

标准化战略加快“多彩贵州”旅游产业转型升级

张红喜 石朝平

(贵州民族大学, 贵州省贵阳市 550025)

摘要: 改革开放三十多年来, 贵州旅游业取得了巨大的成绩, 但也面临亟需加快转型升级、提质增效的突出问题。以标准化战略为切入点, 从贵州旅游实施标准化战略的必要性、可行性和路径选择方面进行论证后可知: 标准化是加快贵州旅游产业转型升级、打造贵州旅游发展升级版的战略选择。

关键词: 标准化战略; 旅游标准化; 加快转型升级; 贵州旅游升级版

中图分类号: F592 **文献标识码:** A **文章编号:** 1671—1440(2016)03—0066—06

2005年, 基于改变贵州整体形象和谋求贵州发展的共识, 在贵州省委、省政府的高度重视和强力推动下, “多彩贵州”文化品牌正式诞生。通过“多彩贵州”歌唱大赛、旅游形象大使选拔大赛、舞蹈大赛、原生态摄影大赛等一系列旅游文化品牌活动的推动, “多彩贵州”旅游产业在近十年的发展中取得了累累硕果。与此同时, 面对国家大战略调整 and 大数据、大健康产业发展等前所未有的机遇和挑战, 贵州旅游在市场、产品、服务、管理等方面也面临加快转型升级的压力。标准化战略以其基础的技术支撑作用、综合的带动作用、统一的规范作用, 在贵州经济发展中的地位逐步突显, 正成为贵州旅游产业跨越式发展的重要抓手, 在加快贵州旅游产业转型升级的过程中将发挥越来越大的作用。

一、旅游标准化战略

标准化是工业社会发展起来的重要产物, 如今已渗透至经济、生活的各个角落, 与人们生活密切相关。国务院提出的“国家标准化战略”要求建立覆盖一、二、三产业的国家标准体系, 旅游产业作为第三产业的排头兵, 标准化工作意义重大。早在1995年, 中国就率先在国际上成立了第一个国家级的旅游标准化专业机构——全国旅游标准化技术委员会, 并颁布了《旅游业标准体系表》与《旅游标准化工作管理暂行办法》, 逐步规范了旅游标准化工作。

旅游标准化是通过制定和实施旅游业相关标准, 以及对标准化原则和方法的运用, 来达到旅游业范围内的最佳秩序, 进而使旅游者获得优质旅游产品的过程[1]。它既是一种技术支撑又是一种管理手段, 通过实施旅游标准化战略, 形成旅游产业标准化体系, 利用体系内的国家标准、行业标准和地方标准, 可以使旅游行业管理有规可循, 有标可依。

二、“多彩贵州”旅游产业发展亟需加快转型升级

自2005年“多彩贵州”旅游文化品牌活动推出以来, “多彩贵州”品牌已成为贵州省旅游及文化产业发展的动力引擎, 强有力地推动着贵州旅游产业的高速发展。但是, 面对“贵州中国梦”、贵广高铁开通、“一带一路”等战略调整等新形势, 贵州面临的机遇和挑战都前所未有, 贵州旅游产业的发展也亟需加快转型升级和跨越式发展。

(一) 国家战略调整倒逼贵州加快旅游产业转型升级

党的十八大提出了“五位一体”的总体布局,将生态文明提到了一个前所未有的高度,与此同时,贵州省积极响应“绿水青山就是金山银山”的号召,坚持生态和发展两条底线,得到习近平总书记的肯定,并幽默的提出贵州可以制作“空气罐头”。在生态文明建设方面,贵州发挥后发优势走在了全国的前列。

但是,在近几年的国家战略调整中,贵州经济正面临着失速和被边缘化的危险。当前国家有三大战略:一带一路战略、京津冀协同发展战略、长江经济带战略,前两大战略与贵州擦肩而过,如何更好地融入长江经济带也是当前需要解决的重大课题。将大数据产业和大健康医药产业作为守住“两条底线”、加快转型升级的重要战略选择,积极培育贵州新的经济增长点和支柱产业,是应对当前国家战略调整的有益尝试。贵州要想分享国家战略调整的红利,就必须有所突破,就必须在稳定增长的同时寻找新的增长动力和优势产业。作为西南民族生态地区,贵州的旅游产业在弘扬传承民族文化、保护生态环境、促进社会和谐等方面做出了突出贡献。面对国家的战略调整,加快贵州旅游产业转型升级势在必行。

