

湖南文化和旅游行业对接粤港澳大湾区路径研究

粤港澳大湾区文化和旅游发展将形成强大“导向效应”“虹吸效应”“溢出效应”。积极对接粤港澳大湾区加快发展,并将文化和旅游对接作为重要内容,成为与大湾区毗邻的各省区市的必然选择。

□ 田利

粤港澳大湾区是我国开放程度最高、经济活力最强的区域之一,在国家发展大局中具有重要战略地位。湖南与粤港澳三地文化和旅游合作密切,湖南文化和旅游行业对接粤港澳大湾区国家重要论述的实际行动,又是对接落实建设粤港澳大湾区国家重要战略平台的举措,更是湖南文化和旅游产业区域协同高质量发展的现实需要。湖南应积极对接粤港澳大湾区发展战略,立足区位优势、交流合作等比较优势,抢抓发展机遇,积极应对挑战,找准突破路径,提升“锦绣潇湘”全域旅游品牌,努力打造粤港澳大湾区的“后花园”。

一、比较优势

1. 区位优势凸显。湖南处于东部沿海地区和中西部地区的过渡带、长江开放经济带和沿海开放经济带的接合部,具有承东启西、连南接北的枢纽地位。2013年11月初,习近平总书记在湖南考察时指出,“湖南要发挥作为东部沿海地区和中西部地区过渡带、长江开放经济带和沿海开放经济带接合部的区位优势”,这一概括为“一带一部”的区域定位,全新凸显了湖南在国家战略中的区位价值,也为湖南文旅对接粤港澳大湾区明确了定位、

□ 孙兵权

2020年12月17日,文化和旅游部办公厅发布了《关于公布第四批全国旅游标准化示范单位名单的通知》,河北省秦皇岛市等28个试点单位被确定为第四批全国旅游标准化示范单位。自2018年2月原国家旅游局公布第四批全国旅游标准化试点单位名单以来,各试点单位积极开展创建工作,旅游标准化建设取得显著成效。各试点单位的旅游标准化建设工作也是推动“质量强国”与“旅游强国”建设的应时之举、有力之举、创新之举。

推动旅游业走高质量发展之路,是旅游业强盛之道,是旅游市场走向规范的治本之策。当前,国内旅游业进入“以质取胜、质量发展”的新阶段。实现由旅游大国向旅游强国的转变,需要坚实的质量基础,需要可靠的质量支撑,需要更强的质量保障能力。以标准化为抓手提升旅游服务水平,以标准化手段来营造良好的旅游环境,是引导旅游业高质量内涵式发展的关键。因此,及时发现旅游标准化示范单位创建过程中存在的问题,创新务实地推动旅游标准化建设,是一个值得关注的课题。

一、旅游标准化示范单位创建过程中存在的问题

笔者在近两年的时间里深度参与

□ 杨元珍

近年来,我国旅游景区建设步入快车道。喜人形势的背后,也存在一些不容忽视的问题,一些景区开业时热热闹闹,但人气始终上不来,惨淡经营;一些景区叫好不叫座,旺丁不旺财。原因虽然是多方面的,但附加值不高是重要原因,景区附加值不高就难有名气,没有名气就难有人气,没有人气就没有财气。怎样提高景区附加值,使景区拥有更大的名气、更多的人气、更旺的财气,笔者谈点粗浅的看法。

一、用精美的品质留人

要增加景区的附加值,必须走精品建设之路,注重景区建设的品质。品质景区必须是符合标准的景区。从某种意义上说,我国景区的发展之路就是落实标准之路。国家对各类景区都制定了明确的标准,这些标准是诸多实践经验的总结,是景区建设的准绳规范。因此,不管建设何种类型的景区,创建何种类型的品牌,都要首先落实国家相关的标准,在遵循标准的基础上不断创新。

品质景区必然是能吸引眼球的景区。增加景区的附加值,就必须把景区建设得更美,让景区更能吸引眼球留住人。要有美丽的“衣裳”,景区的衣裳就是环境。绿树成荫,绿水环绕,风来碧波起,日出绿影灿,这样的环境令人赏心悦目。要有壮丽的骨骼,于人,骨骼就是身架子,美丽的身架子上配上美丽的衣裳才能美与共;于景区,骨骼就是景区的各种建筑和景观,要有一

