

时评

实施国家智慧旅游建设工程 助力旅游业高质量发展

随着科技与旅游的深度融合，智慧旅游在提升行业监管效能，推动旅游业态、产品创新，提升旅游体验，优化营销效果等方面发挥着重要作用，已成为推动旅游业高质量发展的重要力量

□ 特约评论员 吴丽云

2022年全国文化和旅游厅局长会议提出，实施国家智慧旅游建设工程，推进智慧旅游“上云用数赋智”行动计划，推动智慧旅游场景应用落地见效。

推动智慧旅游发展，实现旅游产业数字化转型和高质量发展是旅游业发展的重要方向。随着科技与旅游的深度融合，智慧旅游在提升行业监管效能，推动旅游业态、产品创新，提升旅游体验，优化营销效果等方面发挥着重要作用，已成为推动旅游业高质量发展的重要力量。

一是提升旅游行业监管效能。以互联网、物联网、大数据等为支撑，构建新型旅游行业监管平台已成为各地智慧旅游发展的重要方向。智慧旅游监管平台的建设不仅提升了监管的针对性，也极大提升了行业监管效能。各地在行业监管中，形成了旅游大数据中心、旅游行业信用监管平台、智慧旅游管理平台、智慧旅游公共服务平台等智慧旅游监管平台，以大数据中心整合线上线下信息和资源，为旅游部门行业监管和决策提供了数据支撑。北京、浙江等地还建立了旅游行业信用监管平台，通过整合行业信用数据、公共平台数据、政府监管数据等关联数据，构建起对市场主体的动态化信用监管体系，根据监测结

果形成分级、分类的市场信用监管制度。同时，各地还依托大数据平台以及市场主体、消费者的相关信息，快速呈现旅游目的地、旅游企业的运营、客流动向，旅游投诉等内容，帮助旅游管理者快速做出监管预判和监管决策，极大提升了监管效能。

二是推动旅游业态、产品创新。现代科技与旅游的融合，在酒店、景区、餐饮、娱乐等领域形成了旅游新业态和新产品，为旅游业发展注入了新的活力。利用人脸识别、语音控制、智能机器人、AI等技术打造的数字酒店，很好地实现了酒店的提质升级。如阿里巴巴的未来酒店“菲住布渴”，已成为众多年轻人的打卡地。复星、华住、首旅如家、锦江等26家酒店集团与支付宝合作，以数字技术提升游客入住前、中、后服务，在全国打造数字酒店，目前已有2.5万家门店参与。VR、AR、AI等技术特色小镇、景区、街区、剧场、主题乐园等融合而成的新业态、新产品，已成为旅游地科技赋能、优化内容供给、提升发展质量的重要方向。如山西的数字文旅体验馆、柳州“的骡乐园”、北京环球影城的“禁忌之旅”项目、上海迪斯尼的“飞跃地平线”项目、良渚古城的“数智体验馆”、上海的紫外线感官餐厅等一系列基于科技创新的业态和产品，为智慧旅游在旅游业的应用提供了丰富的场景。

三是提升旅游公共服务和游客体验。各地通过科技创新，在线上预约、信息整合提供、线上游览、沉浸式体验等方面不断突破，旅游公共服务和游客体验持续提升。目前，全国提供在线预约服务的A级景区已超过6000家，5A级景区已基本实现分时预约，75%以上的4A级景区实现了线上预约。云南、浙江、山东等省通过综合性旅游平台实现了本地旅游信息的归集，为游客提供当地旅游咨询、旅游产品推荐、公共服务场所信息查询等服务内容。江苏、安徽等省正在探索推出社保卡文旅一卡通模式，实现社保卡与旅游景区、文化场所间的信息共享。同时，线上云游、全景游、虚拟导游、沉浸式演艺等业态的出现，也极大提升了游客的体验。此外，北京市A级景区已实现了虚拟导游在线查看功能，故宫、莫高窟等景区则实现了线上全景游和AI导游、AR导游等服务功能。

四是提升旅游营销效果。智慧平台的搭建和智能技术的应用，精准刻画游客画像，为旅游目的地、旅游企业的针对性营销提供了有效路径。各地通过搭建一站式综合文旅消费平台，促进供需直接对接，让游客获取目的地旅游产品和公共产品信息更加便捷。同时，借助大数据技术，多地已实现了对来访游客的精准画像，可以针对主要客源地游客开展营销活