(二) “贵州战略”亟需加快旅游产业转型升级

2012年出台的《国务院关于进一步促进贵州经济社会又好又快发展的若干意见》中首次明确对贵州进行“战略定位”,将贵州定位为国内重要基地和西南重要陆路交通枢纽及示范区及文化旅游发展创新区等,提出努力把贵州建设成为世界知名、国内一流的旅游目的地、休闲度假胜地和文化交流的重要平台。随后,贵州省第十一次党代会再次确立“加快建设旅游大省、旅游强省”的发展目标,旅游业自此承担起贵州经济发展的新引擎重任。紧接着,在2013年第八届贵州旅游产业发展大会上贵州省率先在全国提出打造旅游发展升级版的新理念。面对贵州全省与时俱进打造贵州旅游发展升级版的总体部署,加快构建“快进慢游”服务体系、智慧旅游城市体系,加快构建适应转型发展的旅游体制机制,促进旅游发展要素集聚化、业态多元化、服务规范化,提高旅游业的市场化、产业化、现代化、国际化水平,成为当前贵州战略和加快旅游产业转型升级的现实需要。

(三) “贵州模式”后发赶超亟需加快旅游产业转型升级

2014年,国家旅游局在对贵州旅游业发展路径进行专题调研后提炼形成中国旅游业“后发赶超”的“贵州模式”。这种模式的雏形是贵州省委十一届二次全会上提出的“科学发展、后发赶超”目标,在贵州省2015年《政府工作报告》中仍在继续强化和强调,并将后发赶超、加快转型升级作为一种贵州新常态来抓。作为贵州后发赶超、跨越发展的第三产业的排头兵,贵州旅游产业责任重大,《关于深化改革开放加快旅游业转型发展的若干意见》(黔府发〔2014〕3号)明确指出“到2020年,全省旅游接待总人数将达到4.5亿人次,旅游业总收入达到6800亿元,占全省GDP比重12%左右,全省旅游经济总量、旅游服务质量和旅游综合实力等大幅提升,实现由旅游资源大省向生态文化旅游强省跨越,旅游业将成为我省经济社会发展的战略性支柱产业”。为实现贵州经济尤其是旅游经济的跨越式发展这一目标,贵州旅游产业亟需加快转型升级。

(四) 市场需求变化亟需加快贵州旅游产业转型升级

国内外旅游市场正在发生深刻变化。贵州要实现建设成为国际知名、国内一流的旅游目的地和休闲度假胜地的目标,关注旅游市场需求变化就显得尤为重要。目前,随着贵广高铁等交通格局的变化,赴贵州旅游的游客规模直线上升,旅游市场特征变化也十分明显:游客消费方式逐步从传统的观光型向观光型和休闲度假型转变,休闲度假游客逐步增多;从出行方式看,游客逐步从参团出游向参团和散客自主出游转变,据2014年“十一”黄金周期间全省重点监测景区的数据显示,自驾游客占总游客量的60.2%,贵州旅游进入“散客时代”;从旅游需求看,2014年一季度外省入黔游客数据显示,休闲度假游客占43.7%,生态旅游游客占18.3%[2],以生态、体验、休闲、度假、康体、避暑为出游取向的游客占全省接待游客总量7成以上[3];从市场走向看,在贵州大交通、大数据和大健康产业背景下,快旅全域慢游、智慧景区、“互联网+”、山地康体、深呼吸旅游和高速公路车窗风景将日益受到重视和青睐。旅游消费需求日趋多样化、智慧化和旅游方式的散客化、个性化,给旅游服务质量和水平的

提高提出了新的要求。为适应不断变化的市场需求,贵州亟需加快旅游产业转型升级。

(五)产业自身发展亟需加快旅游转型升级

连续举办的旅游产业发展大会促使贵州旅游产业驶入发展的“快车道”。2008年至2014年,贵州省接待国内外旅游者从3900万人次增长到3.21亿人次,旅游总收入从656.13亿元增加到2895.98亿元,主要旅游经济指标大幅度增长。据测算,2014年全省共实现旅游增加值780亿元,占GDP比重已达8.7%左右,旅游支柱产业地位进一步强化,旅游产业对全省经济社会发展的贡献率十分显著。