指明了方向。同时,湖南接壤广东,与粤港澳山水相连,人文相亲,距离最近,湖南文旅对接大湾区具有天然的地理优势。

2. 交通日益便捷。湖南围绕“五纵五横”铁路网、“七纵七横”公路网、“一纵五横”水运网、“一枢纽一千多支”航空网,完善旅游交通设施,全省高铁、城际铁路、磁悬浮列车、高速公路、航空等综合交通运输体系不断完善,承东启西、连南接北,大幅提升了湖南旅游交通的可进入性和舒适性。湖南与粤港澳大湾区交通十分便利,长沙至香港、澳门、广州、深圳等都有直达航线,京广铁路、京广高铁、京港澳高速及复线、平汝高速、宜凤高速、厦蓉高速等纵横交错。2018年9月,广深港高铁香港段贯通,长沙到香港实现“4小时生活圈”,这为湘港文化和旅游合作带来了新机遇。

3. 合作基础扎实。湖南与粤港澳三地文化和旅游合作密切,开展了一系列文化和旅游合作交流。特别是依托“9+2”泛珠三角区域合作平台,湖南与粤港澳在文旅资源开发、市场促销、行业管理和人才培养交流等方面取得了丰硕的成果。湖南与粤港澳互为旅游客源地和目的地。在国内旅游客源方面,广东人湘游客数明显高于其他省份,排在首位,“十二五”时期广东人湘游客平均占比12.56%。2019年,湖南旅行社接待广东赴湘游客102.94万人次,广东稳居外省赴湘国

内游客人数第1位,同比增长31.37%。在入境旅游客源方面,“十二五”时期港澳同胞占湖南入境游客的三分之一左右。2019年,湖南接待香港人湘游客101.10万人次,同比增长15.50%;接待澳门人湘游客47.62万人次,同比增长25.96%,港澳人湘游客占全省入境游客的31.85%。

二、机遇挑战

1. 粤港澳大湾区文化和旅游发展将形成强大“导向效应”,周边区域文化和旅游发展市场广阔。中共中央、国务院印发的《粤港澳大湾区发展规划纲要》提出,坚持以人民为中心的发展思想,积极拓展粤港澳大湾区在教育、文化、旅游、社会保障等领域的合作,共同打造公共服务优质、宜居宜业宜游的生活圈。粤港澳大湾区就共筑人文湾区、构筑休闲湾区推出了一系列举措,对周边区域发展文化和旅游产业具有强大的目标导向、正向激励作用。

2. 粤港澳大湾区文化和旅游发展将形成强大“虹吸效应”,周边区域文化和旅游发展不进则退。粤港澳大湾区区位优势明显,经济实力雄厚,创新要素集聚,国际化水平领先,文化和旅游资源丰富,发展到一定阶段将形成强大的“虹吸效应”。如果不能通过差异化的文旅产品吸引力和便捷的区位优势等条件实现对大湾区旅游目的地旅游经济的二次分配,湖

南极有可能从原来的旅游目的地变为过境地,甚至逐步失去原有的大湾区客源市场。

3. 粤港澳大湾区文化和旅游发展将形成强大“溢出效应”,周边区域文化和旅游发展竞争激烈。在新形势下,积极对接粤港澳大湾区加快发展,并将文化和旅游对接作为重要内容,成为与大湾区毗邻的各省区市的必然选择。周边省市区纷纷出台全面对接粤港澳大湾区行动计划或实施方案。可以预见,周边省市区均在探寻自身差异化优势,围绕粤港澳大湾区周边区域的文化和旅游产业竞争将日趋激烈。

