

□ 顾兴全

党的十九大作出了“我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段”的重要战略判断。推动高质量发展将是旅游业“十四五”和今后一个时期制定战略规划的根本要求。旅游业发展的关键是要促进旅游消费的增长。旅游消费要持续增长,就必须转变旅游业发展方式,提高旅游市场服务的质量,使旅游市场具有可持续发展的新阶段,旅游市场将更加注重服务质量和效益,因此,对旅游市场服务质量进行有效监管和提升,是促进旅游消费增长和旅游业高质量发展的基础性工作。对旅游市场服务质量科学监管的前提是对其进行监测,而监测的核心问题就是能对服务质量的测量和评价,才能发现问题,实现服务质量的持续改进,从而不断推动旅游业高质量发展。

近日,文化和旅游部出台《关于加强旅游服务质量监管 提升旅游服务质量的指导意见》(以下简称《意见》),对旅游服务质量评价体系建设作出了具体部署。“十四五”时期,贯彻落实《意见》,推动旅游服务质量评价体系建设,需要重点做好的工作和着重把握的问题主要有三个方面。

一、建立以游客为中心的旅游服务质量评价体系

加强旅游服务质量评价指标、模

□ 王海航

“东南山水越为最,越地山水剡领先”,唐天宝十二年,诗仙李白第三次到浙东,尽情地抒情,唱出了唐诗的浙东魅力。广义的浙东唐诗之路指从钱塘江开始沿浙东运河经绍兴、上虞、嵊州、新昌、天台、临海、椒江的沿途一线。这条道路风景秀美,自秦汉以来就物华天宝,人杰地灵。到唐代,到过浙东的唐代诗人有400多位,据《全唐诗》和有关方志记载,仅在新昌、天台两地留下的脍炙人口的唐诗就有1500多首。

浙东唐诗之路是历史之路,它深藏着吴越大地悠久的时光沉淀;浙东唐诗之路是繁荣之路,它体现着浙江先人辛勤创业的艰苦奋斗;浙东唐诗之路是文化之路,它集聚了秦汉魏晋隋唐文人墨客的倾力创作;浙东唐诗之路是艺术之路,它唱出了盛世大唐才子佳人在宫商角徵羽中的平仄风韵;浙东唐诗之路是诗画之路,它是大美浙江的巨幅体现,是一幅幅令人

□ 李鹏冲

学习是个体以自己现有的知识、技能、态度等心理结构为基础,通过与客体信息进行交互来形成、充实或调整自己的知识、技能和态度的过程,由此带来的变化会对个体以后在相关情境中的活动水平和方式产生影响。旅游作为一种社会文化活 动,具有对个体发展和社会发展产生各种影响和作用的功能,特别是其教育功能是指旅游活动在增进人们的知识、技能、身体健康以及形成或改变人们思想意识等方面所产生的影响和作用。由此可见,学习与旅游在一定程度上具有一致性,但是旅游既具有社会属性、文化属性和教育属性,还具备经济属性,所以旅游可视作为一种特殊的学习方式。

一、旅游是既特殊又有效的学习方式

1. 旅游活动是建构主义学习理论 的体现、印证和应用

建构主义学习观认为,学习不是简单的知识由外向内的转移和传递,而是学习者主动充实、丰富和改造自己知识经验的过程。这个建构过程具有主动性、互动性、情境性三个重要特征。旅游活动特别是研学旅行,全过程、各环节均体现这三个特征,是建构主义学习理论的生动体现、印证和应用:只有当学生主动进行意义建构,丰富自己的知识,全身心探索,研学旅行的实施才真正有效。研学旅行是集体活动,学生与老师、专家、辅导者等助学者进行沟通交流,分享资源,共同完成一定的任务,从而形成相互影响、相互促进的人际关系,这完全符合建构主义学习观中的“学习共同体”(或称为“学习的社会群体”)这一概念。研学旅行不同于传统课堂教学,主要区别之一就在于能让学习者深入具体物理情境和社会实践情境学习,将已有的概念化知识自然迁移到具体情境中。这种形式可以说是社会建构主义(建构主义的流派之一)的情境性教学、情境性学习观点更为直接的应用。上述观点强调学习任

