

话题汇·发展旅游业新质生产力

发挥人才驱动作用 更好培育新质生产力

□ 厉新建 霍蕙苓

人才资源是第一资源,也是创新活动中最为活跃、最为积极的因素。培育文旅新质生产力必须重视文旅人才的驱动作用,优化调整劳动者队伍结构

1月31日,习近平总书记在主持中共中央政治局就扎实推进高质量发展进行第十一次集体学习时强调,要按照发展新质生产力要求,畅通教育、科技、人才的良性循环,完善人才培养、引进、使用、合理流动的工作机制。人才资源是第一资源,也是创新活动中最为活跃、最为积极的因素。培育文旅新质生产力必须重视文旅人才的驱动作用,优化调整劳动者队伍结构。在贯彻新发展理念过程中,文旅行业要融合数字化技术、人工智能、大数据分析等先进技术,打造新业态、新产品、新场景等产业提质增效新的增长点,以实现产业转型升级。

一方面,人才对发展文旅生产力的作用不容忽视。近些年,“村超”“村BA”“淄博烧烤”“尔滨”“天水麻辣烫”等文旅现象火爆背后,不仅仅是天时地利,更是人和的推动。正是有了专业人才的策划、统筹、组织与运营,才使这些目的地得以实现由“流量”到“留量”再到“增量”的有效转化。

从“流量”来看,各地文旅部门负责人的才艺展示和短视频营销手段应用,显然不仅仅是“局长”与“短视频”的反差感引起了人们对旅游地的关注;从“留量”来看,淄博以开设21条烧烤定制专线等多项举措着力“底层结构”建设,商家严格执行各项政策做好接待窗口工作,齐心协力用“放心”环境、“舒心”体验和“暖心”行动留住游客;从“增量”来看,哈尔滨充分发挥文化赋能作用,以年轻人喜欢的玩法打造“冰雪+”的

新业态、新场景、新产品,从而实现当地文旅经济增量发展。

另一方面,当前文旅人才创新发展面临着诸多现实困境。相关数据显示,截至2021年底,旅行社从业人员比2019年减少了13.7万人,如果加上酒店、景区、航空等领域,人才缺口情况仍然比较严重。北京旅游旺季“一导游难求”等现象,揭示了当前文旅人才无法满足市场需求的状况。要实现沉浸式体验、露营、研学等业态高质量发展,必须解决人才供给与需求匹配不均衡、细分领域专业人才短缺等问题。此外,当前文旅人才区域分布不均衡、青黄不接、综合素质不高等问题,严重阻碍了文旅新质生产力的提升。为此,如何破除人才困境、加速人才创新、构建高素质人才培养体系,为文旅新质生产力注入人才动能,就成为亟待回答和解决的问题。

面向未来,笔者认为,可以从以下三方面着力,加强新型劳动者队伍建设,让人才的“关键变量”转化为经济的“最大增量”,以人才创新推动文旅新质生产力发展。

首先,加快培养创造文旅新质生产力的战略型人才,重点是将具有较高知识素质的专业人才、高端人才资源转化为新质生产力的驱动要素。

一是注重高校学生培养质量。近期,安阳市、宁德市、庆阳市等地纷纷发布文旅人才引进政策,体现了对高端人才的重视。在高校文旅行业学生培养过程中,应注重文旅行业理论与实践的紧密结合,加强校企合作力度,促进高校人才培养体系与行业人才使用体

系的深度融合,解决文旅专业高校毕业生就业率低等问题。

二是提高从业人员的战略性思维能力。不仅要提高从业人员的国家战略、政策意识和行业洞察能力,让其积极关注行业发展与乡村振兴、城市更新、促进消费等国家重大战略的深度融合,还要培养从业人员数字素养能力和科学家精神,从而培养出一批可以深刻响应国家战略、具有创新意识、能够提高新质生产力的人才。

