时评

吸引导游回归要做好人才增量这篇文章

人才培养工作周期长、花费成本高,只有从根本上加快补齐导游人才短板,才能将一系列利 好政策和市场需求转化为生产力,推动旅游业高质量发展。要着力培育引领性导游人才,着力培 育复合型导游人才,着力培育新业态导游人才

2023年以来,我国旅游市场呈现 强劲复苏势头。旅行社等旅游企业 遇到的人手不足等问题受到业界和 社会的广泛关注

导游作为旅游人力资源的核心组 成部分,是旅游业务恢复的火种,是直 接服务游客的一线中坚,是企业品牌 的具体承载。推动旅游业恢复发展, 人才是关键。无论是浙江开化开展的 "百万年薪聘导游", 抑或是江苏扬州 推出的"旅游春风"产才专项政策,在 立竿见影的存量"抢人大战"之后,更 应谋篇布局人才增量这篇文章

人才培养工作周期长、花费成本 高,只有从根本上加快补齐导游人才 短板,才能将一系列利好政策和市场 需求转化为生产力,推动旅游业高质 量发展。为此,笔者建议,吸引优秀导 游回归应在以下三方面着力:

一是避免墨守成规,着力培育引 领性导游人才。有远见的企业在花重

一方面,建议以德艺双馨的名家 大师队伍为主线,大力遴选一批政治 过硬、造诣高深、成就突出、影响广泛 的导游名家大师,并予以广泛宣传, 扩大导游在社会公众中的影响力,更

好地发挥行家里手在提升专业领域水 气等方面的积极作用,让导游名家大

另一方面,要重视优秀导游的平 台打造。青年时期是人思维最活跃的 阶段,更是吸收新知识,学习新技能 的黄金时期。在旅游业进入复苏通道 时期,更需要通过设置各层次的空间 与舞台,为优秀导游人才尤其是青年 导游评定,在一定程度上彰显了对优 秀导游人才的引育导向作用。

二是避免大水浸灌,着力培育复 合型导游人才。从智联招聘发布的旅 行社企业招聘信息看,三年疫情带来 的严重冲击会许多旅行社在招聘员工 时更加谨慎"提质控量"的招聘氛围 已然成型。一方面,围绕总监、经理等 新能力,导游+线路设计师、导游+抖 音新媒体运营、导游+活动策划等复 合型岗位成为企业用人的新常态。

为此,作为用人的主体,旅游企业

要加大对新技术的感知力,善用大数 "文言一心"、ChatGPT等人智能技术, 将场景应用延展至导游词设计、线路 编列之中,在替代基础性工作的同时 为复合型导游人才赋能

此外,导游业界应注重联盟驱动、 专业融通、产教融合的精准培养方 式。建议借鉴无边界视角,积极开展 导游人才跨产业、跨专业的融通引 动行校企合作的高水平产教融合机 制。建议适时成立集旅游类五星联盟 院校、头部企业和中国旅游协会在内 的全国性"开放式导游职教联盟",以 共建人才孵化基地、产业学院、导游 就业工作站等形式实现人才培养质量 和就业质量的双提升。

三是避免千篇一律,着力培育新

当前,抖音、小红书、B站、头条 号、公众号等自媒体平台发展势头迅 猛,越来越多的旅行社进行了自建营 销渠道的探索。导游群体也比以往任

2022年,黄山旅游发展股份有限 公司下辖的黄山迎客松旅行服务有限 公司联合抖音生活服务推出了"黄山 归来 劲足之旅"产品预售活动,诸多 导游变身主播,直播一周时间,销售 额便冲上了4000万元。无独有偶、新 东方打造的"东方甄选看世界"旅游 直播更是创造了两小时销售5000万 元旅游产品的成绩。

为此,笔者建议从制度改革入手, 秉承开放共享的发展理念,通过植入 新业态改革导游管理体制。一方面, 要加快导游执业多元化路径改革,改 变旅行社委派的导游单一执业方式 削弱导游对旅行社的依附,让新业态 成为拓宽导游执业、增加导游收入的 渠道,改善导游生存状态。另一方 面,要以导游品牌制度推动建立社会 化评价与监督体系。

现阶段,如何吸引导游熟手回归 善导游收入构成体系,不失为激活 "行家里手"潜能,吸引导游熟手回归 的有效举措。

(作者单位·浙江旅游职业学院)