动，提升营销效率。

笔者认为，着眼于智慧旅游的未来发展，积极落实“上云用数赋智”行动计划，推动场景应用落地，还应重点关注以下三个方面的内容：

一是进一步提升旅游数字化应用和治理水平。完善5G基站、大数据中心等数字基础设施，推动文旅资源的数字化转化与旅游企业的数字化运营和管理，全面提升行业的数字化应用水平。以大数据、区块链、人工智能等技术加强旅游市场监管、运行监测和风险预警，持续提升旅游行业数字化治理水平。

二是构建以游客需求为核心的智慧旅游供给体系。围绕游客出行全过程，以技术创新和应用为中心，进一步完善信息获取、产品订购等服务；针对目的地深度体验和互动、旅游产品购买、加强旅游市场监管、运行监测和风险预警，持续提升旅游行业数字化监管体系。

三是不断拓展智慧旅游应用场景。理性探索元宇宙与旅游行业创新发展之间的可能路径，不断开拓智慧旅游在住宿企业、旅游景区、特色街区、主题公园、旅游购物企业、旅游交通等关联企业中的应用，拓展智慧旅游在信息获取、决策制定、内容创造、消费体验中的应用，以科技应用和创新推动旅游业提质升级。

导游人才培养“适应性转型”迫在眉睫

市场新变化催生新的人才需求，传统导游必须向“互联网+现代导游”复合型人才转型，这其中，数字化知识的介入、跨界能力培养至关重要，这也是破解“适应性转型”密码的关键

□ 杜兰晓

随着旅游消费走向智能化，旅游业态迭代更新，人们传统的旅游观念正在转变，旅游市场对导游人才的要求更加多元化。疫情发生以来，我国旅游职业院校更加重视思考导游人才培养如何跟上行业的新变化和新要求等问题。

导游是旅游职业教育最传统、最核心的专业之一。受疫情因素影响，传统导游队伍建设和人才培养标准已经不适应行业发展趋势。例如，培养定位与文旅融合、“互联网+旅游”的产业升级不相适应；课程体系对全域化、定制化、智能化导游人才培养的支撑不足；校内实践教学与导游技能迭代训练要求不匹配等。“适应性转型”成为当前导游人才培养迫在眉睫的问题。

2021年，教育部更新了《职业教育专业目录》，按下职业教育专业升级的“启动键”。在旅游职业教育专业方面，设立了“智慧旅游技术应用”“定制旅行服务与管理”等新专业，并将一部分专业调整更名为“酒店管理与数字化运营”“智慧景区开发与与管理”等，体现了一种新趋势，即数字化能力已经成为当下旅游人才培养的重点之一。

此外，我们在调研中也发现，“互联网+旅游”正在不断深化发展，如浙江省在文旅旅游市场份额不断扩大，云上旅游、智慧数字旅游成为提振旅游消费的重要力量。市场新变化催生新的人才需求，传统导游必须向“互联网+现代导游”复合型人才转型，这其中，数字化知识的介入、跨界能力的培养至关重要，这也是破解“适应性转型”密码的关键。

导游人才培养面临的新形势意味着教学模式要进行重构，办学理念、课程设计、教学方法也要迭代更新，主要可以从三个方面下功夫：

一是重构课程体系。针对旅游行业的新变化，可以撤并部分课程，新增数字化相关课程。例如，浙江旅游职业学院根据旅游行业的新变化，撤并了导游专业的“门店”类相关课程，同时，开设智慧旅游、智慧导览服务与管理、旅游IP运营与打造、旅游短视频制作等与数字经济相关的新课程。此外，可以建立“专业融通、岗课融通、书证融通、赛教融通”的课程体系，深化产教融合，增强对复合型导游人才的适应性培养。

二是重新打磨专业课程。可以把数字化能力注入课程的知识点中，同时要重视场景化教学。例如，浙江旅

游职业学院对专业技能进行数字化打磨，打破原先教材里的“章节目录”体系，解构成若干“颗粒化”知识点。同时，不断引导学生参与旅游项目设计、采购方案制定等活动，并进行景区踩点与验证，在实地工作场景中培养学生学生的导游讲解能力、应变能力、旅游产品设计能力和营销策划能力等专业岗位技能，提升课程的有效性。