三、突破路径

1. 加强立体通道建设,推动交通对接。加快建设高速铁路大通道,加快直达香港、广州、深圳、珠海等地的高速列车,建设湖南至大湾区3—5小时旅游圈、生活圈。推进高等级公路互联互通,全面打通省际公路断头路,畅通湖南至粤港澳公路运输通道,提升旅游通达性舒适性。加快航空网建设,加密长沙、张家界等地至大湾区主要城市的航线航班,打造“航空+旅游”联盟。

2. 开发精品旅游线路,推动市场对接。共同开发一程多站式旅游休闲康养连线产品,联合推出张家界—崀山—丹霞山世界遗产旅游,湘西自治州—怀化—永州—清远—韶关等湘粤

创新务实推动旅游标准化建设的思考

全面推进旅游高质量发展正在击鼓催征之际,需要我们更加明确地把旅游标准化作为地方旅游质量提升的关键标尺。以标准的自主性培育,涵养地方参差多态的旅游环境;以标准的制度性融通,保障创建目标、创建过程和创建结果的始终如一。

了某试点单位的旅游标准化示范单位创建工作,与创建地的领导和试点企业有过深入的接触和交流,在感慨试点单位创建热情之高、信心之大、干劲之足的同时,也发现了创建过程中存在的一些问题。

1. 过度标准化。从第一批试点单位到第四批试点单位,每一批的通知文件里都有《全国旅游标准化试点单位工作要求标准》这个文件,文件里明确要求创建地区要从组织领导、国家标准和行业标准实施、地方标准、试点企业、综合效应五个维度来开展创建工作。

旅游标准化是营造良好旅游环境的重要手段,目的是通过制定、发布和实施相应的标准,在提高管理和服务水平的同时获得最佳的经济效益和社会效益。有的创建地区对旅游企业一些“过度标准化”的规定值得反思,比如针对酒店类型的企业,要求企业按照统一的模板编制“服务操作手册”,没有考虑到企业的日常经营压力和酒店员工的知识水平,让企业编写像砖头一样厚重的文件,间接地加重了企

业的负担,也没有达到提高企业管理和服务水平的目的。针对景区类型的企业,创建地区要求没有温泉的景区贯彻实施《温泉企业服务质量等级划分与评定》标准,不具备研学接待条件的景区贯彻实施《研学旅行服务规范》标准,等等。这些做法看上去是在落实上级有关文件精神,但实际上却偏离了旅游标准化建设的初衷,本质上是一种形式主义。

2. 为了“分数”而创建。《全国旅游标准化试点单位工作标准》被创建单位习惯地称为“千分表”。“千分表”里有5个大项、细分为30个小项,分数加起来是1000分,按照验收标准,县级市、县(区)合格分数为800分。“千分表”的出发点是为了让试点单位在创建过程中有抓手、有依据,但是有些试点单位为了达到标准文件的要求,用各种拼凑的文件来证明创建工作的机构领导是谁,创建工作机构设在哪里,为了创建制定了哪些政策措施,等等。在验收标准800分的压力下,基层工作人员加班加点,编文造册。以文

件执行文件,用文件代替真抓实干的现象仍然存在。一些为了满足“千分表”要求而编制的文件,与旅游企业实际情况出入较大,耗费了大量人力物力。

3. 定位不清。不同地区的资源禀赋和人文风情千差万别,旅游标准化建设工作应深入挖掘本地特色资源和文化,引导地方旅游向多元化和特色化方向发展,用标准化手段为旅游服务提供一个操作指南,为游客评价提供的一个有依据的参照系,为监管部门处理相关投诉及实施行业管理提供一个应对机制。有的创建地区没有充分考虑本地实际情况,机械地执行标准文件的要求,标准文件要求做什么就做什么,编制同样的服务手册,制作同样的宣传标语,这是定位不清的体现。

二、创新务实推动旅游标准化建设的建议

1. 立足本地,突出特色。从目前我国旅游市场发展的总体水平来看,以旅游标准化为切入点,可以帮助地方营造良好的旅游发展环境,提升产

品开发和管理服务水平。我国地域广大、幅员辽阔,从空间上看南北之间、东西之间无论是自然环境和气候还是文化特征和经济发展水平都有很大差异,而旅游最大的吸引力来自地域性、民族性、传统性等特色,因此,旅游标准化建设一定要从旅游发展环境、资源依托、文化特点、人力资源化方向等方面综合考虑,根据地方旅游的环境特征和经营服务主体——就业人员的素质特征等来制定服务内容、服务流程、服务质量要求等。