益链条。不少地方的导游没有固定工 资,主要依靠游客购物提成,在这种 情况下,强制游客购物,对没有购物 的游客甩脸子甚至出言不逊也就不难

强制购物不只是让游客败了兴, 降低了旅游的舒适体验,也给当地旅 游环境带来不利影响。

正所谓"好事不出门,坏事传千 里"。网络时代,一起小小的旅游纠 纷就可能会给当地旅游形象带来草 行为,旅游主管部门要始终保持高压 吊销导游证等硬核措施。与此同时, 业界应呼吁尽快建立完善固定工资 制度,改变导游不合理的薪酬结构, 这样才能减少导游诱导或强制游客

破坏旅游市场秩序就该"顶格处罚"

□ 刘小华

近日,一则"导游疑因游客未购物 大骂游客"的视频引发社会广泛关 注。海口市旅游综合整治办公室日前 通报处理情况,对涉事旅行社作出责 今改正,没收违法所得1200元、并处罚 款30万元的行政处罚;对涉事导游杨 某某作出罚款5万元的顶格行政处罚,

强制购物是旅游市场的顽疾。海 口旅游主管部门在"导游骂游客"事 件发生后,迅速查明真相,从严从快 处理了涉事旅行社和涉事导游,有力 打击了强制购物违法行为,维护了正 常的旅游市场秩序。

购物是旅游活动的重要组成部 分,同样应该遵循公平自愿的交易

旅游法第九条规定,旅游者有权 自主选择旅游产品和服务,有权拒绝 旅游经营者的强制交易行为。旅游者 向旅游者兜售物品,获取购物场所, 另行付费旅游项目等相关经营者以回 扣、佣金、人头费或者奖励费等名义 给予的不正当利益等禁止性的行 为。所以,不管是旅行社还是导游, 强制购物、收取商家回扣的行为都 应受到严厉处罚。

"导游疑因游客未购物大骂游客" 事件的发生虽然与导游个人素质有很 大关系,但是深层次的原因在干旅游

为强制购物破坏了旅游市场秩序,不 利于旅游行业健康发展。另一方面, 旅游购物又往往与旅行社、导游的利 益密切相关。围绕着旅游购物,商 家、旅行社、导游之间形成了一个利 观察

旅游休闲街区 是乡愁也是诗与远方

□ 朱玲琳

旅游休闲街区融旅游和休闲于一体,对 于外地游客来说,要力争成为展现城市文化 画卷的"卷轴":对于本地居民来说,则要成 为居民美好生活的"栖息地

近日,文化和旅游部公布了第 二批国家级旅游休闲街区,全国57 个街区入选,加上2022年公布的首 批54个街区,截至目前,国家级旅游 休闲街区已经超过100个,分布干全 国大中小城市。

按照文化和旅游部的界定,旅 游休闲街区是具有鲜明文化主题和 地域特色,具备旅游休闲、文化体验 和旅游公共服务等功能,融合观光、 餐饮、娱乐、购物、住宿、休闲等业 态,能够满足游客和本地居民游览、 休闲等需求的城镇内街区

能够入选国家级旅游休闲街 区,一方面意味着这些街区在硬件 设施、服务管理项目以及街区可进 入性、文旅特色、环境特色、业态布 局、服务设施等多方面都达到了一 定条件:另一方面也是使命,意味着

旅游休闲街区融旅游和休闲于 一体,对于外地游客来说,要力争成 为展现城市文化画卷的"卷轴"。著 名城市学家刘易斯·芒福德说,"城 市的主要功能是化力为形,化能量 为文化,化朽物为活灵的艺术形象, 化生物繁衍为社会创新。"

街区在城市这一文化"容器"中 国家级旅游休闲街区往往都以其深 厚的历史底蕴和鲜明的地域文化特 色成为城市文化和城市肌理的缩 影。例如,首批公布的福州三坊七 巷历史文化街区,就有"中国城市里 坊制度活化石"和"中国明清建筑博 物馆"的美称,是福州城市的历史之 根、文化之根:此次公布的武汉黎黄 陂路历史文化街区,则是汉口发展 和广泛延伸,以街区为"点"讲述城 市故事,使城市文化画卷徐徐展开, 就可以吸引游客去探索、发现和了 解城市文化之"面",让游客在流连 忘返中感受"诗与远方"