其次,加快培养使用文旅新质生产工具的应用型人才。数控水秀技术、虚拟现实、云计算、人工智能、大数据等新质生产技术与文旅行业相融合,使得沉浸式演艺、数字博物馆、虚拟旅游等新业态、新产品深受喜爱,这就要求文旅行业必须加速培养能够使用日益尖端化、精细化、智能化新质生产工具的专门人才。

三是注重职业院校学生的教育培养质量。职业院校是向文旅行业输送技能型人才的重要人才库,其培养的是文旅行业从事生产、服务、建设和管理等一线工作的中坚力量,应将行业新技术、新概念、新方法及时融入教学实践培训活动中,在教学中以多样化方式提高学生从事文旅工作的职业认同感和获得感,以内在驱动方式鼓励学生主动掌握文旅新质生产工具。

四是顺应时代发展要求,加强特定岗位应用型人才培养。例如,近段时间,多地文旅宣传出圈充分彰显了数字时代多媒体平台营销的重要性。未来,应更加关注短视频制作等运营建设岗位的人才培养,如何在突出当

地文旅资源的同时促进内容出圈,如何在不同社交媒体平台针对不同客群发布视频内容,如何提高视频内容的线下转化率,是下一步人才培养应考虑的重要内容。

最后,加快培养能塑造文旅新质生产关系的复合型人才。培养能塑造文旅新质生产关系的人才就是要培养能充分适应文旅产业新趋势、新模式以及新环境的复合型人才。

一是培养文旅新业态的专业交叉型人才。针对乡村旅游、红色旅游、体育旅游等蓬勃发展的业态,不仅要由文旅行业出发,提高从业人员自主学习能力和复合创新能力,也要从其他行业积极吸纳优秀人才,强化其文旅专业能力,培养一批“农业+旅游”“体育+旅游”等跨学科专业人才,以人才融合驱动新业态融合发展。

二是培养文化和旅游领域的复合型人才。既要加强文化领域人才的旅游素养,也要加强旅游领域人才的文化素养,着力提升“讲好中国故事、传递中国声音”的能力。以旅游演艺为例,旅游演艺是文旅深度融合的重要载体,不仅需要文化上创作融入当地文化特色、故事情节跌宕起伏、立意高远引人深思的演艺剧本和舞台表演,也需要思考如何在旅游演艺空间融入消费场景,如何打造文旅IP带动当地发展、如何创新“演艺+文创”文旅新产品等问题。只有既懂文化又懂旅游的人才越来越多,才能更好地实现旅游演艺形式创新与效益提升融合发展。

(作者单位:北京第二外国语学院旅游科学学院)

观察

提升数字化应用水平 助力文旅高质量发展

□ 赵洁

随着大数据等信息技术的发展,技术与经济的交融程度逐渐加深,数字经济已经成为我国经济增长的重要驱动力。今年的政府工作报告提出,要以广泛深刻的数字变革,赋能经济发展、丰富人民生活、提升社会治理现代化水平。

对于文化和旅游领域而言,数字化不仅是技术升级和模式创新的重要体现,也是对行业未来发展趋势的深刻洞察和战略布局,具有极为深远和广泛的意义。

首先,数字化促进文化和旅游产业转型升级。数字技术在文化和旅游领域应用的不断深入,创造出更多新场景、新业态和新模式,能够更好地满足公众不断升级的消费需求。主要体现在以下几方面:

一是数字化使文旅场景更加智能化。借助数字化技术,可以打破文旅体验的时间、空间和资源限制,创造新的场景。例如,依托VR(虚拟现实)、AR(增强现实)、全景展示、手绘地图、音视频等技术,可以更好地依托中华优秀传统文化资源,营造沉浸式旅游体验场景。

二是数字化催生众多新业态。数字化技术的应用发展可以催生在线文旅平台、数字文创、云旅游、云展览、云演艺、科技旅游、智慧景区、文旅电商等业态快速发展,推动文化、旅游、科技、体育、娱乐、影视演艺等领域深度融合,丰富文旅产业的内涵和形式,促进产业生态进行全链条、多角度重构。

