

时评

发挥旅游消费带动作用 促进服务消费高质量发展

□ 唐晓云

旅游消费是综合性消费、升级性消费,是服务消费领域的重要内容。深入贯彻落实国务院《关于促进服务消费高质量发展的意见》要求,可从打通旅游服务链条、提升融合型消费发展、加强部门协同、培育服务品牌等方面着手,稳步推进旅游消费高质量发展

国务院日前印发《关于促进服务消费高质量发展的意见》(以下简称《意见》),从挖掘基础性消费潜力、激发改善型消费活力、培育壮大新型消费等方面提出推动服务消费高质量发展的政策措施。这是我国首次专门就服务消费发展作出系统全面部署的政策文件,具有很强的实践指导意义,为进一步优化和扩大服务供给、更好释放服务消费潜力指明了方向。

旅游消费是综合性消费、升级性消费,是服务消费领域的重要内容。深入贯彻落实《意见》要求,可从打通旅游服务链条、提升融合型消费发展、加强部门协同、培育服务品牌等方面着手,稳步推进旅游消费高质量发展。

一是着力打通旅游服务链条。旅游消费综合性强,服务门类多、服务链条长,既包括餐饮住宿等基础消费,又包括文化娱乐、体育、教育和培训等改善升级消费,以及数字消费、健康消费等新型消费。通过不同类型服务消费的贯通,可以形成多种类型的组合消费,延伸服务链条。同时,还可以在专项服务消费上延伸服务环节,进一步拓展服务消费。

通常,除了常规的旅行社旅游线路将食住行游购等服务链条串联外,体育、文化娱乐、健康、养老等服务链条较短,往往没有可供选择的组合式服务,尤其是在出行咨询、行程规划、交通接驳、住宿餐饮等一站式专业服务方面还有很大的扩展空间。因此,

根据游客的不同消费需求,结合不同类型消费,扩展消费链条,能够更好地发挥旅游消费的带动作用,更充分释放消费潜能。

二是着力提升“旅游+”“+旅游”融合水平。《意见》提出,“支持住宿业与旅游、康养、研学等业态融合发展”,“大力发展银发经济,促进智慧健康养老产业发展”,“支持‘音乐+旅游’‘演出+旅游’‘赛事+旅游’等融合业态发展”,“培育一批国家体育产业和体育旅游发展载体”。这充分体现了对康养旅游、研学旅游、养老旅游、音乐旅游、赛事旅游等融合业态的发展信心。

近年来,随着消费进一步升级,包括康养、研学、赛事等融合型旅游消费快速增长。根据国家统计局统计数据,今年上半年,各地积极创新消费场景,打造文旅旅游等新消费增长点,旅游出行、文化娱乐等消费带动文化娱乐支出增长17.0%。与此同时,融合型消费在服务的专业化、标准化、品质化方面相对滞后,在消费场景创新拓展以及专业服务人才培养和从业人员培训等方面有待加强。因此,需要围绕业态类型、游客特征和发展实践,及时梳理总结,形成服务标准和规范,持续创新融合消费场景,不断提升服务专业化、品质化水平,加快培育专业服务队伍,推动文商旅业态更高水平融合,从而提升消费品质。

三是着力增强部门政策一致性。《意见》提出,“依规盘活农村闲置房

屋、集体建设用地,发展乡村酒店、客栈民宿服务”“盘活空置场馆场地资源,引导社会力量依法依规改造旧厂房、仓库、老旧商业设施等,增加体育消费场所”。这些政策措施有利于破解当前乡村旅游、研学旅游、康养旅游、城市旅游等融合型新业态发展中的制度障碍,对促进新业态发展有积极的作用。

《意见》明确,可依规盘活农村闲置房屋和集体建设用地发展乡村酒店、客栈民宿。这些政策的执行涉及文化和旅游以及商业、民政、教育、农业、国土、城建、体育、工信等多个部门。推动政策落地实施,需要增强政策一致性,这是协同发力的着力点。