●加强旅游服务质量监管 提升旅游服务质量

建立旅游服务质量评价体系和监测机制是推动旅游业高质量发展的基本要求

对旅游市场服务质量科学监管的前提是对其进行监测,而监测的核心问题就是能对服务质量进行测量和评价。只有通过对服务质量的测量和评价,才能发现问题,实现服务质量的持续改进,从而不断推动旅游业高质量发展。

型和方法研究,建立以游客为中心的旅游服务质量评价体系。所谓质量,就是“客体的 一组固有特性满足要求的程度”。一方面,固有特性是质量的客观状态,更多的是反映在各类不同标准之中,所以衡量质量的最重要的依据就是各类不同的标准。对于政府来说,就是要通过制定一系列的标准,来约束和规范企业的质量行为,保证游客消费安全。显然,服务安全质量是其最需要去加以监测和评价的对象。另一方面,满足要求是质量的主观状态,也就是固有特性是否适应和满足使用者的要求,通常是用顾客满意度这一指标来衡量和评价。所以,服务质量在很大程度上是顾客对质量客观状态的一种主观反映。对于旅游业而言,各级政府依据旅游服务标准衡量和评价服务质量的同时,满足要求更多的是基于游客对旅游服务质量发展的偏好,要通过竞争来满足游客对更优旅游服务质量的追求。应该说,旅游服务质量的发展

水平,最终的评价标准就是游客满意程度的高低。游客满意程度越高,说明游客对该类旅游服务的质量发展水平越认同。各级政府只有对旅游服务质量采取有效的监管举措,才能够促进国家和区域或行业内总体旅游服务质量的提升和旅游业的可持续发展。因此,建立以游客为中心,包括旅游服务安全质量和旅游发展质量的旅游服务质量评价体系,是加强旅游服务质量监管和提升旅游服务质量的有效举措。

另外,针对旅游市场服务的复杂性和多样性,其各个子市场服务质量的评价指标应符合各子市场的特性。与此同时,如果又能使各市场服务之间的质量评价结果具有可比性,那么其测量理论和方法就应具有一致性和普遍性。因此,旅游服务质量评价体系应加强旅游服务质量评价指标、模型和方法研究,以保证旅游服务质量评价结果的科学性、适用性和可比性。

二、建立区域、业态、企业等旅游服务质量监测机制

加快建立区域、业态、企业等旅游服务质量监测机制,推进监测结果应用,督促引导社会各方提升旅游服务质量水平。旅游服务质量评价是指以游客感知为基础,以游客评价为参照,以游客满意为目标,一切从游客出发的服务管理行为。从旅游服务质量评价数据来源来看,对旅游服务质量的评价方法大致可以分为两类:一类是以调查问卷为信息数据来源的评价方法。问卷调查的评价方法可以满足旅游服务质量评价的专项任务或特定任务,但这种评价方法存在问卷设计严重依赖专家经验,受主观影响较大,且无法反映问卷未涉及的服务项目的质量,以及数据获取成本过高等问题。另一类是以网络评论为数据来源的旅游服务质量评价方法。旅游网络评论因其传播速度快、具有实时性,获取成本低、并且完全来自游客亲身体验等特点

而受到广泛关注。基于旅游网络评论的旅游服务质量评价方法将有效弥补传统问卷调查方法的不足。通过对旅游服务质量的评价,就可以对旅游服务质量进行科学监测,进而建立区域、业态、企业等旅游服务质量监测机制。在我国旅游业由高速增长进入高质量发展的新时期,旅游服务质量越来越成为各类旅游企业在激烈的市场竞争中取得优势的关键因素之一,因此,对旅游服务质量的评价将受到越来越多的重视。通过建立旅游服务质量监测机制,将使区域、业态、企业等改进和提升服务质量具有科学依据,同时又可以检验服务质量改进和提升相关措施的有效性。旅游服务质量监测结果的应用,将督促引导社会各方提升旅游服务质量水平。

