

5A 级旅游景区城市联盟成立

49 家 5A 级景区及所在的 46 个旅游城市结盟, 三亚当选首任主席城市

本报三亚 3 月 20 日电 (记者张隼星 吴钟斌) 今天上午, 2010 博鳌国际旅游论坛中国 5A 级旅游景区城市联盟成立大会在三亚召开。全国 49 家 5A 级景区及所在的 46 个旅游城市相聚三亚, 共筑中国 5A 级旅游景区和优秀旅游城市的大家庭。

上午, 190 多名联盟代表及中外媒体齐聚亚龙湾维景国际度假酒店。联盟发起城市的代表、三亚市负责人主持联盟大会, 并介绍联盟会议筹备工作情况。与会代表一致通过了中国 5A 级旅游景区城市联盟章程, “中国 5A 级旅游景区城市联盟” 在全场热烈的掌声中正式成立。三亚市、大连市、广州市等 22 个城市当选常务理事城市, 北京市、南京市、哈尔滨市、深圳市、丽江市、黄山市、嘉峪关市、桂林市等 8 个城市当选联盟副主席城市。三亚市众望所归, 当选为联盟主席城市, 三亚市副市长李柏青当选联盟秘书长。



3 月 20 日, 2010 博鳌国际旅游论坛“中国 5A 级旅游景区城市联盟会议”在三亚维景国际度假酒店举行。本报记者 宋国强 摄

中国 5A 级旅游景区城市联盟主席、三亚市市长王勇说, 在国际旅游岛建设上升为国家战略后, 海南迎来了千载难逢的发展机遇。三亚市作为海南国际旅游岛建设的排头兵和拥有 2 个国家 5A 级旅游景区的城市, 率先牵头与 19 个城市共同发起, 并邀请全国 68 家 5A 级旅游景区及所在 55 座城市为共同主体, 成立“中国 5A 级旅游景区城市联盟”, 旨在进一步促进全国各 5A 级旅游景区及所在城市、中国优秀旅游城市的共同发展, 共树中国旅游精品景区和优秀旅游城市品牌, 共建城市间、企业间、媒体间往来体系, 不断提升中国精品旅游景区及优秀旅游城市品牌, 推动各旅游景区及所在城

市的长期发展, 努力开创中国旅游产业发展新局面。

在联盟秘书长的主持下, 联盟成员共同发布了《中国 5A 级旅游景区城市联盟宣言》。中国 5A 级旅游景区城市联盟

将本着“友好、自愿、平等、互利、共赢”的发展原则, 在各会员城市及旅游景区的支持和配合下, 充分发挥示范带头作用, 加强合作, 协调互动。

各联盟成员将在客源互送、市场共

让导游变成“导演”

——黑龙江牡丹江市副市长朱乃振提议重视导游作用——

见习记者 李佳飞 本报记者 张隼星

“很多游客对导游的印象十分深刻, 导游的印象一定程度上影响了一座城市在游客心目中的形象。”今天上午, 黑龙江牡丹江市副市长朱乃振, 在接受记者专访时, 抛出“导游转变为导演”的观点, 强调提升旅游城市的形象应重视导游的作用, 导游或可成为旅游城市新品牌。

何为“导游转变为导演”? 朱乃振解释, 传统意义上的导游, 通常会做一般性的景点介绍, 并在食、宿、行等方面向游客提供必要的帮助。然而, 随着旅游行业转型升级, 旅游产品不断丰富、游客多元化需求不断增加, 对导游的要求也越来越高, 导游担当的角色也趋于多元化。他提出, 导游不仅可以担当导演角色, 还可成为游客知心朋友、城市的形象大使等等。

朱乃振进一步举例, 在一些互动性较强、深度体验式的旅游项目中, 导游不仅需要讲解和说明, 还可转变为导演, 指导游客进行表演或参与体验, 调动游客的积极性,

丰富旅游者的游玩经历, 让游客印象深刻并感觉到“不虚此行”。

“这要求导游具备一定的观察力、感染力和行动力, 在较短的时间内对游客的兴趣爱好及特点有一定程度的了解, 在游客游玩的过程中, 作贴心的指导和及时的帮助。”朱乃振认为, 导游是与游客“亲密接触”的第一人, 导游的服务意识和 service 品质常常就能决定游客对一座城市的口碑, 口碑相传是城市旅游的重要营销模式。朱乃振建议, 要重视导游的作用, 让每一名导游都当做城市的形象大使, 导游可成为旅游城市的新品牌。

如何让导游变导演? 朱乃振认为, 培养新的导游人才需要理论和实践相结合。“导游的形象、服务意识、责任意识、道德品质……这些都是决定导游服务品质的关键。培养导游人才, 既要重视提高他们的理论水平, 又要重视其实践能力在实践中得到锻炼而不断提升。”朱乃振说。