但是,在看到贵州旅游产业发展“利好”的同时,我们也要看到产业自身发展中存在的不足:第一,贵州旅游经济总体实力还不够强。在经济增长下行压力抑制旅游消费意愿、游客维权意识倒逼行业监管的新常态下,贵州省同时面临着扩量、提质、增效的三重任务,负重前行;第二,旅游发展的体制机制仍需有较大突破。目前提出的改革措施偏重于发展层面,制度层面的设计较少,综合改革和专项改革还没有在重点地区和领域形成突破;第三,入境旅游市场处于低位状态。虽然自2005年以来,贵州入境外国游客市场整体处于增长态势,但入境外国游客仅占外埠入黔游客的1%^[4],与周边省市入境旅游客源市场相比,份额仍然较低,处于低位状态;基础配套设施薄弱。旅游公共服务设施与高铁时代、智慧旅游时代不相称,旅游目的地产业链短,服务要素不配套,景区“最后一公里”问题还没有很好解决,信息服务不完善已成为新的“短板”;旅游企业“小、散、弱”特征明显,缺少规模大、实力强的旅游企业,特别是缺少航母类的旅游企业;第六,旅游品牌意识有待加强。旅游发展主要还是靠资源吃饭,资本带来的收益较少,旅游知名品牌不多且开发深度不够,总体产出能力不强。这些问题和不足迫切要求旅游产业亟需加快转型升级。

三、标准化是“多彩贵州”旅游产业加快转型升级的战略选择

2010年贵州《省人民政府关于加强标准化工作的若干意见》指出:“标准化工作是提高服务质量和规范市场的技术支撑,要加强旅游、商贸服务、餐饮和宾馆等服务领域的标准化建设,促进我省服务业持续健康发展”。2014年10月,《关于贵州省十大标准体系建设工作方案的批复》(黔府函[2014]203号)下发,标志着包括旅游服务标准体系在内的全省十大标准体系建设全面推进实施。贵州旅游标准化工作逐步纳入全省标准化发展战略之中。

自国家旅游局于2010年开展全面推进旅游标准化试点工作以来,贵州山水国际旅行社、贵阳市、赤水市等8个企业和城市先后成为旅游标准化试点单位,紧接着贵州黄果树旅游集团股份有限公司、贵州山水国际旅行社、赤水市等试点单位又通过验收被确定为“全国旅游标准化示范单位”,在全国加以宣传推广。以赤水市为例,通过全国旅游标准化试点单位建设和示范单位创建,其标准化建设覆盖率达到90%以上,提升了旅游服务水平和旅游产业核心竞争力,旅游服务标准化成效显著:2014年赤水市旅游产业完成投资30亿元,增长61%,接待游客人次200万人次、增长50%,门票收入6000万元,增长200%,经营性收入2000万元,增长400%^[5];游客满意度大幅提升,旅游行业管理水平、旅游队伍素质不断提高,实现旅游经营者由“要我标准化”向“我要标准化”的转变。赤水市实践证明:旅游标准化是旅游产业转型升级的一个战略选择。

(一)标准化促进旅游产品质量和服务水平提升

旅游目的地旅游品牌总体形象是靠良好的旅游服务质量来保障的,这是建立旅游行业质量标准的首要目的。贵州各地旅游发展程度不一,呈现出缤纷的地方民族文化和琳琅满目的旅游商品,为“多彩贵州”品牌的打造提供了现实依据。同时,正因为“多彩”,所以旅游产品和服务水准的差异也较大。如何在实现“多彩”的同时保证产品、服务的质量和游客的满意体验,进而提升整个行业的发展水平,提高旅游业作为现代服务业龙头产业的综合竞争力,成为“多彩贵州”旅游业能否加快转型升级的关键。

旅游标准化是确保游客在旅游过程中“游”有所值的重要支撑和保障。实施旅游标准化

,可以使全省旅游相关部门和从业人员按照既定的服务质量目标,规范服务行为和服务程序,为游客提供惬意的旅程体验。近些年,贵州省以旅游标准化工作为契机,积极参与国家标准、行业标准和地方标准的制订,力促企业标准上升为地方标准、行业标准,通过标准化战略的推广和发展,向行业、社会和旅游者传递贵州旅游发展的质量观,引导社会和旅游者关注贵州旅游消费质量,以标准化工作促进贵州旅游产业品质化和品牌化发展。(标准见表1)

