

观察

以标准化进一步提升导游服务质量

□ 王昆欣

新版国家标准《导游服务规范》正式实施,不仅体现了国家提高旅游服务质量、加强行业监管的决心,也映照了旅游市场和人民群众消费需求品质化、个性化、多样化的趋势,对于进一步规范导游服务行为、提升导游服务质量、引领导游成长发展具有重要的现实意义和实践价值

导游是伴随着旅游业发展而产生的职业。导游既是旅游业发展的实践者和推动者,也是旅游业繁荣的亲历者和见证者。旅游业作为一个传播美好、传递幸福的行业,导游在其中扮演着重要角色,他们凭借扎实的专业水平和良好的应变能力,对保障旅游者安全快乐出游发挥着重要作用。

近年来,由于个别导游的不规范、不文明行为引起游客的不满和投诉,中国消费者协会发布的2023年十大消费维权舆情热点中,研学游、低价游欺瞒诱导暗藏陷阱位列消费维权舆情热点第四位。甚至一些极端舆论还出现了“导游污名化”倾向,这对导游的职业发展环境造成了不利影响。

导游的职业素质和服务质量直接影响着每一个游客体验和感受,关乎民族和国家的形象,旅游业高质量发展急需一大批优秀导游。4月1日起新版国家标准《导游服务规范》(以下简称“新版标准”)正式实施。这无疑是对当前导游服务水平提升的一次有力推动。它不仅体现了国家提高旅游服务质量、加强行业监管的决心,也映照了旅游市场和人民群众消费需求品质化、个性化、多样化的趋势,对于进一步规范导游服务行为、提升导游服务质量、引领导游成长发展具有重要的现实意义和实践价值。

一是以标准化进一步规范导游服务行为。标准化的核心在于制定和实施统一、有效的行为准则和规范。新

版标准规范了相关表述,更新了导游服务能力要求,优化了导游服务内容要求,增加了出境领队服务要求及突发事件和常见问题的处理等内容,这些准则和规范涵盖导游的职业操守、服务流程、语言表达、服务态度、突发事件处理、质量评价等多个方面。通过标准化规范,可以确保导游在提供服务时遵循相对统一的标准,减少服务质量的波动和不确定性,增加服务质量的稳定性,从而提升游客的满意度。

值得关注的是,新版标准围绕新时代旅游业的新变化、新业态、新需求以及对导游服务要求、服务质量提出的新要求,新增“游客为本,服务至诚”的旅游行业价值观要求,新增“引导旅游者节约资源,保护生态环境”等生态文明方面的要求,尤其是增加出境领队服务特别要求,有利于进一步完善出境旅游的相应服务。这些不仅会进一步促进现有旅游从业人员职业发展,也将对今后导游人才培养工作产生积极作用。

二是以标准化进一步提升导游服务质量。导游工作的本质是为旅游者提供服务,标准化是保证导游服务质量的一个重要手段。新版标准对迎客、交通、住宿、用餐、游览、购物、文化娱乐和送客等服务都作了详尽要求,可以有序、有效改善和提高导游服务质量。

新版标准完善了导游服务质量评价与改进机制,提出在旅游行程结束后,应对导游服务能力、服务表现、入出境服务进行评价,对突发事件和常见问

题处理情况进行评价,并设计了“导游服务评价表”,便于操作、评价、反馈。

新版标准建立了导游服务质量评估体系,强化导游服务监管,定期对导游服务质量进行评估,及时发现问题并采取相应改进措施,确保导游服务质量持续提升。一方面,加强对导游服务的监管力度,建立有效的投诉处理机制;另一方面,对游客的投诉进行及时、公正的处理,对违规导游进行严肃处理,维护游客的合法权益。

此外,新版标准还对旅游过程中的突发事件和常见问题也提出了基本的处理方法,规范了长期困扰旅游企业的面对意外突发且不可控事件时的处理程序,可以较好地保障旅游者、旅游企业和导游等各方的合法权益。

三是以标准化进一步引领导游成长发展。新版标准除了指导、评价、监管导游服务过程,也为导游职业生涯成长与发展指明了路径。新版标准要求,导游应不断总结、交流带团经验,参加继续教育培训学习,提高业务知识和操作技能,进而获得更高的职业等级。

实际工作中,导游不仅需要具备专业的知识和技能,还需要不断提升服务水平、沟通协调、应急处理等方面的能力,这不仅有利于促使导游在职业行为上更加成熟和规范,也会成为其职业生涯可持续发展的基石。