三是数字化推动文旅模式创新。数字化技术改变了传统文旅产业主要依赖线下实体景点服务的模式,让线上个性化预订、线下需求与服务无缝对接。游客可通过数字化平台随时了解掌握准确全面的海量信息,享受便捷的一站式预订服务。同时,线下景点可通过数字化手段掌握游客需求,为游客提供个性化线路、讲解和服务等。

其次,数字化有助于提升公共服务水平。主要体现在以下三方面。

一是在时空上,可打破传统服务局限。文旅数字化建设可以打破传统公共服务时间、空间及场馆、景区等实体空间的限制,打通各类旅游公共信息服务信息资源,优化旅游公共信息服务供给。依托一机游小程序、旅游资讯等平台,提供智慧地图、虚拟导游、设施查询、文化展示等服务,可极大拓展线上和线下文旅公共信息服务渠道。

二是在效能上,可提升公共服务的响应速度和处理能力。依托大数据分析和云计算等技术手段,可实现对文旅资源的精准管理和优化配置,提高服务效率;同时,通过数字化平台实现自动化、智能化服务流程,减少人为操作,降低出错率,提升服务质量和响应速度。

三是在形式上,可丰富公共服务的载体,拓展其传播渠道和表现形式。数字化建设应用,可以使公共服务传播载体和表现形式不再仅依赖于实体场馆、纸质传单、线下活动等,可以通过线上平台、应用程序、社交媒体、短视频平台、智能导览系统、数字化展示与互动体验平台等,将文旅资源和信息数字化,使服务内容得

以更加灵活、多样地呈现展示。再次,数字化有助于提升文旅企业管理水平。通过数字化技术应用,文旅企业可在以下五方面提升管理和运营水平。

一是大数据助力企业决策。通过数据资源汇聚挖掘分析,景区、饭店、旅行社等企业可结合自身资源和能力,挖掘和释放其在行业管理、投资咨询、产品规划等方面的大数据价值,为企业运营提供有力支撑和更好的决策建议。

二是实现智能化管理运营。通过引入数字化管理系统,企业可实现业务流程自动化和智能化,优化环节链条,减少人为干扰,提升企业服务质量。

三是丰富和提升顾客体验。文旅企业可通过建立在线预订、虚拟导游、咨询发布、智慧客服等平台,为游客提供全流程、更便捷的服务,进一步提升用户的体验感和满意度。

四是改善企业营销效果。通过大数据和人工智能技术,旅游企业可分析游客的偏好和消费习惯,根据游客行为精准锚定游客需求,提供个性化产品,制定个性化营销策略,从而提高营销效果。

五是强化风险管理。通过数字化技术,文旅企业可实时监测市场动态和用户反馈,及时发现并处理潜在风险,基于数据分析对市场进行规划前瞻,合理平衡资源分配利用,确保企业的稳健运营。

最后,数字化有助于文化和旅游资源的保护、传承与创新。通过数字化技术进行高精度完美复刻,可实现文化遗产的永久性存档。借助数字化技术,可实时监测文旅资源状态,及时预警、排除风险,防止物理损坏和丢失。通过数字化技术手段,传统文旅资源可通过更多渠道和形式得以展示,极大地拓宽传播范围和受众群体,数字化技术可打破传统文旅资源地域、时空、数量等方面的局限。

值得注意的是,结合当前现实,要全面释放数字化对文化和旅游高质量发展的助推力,还需解决好以下三方面问题。

一是大力提升企业数字化应用水平。目前,部分文旅企业在新技术应用方面还存在不足,其中既包括技术投入不足,又包括技术应用范围和深度有限,仅停留在在线预订和支付功能等浅层应用方面,加之数据管理和分析能力相对不足,无法从海量数据中挖掘更有价值的内容。

