

航站楼。提升旅游环境,完善旅游基础设施是重点。图为洛阳机场新航站楼。



充分利用人才培养引进政策,建立健全人才激励机制,让更多的人为洛阳旅游发展服务。图为我市导游为游客介绍“高山牡丹”。

突围

写在“突围之路——强力提升旅游产业,促国际文化旅游名城建设”大讨论结束之际

(上接 A11 版)

环境“再造”：“软”“硬”兼施，刚柔并济

环境比金钱更珍贵。

当旅游“游入”品质时代,旅游环境的优劣决定着游客的满意度、舒适感和回头率。

洛阳,“中国十大最佳魅力城市”、“欧洲游客最喜欢的中国旅游城市”、“全球网民推荐的中国旅游城市”……这一项项殊荣的背后,既有“美味”诱人的旅游项目,也有温馨宜人的旅游环境。

然而,休说放眼国际,就是环顾国内,光环之下,我们有太多的短板;成绩之外,我们有太多的软肋。

洛阳旅游硬环境还不够“硬”,景点设施、交通条件和标志系统有待完善;洛阳旅游软环境还比较“软”,旅游从业人员和普通市民服务意识较淡薄,文明素质亟待提升。

旅游环境,正在成为制约洛阳旅游发展的一大瓶颈。

一名网友说,凡是游客能够抵达的地方,都存在着旅游环境。打造国际文化旅游名城,城市就是环境,环境就是品牌。

——提升环境,推进旅游标准化是抓手。

提升软环境,要靠硬标准。在山东济南,全市15家旅行社“试水”导游等级评定,将导游等级与工资效益挂钩,兼职导游员被分成执业、半执业、非执业三类建档公示。

我们要以创建国家旅游标准化试点城市为契机,建立健全旅游标准体系,形成覆盖“吃、住、行、娱、购、游”全过程及城市服务功能的标准和规范;加快旅游服务设施的升级,加强旅游交通、商业网点和旅游信息化建设,完善城市旅游服务功能。

——提升环境,完善旅游基础设施是重点。

旅游环境大话题,成败攸关小细节。到宁波游玩,你不用担心问事“无门”,无须考虑迷失“方向”。早在七年前,宁波市旅游局就在人流量较大的天一广场,组建了纯公益性的旅游咨询服务中心,被游客亲切地称为“旅游百事通”。

我们要把市级、县级和景区的游客

服务中心编织成网,为游客开通“绿色通道”,打造覆盖全市的“半小时旅游圈”;要规划建设大型自驾游营地,使自驾游泊车中转、休闲游憩、车辆维修便捷化、人性化;还要在交通干线沿途布设中英文旅游导引牌、导引图、标志牌、解说牌,开辟市民休闲娱乐广场,建设酒吧一条街、特色餐饮一条街、演艺一条街,提高城市的“舒适度、方便度和满意度”。

——提升环境,打造旅游公共服务体系是关键。

讲解员是否知识渊博,能否抓住精髓,留给游客的印象大不相同。福建厦门在全省首推旅游教育培训超市概念,涵盖旅游饭店、旅行社、旅游景区各个岗位,制定饭店英语服务等级考核办法,推动英语服务水平大幅提升。

我们也要通过培训和讲座,让每一名导游和讲解员成为洛阳历史文化的“宣讲者”,让每一名在宾馆、饭店、机场、火车站工作的旅游从业人员成为洛阳旅游形象的“小窗口”。

——提升环境,提高城市居民文明素质是核心。

人人都是旅游形象,处处都是旅游环境。湖南长沙,全体市民身体力行“工作美丽一点,生活低碳一点,举止文明一点,社会和谐一点,长沙绚烂点点”。

我们也要从小处着手,从细节做起,整齐着装、遵守法规、文明吐词,人人展示洛阳的形象;面对游客,要多一个善意的微笑,多一句关怀的问候,多一次扶助的行动,人人洋溢洛阳的热情。

人才资源：群英荟萃襄大业

人才之困,是当今中国旅游业“共同的烦恼”。这一“烦恼”在洛阳年久日深,演变成了不能承受之“痛”。

“三个臭皮匠,未必顶一个诸葛亮。”旅游是跨行业发展、跨学科应用的产业,又有自身极强的专业性,因而急需复合型高级人才。正如张艺谋之于桂林《印象·刘三姐》、张贤亮之于银川西部影视城、段先念之于西安大唐芙蓉园……在这个“用旅游亮剑”的时代,“人才资源是第一资源”!