新版标准明确了导游职业发展路径,提升了职业素养要求,为导游提供了清晰的职业规划和成长方向,鼓励导游系统地学习和掌握最新的旅游

知识、服务技能以及行业发展趋势,不断提升专业水平,使他们职业发展更有目标和动力。这对于激发导游的学习成长主动性,无疑是有利的。

新版标准在实施过程中,需要关注以下问题:

一是旅游企业和导游对新版标准的接受和使用程度。新版标准是推荐性而非强制性标准,各地各级旅游行政主管部门要加强与旅游企业、导游的沟通,实施新版标准时,应充分听取企业和导游的意见和建议,为企业和导游提供更多培训和实践机会,帮助他们逐渐适应新版标准,从而更好地理解、接受和使用。

二是地区差异和文化差异。不同地区和文化背景下的导游服务可能存在差异,特别是一些偏远地区合格的、高素质的导游数量紧缺,需要充分尊重地域差异性,因地制宜推进新版标准的实施。

三是灵活性和创新性。旅游业是一个不断发展变化的行业,游客的需求和期望在不断变化。因此,导游服务行为应具有一定的灵活性和创新性,以适应不断变化的市场需求。

四是加强宣传,营造导游工作的良好环境。一方面,可以通过媒体加强正面宣传,让旅游者、旅游企业和导游知晓,让社会各界了解;另一方面,也应关注导游的职业发展和福利待遇问题,为他们创造更加良好的工作环境和发展空间。

(作者为世界旅游联盟研究院首席研究员)

时评

加强引导精准施策 缓解假日旅游“冷热不均”

□ 孙维国

五一假期临近,不少市民游客开始制定出游计划。主要在线旅游平台预订信息显示,五一假期机票、酒店价格较平时有较大幅度上涨。各地酒店、民宿已经准备就绪,全力以赴迎接假日客流高峰。

众所周知,由于旅游资源分布不均等因素,导致一些热门地区在节假日期间人满为患,而一些冷门地区人满为患。这种“冷热不均”现象不仅造成旅游资源的浪费,也降低了游客的旅游体验,不利于旅游业整体和长远发展。缓解假日旅游“冷热不均”,需要多方努力、精准施策。

一是要在旅游产品多样化上不断创新。除了热门景区景点外,一些小众景点和非传统旅游目的地同样具有丰富的资源。深入挖掘这些地区的旅游资源潜力,需要不断创新,推动旅游产品多样化发展,如开发和推出更多特色鲜明和吸引力强的产品,可以吸引游客到这些地区旅游,避免“扎堆游”、跟风游。

二是要在交通和基础设施建设上不断加大投入。交通不便制约了一些地区旅游发展的瓶颈之一,也是造成游客“冷热不均”的原因之一。

三是要在旅游消费引导上强化优惠激励措施。政府和相关机构通过门票优惠等方式,引导游客分散旅游、错峰旅游。特别是落实好带薪休假制度,让群众一年四季都有可支配的时间出游,为错峰出游创造便利条件。

四是要在环境保护和文化遗产上坚持可持续发展理念。在促进旅游发展的同时,也要重视环境保护和文化遗产。过度开发和过度消费都会对当地生态环境和文化遗产造成破坏,最终影响旅游业可持续发展。因此,要加强对旅游目的地的环境保护和文化遗产。

总之,缓解假日旅游“冷热不均”问题,需要政府、旅游企业和社会各界共同努力,从资源分配、产品开发、基础设施建设、消费引导等方面入手,推动旅游业均衡和可持续发展。只有这样,才能让更多地区分享旅游业发展红利,实现旅游资源的合理利用和全面发展。

提升乡村旅游体验 让人们来了还想来

□ 李治钢

“人在乡村走,犹如画中游。”时下春光正好,乡村处处花团锦簇,美不胜收,吸引了众多游客郊游踏青、打卡休闲,感受乡村独特风情,推动乡村文旅市场“春潮涌动”。

我国广袤的乡村地区有着独特的自然风光、民俗人情、农耕文化,特别适合看山望水、休闲放松。在乡村旅游人气兴旺的背后,人们有感于乡村环境的巨大变化的同时,也对乡村旅游有着更高层次和更深层次需求,希望有更多新路线、新玩法,收获更丰富的体验。