三、建设旅游服务质量大数据平台

加强旅游服务质量数据归集和共享,探索在主要旅游服务场所推广旅

对浙东唐诗之路与文化浙江建设的思考

神往的水墨山水图。笔者在此分享对浙东唐诗之路与文化浙江建设的一些思考。

一、用系统的观念统领文化浙江建设

坚持系统观念、系统方法,是以习近平同志为核心的党中央治国理政的重要思想和工作方法。党的十九届五中全会明确提出,繁荣发展文化事业和文化产业,提高国家文化软实力,到2035年要实现建成文化强国的远景目标。从浙江省来看,从文化大省、文化强省到文化浙江,体现出文化建设发展的系统性。文化是民族的灵魂,文化的繁荣兴盛直接决定着中华民族的伟大复兴,文化浙江建设涉及社会建设的方方面面,是个巨大的系统。所以,当前和今后一个时期,打造文化浙江,就必须延续升华、

迭代升级原有文化大省建设的“四梁八柱”工程,全面实施新时代文化浙江工程,着重抓好“理论立魂、精神立德、人文立身、四治立信、精品立世、树智立新、融合立业、改革立制”这八个“立”,繁荣文化事业、壮大文化产业,把文化力量融入经济社会发展之中。

二、用历史的思维审视诗路文化的内涵

浙东唐诗之路是中国文化浙江标识的历史传统。浙江大地是中华文明的重要发源地之一,距今7000年的河姆渡文化、距今5000年的良渚文化分别是中华文明史上的两颗璀璨明珠。值得关注的是,这两颗明珠恰恰镶嵌在浙东唐诗之路上,这与其说是巧合,倒不如说是历史的必然。正因为有如此深邃的文化渊源,才有后来先秦两

汉魏晋的吴越会稽风华,宋齐梁陈隋唐的散文诗画文化以及历朝历代迁客骚人、文人墨客的浙江情怀,这就是浙东诗路的文化底蕴。唐诗之路上的文化历史表达,不仅仅是诗歌,还有经济、政治、宗教、医学、艺术以及文化思想的传承,浙东唐诗之路是茶道之源、是佛教之旅、是名人之乡、是武术之道。种种这些,都是浙江的历史文化传承,是浙江经济社会发展的历史传递,是中华文明升华的浙江元素的集中体现,是古代浙江精神的世代迭代升级,久久为功,厚积薄发,浙东唐诗之路背后凝聚的是自强不息浙江精神的硬核力量。

三、用创新的思路统筹文化和旅游产业

把握新阶段,坚持新发展理念,积极推进经济高质量发展,文化和

旅游产业要深度挖掘诗路内涵,进一步凝练文化 底蕴,以高标准把浙东唐诗之路打造成为浙江四条诗路文化带的标杆,成为诗画浙江大花园建设的标志性工程,着力提升国际知名度。要深度推进文化产业与相关产业、相关领域的深度融合。把文化和旅游产业作为带动乡村振兴的重要方面,提高附加值。要融合“两山”理念,打造全省域美丽大花园,现代版“富春山居图”。要运用创新思维,推动文化和旅游产业与平台经济、共享经济的深度融合,努力开创新时代浙江文化和旅游产业新模式、新业态。