(本报三亚 3 月 20 日电)

文化景区要在传承中寻求创新

——安徽池州市旅游委员会主任桂林:——

见习记者 丁静 本报记者 张隼星

“文化景区同样需要在传承中寻求创新。”安徽池州市旅游委员会主任桂林在接受记者采访时说, 佛教景区等文化旅游区一方面要传承经典, 另一方面还要融合现代生活元素。

桂林说, 四大佛教名山之一的九华山就位于池州市。池州市旅游界倡议开辟四大佛教名山精品旅游线路, 使游客更加便捷地游览五台山、峨嵋山、普陀山、九华山等佛教名山。

桂林表示, 随着游客需求的多元化, 旅游产品在不断升级换代, 九华山与其他传统佛教名山有着不可分割的密切关系。因此, 在开发旅游产品时, 需要多站在游客的角度考虑问题, 开辟佛教名山精品线路, 从设计旅游线路和推荐交通工具等方面入手, 使游客的旅游体验更加愉悦、深刻。

他说, 可以借鉴台湾寺庙的经验, 以佛教的慈悲精神为出发, 创办医院、学校, 将佛教传统理念与现代社会中的生活规范进行融合。此外, 针对高端游客群体, 佛教名山应该打造顶尖的旅游产品, 以养

心、养生为切入点, 提供清静、幽雅的度假环境。

桂林说, 三亚南山文化旅游区是以佛教为主题的旅游目的地, 充分发掘了“福如东海, 寿比南山”的中国传统文化寓意。佛教传统四大名山的主要旅游群体是佛教信徒, 而南山与此不同, 客源主要是到三亚旅游的普通游客。如何通过市场细分, 实现旅游产品的不断创新, 进而吸引游客、留住游客, 应该是南山未来发展的最大命题。

“在景区开发过程中, 首先要考虑的是旅游产品与生态环境的和谐。”桂林说, 池州市是全国生态经济示范区, 在生态景区建设方面有着突出的特点。他说, 景区与当地居民生活的和谐, 这是旅游城市发展最重要的依托。

“5A 级旅游景区城市联盟将成为成员单位之间合作的纽带。”桂林表示, 通过这个平台, 实现旅游资源共享, 通过借鉴和吸收其他成员的经验, 可以使景区发展建设中出现的问题得到更好地解决。

(本报三亚 3 月 20 日电)

打造旅游“一卡通”平台

——云南丽江市旅游局副局长杨俊星:——

见习记者 李佳飞 本报记者 张隼星

“旅游‘一卡通’不仅可以规范旅游市场经营者的行为, 还可提高效率, 帮助消除各消费结点之间的‘三角债’, 同时也方便了游客出行消费, 有利于提高一座城市旅游服务的品质。”今天上午, 云南省丽江市旅游局副局长杨俊星接受记者采访, 介绍丽江市推行旅游“一卡通”的经验。

杨俊星介绍, 丽江市 2001 年开始推行旅游“一卡通”。“一卡通”旅游概念的核心即利用高科技手段和网络技术, 搭建一个“中介”性质的平台, 将游客旅行预付款在各个消费结点自由流通, 同时, 消费者可通过网络平台了解相关消费资讯。

“旅游‘一卡通’受到很多游客的欢迎, 现在通过丽江旅游结算管理平台流转的资金平均每年可达 15 亿元。”杨俊星说, 可使用“一卡通”的旅行社、宾馆、酒店等通过相互之间的合作, 也可进一步刺激消费。一个平台, 实现多家共赢。

“一卡通有助于促进诚信体系的建立。”他认为, 目前国内旅游市场需加强行

政监管, 同时建立社会诚信体系, 倡导行业自律。杨俊星介绍, 丽江在推行“一卡通”旅游的当年, 同时成立了诚信旅游监理公司, 受市旅游局及市旅游协会委托授权, 依照“政府引导、企业为主、行业自律、市场化运作”的方式, 履行“监督、管理、协调、服务”的职责。

“建立旅游市场的诚信体系十分重要, 我们希望通过这个监督的机构, 弥补目前法律法规方面的不足, 通过‘企业管企业’的方式, 监督和管理旅游消费行为, 努力倡导行业自律, 净化旅游消费市场。”杨俊星如是说。

谈到国外游客青睐丽江旅游的原因, 杨俊星表示, 搭建一个类似于“一卡通”这样的电子化信息平台十分重要。“一卡通”不仅可直接用于消费, 还可了解相关消费资讯, 让国际游客通过“菜单式”的信息导航, 享受到便捷高效的服务, 这有利于扩大游客范围和提升旅游服务品质。

(本报三亚 3 月 20 日电)

