

编者按:

在国际旅游岛战略全面实施之际,省委、省政府自7月20日至26日组织了大规模的党政考察团,赴广东、广西考察。在短短的7天时间里,考察团深入到两省区九个市36个考察点学习,收获了大量经验。

省旅游发展委员会作为国际旅游岛建设的一个牵头单位,一个主要部门,对此次考察团带回来的经验非常重视。7月27日,考察团刚刚结束,省旅游委就组织主要处室负责人认真传达和学习此次考察的主要内容和精神,要求全委增强加快建设国际旅游岛的紧迫感和危机感,尽快把学习考察成果转化到推动海南发展和国际旅游岛建设上来。

建设国际旅游岛,要从一点一滴认真做起。7月28日开始,省旅游委全委上下专门就本次“两广”考察的收获展开了大学习、大讨论,希望将“两广”精神转化为国际旅游岛建设的动力,将“两广”经验转化为国际旅游岛建设的成果。并结合各自实际工作,提出了许多化经验为实践的好建议和好想法。



与香港业界探讨旅游合作

学习两广考察经验 创新拓展海南旅游

海南省旅游发展委员会学习“两广”经验落实具体工作

加强旅游规划 提升旅游开发水平

海南在旅游基础设施、旅游公共服务设施和旅游民生设施、旅游服务管理水平等方面与国内外发达地区还有较大的差距,省旅游委年内将尽快完成旅游景区厕所优化改造提升、旅游公共信息标识系统建设、游客到访中心建设、国际旅游岛门户网站建设等工作,协调相关部门,积极推动旅游交通设施、旅游文化体育设施、旅游购物体系等建设。

“两广”的经验证明,资源优势不等于产品优势,更不等于产业优势,需要对资源进行整合,围绕主题,凝练成产品,推介给游客,并为游客所接受才算把潜在优势转化为现实优势。海南旅游业要实现突围,关键是要对现有丰富的资源进行整合,集中力量改造提升滨海度假、热带雨林、运动休闲、康体保健、民俗风情等传统旅游产品,开发培育乡村旅游、红色旅游、邮轮游艇、房车宿营、商务会展等旅游新业态、新产品。

同时,省旅游委将强化重大旅游项目审核论证和规范引导,创新旅游景区管理体制,提高景区管理水平。

一是创新景区(点)评级和等级复核体系。逐步将评级事项交由行业协会等中介组织,建立完善景区(点)等级标准的社会化管理、社会化评价机制。政府主管部门负责制定标准和监督检查。

二是按照旅游业改革创新示范区的目标要求,围绕国际旅游岛建设,在不违背国家有关行业标准原则基础上,酝酿具有海南特色管理和服务标准体系,争取在景区(点)等级评定标准、旅游景区厕所等级标准、旅游景区服务标准等有所突破,条件成熟后形成示范推广全国。

在旅游规划方面,今年主要完成以下五个方面的工作:

(1)以《国务院关于推进海南国际旅游岛建设发展的若干意见》和《海南国际旅游岛建设发展规划纲要》为指引,科学制定海南旅游业发展“十二五”规划,以及国际旅游岛专项和区域旅游规划。

(2)加快研究制定近海无居民岛屿的旅游开发规划,制定温泉和康体医疗旅游发展规划。

(3)创新旅游产品,启动海上旅游。开发热带雨林游、海上游、房车游、露营游、保健养生游、乡村旅游和休闲农业,形成富有特色的旅游产品体系,推出一批精品旅游线路,景区景点和度假区。

(4)招商建设房车旅游度假示范基地,开工建设5-6个房车基地。

(5)充分发挥省旅游委规划建设、项目策划、统筹协调等职能增强对西部地区旅游业开发建设的统一规划、科学布局、协调推进能力,健全和强化西部6个县的旅游管理和服务功能,按照西部地区旅游业的统一规划,加大招商引资力度,提高招商引资水平。