地方政府在促进旅游消费高质量发展的过程中,既需要文化和旅游部门的主动担当和不懈努力,又需要形成跨部门协调机制,确保各部门政策保持一致,形成协同发力、持续发力的良好局面。

四是加强旅游服务品牌培育。多层次、多样化、品质化是当下旅游消费的发展趋势,也是旅游服务发展的必由之路。《意见》针对如何增强服务消费动能、优化服务消费环境,提出了系列创新举措。尤其是加强服务消费品牌培育,加强服务消费监管,加强服务质量监测评价,完善服务消费标准等措施,对于提升新业态服务品质、优化消费环境有较强的针对性。

广大旅游经营市场主体是服务品牌建设的关键力量,在加强监管的同

时,需要从供给侧有效推进服务品牌建设。以游客满意度、美誉度第三方评价为基础,常态化开展优质服务监测,通过典型示范、财税鼓励、企业表彰、提供融资增信等方式,对旅游及相关的优质服务和服务品牌予以鼓励和弘扬,引导企业积极参与服务品牌建设,切实提升旅游服务质量和水平。

五是充分重视入境旅游和农村旅游市场。《意见》对扩大服务业开放,优化入境政策和消费环境、扩大免签国家范围、提供多样化支付服务等方面提出要求,积极推进入境旅游服务高质量发展。

今年以来,入境旅游市场加速恢复。国家移民管理局数据显示,2024年上半年,全国各口岸入境外国人1463.5万人次,同比增长152.7%。其中通过免签入境854.2万人次,占比52%,同比增长190.1%。下一步,应在继续推进入境旅游便利化的同时,持续加强服务内容建设和服务品牌建设,为入境游客提供品质化服务。

此外,近期发布的国内旅游抽样调查统计结果显示,2024年上半年,我国国内旅游实现强劲增长,其中城镇居民国内出游人次同比增长12.3%,农村居民国内出游人次同比增长21.5%。数据表明,农村旅游市场增幅远大于城镇市场,是值得关注的新兴市场,针对农村旅游市场的服务保障需要重点加强。

作者单位:中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)

于利用周末去小县城休闲旅游。

值得注意的是,随着游客数量的增加,“县城旅游”接待能力不足问题开始显现出来,需要各地未雨绸缪,加快提升当地旅游服务水平,以满足游客的高品质需求。比如,暑期亲子游占比大幅增加,带孩子的家长偏好住更好的酒店,对餐饮卫生也更为重视。而小县城的星级酒店较少、餐饮服务较为“粗放”,亟待补齐这些短板。比如,可以通过招商引资,吸引一批中高档酒店、连锁餐饮企业,提升当地酒店、餐饮的服务水平。

此外,小县城在购物消费环境方面,也要予以高度重视,应进一步强化诚信交易原则,禁止强买强卖、欺诈骗销,严厉打击缺斤短两、以次充好等违法违规行为。同时,各地要改善游客消费体验,提高消费维权处理效率,统一“退换货”售后服务标准,让游客享受宾至如归的服务,如此才能接住旅游市场下沉带来的“泼天富贵”,进而实现长远稳健发展。

加快数字人才队伍建设 助力旅游产业转型发展

□ 李元敏 向锦璜

旅游产业数字化转型是大势所趋。培养适应旅游产业数字化发展的复合型人才,职业院校要从明确培养定位、重构课程体系、改进培养路径和优化师资队伍等方面推进

数字化时代,数字科技与旅游产业深度融合已成为发展新趋势,特别是人工智能的出现和广泛应用,给游客带来前所未有的智能化、便捷化、多元化体验。旅游产业已经进入数字化驱动的现代化进程,业界要深刻认识数字化发展趋势,加快培养产业数字化发展的人才。

旅游产业数字化转型是大势所趋。数字化转型是国家战略规划。近年来,国家出台了一系列文件推动旅游产业数字化转型,相继印发《关于深化“互联网+旅游”推动旅游业高质量发展的意见》《关于加强5G+智慧旅游协同创新发展的通知》《智慧旅游创新发展行动计划》等,从顶层设计层面阐释了旅游产业向数字化转型升级的必要性,为旅游产业数字化业态规范发展提供了政策依据。