二是加强平台监管。一方面,要针对不同类型的平台,制定相应的监管策略;另一方面,要加强对内容的审核和安全管理,确保平台发布的信息真实、准确、合法。

三是加强数据整合共享。要推动建立文旅数据管理制度,统一数据标准和口径,打破数据壁垒,消除信息孤岛。在此基础上,采用先进的加密技术和安全防护措施,确保数据在传输、存储过程中安全可靠。要以数字化手段为纽带,搭建跨平台交流平台,建立不同主体和不同平台间的文旅数据分享机制,实现文旅数据协同治理。

(作者单位:中国社会科学院旅游研究中心)

声音

“新形势下,博物馆在管理上下足功夫,不仅是在保障游客参观体验,也有利于提升公众文明程度”

——《北京日报》客户端日前发表题为《历史文明须文明参观》的评论指出,在博物馆里驻足静观,和文物对话,与历史相知,这样的参观让人获益匪浅,也是文博场所成风化人的功能所在。可如果身边总是闹哄哄的,大家又怎么静下心来感受这独一无二的魅力?更别谈,有不少人俨然把展品、博物馆当背景墙、牟利工具,不讲规矩,不顾他人感受,这本身就是对其文化意义的消解,更可能对文物古建产生破坏。

“游客前往目的地赏花,消费集中在出行、住宿、餐饮三大环节。未来可开发更多的文创产品和配套游玩项目,挖掘游客消费潜力”

——针对如何让赏花休闲变为赏花产业,《半月谈》微信公众号发表评论指出,“赏花热”下,海量游客既带来新的收入增长点,也考验着景区服务效能。化“流量”为“留量”,做好规划、配套很有必要。既要持续挖掘“既来之则安之”的路线,提高赏花经济效率,又要完善基础设施配套,提升接待能力,优化游客赏花体验,让“好花常开,好景常在”。

(本版编辑 龚立仁 整理)



网络平台报名 谨防虚假宣传

今年以来,北京旅游市场“虚假宣传”等问题举报量有所上升,部分游客通过网络平台报名来京旅游,在旅游行程中出现了旅行社不履行义务、强制购物等违法行为。对此,北京市文化市场综合执法总队紧盯旅游市场秩序,陆续查处多起扰乱旅游市场秩序违法案件。北京市文化市场综合执法总队提醒游客,通过短视频、社交软件等网络平台报名参团时,不要轻易相信前端旅游“推介师”“定制师”和所谓“避坑攻略”做出的虚假承诺,对使用绝对用语、模糊概念、言语误导、低价招揽等情况要注意甄别并保留证据,便于发生纠纷时投诉举报。

视觉中国 供图

四川江油：深耕优势文旅资源 全力打造全域旅游新标杆

“床前明月光,疑是地上霜。举头望明月,低头思故乡。”一首《静夜思》流传千古,一座“诗城”名扬世界。在四川省绵阳市江油市,李白故居、李白纪念馆、窦圾山、佛爷洞、中华洞天、绵阳方特东方神画、青林口古镇、乾元山等众多特色景区和特色项目备受海内外游客欢迎。

今年春节假期,作为成渝地区特色旅游目的地,江油旅游迎来“升温”时刻。游客李先生提前半个月就做好了到青莲镇李白故居景区游玩的行程规划,他说:“想着今年出行游客多,我就提前预订了这里的住宿,没想到已经很火热了。”

游客旅游体验加分的背后,是旅游服务质量的提升。“做旅游这一行,服务是最重要的,我们都是江油旅游的代言人,要让游客有宾至如归的感

觉。”青莲镇民宿经营者谭永说,只有为游客提供贴心的服务,才能让他们在游玩时感受到家的温暖。

提升旅游服务水平,完善基础设施是前提。为发展旅游产业,江油市加大政策支持力度,打造乡村旅游精品线路,提升环境质量,推进标识牌、停车场、垃圾桶、旅游厕所等配套设施全面提升,夯实了文旅产业发展基础。同时,江油市还结合实际出台《文化旅游产业发展奖励扶持措施》,支持A级景区培育和等级民宿创建,对成功评定的投资主体给予资金奖励,激发产业活力。