2. 制定弹性开放的标准体系。旅游标准化建设不要异化为过度追求整齐划一的“唯标准”体系建设,可以设定开放、弹性的标准体系,鼓励创建地区在标准体系建设大方向正确的前提下各显神通。全面推进旅游高质量发展正在击鼓催征之际,需要我们更加明确地把旅游标准化作为地方旅游质量提升的关键标尺。以标准的自主性培育,涵养地方参差多态的旅游环境;以标准的制度性融通,保障创建目标、创

建过程和创建结果的始终如一。

3. 组建高级职称负责的标准化评审体系。验收组要按照《全国旅游标准化试点单位工作标准》详实地收集佐证材料,做到得分点和材料一一对应,对工作中确实有漏项、减分项的要实事求是,该减则减,确保经得起抽查。评审要有理有据,一把尺子量到底,不能厚此薄彼,要经得起推敲、经得起质疑,杜绝人情分、关系分、面子分,最大限度减少人为因素干预。

要组建长期、稳定、高效的旅游标准化创建评审专家库,明确要求专家立场坚定、作风正派,愿意承担创建地区旅游标准化工作的评估、验收和监督任务,入库专家优先考虑在旅游标准化领域有一定学术成果的高校教授和研究机构研究员、具有丰富实践经历的政府官员和行业人士,确保评审专家是本领域专家。应建立专家退出机制,对专家评审意见进行审核,对存在明显问题的专家评议意见不予采纳,并将该专家移出专家库。

旅游标准化建设工作是一个需要长期积累和积淀的过程,需要地方政府和企业共同努力。要摒弃形式主义,坚持真抓实干,真正发挥旅游标准化在旅游发展中的技术支撑作用,发挥标准化手段规范旅游建设、提高旅游服务质量、提升旅游产业发展水平的作用。

(作者单位:暨南大学深圳旅游学院)

提高旅游景区附加值的“五留”法

定的震撼力、冲击力和较强的吸引力,其风格和色彩必须与环境相协调。

品质景区必定是能够细细品味的景区。品质景区必须能“品”,能够细细“品”,而且要“品”之有味。一个景观,造型别致,不但美感十足,而且深有奥妙,让人不忍离去,不但仔细品味,而且非要合影留念。景区这样的东西多了,就能让人停得下,留得住。

二、用丰富的业态留银

景区不仅要让游客愿意来,而且要愿意花钱,靠什么?丰富的业态是重要方面,业态多了,花钱的项目就多了,留下的钱也越多。现在不少景区业态单一,还停留在观光阶段,游客能留下的就是一张门票钱。要提高附加值,必须丰富景区业态。

以下几种主要业态,景区要尽量配套。一是餐饮。一般而言,游览时间超过两个小时的景区,就应考虑餐饮配套。二是住宿。景区适当配套住宿设施既能提高经济效益,也能方便游客。三是娱乐。游客在景区住下后,就有了晚上的闲暇时间,因此,配套娱乐业态,发展夜间经济大有可为。四是购物。景区应配套购物场所甚至购物街区,经销旅游纪念品、土特产品等商品。这样,加上景区本身的观光,五业配套,相互互动,游客满意,景区赚钱。必须指出的是,丰富景区业态,不能盲目,要讲究科学,注重效益。一是

要合理布局。配套业态一般应建在综合服务区内,体量大的景区在不破坏生态的前提下,也可少量布局于景区之内。二是要数量得当,景区的体量相配套,与游客的容量相配套,不是越多越好,而是适量最好。三是要景观化打造。景区的一切配套设施都要讲究美观,有眼球效应,要与景区的文化主线和主景风格相协调,成为景区景观的有机组成部分。