拓展市场营销 展现国际旅游岛建设新貌

今年国际旅游岛建设开局之年,如何把国际旅游岛建设的最新进展展现给国内外游客,是市场推广工作的一大重点。为此,省旅游委在继续加大旅游促销力度的基础上,将统筹规划,整合资源,大胆创新,搭建海南旅游宣传促销大平台,继续鼓励市县及企业做好宣传促销,形成全省联动、上下结合,统筹协调的大营销格局,打造海南旅游良好的整体品牌形象,并精心策划组织一批有特色、有针对性的旅游宣传促销活动。

在国内市场,今年设计印制并投放了约20万份高质量的旅游手册、光盘、旅游地图、明信片等宣传资料。同时,下半年将会推出一系列丰富多彩旅游宣传促销活动:

一、组织策划“千车万人自驾游海南”活动。

7月份至12月份,省旅游委和《南方都市报》共同组织策划“千车万人自驾游海南”活动,每月以不

同的主题,组织一定数量高品质的自驾车团畅游海南,同时,充分利用《南方都市报》和网络报刊等媒体资源,对活动进行深度跟踪报道,以扩大海南国际旅游岛的知名度和影响力。

二、组织策划海南国际旅游岛摄影大赛。

省旅游委从7月份开始组织策划海南国际旅游岛摄影大赛,以“阳光海南 度假天堂”的核心理念。透过摄影家的镜头,对海南的风土人情,人文地貌进行全方位的展示,以达到将海南国际旅游岛在视觉上的全视角传播。同时,通过国内媒体的宣传,进一步提高海南国际旅游岛的知名度和影响力。

三、组织策划上海世博会海南周旅游推广展示活动。

省旅游委利用上海世博会海南周举办之际,八月将在上海举办系列旅游推广展示活动。将以“阳光海南 度假天堂”为主题,举行海南国际旅游岛推介会、专题研讨会和图片展。同时举行海南国际旅游岛有奖知识竞赛四场大型露天演出推广活动。省旅游委将充分利用上海世博会平台,全方位立体地推介并打造“国际旅游岛”品牌,充分展现海南、宣传海南、推广海南。

同时,还将组团参加9月份澳门国际旅游与世界遗产博览会和广东旅游文化节,11月将组织策划一场大型广州亚运旅游推广活动,并将组团参加2010年中国国际旅游交易会。

在国际市场开发方面,今年将主要针对日本、韩国、港澳台地区及俄罗斯等一级目标市场进行重点旅游营销推广,对于美国市场,以英国、德国为代表的欧洲市场,澳大利亚等二级目标市场也将有重点地推出系列宣传片。我省还将在重点目标市场日本、韩国、美国、欧洲、港澳台等开展迎合当地市场特征的旅游营销推广活动,推出更切合旅游者需要的旅游产品。同时,还将积极参加海外旅游展销会,不仅将海南旅游文化带到目标市场,还将更好地了解国际旅游产品的发展趋势,引进更多的旅游客源,引进国外先进的旅游理念,更好地建设海南国际旅游岛。

加强市场监管 全面提升旅游服务质量

一流的旅游服务质量是建设国际旅游岛的基本保障,省旅游委将从建立旅游服务质量标准化体系和旅游服务质量的规范与监督管理制度体系,加强和改善对旅游市场的监督管理工作,进一步规范旅游市场秩序。

一、大力开展旅游服务质量标准化建设工作。编制海南旅游标准化体系目录和建设规划;在全行业大力推行现有国家标准、行业标准;与技术监督部门联合,结合海南旅游需要,推出一批省级地方标准,重点做好品质旅行社评定标准,星级饭店2010版新标准的宣传贯彻工作,启动家庭旅馆、潜水、高尔夫、SPA(水疗)等服务标准的编制工作。