四、用融合的心态构建人类命运共同体

浙东唐诗之路的内容涵盖了历史、自然地理、宗教哲学、民间信仰、文

游服务质量评价二维码,建设旅游服务质量大数据平台。网络时代,互联网及移动终端蓬勃发展,游客越发倾向于将自身的旅游经历、体验在网络空间传播,这为评价旅游服务质量提供了数据来源。游客通过社交媒体可以及时对旅游企业的服务质量进行反馈,同时大数据技术的突飞猛进,为互联网数据的分析与使用提供了可能,也将为旅游服务质量测量和评价提供新的途径和方法。旅游网络评论数据易于获取,同时又能够更加具体、准确地表达游客对评价对象的满意程度,而且内容也更加丰富,信息量也更大。相对于游客问卷调查获得的信息和企业提供的信息,游客各自在社交媒体上提供的信息更具有客观性。对来自区域、业态、企业等的旅游服务质量数据归集和共享,建设旅游服务质量大数据平台,对于建立旅游服务质量评价体系和监测机制、分析和预测旅游服务质量存在的问题和发展趋势具有基础性意义,将促进各省级政府对旅游服务质量的科学监管,实现对旅游服务质量提升情况的跟踪评估,为制定旅游服务质量提升政策及检验政策的有效性提供科学依据。

高质量发展只有起点,没有终点。对旅游服务质量进行评价和监测是推动旅游市场不断提高服务质量的基本要求,因此,建立旅游服务质量评价体系和监测机制,对各级政府加强旅游服务质量监管,提升旅游服务质量显得十分重要且具有现实意义和长远意义。(作者单位:中国计量大学)

学艺术、风土物候、医学药治、商贸交通等领域,其最大的特征就是多样性、融合性,其中融合性始终是主旋律,不论是过去还是将来,其对地域乃至整个世界的影响都是深远的。浙东唐诗之路是文化纽带,它沟通了大江南北、中华大地,它见证了中华南北文化交流。浙东唐诗之路是心灵契合,它蕴含儒释道三教文化的交流与融合,彰显了中华文化海纳百川的胸怀气度,体现了国人的心胸开阔和民族包容度空前提升,对后世影响深远。浙东唐诗之路是中外文化交流的印证,不论是佛教天台宗远涉重洋的传播,还是寒山诗人在太平洋彼岸的诵读;不论是茶道文化的广博流传,还是和合恒久的智慧永恒,体现的都是人类心灵的交融。合作共建“一带一路”的过程中,文化既是朴实的心灵纽带,又是一把和谐的金钥匙。浙东唐诗之路同样给我们一个新的启示:求同存异,各美其美,美美与共,融合的心态、包容的精神是构建人类命运共同体的文化思想基础。

首个以长征为主题的全沉浸式数字体验馆,运用全息影像、虚拟现实、三维声场、机械舞台等高科技手段,完整串联长征峥嵘历程,全时空讲述长征故事,唤醒人们的历史记忆,引发旅游者内心共鸣。

3. 注重丰富供给,转变观念

不同年龄阶段、社会阶层的旅游者心理需要不同,其学习方法、手段、过程等有所不同。一方面要围绕团队游、自驾游、银发游、亲子游、研学游、毕业游等需要和特点,设计更有针对性的线路和产品,不断丰富旅游者的“学习材料”。对于各种类别、各个层次的旅游产品,都要不断提升其文化内涵,尤其是提高历史古迹类、文化遗产类景区,文化主题公园、历史文化街区,旅游演艺、节庆活动的文化含量,让旅游者通过旅游了解革命历史文化、中华优秀传统文化,增强文化自信。另一方面,尽管旅游者在消费观念、知识水平、认知能力等方面存在差异,但这并不是说人们通过旅游增长见识、开阔眼界、满足精神文化需要是有高低层次之分的。只有转变观念,才能看到“网红打卡游”的积极一面,才能认识到“一日游”同样是为旅游者提供文化经历和文化体验。比如上海近年来打造了城市“微旅游”品牌,推出各具特色的建筑微旅游线路,让市民和旅游者用脚步丈量城市,了解历史建筑的前世今生,感受城市历史人文气息。黄浦区打造的红色文化微旅游线路,更是让市民和旅游者感受到中国共产党的建党之路、奋斗岁月、信仰之力。可以说,微旅游蕴含着大学问、大力量。