应该说,赋能乡村经济发展,助推乡村全面振兴,乡村旅游是“潜力股”。实际上,很多乡村不缺优质的旅游资源,有着一大批功能多样的休闲观光园区、乡间民宿、特色小镇、村落民居……每一处都是市民游客“偷得浮生半日闲”的好地方。然而,目前一些地方乡村旅游需求和供给之间的矛盾开始显现,尤其是随着人们对旅游品质要求的提升,使得乡村旅游存有一些短板凸显出来,如基础设施配套不全、景点样式主题单一、观赏玩乐层次不高、互动体验性不足等。

乡村旅游如何顺势而为,告别“看上去很美”,让人“来了之后还想来”呢?这就需要不断提炼主题,打造特色,在留住乡愁、提升品质和非遗传承保护上做文章。可以依托美丽乡村建设成果,充分挖掘存量旅游资源,创建各类乡村旅游载体,扩大乡村旅游发展效应,形成有辨识度和知名度的旅游品牌,千方百计把乡村旅游这块蛋糕做大做优,推

动乡村旅游高质量发展。

发展乡村旅游,要以丰富游客的旅游体验为追求,主动借鉴成功经验,针对游客的不同需求,创新开发多元化的产品体系和多种样式的旅游活动,不断完善配套设施,提升乡村旅游产品品质,增强和丰富乡村旅游的互动体验,让农事变乐事、农趣变乐趣,从而提高乡村旅游的吸引力和影响力。

发展乡村旅游,要着力突出本土理念,发挥本土优势,“本土”就是要抓住地方特色,发掘和利用好当地资源,激发本土智慧,促进乡村旅游差异化、个性化发展,避免千村一面和同质化倾向。要增加乡村旅游的文化厚度,通过形式多样、特色鲜明的乡村本土文化展示,塑造游客喜闻乐见、传承出新的农耕文化品牌。同时,要用升级版的追求,着力提升内涵,在精致有序的人性化服务上下功夫,真正用乡村旅游的乡土味,为游客营造一个其乐融融的世外桃源。

发展乡村旅游还可以利用“互联网+”等手段,对乡村农耕文化进行二次利用和创意开发。农耕文化是维系田园风光与乡村旅游的基石,也是繁荣农村文化和美丽乡村的灵魂,更是吸引游客的亮点之一。要以传承和保护农耕文化为支撑,通过创新利用,打造乡村旅游新场景、新业态、新场景、新服务,促进乡村文化传承发展的新探索、新尝试,让乡村的生产生活方式、人文习俗、民居建筑及传统手工艺等在乡村旅游发展中释放出独特魅力。

声音

“‘泼天富贵’到来之时,城市需要‘笑迎天下宾客’,而是否因此要改变其定位与长远规划,则要慎重”

——近期,原本获得较少关注的城市在网络流量推动下“你方唱罢我登场”。对此,《经济日报》发表评论指出,流量不该是一个城市的全部,文旅产业也不一定适合所有网红城市。“泼天富贵”的到来,只是城市的某一个方面被人们看到且放大,但城市的长远吸引力还在于其本身的综合底蕴,城市的未来也取决于选择适合其自身条件的产业发展。

“保护传承好乡土上的物质文化遗产,正逐渐成为国人的文化自觉”

——如何加强对乡村物质文化遗产的保护?《农民日报》发表评论指出,在人居环境改造中合理地配上现代“装备”,在乡村景点之间设置免费摆渡车、为人们提供驻足休息的座椅茶几、为行动不便的游客准备共享轮椅……让农民住得方便、市民玩得舒心,充满烟火气的古村镇,才能将其间的优秀文化更好地赓续传承。

(本版编辑 龚立仁 整理)



“卧铺挂帘”引争议折射出行观念变化

近日,互联网上一段“老人吐槽年轻人在火车卧铺下铺挂帘子”的短视频引发网民广泛热议。对此,重庆市委党校教授方旭认为:“卧铺挂帘”引热议,本质上是群众出行观念的变化,即更加重视个人空间和使用权利,折射出对出行体验的更高期待。随着我国老龄化程度的加深,公共服务应当看到并尊重这种新趋势,从资源分配的源头上,拿出智慧来解决“座位”问题,更好回应社会关切。”然而,也有专家表示,再优化的设计,最终还是离不开人与人之间的相互体谅与尊重。人们出门在外,少不了要彼此照应,多些友善与宽容,相处或许会更舒适。