三、用鲜明的特色留印

特色是一个景区区别于其他景区的特别之处,是一个景区的个性。特色一旦形成,就会成为景区核心影响力,就能极大地提升景区的吸引力,成为景区的亮点和买点。因此,特色是构成景区附加值的核心要素之一。

特色必须鲜明。可以是鲜明的属地特色,包括地方文化、地方风俗、地方工艺、地方美食;可以是鲜明的属性特色,要么以秀扬名,要么以奇著称,要么以险惊世;可以是鲜明的类型特色,要么在观光产品中出类拔萃,要么在娱乐产品中做到极致,要么在休闲养生产品中高人一头;可以是鲜明的风格特色,设计风格、用材风格、建筑风格、色彩风格,自成一体。

特色必须聚焦。特色不是越多越好,而是应该聚焦。中国拥有5000年文明史,每一个地方都能找出多个特色。要对多种特色进行比较鉴别,选

优排劣,找出最有特点,最有影响力,最能吸引人的一两种作为景区的主体特色,只有聚焦主体特色,才能真正做出特色,形成鲜明特色。

特色要做到极致。一般性的特色,很难形成强大的吸引力,必须做到极致。极致就是顶峰,即在一定的地域范围、一定的类别范畴,它是第一,甚至是唯一,别人很难模仿,很难超越。这种极致,可以体现在对资源的挖掘和利用上,可以体现在对文化的挖掘和表现上,可以体现在风格和手法的运用上,也可以体现在创意和构思的奇思妙想上。这样的景区才能给游客留下深刻印象。

四、用丰厚的文化留心

文化是最能抓住人心、启迪人心、留住人心的东西。做文化就是做附加值,做好景区文化就是提升景区附加值。

增强景区文化内涵。一些本身有文化底蕴的景区自不必说,要充分挖掘利用老祖宗留下的宝贵财富,做出文化精品,展示文化魅力,使传统文化的价值得以彰显。一些缺乏文化底蕴的景区,要引入文化,做出文化。如山岳型景区、森林型景区、水域风光型景区,可以引入地质文化、动植物文化、水文化等。即使是休闲娱乐型景区,也应注入文化元素,做出文化内涵。如休闲型景区,可以把中华博大精深的养生文化、饮食文化贯穿其中;纯娱

乐型景区可以把运动养生文化、动漫文化等融入其中,使游客不但得到身心的锻炼,而且还能得到知识的熏陶。

丰富表现形式。一些景区之所以吸引力不强,并不是景区缺少文化,而是没有做好活法文化。千篇一律的展示、完成任务式的讲解,不但景区自身的文化价值没有得到很好的体现,而且淹没了文化蕴含的经济价值。在活法文化方面,各地做了不少尝试,如让文物活起来,让故事活起来,让历史活起来,变静为动,变平面为立体,变讲为讲演结合,充分利用声光电、多媒体等现代手法,以情景再现、旅游演艺等形式展示文化,演绎文化。

注入时代精神。党的十九届五中全会确立了创新在我国现代化建设全局中的核心地位,也为旅游发展指明了方向。做好景区文化,不能只盯着过去的、历史的文化资源,要为景区注入时代精神。党的十八大以来,党中央领导全国人民开展了一系列波澜壮阔的伟大斗争,如抗震救灾、抗洪救灾,特别是同新冠肺炎疫情的伟大斗争,打赢脱贫攻坚的伟大战役,创造了许多新的时代精神。要把这些时代精神作为新的文化资源,建设具有时代意义的景区文化。

五、用精到的服务留情

前面所提到的品质、业态、特色和

等与粤港澳大湾区合作,支持湖南和粤港澳大湾区的博物馆、美术馆或艺术家合作展演,跨区域优化配置资源。

5. 增强整合创新力度,推动平台对接。利用港澳特区平台加速走向世界,以东南亚市场为跳板,逐步辐射到美欧等地,提升湖南文化和旅游产品在全球市场的影响力。精准发挥澳门作为中国与葡语系国家联系桥梁的独特优势,依托中国与葡语国家商贸合作服务平台,为湖南文旅企业与葡语国家相关企业之间的人文交流和贸易合作提供专业服务,联手挖掘葡语系国家与拉丁语系国家市场。深化泛珠三角区域对接合作,推动湖南与粤港澳大湾区开展多边或者双边文化和旅游交流合作,共建湘粤港高铁旅游经济带。以创建中国(湖南)自由贸易试验区为契机,发挥长沙世界媒体艺术之都、东亚文化之都的特色文化优势,加强湘粤港澳四地文化创意产业的合作,实现文化创意产业优势资源对接。