三是建立仿真教学实训中心。要重视导游专业学生的实训教学，尤其是努力结合数字化技术开展虚拟仿真教学。浙江旅游职业学院建设了现代旅游虚拟仿真实训中心，系统打造虚拟景区、虚拟酒店、虚拟厨房等7个“云旅游”模块。在虚拟景区模块中，利用VR技术模拟中外著名景点、场景，模拟旅游目的地地震、火灾、泥石流、旅游大巴故障等突发状况，让学生通过沉浸式体验全面提升综合素质。

当然，数字化赋能和转型不是一蹴而就的，需要不遗余力地克服困难，不断向前。眼下，还存在着不少难题，例如课程变革需要师资力量和教师能力的支撑，教材的更新需要一定周期，实训设施等硬件无法满足智慧化、数字化、信息化需求等。

为此，旅游校企形成人才流动、资源共享的长效机制迫在眉睫。结合最

新的行业资源，开发相应的课程、教材，设计实训项目，并以此培养了解行业转型新理念、新技术、新模式且具备洞察行业发展眼光的教师和学生。

除了数字化之外，我们还要注意到另一个破解“适应性转型”密码的关键，即跨界导游人才的培养。

疫情发生以来，研学旅行和乡村民宿迎来新的发展机遇，这给导游人才培养提供了一个新的视角。导游人才“适应性转型”需要突破专业边界，对接产业发展新需求，探索跨专业、跨行业、跨产业的产教深度融合的研学行业、管家型导游人才培养模式，以“跨界融合”的方式重塑导游人才培养格局。

此外，还要凝聚“校政企行”多方合力，促进导游专业教育和旅游产业体系人才、智力、技术、资本、管理等资源要素集聚融合、优势互补，为跨界培养导游人才提供助力。例如，浙江旅游职业学院牵头建立了全国导游专业群开放式职教联盟，成员包括了旅游类院校23所，旅游企业集团32家，行业协会、政府部门7个。

总之，“适应性转型”导游人才培养之路困难重重，只有凝聚合力，才能营造适宜复合型导游人才成长的环境。（作者为浙江旅游职业学院校长）

学习贯彻六中全会精神

推动图书馆事业改革创新发展的

□ 熊远明

党的十九届六中全会是在重大历史关头召开的一次具有重大历史意义的会议，对推动全党进一步统一思想、统一意志、统一行动，夺取新时代中国特色社会主义新的伟大胜利，具有重大现实意义和深远历史意义。习近平总书记关于党史重要论述和在全会上的重要讲话，深化了我们对党的历史的认识，为我们深刻把握党的丰功伟绩和宝贵经验、深刻把握全会精神提供了根本遵循。

全会全面总结党从胜利走向胜利的伟大历史进程、为国家和民族建立的伟大历史功绩，特别是十八大以来党和国家事业取得的历史性成就、发生的历史性变革，深刻阐述了党对中国人民、对中华民族、对马克思主义、对人类进步事业、对马克思主义政党建设所作的历史性贡献，深刻揭示了党百年奋斗的重大意义和价值所在，对全党进一步从百年党史中汲取不懈奋斗的力量，以更加昂扬的姿态迈进新征程、建功新时代提出了新的时代要求。国家图书馆将教育引导广大党员干部员工，结合工作实际，深刻认识本次全会重大意义，深刻领会全会的丰富内涵和核心要义，坚持旗帜鲜明讲政治，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，进一步增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，办好让党放心、让人民满意的国家图书馆。

全会充分肯定了党的十八大以来我国文化建设和意识形态工作取得的成绩，强调习近平新时代中国特色社会主义思想是中华文化和中国精神的时代精华，极大地提升了精神文化力量在创新理论中的地位和作用。全会要求我们，要坚持以社会主义核心价值观引领文化建设，注重用社会主义先进文化、革命文化、中华优秀传统文化培根铸魂；完善公共文化服务体系，为人民提供更多更好的精神食粮；中华优秀传统文化是中华民族突出优势，

声音

“著名街区不仅可以带动一方商业繁荣，更成为展现城市文化的重要窗口。从这个意义上说，街区的设计者、城市管理者都应该认真思考怎样才能为城市留下永久而独特的文化记忆”

——近日，首批国家级旅游休闲街区名单正式公布，引发不少网友热议。对此，《经济日报》发表评论指出，旅游休闲街区不仅是给外地人逛的，更是本地人生活的栖息地。如果仅瞄准外地游客，就会慢慢落后于消费升级和商业发展进程。广州永庆坊通过“修旧如旧、建新如故”的改造，不仅还原了粤韵十足的建筑，更延续了祖辈生活方式，古韵与时尚、生活与商业相得益彰。街区要“见人、见物、见生活”，才能真正成为城市发展的活力因子。