视觉中国 供图

面向社会公开选聘天津市旅游(控股)集团有限公司副总经理的公告

天津市旅游(控股)集团有限公司(以下简称“旅游集团”)是天津市国资委直接监管的企业集团,拥有旅游、酒店、配套服务等多个业务板块,汇聚水上观光体验、旅游线路服务、酒店住宿、商贸娱乐美食综合体、车辆租赁外包服务、物业管理、人才服务等多元业态。旗下有企业35家,新三板上市企业1家,打造了“天津旅游名片”海河游船、“博物馆酒店”利顺德大饭店、燕园国际大酒店等多个国内知名文旅品牌。旅游集团立足全市文旅产业发展大局,积极发挥文旅产业“龙头骨干链主”作用,推动实施“1+2”发展战略,有效整合文旅资源,以文旅深度融合助力国际消费中心城市建设。

为进一步做强做优做大国有资本和国有企业,提升旅游集团经营管理水平,加快形成新质生产力,增强市场竞争活力,建设高素质、专业化的经营管理团队,推进企业持续健康高质量发展,经旅游集团董事会审议通过,

现面向社会公开选聘职业经理人。

一、选聘职位

副总经理1名。

二、选聘范围及条件

(一)选聘范围

面向社会公开选聘。

(二)选聘条件

按照对党忠诚、勇于创新、治企有方、兴企有为、清正廉洁的国有企业领导人员选拔标准,职业经理人应坚持和加强党的全面领导,坚持国有企业的社会主义方向,熟悉相关企业经营管理工作,具有国际视野和战略思维,具备与职位相匹配的任职经历和专业素养,市场感觉敏锐,经营业绩突出,职业操守、职业信用和个人品行良好。同时,还要具备以下资格条件:

1. 累计10年以上相关企业工作经历,或者相关旅游、经济、金融、法律等工作经历,熟悉企业经营、资产运营和内控管理等政策

业务。

2. 累计担任过下列职务3年以上:中央企业总部内设部室或一级子公司的中层正职(含相当职务)及以上职务;省(自治区、直辖市)管国有企业及规模相当的其他大型企业总部内设部室正职,或一级子公司正职(含相当职务)及以上职务。未满3年的一般应当在同一层级正职岗位和副职岗位工作累计满5年以上。

3. 具有大学本科以上文化程度。

4. 年龄一般不超过50周岁,特别优秀的可放宽到52周岁,具有正常履行职责的身体条件和心理素质。

5. 符合有关法律法规规定的其他资格要求。

三、选聘人员任期及薪酬待遇

(一)任期。选聘人员按职业经理人管理,任期三年,任期届满考核合格可续聘。

(二)薪酬待遇。参考市场同类可比人员

薪酬水平,提供具有一定吸引力的薪酬待遇。

四、选聘程序

报名一资格初审一面试一组织考察和背景调查一确定拟聘人选一体检一正式聘任。

五、报名程序及相关说明

(一)报名程序

1. 报名时间:2024年4月22日—5月12日,为期21天。

2. 报名方式:网络报名或现场报名均可。

(1)网络报名:请应聘者访问旅游集团网站(<https://www.jtg.cn/>),从首页下端导航栏,点击“人才引进”,选择“工作机会”,在招聘信息中下载《报名须知》及《应聘人员情况一览表》。填写报名信息后,将报名表、证件照(蓝色背景)、近三年工作总结或述职报告、学历学位证明(证书扫描件,如涉及国外学历学位的还需提供教育部留学服务中心出具的认证报告扫描件)、相关资格证书(职称、专业成果及重要奖励等)、身份证复印件(正反面)的电

子文件打包发送至招聘专用邮箱(jtgzhaopin@126.com)。

(2)现场报名:请应聘者前往选聘工作组(天津市河西区友谊路18号旅游集团)提交报名材料。联系人:刘女士,联系电话:022-88371566。所需提交的材料与网络报名的材料要求一致。

(二)相关说明

1. 应聘者应对所提交材料的真实性、完整性负责,如发现与事实不符,选聘方有权取消其应聘资格。

2. 资格初步审查结果、面试时间地点将通过邮件等方式告知,请应聘者提供准确的邮箱地址并及时查收。

3. 我们对应聘者信息及提交的材料严格保密,不做他用,恕不退还。

天津市旅游(控股)集团有限公司董事会
2024年4月22日