二、开展旅游优质服务计划。省旅游行政管理部门牵头有关部门制定旅游购物点、旅游餐饮点、旅游娱乐点等方面“游客放心店”的创建标准,企业自愿申报,符合标准的颁发相应标识,纳入旅游服务质量标准管理体系。省旅游行政管理部门统一编制旅游住宿饭店、旅游景区点、旅游购物点、旅游餐饮点、旅游娱乐点等目录,定期向社会公布。

三、完善行业管理制度体系。完善星级饭店评定、复核、访查制度及规范,省级星评员聘用、培训、管理制度,星级饭店内审员制度等;制订旅行社资质等级评定规程;建立导游服务质量的动态监管制度和游客满意度调查制度等。

四、继续开展多形式的旅游服务质量提升主题活动。开展全省性的旅游服务技能大赛,在上半年开展的旅游饭店服务技能大赛的基础上,下半年举办全省导游员风采大赛;与有关部门一起做好在全省旅游行业开展的“满意在海南”优质服务竞赛活动,在旅游行业中形成争先创优的热潮,展现旅游企业和从业人员良好的精神风貌,树立海南旅游的良好形象。

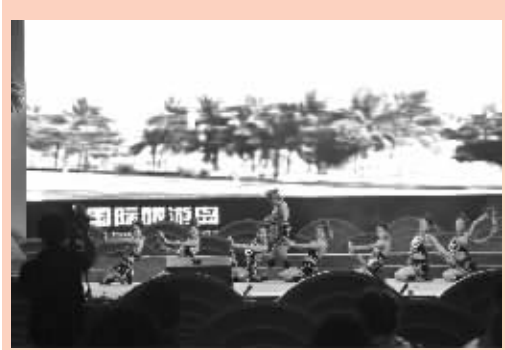
五、大力规范旅游市场秩序。按照国际旅游岛建



“在世界行走,为海南停留”香港电车宣传正式启动



举办全省旅游饭店服务技能大赛



在国内举办丰富多彩的国际旅游岛推介活动



提升旅游景区厕所管理和服务水平

设环境综合整治工作的总体部署,继续深入开展旅游市场综合整治工作,依法查处旅游市场违规行为,规范旅游市场秩序。

六、转变行业管理职能。积极推进行业管理体制创新,合理划分省、市、县、行业协会的管理事权,将日常管理事项下放到市县和行业协会,将更多的精力放在宏观政策研究、制定管理制度、措施上来。建立和完善与相关部门沟通、协作管理旅游市场的机制。

七、推进导游管理体制。按照积极稳妥原则,和社会化、专业化、市场化改革方向,围绕导游资格准入、导游上岗、导游归属管理、薪酬及社会保障、培训与教育、激励机制、导游职业化发展等方面进行充分调研,制定改革方案,经批准后积极推进。

八、推进旅游风险保障体系的建立。按照以人为本的原则,为充分保障游客的生命财产安全,优化我省旅游环境,健全国际旅游岛服务体系,创新我省旅游保险产品,与保险管理部门、保险公司联合,推进建立我省旅游风险保障体系的建立。

九、加强行业宏观引导。加强对旅行社、旅游饭店、导游等行业的现状、发展变化、发展趋势的深入研究,充分利用行业管理信息资源,调研发布行业信息,引导行业发展,今年将发布海南省旅游饭店发展白皮书。同时,积极关注和研究旅游新业态的发展,加强宏观引导。

旅游立法先行先试 为国际旅游岛建设提供法律保障

随着《国务院关于推进海南国际旅游岛建设发展的若干意见》的出台,以旅游业为龙头的第三产业逐渐成为国民经济的支柱产业,旅游产业面临深层次变革,旅游立法工作任务加重。特别是国际旅游岛建设是一项前无古人的事业,无先例可循,需要我们去摸索和创新,通过立法保障国际旅游岛建设的顺利推进成为必须面对的重大命题。