“善用巧用创新型的文化遗产保护理念、传播视角、融媒体

是我们在世界文化激荡中站稳脚跟的根基，必须结合新的时代条件传承和弘扬好。国家图书馆将引领教育全馆党员干部员工，切实将学习贯彻落实全会精神，认真贯彻总书记一系列关于传承和弘扬中华优秀传统文化论述，推进“十四五”时期图书馆事业高质量发展结合起来，承担起举旗帜、聚民心、育新人、兴文化、展形象的使命任务，主动维护意识形态领域安全，坚持以人为本，持续提升服务内容、创新服务手段、提升服务效能，让人民享有更高质量的精神文化产品与服务，在传承弘扬中华优秀传统文化、完善公共文化服务体系、提升社会文明程度等方面积极改革创新、勇毅前行，充分发挥图书馆“滋养民族心灵、培育文化自信”的价值作用。

2021年是“十四五”规划开局之年，也是我们党实现第一个百年奋斗目标、昂首阔步迈向第二个百年奋斗目标新征程的历史交汇点。国家图书馆坚持立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局，全面总结事业发展成绩经验，深刻剖析现实难点问题，主动面向人民群众精神文化需求，科学擘画“十四五”、发展新蓝图，围绕“智慧转型”“品质提升”“开放合作”等三大发展战略，统筹部署“全国智慧图书馆体系”建设、国家文献储备库、中华古籍保护计划、革命文献与民国时期文献保护计划、《中华优秀传统文化百部经典》编纂等重点工程、重大项目。我们将依托这些工程项目，广泛联合全国各级各类图书馆和其他相关机构，积极推动5G网络、大数据、人工智能等先进技术在中华优秀传统文化传承发展、国家文献信息战略保存保护、国家科技文献信息开放服务、全民阅读和终身学习等领域的创新应用，持续深化全国图书馆行业交流合作，引领带动全行业加快实现高质量发展转型，努力为建设社会主义现代化强国提供更加坚强有力的文化支撑和智力保障。（作者为国家图书馆馆长、党委副书记）

平台及虚拟视听技术，才能让叫卖声所代表的声音文化遗产得到更好的保护和传承”

——《人民日报》近日发表题为《叫卖声里的文化记忆》的评论指出，街头巷尾的叫卖声是中国民俗文化中极具烟火气的场景和记忆。每一处城乡都曾拥有独具特色的叫卖声，这是属于本地的文化记忆。新世纪以来，叫卖声是城市声音文化遗产的重要组成部分渐成共识。叫卖声，见证着文明迭代、城乡变迁，书写和记述了中华民族朴素、积极、充满生命力的生活哲学。得益于数字化保护和全媒体传播，现实生活中消失的叫卖声还在社交媒体、短视频中得以重现。有的吆喝声还被申请为声音商标，以数字音频的载体模式，广泛运用于文旅文创产品的研发之中。

（本版编辑 龚立仁 整理）

剑门关华侨城旅游区：以数字科技带动旅游产业创新 以旅游产业助推乡村振兴

元旦期间，位于四川省广元市剑阁县的双旗美村内，通过手机展示出的智慧党建、数字乡村记忆馆、数字化山民工坊等系统以信息技术为媒介，将生态、生产、生活方式转化为可体验的“山村小农夫”数字体验场景，受到广大游客的好评。

双旗美村是剑门关华侨城旅游区（以下简称：剑门关华侨城）以数字科技赋能当地旅游产业和乡村振兴创新发展成果之一。华侨城集团加快推进数字化转型，2020年以来，剑门关华侨城积极抢抓“旅游+互联网+金融”发展机遇，与“智游天府”文化和旅游公共服务平台技术服务商——成都中科大旗软件股份有限公司联手打造了“智游剑门”全域旅游智慧平台，通过“1+3+N”业务中台的搭建，让“一屏看”“一图管”“一机游”成为剑门关景区增强景区管理和提升游客体验的新模式，助力数字化建设“弯道超车”，也为景区旅游发展提供了新的动能。