表1 贵州省2014-2015年部分旅游商品和旅游服务地方标准一览

	贵州地方标准	备注
旅 游 商 品 类	地理标志产品 凯里红酸汤	DB52/T 986-2015
	梵净山 红茶	DB52/T 1012-2015
	保鲜方竹笋及笋干	DB52/T 1028-2015
	地理标志产品 黎平香禾糯	DB52/T 541-2014
	地理标志产品 大方漆器	DB52/T 946-2014
	特色酒店设计、设施及服务评价规范	DB52/T 988-2015
旅 游 服 务 类	镇远古镇旅游 第一部分:游客服务中心实施与服务规范	DB52/T 8811-2014
	镇远古镇旅游 第二部分:旅游观光车服务管理规范	DB52/T 8812-2014
	镇远古镇旅游 第四部分:停车场(点)服务规范	DB52/T 8814-2014
	自驾车旅游与露营活动组织操作指南	DB5201/T 99-2014

(二) 标准化推动行业管理工作规范化和科学化

标准在本质上是一种技术支撑,标准化是实现旅游行政性管理向技术性管理转变的重要举措,是政府对企业的管理向行业管理转变的主要手段。截至2015年2月,我国已出台旅游业国家标准30项,行业标准27项,涉及到交通、餐饮、住宿、购物等旅游产业链的各个环节,旅游业标准体系日臻完善。

随着贵州旅游业的迅猛发展,标准化工作已成为旅游行业管理工作的重要抓手。《贵州省旅游民族村寨设施与服务规范》、贵阳市《住宿业游客满意度测评标准》、贵阳市《旅行社等级划分与评定》等地方标准先后出台,涵盖了旅游设施、旅游服务质量和旅游产品设计诸多要素,在相关服务领域走在了全国的前列,促使贵州旅游业由“行政管理”向“标准化管理”转型,由“局部管理”向“系统管理”转型,从而提高全省旅游行业的管理效力,推动全省旅游行业管理工作的规范化和科学化。

(三) 有利于引领和带动旅游新业态发展

随着贵州旅游产业转型升级的不断深入,旅游资源范畴正不断扩大,新的旅游产品形态不断涌现,旅游经营方式也不断创新。新业态、新产品、新方式、新市场层出不穷,如温泉度假、健康养生、山地户外、商务会展、科普探险、修学旅行、自驾车旅游等。以自驾车旅游为例,由于涉及面广,风险性高,亟待建立一套规范的自驾车旅游服务标准体系,但该行业的服务标准一直以来都停留在规划设计院[6]、自驾车俱乐部各自制定的阶段,没有形成统一而系统的自驾车服务标准体系。2014年贵阳发布实施《自驾车旅游与露营活动组织操作指南》,以地方标准的形式,从线路设计、行前准备、突发事件处理和安全管理等方面对自驾游与露营进行规范并提出具体要求;紧接着,国家标准《休闲露营地建设与服务规范第2部分:自驾车露营地》(GB/T 31710.2-2015)于2015年6月2日发布;由此可见,在自驾车旅游服务标准制订与实施方面贵州再次走在了全国的前列。

“贵阳国际大数据产业博览会暨全球大数据时代贵阳峰会”刚刚于5月底在贵阳国际会议展览中心落幕,紧接着“世界山地旅游大会”又将于2015年9月在贵州举办。与贵州大数据、山地旅游蓬勃发展形成鲜明对比的是:相关的标准、规范却远远滞后于业态的发展,尤其是山地旅游,至今为止全国各地都没有见到相关的山地旅游标准发布。贵州应紧抓当前国家

战略调整机遇,以大数据产业、大健康医药产业和山地旅游业态发展为契机,未雨绸缪,积极组织、制订相关业态和产业标准,通过提升旅游标准化水平来规范和引领旅游产业发展,以更好地应对国内外旅游业的激烈竞争。

(四)有利于实现国际接轨与区域合作

从世界范围来看,实施旅游标准化战略是旅游国际化发展的需求,世界旅游经济发达的国家和地区都在加强旅游标准化工作。贵州入境外国游客市场在近 10 年整体处于增长态势,国际旅游市场将成为贵州旅游发展的关键组成部分,贵州旅游发展要与国际旅游发展实现良好对接,首先是要实现旅游服务标准对接。

区域合作,标准先行。旅游标准化战略是开展区域合作的重要抓手,可以为区域合作提供技术保障,有利于统筹设施规范、统筹服务标准,加快合作步伐。我国旅游业在经历了景点竞争、线路竞争、城市竞争之后,已经进入了互换资源、差异化发展的区域性旅游合作阶段,跨区域旅游合作呈现出前所未有的发展态势。贵州旅游也不例外,应以旅游标准化为契机,做好“近海、近边、近江”的大文章,加强与川、滇、桂、湘、渝、广等周边省份的合作,积极融入长江经济带、北部湾经济区和“珠江——西江”经济带,积极参与东南亚、南亚等国际区域合作。