而对于本地居民来说,旅游休 闲街区则要成为居民美好生活的 "栖息地"。我国全面建成小康社会 后,广大人民群众对美好生活的追 求和向往更多体现在希望有更加丰 富充实的闲暇时光上。

陆游有诗云,"琴书闲暇永清 昼, 簪履光彩明华星": 马克思曾指 出,"时间是发展才能的广阔天地 "这种时间不被直接生产劳动吸收, 而是用干娱乐和休息,从而为自由 活动和发展开辟了广阔的天地";英 国哲学家罗素更是断言,"充实闲暇 时间是人类文明的最新成果"

事实上,根据中国旅游研究院 近几年发布的中国休闲发展年度报 告,我国居民的文化休闲活动已经 越来越成为仅次于消费休闲的重要 日常活动项目。与疫情前的2019年 相比,城镇居民在工作日的文化休 闲占比由 15.11%增加至 2022 年的 18.78%。而随着闲暇时间的增多。 这一比重波动更为明显,在节假日, 这一比重由16.92%提升至22.86%。

对此,旅游休闲街区可以立足 水平、不同兴趣爱好的人的休闲需 求使居民能够在家门口放松身心 发展自我,感受美好、记住"乡愁"

对于城市发展来说,旅游休闲 街区可以成为城市消费经济发展的 助推器。党的二十大报告强调,着 力扩大内需,增强消费对经济发展 的基础性作用。日前召开的中央经 济工作会议也提出,着力扩大国内 需求。要把恢复和扩大消费摆在优 先位置。近年来,随着人们消费观 念和消费习惯的改变,精神文化消 费越来越受到重视,文旅休闲消费 成为引领消费升级的重要方向,对 于经济增长的带动作用持续增强。

旅游休闲街区集文化场馆、餐 饮住宿、休闲娱乐等设施项目于一 术,推动文旅产品的可视化呈现、互 动化传播、沉浸化体验和服务模式 创新,提升游客活动黏度,增强街区 消费吸引力。在不扰民的基础上, 丰富夜间文化演出、餐饮、购物等活 动推动夜间消费经济发展

总之,推动旅游休闲街区建设 要因地制宜,既聚人气又聚财气,在 实现自身可持续发展的同时,助推 所在城市消费、经济高质量发展

(作者为武汉市委党校副教授)

处罚5万元 吊销导游证 海口市旅游综合整治办公室 0,0 近日对"因游客未购物大骂游客" 的导游作出罚款5万元并吊销导

游证的处罚后,海口市旅行社协 会发布倡议书,倡导旅行社不得 诱导、强制旅游者购物和参加自 费项目。对于已经发生的旅游投 诉,旅行社要严格按照国家法律 规定和行业部门的规定,及时、主 动、妥善处理旅游投诉。旅行社 要重视品质和诚信相结合的产品 研发理念,提升旅游接待能力和 企业管理能力,为游客提供舒心、 安心、满意的旅游体验

视觉中国 供图

品质旅游要让人看得见、摸得着、感受得到

□ 吴学安

愿强烈,出游总体满意度较高,消费 者维权意识强烈,品质旅游成为当前 消费新趋势。

旅游是综合性产业,不仅是拉动 经济发展的重要动力,也是传播文 明、交流文化、增进友谊的桥梁和纽 带。品质旅游就是要为游客提供丰富 的旅游产品和高质量的服务,让游客

有良好的体验和精神享受。

西、山东等地消协组织开展的"跨省 要求。打造品质旅游要通过常态化管 "全域覆盖",文旅发展从"单一模式" 规行为进行整治和规范,进一步净化 起来、文旅产业旺起来。 旅游市场环境、提升经营管理水平。

> 得着、感受得到,才是最实际的旅游 红利。这需要不断创新发展模式,推 动文旅深度融合,全力打造一批多样 化、特色化、高品质的旅游产品和线 发挥服务品牌对旅游高质量发展的引 路。具体来说,就是要结合资源、产

近日,青海省消协联合云南、山 是旅游业发展的方向、高质量发展的 服务,实现文旅资源从"零星分布"到 旅游消费调查"显示.消费者出游意 理措施,对"不合理低价游"等违法违 到"多元业态",进而助力文旅融合火