加强旅游人才培养的交流

——桂林旅游高等专科学校党委书记林娜建议:——

见习记者 丁静 本报记者 张隼星

海南需要借助外力加快旅游人才培养, 这已经成为海南旅游界的共识。发展旅游产业, 瓶颈在于人才, 而旅游人才的培养具有滞后性。桂林旅游高等专科学校党委书记林娜教授表示, 要加强各旅游城市在人才培养方面的交流, 建立一个合作机制, 共享人才资源。

桂林作为中国著名旅游胜地, 在人才培养方面有着很长时间的探索。在参加 2010 博鳌国际旅游论坛中国 5A 级旅游景区城市联盟会议的城市中, 桂林市是唯一一个派出旅游院校代表参加会议的城市。

林娜介绍, 桂林旅游高等专科学校有着 25 年的建校史, 是全国 3 所独立建制的旅游高等院校之一。该校 2005 年与世界旅游组织签定协议, 成为其人才培养基地。世界旅游组织设计教学大纲, 提供远程网络咨询, 扶持校方使用双语授课。校方还派出 10 名教师到欧洲著名酒店管理学院进修学习, 同时校方开始接纳东南亚国家生源。

她说, 旅游业作为朝阳产业, 集知识型与劳动密集型为一体, 产业的发展需要大量的人才、智力支撑。旅游专业对应用性要求很强, 在旅游人才培养的过程中, 桂林旅游高等专科学校十分重视与旅游界的联系, 聘请了旅游界资深人士任教。为了让学生更

多地接触旅游行业, 学院将一些学科的学生实习时间延长至一年, 实现了毕业与就业的“无缝对接”, “上手快、适应性强、潜力大”的人才广受业界欢迎。

林娜指出, 中高级旅游人才需要院校的培养, 学生具备行业经验是进入旅游行业的前提。但是, 要求求长远的发展, 最重要的是让旅游人才具备浓厚的文化底蕴和人文素养, 学生素质的提高需要长期而全面的培养。桂林旅游高等专科学校引进了一批高学历的教学人才, 设置了很多文化专业课, 对学生进行润物细无声的教诲。此外, 学校还着重营造文化氛围, 定期聘请专家开设人文讲座, 鼓励学生开展各种风采大赛, 如导游系的导游风采大赛、酒店管理系的风采大赛等。

对于目前在全国范围内存在的降低旅游服务标准、欺骗游客的行为, 林娜说, 当务之急是要提高旅游职业的准入门槛, 提高对从业人员人文素养的要求。同时, 要给予从业人员基本的工资保障, 以维持他们的生活品质。

“旅游从业人员同样面临知识更新换代的问题。”林娜说, 旅游从业人员的培训应该受到相关部门的重视, 从业人员文化素质的提高是旅游行业健康发展的重要环节。

(本报三亚 3 月 20 日电)

11010 博鳌国际旅游论坛·中国 5A 旅游景区城市联盟会议

众位旅游城市市长献策中国旅游业发展 构建中国自己的旅游规范体系

本报记者 张隼星 见习记者 李佳飞

仪态端庄的“美女市长”、认真严谨的“学院派”、才思敏捷的“点子王”……参加中国 5A 级旅游景区城市联盟会议的各旅游城市市长们风格各异。在旅游城市市长访谈会上, 市长们妙语连珠, 为中国景区、旅游城市的发展支招。

游客需要差异化景区

市长们不仅主管着各地旅游业的发展, 同时也是广大游客中的一分子。他们在全国各地旅游的过程中, 从游客的角度为各地旅游城市找问题谋出路。

“中国的旅游景区存在同质化倾向, 游客需要的是差异化景区。”丽江市副市长杨一奔说, 在很多景区观光时, 游客们可能会有似曾相识的感觉, 有时甚至会一时想不起自己身在哪个城市。

市长们纷纷表示, 现在很多省市区都打出了旅游牌, 旅游业是被寄予厚望的朝阳产业。但是, 各个城市在挖掘旅游资源、建设旅游景区的过程中, 却存在着盲目跟风、缺乏科学规划的现象。

“每个旅游城市都有自己的核心竞争力。”杨一奔说, 在中国 5A 级旅游景区城市联盟的框架下, 各联盟成员可以在提升旅游品质、打造差异化旅游产品等方面进行深入探讨。

将中国的景区“串”起来

“联盟的成立, 是一个将中国的景区



3 月 20 日, 参加中国 5A 级旅游景区城市联盟的代表在举行会议。本报记者 苏建强 摄

‘串’起来的重大机遇。”安徽池州市副市长刘国庆的观点得到与会市长们的赞同。大家认为各旅游城市之间的合作远不仅仅是客源互送, 联盟何以引领中国旅游业的发展, 构建中国自己的旅游规范体系。

刘国庆说, 现在, 很多城市都推出了“一卡通”、“一票通”等套餐产品, 将旅游景区产品整体打包, 为游客提供更多便利。联盟成立后, 各 5A 级旅游景区及所在城市也可以推出联盟框架下的“一卡通”, 推出跨城市的精品旅游线路。