看全国,实际需要的旅游专业人才总数在800万以上,高素质、高能力的人才缺口达200万,仅北京旅游专业人才缺口就超过30万。

观洛阳,人才匮乏在规划、开发、管

理、营销、服务等各个领域更为凸显,已经成为旅游产业发展的最大障碍,究其原因,人才流失率高为首要:

——目前,洛阳4所高校均开设有旅游相关专业,但90%以上的毕业生却流向了一线城市,河科大旅游专业今年毕业60多人,只有七八人留在了洛阳。

——我市每年导游考试的通过率为20%,总数不超过300人,最终留在洛阳的仅有1/3。

——本世纪初,洛阳西班牙语、阿拉伯语、法语等小语种导游数量曾领先河南,时过境迁,如今这些小语种导游已“踏破铁鞋无觅处”。

……

“外地人才引不来,本地人才留不住,洛阳旅游业正在遭遇双重的人才瓶颈!”业内人士时常为此痛心不已。

痛定思痛,何以止痛?

长期以来,杭州把旅游人才的培养作为旅游业的重要组成部分,积累了很多宝贵经验,我们不妨拿来“解剖麻雀”:

——“奖评并举”。比如,通过组织中购买突出贡献人才住房,激发各类人才的创业热情,目前,该市旅游行业已有20多人申购到突出贡献人才专项用房。

——“人才强社”。比如,对旅行社引进小语种人才,连续3年给予每年1.5万元的人才专项经费补贴,目前,该市已成功引入泰语、西班牙语、法语等6个语种的16名小语种人才。

——“名校充电”。比如,选送旅游人才到浙江大学、复旦大学等名校学习,推荐旅游企业高管到美国、加拿大参加市场营销主题培训,培训相关费用由政府埋单。

循着先行者的步伐,我们不难发现:破解人才之困,就是要想尽一切办法“增内力、借外力”!

——让中高级导游更多些。

导游的素质如何,在很大程度上影响着—个城市旅游业的兴衰,而我市的导游绝大多数是初级导游,中高级导游不足百人,特级导游尚为空白。

要进一步提升外语导游的数量及素质,加强创新型导游的培养,使其拥有“导”的知识储备和“游”的营销能力;要开展优秀导游评选活动,建立相应的薪酬保障机制,对优秀导游实行市财政特殊津贴政策,使其收入与等级挂钩。

——让务实性培训更多些。

20世纪八九十年代,我市很多酒店开业前都会组织员工岗前培训,其中一些人现已成为业内领军人物和骨干人才。如今,很多企业的岗前培训流于形

式,人才断层断档。

旅游企业开业前,要认真对员工进行岗位培训,由行业管理机构进行考核,并将培训达标作为核准开业的参考;要按照国际化的标准,针对旅游市场所需,结合洛阳旅游特色,利用本地高校资源,建立多渠道、多层次、开放型的培养模式,培育特色专业人才;要落实好扶持政策,对旅游企业人员培训及特殊、重要岗位人员给予补贴和奖励。

——让高端人才更多些。

洛阳地处中部,与一线城市和东部城市相比,在区位、产业、经济等方面相对处于弱势,缺少对高端人才的吸引力。

要充分利用高端紧缺人才培养引进政策,把“外脑”请进来为我所用;要建立健全人才激励机制,让“内行”更多更快地进入管理层、领导层、决策层,打破长期以来“旅游业内人士很多不是旅游专业人士”的困局;还要通过落实子女教育、住房保障等优惠政策,打消外来人才的后顾之忧。

【结语】

直面,是因为忧患;审视,是为为了突围。

多年以后,回首今天,人们会如何看待这场大讨论?

这取决于从现在起,我们做得是否精彩,而不是我们说得是否漂亮。

头脑风暴绝不止步于头脑,思想解放绝不停留于思想。在命运的十字路口,我们果断选择突围——

突围、突围,洛阳旅游迸发时代的最强音!

突围、突围,洛阳旅游除此之外别无选择!

“光说不练”必将为人所笑,“修修补补”根本无济于事,“小打小闹”只会日渐式微。洛阳旅游,请挥洒“追赶世界”的豪情,展示“旅游即城市”的智慧,亮出“给我一天,还你千年”的风采,在辉煌的历史上创造新的历史,在世界的舞台上演绎新的传奇!

当梦想变成担当,当思路化为行动,当万众汇成合力——一座穿越古今的国际文化旅游名城,将不再遥远!