此外,江油市还加快城区和旅游沿线停车场、旅游厕所、公路驿站、应急救援等配套服务设施建设,完善“智慧旅游”体系,实现旅游沿线通信信号和重点景区Wi-Fi、5G网络全覆盖。

“近年来,我们抢抓机遇,凝聚力量,整合资源,优化配置,全市文化和旅游呈现持续快速发展的良好态势。”江油市文化广播电视和旅游局相关负责人介绍,为做实、叫响、擦亮“天府旅游名县”金字招牌,建成川北枢纽性旅游基地,江油提前谋划,统一布局。

2023年,江油连续5年入选中国县域旅游综合竞争力百强县市。江油有着上榜地区的共性特征,如基础条件优良、旅游资源精美、政府推动有力等。接下来,江油还将擦亮“人文、科技、山水、康养、研学”5张名片,大力发展互动式、体验式、参与式等沉浸式精品旅游项目。同时,着力打造特色旅游名镇(村),完善旅游配套设施,提高综合服务能力,以拓展消费空间为切入点,进而形成吸引游客、留住游客、促进消费的“江油经验”。

(陈雨)

四川隆昌：多元融合促进全域旅游发展

近年来,四川省内江隆昌市坚持以打造川渝地区休闲度假目的地为目标,聚焦延链补链,注重多元融合,促进全域旅游进一步提档升级。

政府统筹规划

隆昌市坚持“一张图”谋规划、“一盘棋”抓建设、“一张网”优服务,推动全域旅游发展取得新成效,持续擦亮“天府旅游名县”金字招牌。

以石牌坊、古宇湖景区为核心,串联圣灯山风景区、石燕乡等20个景区景点,隆昌市打造了自然乡村之旅、红色文化之旅、研学之旅等旅游线路;同时,加快推进印坝稻田农文旅融合示范区、观湖民宿村建设,优化乡村面貌,打造城郊“周末游、微度假”新业态。

隆昌市坚持“景城一体”的发展理念,将牌坊文化、青石文化、土陶文化等特色元素融入公交站、景

观小品、城市建设等,让游客在城市观光中能更多体验文化的魅力。

“景区音乐会增加了城市夜间的烟火气,我们年轻人很喜欢。”观看音乐会的徐女士说。在北美、南关石牌坊景区持续开展周末音乐会,让景区和音乐演艺结合,线上线下联动,激发景区夜间活力。

为了构建更多消费场景,隆昌市立足现有商业街区,设置文创集市、美食集市,举办隆昌稻田音乐节、消夏啤酒节、羊肉汤节暨新春游园会等文旅促消费活动,促进娱乐购物、特色餐饮、非遗体验等多业态消费增长。

聚焦多元融合

“云顶古寨历史悠久,承载的历史、文化、民俗等元素是隆昌魅力的一部分,保护和利用意义重大。”隆昌市文物所负责人说。2023年,隆昌市启动云顶镇传统村落文化保护

利用项目,对云顶寨内历史建筑进行修复,实施空间重塑,打造川渝地区古寨旅游目的地。

石燕桥镇净土村被命名为省级乡村旅游重点村,其油茶文化、陶产业和旅游产业深度融合,打造了石燕乡和隆昌窑遗址博物馆,配套乐山庄餐饮和陶然茶居民宿,丰富了文旅产品供给。

目前,总投资12亿元、建筑面积16.5万平方米的“新街里”特色文旅商业街区正在加快推进,街区以石牌坊、土陶、沱灌等隆昌地域文化为脉络,集休闲娱乐、购物餐饮、沉浸参与、文化体验于一体,致力于建成文商旅融合的示范项目和夜间消费聚集区。

下一步,隆昌市将继续以推进重大文旅项目为支撑,完善基础设施配套,开发和串联新业态产品,构建融合消费场景,走出隆昌全域旅游发展新路径。