数字化转型是满足人民美好生活需要的重要途径。当前,人民群众的消费需求呈现多样化、个性化、多层次等特征,数字技术的应用促使游客体验更加个性化、便捷化、多元化,让游客获取信息更加方便、旅游出行更加便捷、游玩选择更加丰富、娱乐服务更加贴心。

数字化转型是旅游产业高质量发展的迫切需要。旅游产业数字化是适应旅游消费大众化、需求品质化、产业现代化的体现,应以产品和服务数字化、智能化为导向,进一步增强旅游产业的吸引力,满足游客多样化、个性化消费需求,走好旅游产业转型升级之路、创新发展之路、品牌化之路。

加快旅游产业数字化转型,人才是关键。在旅游产业数字化发展的新形势下,职业院校作为旅游从业人员的重要来源基地,要主动适应行业人才需求的新变化,探索人才培养新模式,着力培养既具有旅游专业知识、技能,又具有数字技术知识与能力的复合型人才,为旅游数字化建设与发展提供所需的人才支持。

培养适应旅游产业数字化发展的复合型人才,职业院校要从明确培养定位、重构课程体系、改进培养路径和优化师资队伍等方面推进。

一是紧跟产业发展,明确人才培养新定位。职业院校要立足旅游产业发展的人才需求,对标数字经济时代旅游工作岗位及要求,贯通互联网、智能化、新媒体知识,构建复合知识体系,明确知识、技能复合发展人才培养的新定位,强化学生科技思维、智慧思维、创新思维,实现从培养基础服务技能人才向培育数字技术应用、新媒体营销、智慧服务等复合

技能人才的转变,实现知识结构和能力结构迭代升级的培养目标。

二是推动岗课课证,重构人才培养新体系。职业院校要顺应当前数字经济发展趋势,打破固有课程架构,以“专业群”思维重新构建数字旅游模块化课程体系,引入行业岗位证书标准,实现专业融通、文旅融合、技能交互,实现知识结构和专业技能同步升级。例如,在课程设计方面,要以跨学科融合思维重塑知识结构,突出数字化能力培养;以书证融通思维设计教学内容,将“全国导游资格考试”“研学旅行课程设计与实施”“旅游计调师证”等相关标准引入教学;以产教科融合思维设计实践环节,对数据可视化、AI讲解应用、数字音频处理等技能进行递进式训练,促使学生掌握多种技能,实现“互联网+旅游”数字化技能互补式提升。

三是深化产教融合,改进人才培养新路径。职业院校要以开放视角开展旅游人才跨产业、跨专业培养,与景区、旅行社等深化校企合作、产教融合,持续推进“旺工淡学”、工学交替育人机制,共建旅游人才孵化基地,通过学习认知阶段、学训见习阶段、技能提升阶段、项目实战阶段、顶岗实习阶段、综合提升阶段,形成一条完整的工学交替人才培养链,促使静态教学转为动态教学、单一技能学习转为复合技能学习,创新教学过程,实现人才培养质量和就业质量双提升。

四是加强引培结合,优化人才培养新队伍。教师是人才培养和关键。因此,提升教师的数字素养和能力是数字经济下师资队伍建设的重点任务。可以选拔青年教师,以兼职、挂职、借调等形式进入数字文旅行业领先企业工作和学习,促使教师转型为具备数字思维、掌握数字化前沿理论、洞悉旅游产业变革的新型教师。整合校内旅游管理专业和数字技术专业师资资源,建立跨专业学科背景的教师团队,聘请校外数字旅游方面的专家进校教学和交流,定期开展专业研讨,实现优势互补。开展数字化管理、数字化营销、大数据分析、数字新业态等相关培训与研讨,鼓励教师开展数字经济研究,持续提升教师队伍的数字素养。