在国际旅游岛六大定位中,其中之一是成为我国旅游业改革创新的试验区,这为我省开展旅游立法提供了突破口。省旅游委要抓住这一战略机遇,认真学习“两广”经验,大胆创新,在旅游立法上先行先试。既为我国国际旅游岛建设提供保障,也为我国旅游业的改革积累经验。目前,极需从以下几个方面开展旅游立法:

一是制定旅游资源开发与保护的法规。长期以来,我省旅游资源开发随意性强,导致盲目建设、同质化现象严重,旅游资源严重浪费。《海南国际旅游岛建设发展规划纲要》经国家发改委批复同意后,已为海南旅游资源开发提供一个标尺。但解决这一问题,最终还要靠法制。要专门制定这方面的立法,才能将《海南国际旅游岛建设发展规划纲要》的内容落到实处,才能实现海南国际旅游岛建设的可持续发展。目前,应当制定《海南国际旅游岛建设发展条例》,修订《海南省旅游条例》作为最重要的立法任务,在以上两部法规中,将旅游资源的保护作为重要的立法原则,确保规划落地,有序发展。

二是制定旅游要素管理的地方法规。旅游业涵盖了“吃住行游购娱”六大要素,现在的旅游立法主要集中在“游”上,对其他要素鲜有涉及,是造成我省旅游市场不够规范的一大原因。因此应当制定涵盖旅游业所有要素的地方法规,才能全面规范旅游市场秩序,不断提升服务质量。在近几年内,应当相继制定《海南省旅行社管理办法》、《海南省导游管理办法》、《海南省景区(点)管理办法》、《海南省旅游饭店管理办法》等一系列旅游法规,形成完备的行业法规体系。

三是制定旅游市场管理的地方法规。随着我省国际旅游岛建设的不断推进,旅游市场转型升级步伐加快,新业态、新现象、新矛盾层出不穷,如黄金周酒店价格的失控等。对这些新生事物,需要制定相应的管理办法,该引导的引导,该禁止的禁止。在管理职能,使行业自律发挥重要作用。因此,制定《海南省旅行社管理办法》、《海南省导游管理办法》、《海南省景区(点)管理办法》、《海南省旅游饭店管理办法》等一系列旅游法规,形成完备的行业法规体系。

四是制定行业规范与自律的地方法规。随着旅游市场发育的不断成熟,对管理体制的要求越来越高,迫切需要学习国外的先进经验,赋予行业协会更多的管理职能,使行业自律发挥重要作用。因此,制定《海南省旅行社管理办法》、《海南省导游管理办法》、《海南省景区(点)管理办法》、《海南省旅游饭店管理办法》等一系列旅游法规,形成完备的行业法规体系。

五是制定行业规范与自律的地方法规。随着旅游市场发育的不断成熟,对管理体制的要求越来越高,迫切需要学习国外的先进经验,赋予行业协会更多的管理职能,使行业自律发挥重要作用。因此,制定《海南省旅行社管理办法》、《海南省导游管理办法》、《海南省景区(点)管理办法》、《海南省旅游饭店管理办法》等一系列旅游法规,形成完备的行业法规体系。

六是制定行业规范与自律的地方法规。随着旅游市场发育的不断成熟,对管理体制的要求越来越高,迫切需要学习国外的先进经验,赋予行业协会更多的管理职能,使行业自律发挥重要作用。因此,制定《海南省旅行社管理办法》、《海南省导游管理办法》、《海南省景区(点)管理办法》、《海南省旅游饭店管理办法》等一系列旅游法规,形成完备的行业法规体系。