四、“多彩贵州”旅游产业加快转型升级中的标准化战略路径思考

实施标准化战略,加快“多彩贵州”旅游产业转型升级是一项长期的系统工程,既要坚持“政府主导、行业促进、企业主体、社会参与”的工作原则,又要运用“决策抓规划、开会抓部署、动员抓培训”的工作方法,通过采取强化组织领导、加大标准实施、注重人才培养、加强国际合作等措施,加快贵州旅游产业转型升级和跨越式发展,打造贵州旅游发展升级版。

强化组织领导

旅游标准化工作是一项关乎旅游业全局性、战略性的工作,全省各地旅游行政管理部门应在当地政府的统一领导下,切实加强对旅游标准化工作的组织领导,将标准化工作摆上重要的议事日程,统一领导、统一组织、统一协调、统一实施。

加大标准实施

按照“认评分开、管监分设、分级授权、上下联动”的原则,大力推进旅游标准化实施工作,形成旅游行政管理部门制标准,抓标准;旅游行业协会倡导标准,推行标准;旅游企业贯彻标准,落实标准;旅游从业人员执行标准的标准化氛围。

注重人才培养

人才是旅游产业转型升级的关键,旅游标准化

专门人才是实现旅游标准化战略的重要支撑,要全面开展标准化知识培训和人才培养工程,使得标准化专业人员数量和质量明显提升,打造一支旅游标准化人才队伍。

加强区域与国际合作

全球化给中国旅游业发展提供了良好的发展机遇,贵州旅游与周边区域、国际旅游的交流融合将成为发展趋势,客观上要求贵州旅游业要与区域、国际接轨。区域合作,标准先行,要通过对接国际通行标准、参与国际标准的制定,进而逐步实现在优势领域主导区域标准的制定。在国际化过程中,旅游标准化工作将起先导作用。

参考文献

- [1]李鹏,李柏文.旅游标准化战略研究[M].北京:中国标准出版社,2014,P22-23.
- [2]贵州旅游进入“散客时代”.贵阳日报[N].2014-11-03.
- [3]傅迎春局长在2015年全省旅游工作会议上的讲话.贵州省旅游局政务网 <http://www.gztour.gov.cn/zhengwugongkai/jigougaikuang/lingdaojianghua/2015-04-19/970.html>
- [4]陈永红.区位因素制约下的贵州入境旅游客源市场崛起障碍及突破[J].贵州民族研究.2014,35,(3).P138-139.
- [5]赤水市政府办公室:赤水市国际休闲度假体验城打造成效明显 <http://www.gzgov.gov.cn/gszdt/zys/720455.shtml>
- [6]山合水易规划设计院.2012.汽车自驾游基地建设及服务规范,[Z].
- [7]中华人民共和国标准化法(1989年4月1日起施行)
- [8]坚定不移沿着中国特色社会主义道路前进 为全面建成小康社会而奋斗(中国共产党第十八次全国代表大会报告)
- [9]国务院关于加快发展旅游业的意见(国发〔2009〕41号)
- [10]国务院关于进一步促进贵州经济社会又好又快发展的若干意见(国发〔2012〕2号)
- [11]贵州省人民政府关于加强标准化工作的若干意见(黔府发〔2010〕4号)
- [12]国家中长期科学与技术发展规划纲要(2006年,国务院)
- [13]国家标准化发展纲要(2010年,国务院)
- [14]国民旅游休闲纲要(2013-2020,国务院办公厅)
- [15]全国旅游标准化发展规划(2009-2015),国家旅游局

[16]省人民政府关于加强标准化工作的若干意见(黔府发〔2010〕4号)

[17]关于深化改革开放加快旅游业转型发展的若干意见(黔府发〔2014〕3号)

[18]陈刚.京筑合作创新 打造贵阳经济升级版[M].人民网.

[19]标准缺失是旅行社行业问题丛生的重要根源,第一旅游网:2011,(8),P26.

[20]柳成洋等.服务标准化导论[M].北京:中国标准出版社,2010. [21]石克燕.标准化助推云南经济社会发展[M].北京:中国标准出版社,2010.

[22]张凌云,朱莉蓉.中外旅游标准化发展现状和趋势比较研究[J].旅游学刊,2011,(5).

[23]向富华.民族村寨旅游标准化管理与个性化发展研究[J].贵州民族研究,2014,(2),P110-111.