总之,新时代新征程,职业院校作为旅游人才培养的“摇篮”,要努力成为旅游产业数字化发展培养所需人才,为加快建设旅游强国,推动旅游业高质量发展提供有力人才支撑。

(作者单位:长沙商贸旅游职业技术学院)

来论

景区“网红”项目要流量更要安全

□ 胡新波

“网红”项目虽能带来短期的经济效益和知名度提升,但是绝不能以牺牲游客的生命安全为代价

近日,广西德天一瀑布景区内发生魔毯“网红”项目事故,这一惨痛事件再次为景区“网红”项目的安全问题敲响了警钟。近年来,随着社交媒体的兴起,不少景区纷纷推出各种新奇、刺激的“网红”项目,以吸引游客眼球,提升知名度的同时,也埋下了安全隐患。

事故的原因,往往与项目设计不合理、安全设施不到位、运营管理不规范等密切相关。此次德天瀑布事故,无论是魔毯设备的老化失修,还是安全监管的疏忽大意,都可能是导致悲剧发生的直接原因。这不禁让人反思,为何在追求经济效益的同时,景区管理者会忽视最基本的安全保障?

一方面,景区为了迎合市场需求,急于推出新项目,却未能充分评估其安全风险;另一方面,监管部门在审批和监管过程中,也可能存在把关不严、监督不力的问题。这种“重发展、轻安全”的短视行为,最终只能由游客来买单。

守好景区“网红”项目的安全防线,必须深挖原因,排除隐患。首先,景区管理者应树立正确的安全观念,将游客的生命安全放在首位,严格把控项目的设计、建设和运营环节,确保所有设施都符合安全标准。其次,监管部门应加强对“网红”项目的审批和监管力度,对存在安全隐患的项目坚决不予批准或责令整改,同时加大对违法违规行为的处罚力度。此外,社会各界也应积极参与监督,共同营造安全、健康的旅游环境。

景区“网红”项目虽能带来短期的经济效益和知名度提升,但是绝不能以牺牲游客的生命安全为代价。只有真正将安全放在首位,才能确保旅游行业持续健康发展,为每一位游客的平安出行保驾护航。

声音

“应从青少年群体的发展需求出发,提供高质量的研学产品,真正实现融教于游、寓教于乐”

——近日,有网友吐槽其给孩子报名参加的万元研学团体验和待遇差,在行程食宿安排、团队管理、讲学内容等方面存在问题,引发热议。对此,《海南日报》发表评论指出,规范研学游市场,提升研学游质量,不能只靠市场调节和行业自律,还需要加强政府监管。一方面,明确研学旅游准入标准与评价体系、监管机制,为研学机构“立规矩”;另一方面,畅通投诉渠道、强化执法打击、实施信用惩戒,倒逼研学机构“讲规矩”。

“切实保障旅游服务的透明与规范,才能遏制住某些导游大放厥词的冲动”

——近日,青岛一名女导游辱骂游客的言论引发了舆论关注。对此,澎湃新闻发表评论指出,恐吓威胁、言语打压,近些年这种导游出现了不少,基本上都是因为低价购物团。而治理这种现象,不能仅停留在一事一议的处罚,关键还是清理这种以购物为目的的旅游产品,打掉这种商家和旅行社、导游勾连起的灰色产业链。

(本版编辑 龚立仁 整理)



中药餐饮出圈 年轻人成消费主力军

据《工人日报》报道,中药茶饮、中药咖啡、中药面包、中药冰淇淋……最近,一股“万物皆可入中药”的风潮在餐饮行业大火。年轻人喜欢的食品饮料被加入中药成分后,似乎增加了一重养生功效,因此大受欢迎,销售火爆。对于中药餐饮出圈的现象,有关专家表示,年轻人对养生的重视,是推动中药餐饮兴起的重要因素。《Z世代营养消费趋势报告》显示,年轻人正成为养生消费的主力军,18岁至35岁的年轻消费人群占健康养生消费人群的83.7%。

视觉中国 供图