秦皇岛市副市长于复苓说, 联盟可以主导推动旅游景区、旅游城市服务规

旅游专家热议低碳旅游经济

生态景区发展要以“天”为本

本报记者 张隼星 见习记者 丁静

“旅游服务应该以人文本, 但生态景区建设则要以‘天’为本。”在中国 5A 级旅游景区城市联盟专家访谈会上, 国家旅游局旅游信息库规划专家、北京交通大学旅游发展研究中心主任王衍用的一席话引发旅游专家们的共鸣。

生态 GDP 代替工业 GDP

“构建一家生态景区, 我们是选择让 100 个人看 1 头牛, 还是选择让 100 头牛看 1 个人?”王衍用教授的话虽然诙谐, 却直指生态景区发展的宗旨, “现在大家都在谈生态景区建设, 但是这个问题需要首先弄清楚。”

与会专家纷纷表示, 低碳旅游经济的核心要素就是绿色、环保、生态等, 中国发展新一代景区建设需要遵循这个宗旨, 转变固有的粗放的经营发展模式, 必须以维护景区所在的生态环境为根本。

“建设生态景区不是一句口号, 或是给景区下发几个文件就能实现的。”北京第二外国语学院教授、三亚市政府高级旅游顾问王兴斌说, 维护景区赖以生存的生态环境, 就必须尽量少一些人为的开发建

设, 尽量少占用原生态的资源。“有必要对进入生态景区的游客量进行限制, 尽量减少对生态景区的人为干扰。”

专家们直言不讳地指出, 发展生态景区虽然得到了政府层面和企业层面的广泛共识, 但行动起来却困难重重。当下, 景区是旅游城市的重要财政来源, 就连评选 5A 景区的标准里都包含着这样或那样非生态的“工业标准”。

“很多景区不得不将创收放在第一位, 有时甚至以牺牲生态环境来换取经济利益。”专家们呼吁, 工业 GDP 至上的理念必须改变, 有关部门需要尽快建立起“生态 GDP”体系, 将维护景区生态环境作为首要标准。

产业链经济代替门票经济

如果让营收让位于生态, 景区的经济利益该如何维护? 面对记者提出的问题, 专家们也给出了新观点。

“在中国, 大部分景区的主要收入来源都是门票。不改变‘门票经济’, 就无法实现对景区客流量的控制。”王兴斌说, 转变景区的创收模式是当务之急。

在专家们看来, 中国大部分景区的

创收面还非常窄, 产品单一、服务功能有限是关键问题。游客购买门票只是实现营收的初级起步阶段, 更多的赚钱方式并没有被深入探讨和付诸实施。

“其实, 景区背后是一整条产业链, 只关注门票收入是非常短视的。”王衍用认为, 完善对游客的服务功能, 其实就是构建产业链的过程。游客对景区的服务满意了, 各种消费欲望便会被调动起来, 景区自然会实现多渠道营收。

旅游专家们表示, 景区的产业链蕴含着巨大的潜能, 值得各界深入探讨。这条产业链内不仅有包含门票在内的景区正常收费项目, 还应该包括各种完善的餐饮服务、住宿服务、娱乐服务等增值服务。

专家们说, 景区的很多增值服务能力并不一定由景区负责构建, 景区可以联合社会各界力量, 在综合服务区理念下实现“大景区”的综合功能。

市长工程代替局长工程

近年来, 很多省市都纷纷打出旅游的招牌, 建设新型的生态景区已经成为全国热点。专家们建议, 生态景区建设已

经不仅仅是旅游局长的职责, 更是所在城市主要负责人的一大重要工程。

“未来, 生态景区将升级为生态战略区, 这将关系到一个城市, 甚至一个国家的发展命脉。”中南林业科技大学副校长谭益民建议, 应该由政府主导, 对生态景区建设进行周密规划, 要把森林搬进家, 要将城市建成公园。

国务院发展研究中心研究员刘锋认为, 在十一五期间, 旅游业将是朝阳产业, 更是倡导低碳效应的先锋产业。在制定科学的规划后, 政府和企业应联手开发新型生态旅游产品。

专家们纷纷表示, 生态景区应该站在低碳产业的最前沿, 其能源利用应首先选取风能、太阳能等清洁能源。政府和企业还应联手进行低碳旅游产品、绿色环保产品的研发, 并引导民众树立低碳环保的新生活理念。

“经济 GDP 独大的思路是时候改一改了。”专家们呼吁, 在大力倡导低碳经济、构建生态景区的新时期, 生态 GDP、文化 GDP 必须成为考量社会发展的重要参照体系, 相关体制、机制应顺也应新潮流, 给民众营造一个绿色和谐生态家园。

(本报三亚 3 月 20 日电)