6. 规范市场服务秩序,推动治理对接。建立公开透明的市场准入标准和运行规则,打破行业、地区壁垒,加强规范制度对接,相互通报支持旅游业发展的政策、法规、规划、标准,加快建设无障碍旅游区。加强协调联动,完善“黄金周”和重大节假日旅游信息通报及重大事件的预警、通报制度,实行旅游企业及从业人员诚信信息、合法旅游运营车辆信息共享,加强旅游市场安全监管和联合整治,共同维护文化和旅游市场秩序。

(注:本文系2020年湖南省文化和旅游厅委托重点课题《湖南文旅对接粤港澳大湾区研究》的阶段性成果。)

(作者单位:湖南省委党校)

建过程和创建结果的始终如一。

3. 组建高级职称负责的标准化评审体系。验收组要按照《全国旅游标准化试点单位工作标准》详实地收集佐证材料,做到得分点和材料一一对应,对工作中确实有漏项、减分项的要实事求是,该减则减,确保经得起抽查。评审要有理有据,一把尺子量到底,不能厚此薄彼,要经得起推敲、经得起质疑,杜绝人情分、关系分、面子分,最大限度减少人为因素干预。

要组建长期、稳定、高效的旅游标准化创建评审专家库,明确要求专家立场坚定、作风正派,愿意承担创建地区旅游标准化工作的评估、验收和监督任务,入库专家优先考虑在旅游标准化领域有一定学术成果的高校教授和研究机构研究员、具有丰富实践经历的政府官员和行业人士,确保评审专家是本领域专家。应建立专家退出机制,对专家评审意见进行审核,对存在明显问题的专家评议意见不予采纳,并将该专家移出专家库。

旅游标准化建设工作是一个需要长期积累和积淀的过程,需要地方政府和企业共同努力。要摒弃形式主义,坚持真抓实干,真正发挥旅游标准化在旅游发展中的技术支撑作用,发挥标准化手段规范旅游建设、提高旅游服务质量、提升旅游产业发展水平的作用。

(作者单位:暨南大学深圳旅游学院)

出来。景区要有附加值,不但要有良好的硬件,更要有良好的服务。良好的服务,可以拉近景区与游客的距离,建立景区与游客之间良好的感情。

要有完善的服务设施。服务设施是搞好服务的前提。大部分游客到景区主要是为了休息、休闲,放松心情。因此,景区要着重考虑游客休息休闲的需求,完善各类休息设施,合理布局休息区、歇脚凳、茶吧等,让游客的脚步慢下来,心情放松下来。旅游也是生活,因此,景区要有足够的生活设施。特别是度假型景区,要从挂毛巾、晒衣服等日常生活设施入手,满足游客的生活需求。“十四五”时期,我国社会将从轻度老龄化迈入中度老龄化,景区应提前谋篇布局,多从老年人的需求考虑,完善服务设施。

要有良好的服务技能。服务技能是搞好服务的基础。景区应把提高员工的服务技能作为基础性、关键性的工作来抓,制定科学的服务规范和流程,开展各种培训和岗位练兵。要多培养一专多能的多面手,关键时刻能顶得上。要培养行业业务尖子、服务能手,练就绝活绝技,提高人才的影响力和景区的控场力。

要有真诚的服务态度。要树立全员服务意识、全程服务意识,实行首问负责制。要留心观察游客的需求,诚心解决游客遇到的问题,每一项服务都要让游客感觉舒心。这样的景区才能让游客感觉钱花得值,来了还想来。

(作者单位:江西省赣州市文化广电新闻出版旅游局)