人眼前一亮,实实在在的在应的对策更具吸引力。

第一章“新导游起步要正”。一些问答对于新导游非常重要,如“新导游应如何接受批评意见”“为什么说吃苦耐劳是从事导游职业的前提条件”“新导游如何与旅游车司机师傅相处”“新导游如何接受游客的考验”,许多话感人肺腑,导游只有全身心投入到导游服务之中才会朴实、真切,受到游客欢迎。

第二章“地陪辛苦亦风光”、第三章“旅游团的主帅是全陪”。我曾做过多年地陪、全陪,深知导游服务的繁琐和辛苦,一个细小的环节没做好就有可能前功尽弃,导游服务“100-1=0”。书中梳理了地陪、全陪的工作难点,讲解了如何才能做好、做到“精致”。作者这样说旅游车上沿途讲解:“沿途导游讲解比致欢迎词更重要,这是导游的第一次正式亮相,是地陪展示知识、口才的好机会,可以满足游客的求知欲、好奇心。由于沿途导游讲解涉及整个城市(地区)的

历史、人文、民风民俗、市井景观等内容,地陪要在有限的时间内进行自古至今、洋洋洒洒的讲解,游客一听就知道地陪的水平,因而沿途讲解最考验导游的功力,这是地陪的真正亮相。”

第四章“我以心血暖游客”讲述导游如何竭诚为各种旅游团精准服务。旅游产品提供给游客的最终价值是旅游体验,旅游体验的最大成功就是给游客一个美好而独特的感受。导游服务直接影响游客的旅游感受,导游服务由“技”而“术”是一个巨大的提升,在业务提升中导游的思想境界随之升华。

第五章“让导游讲解溢彩流光”讲述如何把导游讲解升华到“艺”的层面,的确堪称一家之言。我虽然学识浅,但还能识珠辨金,在读“导游讲解艺术35个问答”时不由喊出:“真棒!”

导游讲解必须要有真本事,讲解有来龙去脉条理清晰,把握住景点的灵魂,游客听后会有豁然开朗之感,觉得讲解有深度有见识。作者在多处做了示范讲解,如皇家园林的特色之一是诗情画意,书中这样讲解颐和园画中游:“乾隆诗云‘层楼雅号画中游,四面窗窗万景收,只有昆明太空

阔,破烟几点下闲鸥’。乾隆因登高而胸怀广阔,因美景而豪情生发。人在画中游,人游画景动。导游来凑趣,斗胆步乾隆诗韵吟一小诗,以助游兴:‘碧海泛舟仙境游,青山围合万景收,身在画中兼作画,泼墨兴处放歌喉’”。导游讲解实质上是导游员在向文化和历史“朝圣”,认识深刻,境界高远。

亲切、实用、文化性高是本书的特点,以理服人,以赤诚感人,犹如挚友与你叙心谈感受。满满的正能量、浓郁的文化氛围,充溢于篇篇页页之中,“胸次全无半点尘”。

导游员的敬业不仅体现在带团上,还体现在切磋、研究、探讨导游服务的经验和教训方面。学习知识,学习带团经验,学了不一定能会,会了不一定能好,好了不一定能够粹精。《新导游带团365个问答》为广大导游开了一个精品课,不同级别的导游都会受益匪浅。

我们这一代中青年导游不仅要很好地向专家学习,还要有传承的重任。不忘初心,为旅游者竭诚服务;牢记使命,为开创旅游新局面而持续加油、加力。
(北京旭冉假期国际旅行社 总经理)

《云岭旅游规划丛书》第二辑出版发行

丛书介绍

继2019年第一轮推出10部“云岭旅游规划丛书”之后,2020年再推出10部作为“云岭旅游规划丛书”的第二轮成果。这次出版的10部书稿,涉及全域旅游、乡村旅游、旅游扶贫、旅游小镇、旅游特色村、田园综合体、山地运动旅游区等旅游新兴业态,这些题材与国家“振兴乡村”“旅游扶贫”“美丽乡村”“产业融合”等发展战略相契合,体现出旅游实践发展的最新进展状况,反映了规划设计、知识运用、学术研究与时代发展的同频共振。

该丛书由云南大学与昆明理工大学等院校多年合作形成的研究团队,在培养硕士研究生、博士研究生的进程中,为研究生生态感知、论文选题、素材提取、数据收集、案例分析等提供了丰厚的学术土壤和宝贵的实践机会,也为地方社会经济发展贡献了高校师生的知识、智慧,诸多规划题材和典型案例同时成为教学讲解的内容和教材编写的素材,成为课堂上、教材中、讨论里最为鲜活的话题。如此这般扎根大地的学术生涯,使老师与学生结下深厚的友谊,让学术圈的同事们铸成豁达、健康的学术生态。一趟趟的跋山涉水、一场场的激烈争论、一次次的驱

车同行、一碗碗的欢畅痛饮,让生命充满了激情,让学术浸透了灵性,让生活富有了诗意。回头看看,充实而美好。

丛书概况

《云岭旅游规划丛书》第二辑共10本,分别是《大理州洱源县康养旅游开发研究》《云南旅游特色小镇开发研究》《怒江州乡村旅游扶贫开发研究》《云南温泉水度假旅游区开发研究》《云南省乡村旅游目的地开发研究》《云南乡村田园综合体开发研究》《昆明市北部乡村旅游开发研究》《大理州民族文化旅游村开发研究》《大理州洱源县全域旅游开发研究》和《云南山地运动旅游区开发研究》,内容涉及全域旅游、乡村旅游、旅游扶贫、旅游小镇、旅游特色村、田园综合体、山地运动旅游区等旅游新兴业态。

该丛书将理论研究与实际案例分析相结合,突出了研究的系统性、创新性,具有较高的理论借鉴与实践应用价值,可供旅游开发与规划专业人士、旅游管理人员及相关领域的科研工作者参考使用。丛书采用彩色印刷,设计精美,图文并茂,丰富了云南省少数民族区域旅游规划的内容,对于行业内具有较好的借鉴意义。



中国旅游出版社与云南大学工商管理与管理与旅游管理

《云岭旅游规划丛书》编委会

主 任:	田 里	云南大学工商管理与管理学院	博导、教授
成 员:	杨 懿	云南大学工商管理与管理学院	教授、博士后
	王 桀	云南大学工商管理与管理学院	博士、副教授
	张鹏杨	云南大学工商管理与管理学院	博士、讲师
	钟 晖	昆明理工大学艺术与传媒学院	博士、讲师