与学习动机相关的马斯洛需要层次理论认为,生理需要和安全需要是低级需要,而归属与爱的需要、尊重的需要、自我实现的需要则属于高级需要。按照这个理论,作为一种学习方式的旅游,不管是“微”还是“长”,是“浅”还是“深”,各种形式都可以很好地满足人们更高层次的需要,这恰恰与“旅游在满足人民群众日益增长的美好生活需要方面的作用日益凸显”等判断相契合,再次印证了旅游作为学习方式的可能性和必然性。

(作者单位:中国旅游报社)

在心理学的视角下,从旅游贴合建构主义学习理论的特征、旅游具备重要教学媒体的性质、旅游易于形成学习的情感起点、旅游更有益于形成最佳的学习动机水平等角度看,旅游是既特殊又有效的学习方式。

更好地发挥老师(研学导师等)作用的方式、技巧很多,“教师期待效应”这一概念不得不提。这个社会心理学概念也被称为“自我实现的预言”,说的是老师对学生心理的潜移默化影响,会使学生取得老师原来所期望的进步。与课堂教学一样,研学旅行带队老师或研学导师除了为学生提供必要的帮助和指导,观察记录学生的表现和成长,还要形成对学生的正式评价。但是,非正式评价也非常重要,比如言语激励等。这种激励可以视为形成“教师期待效应”的手段,往往会产生意想不到的作用。

事实上,“教师期待效应”并非只针对学生,日常生活中通过自我暗示或他人暗示形成自我激励或他人激励,对激发和调动人的潜力会起到一定作用。比如,在日常旅游活动特别是参观博物馆、美术馆等文博场馆时,不少人选择“网红打卡”,在社交媒体上展现自己“较高的生活、审美品位”。如果坚持“打卡”,不管是不是出于虚荣心、至少会起到“自我激励或他人激励”的作用,形成“社会监督”,可能让打卡行为成为文博场馆学习的情感起点、独特方式,最终变成真正的生活日常。

4. 旅游益于形成最佳的学习动机水平

从上述角度看,广义的旅游活动对各年龄阶段的旅游者来说,都是学习的重要方式之一。这似乎和不同年龄阶段的心理或思维发展特点、学习动机有关。从终身学习这一观点来看,成年人特别是中老年人,学习更多是为了充实自己,使闲暇时光更有意义。他们的学习动机更为成熟,体现出更多

的主动性和自觉性。对于这一人群而言,课堂学习机会越来越少,繁忙的工作和家务使他们不具备固定的学习时间和空间。旅游恰恰可以满足他们在非正式情境中继续学习的需要,且这种方式适合他们的认知特点。

除了符合认知特点,相比正式的学习,寓教于游的学习方式还具有学习材料更直接易懂、学习内容呈现缓慢、学习强度小间隔长等特点,更有益于形成最佳的心理动机水平。心理学家耶克斯和道德森的研究表明,动机不足或过分强烈都会使效率下降,中等强度的动机最有利于任务的完成。

综上,在心理学的视角下,从旅游贴合建构主义学习理论的特征、旅游具备重要教学媒体的性质、旅游易于形成学习的情感起点、旅游更有益于形成最佳的学习动机水平等角度看,旅游是既特殊又有效的学习方式。

二、发挥旅游作为学习方式作用的建议

针对以上特点,建议从以下几方面进一步发挥旅游作为学习方式的作用。

1. 注重发挥“学习共同体”中各成员的互动作用

“学习共同体”各成员之间的协商、协作和互动对于知识建构有着重要作用,所以要重视旅游者与导游、旅游者与当地居民、旅游者与情境甚至是旅游者之间的良性互动。导游讲解时要加强与旅游者互动,除了保证讲解内容的专业性、准确性和趣味性外,还要注意讲解礼仪规范,重视面部表情、目光接触、身体语言、穿着服饰甚至是人际空间等非言语沟通方式,这些都可以增强导游信息传递效果,更