重视人才队伍建设 大力实施“人才强旅”战略

“两广”经济社会发展成功经验和做法之

一是重视人才队伍的建设。海南国际旅游岛建设人才是关键,必须高度重视旅游人才队伍的建设,为国际旅游岛建设提供坚强有力的人才保障。

我省旅游队伍建设要以科学发展观为指导,认真贯彻落实《国务院关于推进海南国际旅游岛建设发展的若干意见》,大力实施“人才强旅”战略,根据海南国际旅游岛建设的发展战略,围绕将以旅游业为龙头的现代服务业打造成为支撑海南长远发展的主导产业的要求,建立和健全一套既与国际接轨又符合海南国际旅游岛建设实际的人才队伍建设机制,使旅游人才在数量、质量、结构和布局上与海南国际旅游岛建设相适应,为海南建设世界一流的热带海岛度假胜地提供坚实的人才基础和智能支持。

一、加强领导,编制旅游人才发展规划。加强党委、政府对开发旅游人才资源、发展旅游人才队伍的领导作用,充分发挥旅游行政管理部门建设旅游人才队伍的工作职能,将旅游人才资源作为核心旅游资源放到发展旅游业的突出位置。建立旅游人才队伍建设工作领导责任制,将旅游人才建设纳入领导干部考核指标体系。

根据《海南国际旅游岛建设发展规划纲要》,编制旅游人才发展规划,通盘考虑旅游人才的引进与培养、全行业知识与能力结构的优化、高素质旅游人才队伍建设等问题。旅游规划既要考虑旅游人才的总量和结构进行布局,又要根据旅游发展的实际对人才需求提出分期培养、培训和引进的要求,还要制定旅游人才开发的政策性措施,切实从体制、机制、政策、投入多方面为建立一支高质量的海南旅游人才队伍提供保障。

二、坚持改革,制定旅游人才促进政策。建立健全旅游人才开发工作机构,落实相应工作人员,根据旅游人才发展规划制定人才开发措施;目前,省、市、县对旅游人才队伍建设的投入,对旅游培训经费安排很少,强化市场融资功能,鼓励和支持省内外各种经济成分以不同形式参与旅游人才开发。引导和鼓励旅游企业加大投入,重视员工的业务培训,建立教育经费补贴制度,让旅游企业职工积极参加各项学历教育和业务培训。

推行旅游行业资格认证制度,改进和完善旅游从业人员资格考试和准入制度,逐步在旅游行业推行职业资格认证制度,把旅游从业人员资格认证和准入制度与行业管理、达标升级紧密结合,推动旅游行业职业技能鉴定工作,大力提高从业人员的持证上岗率;引进旅游行业的国际认证体系,使旅游人才开发尽快与国际接轨;建立和完善旅游从业人员更新机制。

三、整合资源,建立旅游人才培养平台。整合现有旅游教育培训资源,进一步发挥各类旅游教育培训机构的作用,统一规划,合理分工,集中力量建设一批重点基地,建立优势互补的旅游人才培养平台。充分发挥高等院校的教育优势,推动高等院校根据海南国际旅游岛建设需求调整专业结构,扩大和增加旅游专业院系。制定和实施旅游科研立项奖励制度,营造有利环境培养优秀学科带头人,探索培养造就具有国际国内前沿水平和旅游学科带头人的新途径。大力支持旅游职专和中等职业高中发展,为旅游服务一线培养一大批实用型人才。

四、完善管理,构建旅游人才开发体系。以改革创新为动力,以高层次和急需人才培养为重点,建立健全一套既与国际接轨又适合海南国际旅游岛建设的人才培养和开发机制,形成机制健全、运行规范的旅游人才开发体系和市场体系,使海南旅游人才队伍在数量、质量和结构、布局上与旅游发展相适应。

建立旅游人才统计指标体系,定期发布旅游人才需求和教育培训信息;建立社会化的旅游专门人才评价机制,完善专业技术职务聘任制度,加强职业资格的统一管理;建立和完善海南旅游人才市场,鼓励国内外旅游人才通过项目合作、兼职、考察讲学、担任业务顾问等多种形式参与海南国际旅游岛建设;建立旅游人才供求信息和旅游人才数据库,开展旅游人才交流活动,促进旅游人才和智力的合理流动和有效利用,提高旅游人才资源市场的社会化水平。