完善旅游产品体系

在大力推进“数字+文旅”进程中，剑门关华侨城的旅游产品体系得到了持续完善和丰富，景区品牌影响力持续扩大、吸引力逐步增强。

近两年，剑门关华侨城投资8800万元打造的实景崖壁灯光演艺秀《剑门长歌》项目，让景区收获了大量人气。自2020年国庆假期以来，该项目已累计接待游客数万人次。

剑门关华侨城相关负责人介绍，《剑门长歌》以天然崖壁为幕，将剑门“天险”崖壁与绚丽的灯光融合，借助全息投影、声效互动等科技手段，综合利用戏剧、舞蹈、音乐等艺术形式，再植入大型通关互动游戏，让游客在行进观演中体验全感官的户外真人“通关”游戏，全方位感受“穿越古今”的独特魅力。

依托剑门关丰富的文化和旅游资源，根据文旅融合助力乡村振兴思路，剑门关华侨城还在双旗美村建成了一

批具有体验感的数字新场景，并打造了“行天险蜀道·游雄关剑门、观《剑门长歌》、宿双旗美村”特色产品线路。

此外，剑门关华侨城还积极推进红色文化和“互联网+”融合，创新文化和旅游产品，让游客突破时空和时间限制，足不出户就可聆听红色故事、重走革命路线、学习红色研学课程，并通过数字纪念馆，查看人物介绍、馆藏、英雄事迹，大大地丰富了旅游产品，不断提升游客的体验感、参与感。

助力企业控本增效

在联手成都中科大旗软件股份有限公司开展数字化建设中，“智游剑门”全域旅游智慧平台“1+3”的大数据中心、票务营销平台、综合管理平台和游客服务平台成为剑门关华侨城控本增效、经营创收发展的有力抓手。

“与以往相比，我们在管理和推广方面的各项投入有所降低。”剑门关华侨城相关负责人表示，“智游剑门”全域

旅游智慧平台在完善剑门关华侨城管理体系、提升治理能力，实现景区内各系统间高度协同，促进当地文化和旅游信息及时传播，促进文化和旅游体验形式多样呈现、深度互动等方面发挥着重要作用。

同时，剑门关华侨城还以数字化技术为依托，不断创新各类应用，让企业在控本增效的道路上行稳致远。

2021年五一假期，剑门关华侨城利用微信小程序推出了“一人一码，统一收银，月度结算”的“全民营销”模式，通过设置“一票制”设备类套票等10余种票种，以及不同票种、不同时间的销售激励，助力景区经营二销占总收入比例从35%提升至50%以上，有力弥补了国有景区门票收入政策性下降的损失。

剑门关华侨城研发的覆盖游客、连锁网点、本地商户、社会居民等群体的“会员系统”“线上商城”“裂变分销”等数字化应用，通过一系列行之有效的方法和模式，进一步增强了用户粘

性和景区整合营销能力，让运营管理更加高效。

持续深化数字转型

旅游产品体系不断完善、管理服务水平更加高效、景区吸引力和竞争力持续增强……两年来，与成都中科大旗软件股份有限公司联手开展数字化建设已经取得显著成效的剑门关华侨城，今后将在数字化建设上有什么思路和举措？

“疫情发生以来，数字经济的新模式、新业态快速发展，这不仅是疫情影响倒逼加快数字化转型的结果，更代表了未来新的生产力和发展方向。”剑门关华侨城相关负责人说，“例如，在四川省大数据中心、四川省文化和旅游厅的大力支持下，‘智游剑门’的票务系统已经与‘四川天府健康通’连通，成为该省‘三码合一、便捷入园’的重点景区。”下一步，剑门关华侨城还将继续坚持“改革、创新、跨越”工作主旨，持续深化文化和旅游数字化转型升级。

目标已经明确，关键在于落实。剑门关华侨城已经组建了数字化转型领导小组和工作小组，制定了数字化转型专项规划和安排，持续补短板、强弱项。

围绕供给侧结构性改革，剑门关华侨城将着力推进新型基础设施建设，推动关键核心技术攻关，提升数字生态构建能力。同时，积极探索产业互联网商业模式，促进数字经济和旅游全要素资源融合，持续培育壮大新业态、新场景和新项目，努力构建产业发展的良性生态圈。

经过半年多的项目建设和调试优化，“智游剑门”全域智慧旅游平台即将正式对外发布。作为剑门关华侨城数字化探索的一项重要成果，该产品将为各地游客游览剑门关提供更加便捷、精准的智慧化服务。而在未来，剑门关华侨城与成都中科大旗的合作也更加值得期待。

（白晔 陈俊成）