旅游服务是无形的,产品是有形 品质旅游,能够让游客看得见、摸的,共同决定了文旅产业的核心竞争 力,也是极为重要的"供给侧"。一方 面,要打造一系列服务品牌,大力培 育品牌企业和品牌旅游目的地,充分 领作用;另一方面,应主动适应旅游 品质旅游不仅是消费新趋势,也 素,拓宽文旅项目,提供高品质旅游 到补齐服务短板、规范市场秩序、塑 消费环境,不断提升旅游品质。

造旅游品牌上来,着力引导行业提升

高质量发展是经济社会发展的 "主旋律",同样也是旅游业发展的 "主方向"。旅游市场是一个庞大繁 杂的市场体系,提升旅游品质必须加 快完善旅游服务质量基础设施,加强 标准体系和评价体系建设,发挥旅游 产业多种要素作用,规范旅游主体经 营行为,净化旅游市场秩序。有关部 门应注重规范执法监管,让监管守 "法度"、执法有"温情"、服务更"暖 心", 营造宽松包容的营商环境, 有效 提升服务效能。

只有坚持诚信经营和科学管理, 创新服务方式,维护游客利益,激发 业特色,通过不断挖掘新的文化元 业高质量发展要求,把治理重心转移 旅游市场活力,才能营造良好的旅游

打造漓江渔翁IP 为文旅发展添彩

□ 关育兵

相较于和渔民模特合影留念,游客更希望能和 渔翁一起体验捕鱼的乐趣。这样,漓江不仅有秀美 的风光可以欣赏,还有充满乐趣的活动可以体验

县兴坪镇,来自全国各地的游客络绎 不绝,20元人民币背景图案取景地"黄 布倒影"成为游客热门打卡地,游客争 相与"渔民模特"合影。

犹记得在小学语文课本上学过一 篇课文,叫作《鸬鹚》。当时课本上有 会成为游客对桂林旅游的美好记忆。 插图,知道鸬鹚是黑色的。看着课本 的描绘,感觉很有趣,想什么时候也去 的生存方式已经成为过去,但是我们 桂林漓江看看鸬鹚,见见那老渔翁呢? 鹚是许多游人都想看到的。戴一篷斗 和渔翁一起体验捕鱼的乐趣。这样, 笠,穿中式褂子,撑一条竹筏,竹筏上 漓江不仅有秀美的风光可以欣赏,还 站着三两只鸬鹚,这样的景象让人无

林后,都会慕名寻找当地"渔民模特" 合影留念,方觉不虚此行。漓江最有 名的老渔翁黄全德被游客亲切地称为 "20元人民币老爷爷"。今年2月,94 岁的黄全德老人离世,令无数人为之 惋惜。可见, 漓江渔翁已经成为桂林 的一个IP,值得大力打造。

打造漓江渔翁 IP,就需要让渔翁 文化活在当下。有人回忆往昔,夜幕 降临后,寂静的漓江上,几个渔翁带上 鸬鹚,划着排筏去捕鱼,星星点点的渔 着渔歌,用桨拍打水面,指挥鸬鹚潜水

3月中旬以来,在广西桂林市阳朔 捕鱼……渔歌在漓江的山水间回荡, 犹如天籁。这样充满诗意的场景,不 能只停留在回忆中,而应在当下复 活。如果说过去渔翁是为了讨生活, 如今的渔翁就是在创造文化,就是为 了满足游客的需求。渔歌、漓江渔火

虽然如今靠渔翁和鸬鹚配合捕鱼 不应让这一捕鱼技术失传。相较于和 作为桂林的特色景观,渔翁和鸬 "渔民模特"合影留念,游客更希望能 有充满乐趣的活动可以体验。"希望把 渔歌文化、渔翁文化植入漓江,成为漓 事实也是如此。有不少人到桂 江游览的新亮点。"这其实就是一个很 好的切入点。

> 令人欣喜的是,当地不仅引导一 些老渔民做"渔民模特",还推出了漓 江渔翁的短视频和直播等宣传推广。 当地村民不仅可以做"渔民模特",表 演漓江渔火,还可以向游客传授渔歌 和捕鱼技术。游客从中得到了乐趣, 丰富了体验,村民也可以从中获得更 多的收入,把旅游这碗饭端得更牢。

漓江打造漓江渔翁 IP,对于其他 地方来说,同样具有借鉴意义。只有 火在江面闪烁,大家一边吆喝一边唱 找到当地的旅游 IP,加大开发力度,才 可以收到良好的效果。