



一周旅游资讯

两部门联推国家中医药健康旅游示范区创建

□记者 付玉婷 报道

本报济南讯 为推动旅游与中医药的融合,更好地促进中医药健康旅游的发展,国家旅游局和国家中医药管理局日前联合下发《关于促进中医药健康旅游发展的指导意见》(下称“《意见》”),提出将在全国开展国家中医药健康旅游示范区的创建。

《意见》提出,培育打造一批具有国际知名度和市场竞争力的中医药健康旅游服务企业和知名品牌;开发中医药健康旅游产品、打造中医药健康旅游品牌、壮大中医药健康旅游产业、开拓中医药健康旅游市场、创新中医药健康旅游发展模式、培养中医药健康旅游人才队伍、完善中医药健康旅游公共服务、促进中医药健康旅游可持续发展等。

国家旅游局与中医药管理局将建立合作协调机制,出台扶持政策,并引导企业、社会资本等投资中医药健康旅游。预计到2020年,中医药健康旅游人数将达到旅游总人数的3%,相关收入将达到3000亿元。

第四届山东省导游大赛 济南包揽“双料冠军”

□记者 高晓雷 实习生 李甜甜 报道

本报济南讯 记者从济南市旅游局了解到,在第四届山东省导游大赛决赛上,由济南市旅游局选送的王成、邢琦娜分别获得中文组冠、亚军,葛敏获得英语组冠军。

本届大赛共设立个人风采展示、旅游线路创新设计与导游讲解、导游知识问答、网络投票四个比赛项目。大赛历时5个多月,全省共有24名中文组选手和15名英语组选手进入总决赛。据悉,本届大赛是历届参与人数最多、覆盖面最广、质量要求最高的一届。

韩国世宗特别自治市 旅游说明会在烟台举行

□王军 报道

本报烟台讯 11月24日,韩国世宗特别自治市旅游说明会在烟台举行。

推荐会上,韩国世宗特别自治市与烟台市签署旅游友好交流协议,并介绍了各自的旅游资源及合作优势。作为一个新兴的旅游城市,韩国世宗特别自治市拥有以世宗湖水公园、政府大楼、国立图书馆、总统纪念馆为代表的6大景观,在自然文化观光方面更是丰富,拥有以熊树公园、高福自然公园、锦江自然休养林等为代表的5大景区。结合不同季节,特别自治市的节庆活动也丰富多彩,世宗庆典等活动深受国内外游客的喜爱。此次说明会的举办将为两地旅游业发展带来新的合作机遇。

青岛国家级水下文化遗产 保护基地年底将开工

□记者 高晓雷 报道

本报青岛讯 11月25日,青岛工程建设管理信息网发布公告,位于青岛的国家文物局水下文化遗产保护中心北海基地建设项目一期工程将进行施工和监理招标。据了解,该项目年底前开工,总投资额达6380万元。

该项目位于青岛蓝色硅谷核心区南泊河东路以东、岛湾一路以西、科技四路以南、问海路以北地块,总建筑面积6331.6平方米,主要建设水下考古科研训练楼一座,地下1层、地上3层主要功能为设备存放、文物修复、科学研究、教学训练等。同时,地块南部预留建设用地,拟用于水下考古文化类展厅建设,主要包括陈列展示区和文物库房。

烟台旅游船舶全部停航 禁航期至明年3月底

□记者 高晓雷 实习生 李甜甜 报道

本报烟台讯 由于每年冬季海上大风巨浪等恶劣天气增多,影响船舶尤其是沿海旅游船舶安全经营,为加强安全管理,烟台市港航局规定了旅游船舶停航期,自11月份以来,烟台125艘旅游船舶已经全部停航,直至明年3月31日。

烟台市港航局规定,在停航期间任何旅游船舶不得出海经营,小型船舶一律吊到岸上存放,中大型船舶集中停放和管理。凡在禁航期内发现违规营运的旅游船舶,将依照《山东省水路交通管理条例》进行处罚。禁航期过后,所有旅游船舶经营企业在通过年度核查、旅游船舶办理完年审换证手续、取得有效证件后,方可投入营运。



□通讯员 蒋惠庆 报道

11月27日,市民在位于无棣县水湾镇的山东鑫嘉源绿色产业开发有限公司水上种植中心参观游览。该中心是一处新型农业休闲旅游示范园,让更多市民在家门口就能享受到乡村“生态游”。

管好人,用好人,激发人,进而在创新思路、研发产品上求新求变

暖心管理让每位员工都是“最棒的”

□本报记者 刘英 高晓雷

11月16日下午2:00,一辆满载着“爱心小米”的货车缓缓驶进山东大厦员工通道。这1万斤小米,来自章丘一个“空巢老人村”,村里丰收的小米因为没有渠道销售而囤积,山东大厦作为其帮扶单位,特意采购了这批“爱心小米”,为村里缓解燃眉之急。把这万斤沉的“爱心小米”搬进仓库的,有不少是年轻的90后员工,这个曾被酒店业打上“个性强、最难管、爱跳槽”标签的群体,在山东大厦总经理田纳新的眼里却一直是“最棒的”。

“90后员工绝非想象中那样自我、不抗压,相反在酒店业竞争需要创新的今天,这个群体具有很大的竞争优势。他们年轻,充满朝气和活力,接受新鲜事物能力强,我们这些“师傅”型的管理人,应该及时关心这些年轻人,发挥好传帮带作用,把90后员工培养成榜样。有他们做榜样,其他年龄段的员工自然不会落后。”田纳新说,评价酒店服务优劣,除了硬标准,更多来自“个人感知”的软标准。一位宾客来到山东大厦,和他接触的每个员工,都可能给他带来好或者不好的体验,传播开心或者不开心的情绪,“love”式服务尤其需要保持良好的情绪,“love”式服务是山东大厦的自创模

式,即把宾客视作家人、朋友、爱人,提供人性化的贴心服务。在田纳新看来,每个员工能否带着好心情走向岗位,是保证服务质量的前提,应运而生的“班前会”便是山东大厦为员工启动开心工作模式的第一个加油站。每天清晨上班前,几十个部门和班组的员工,以班组为单位各自聚在一起,除了例行事项,每个班组还会做一些小游戏,并让每个人即兴发言说自己感兴趣的人或事进行点评,让每一位员工带着快乐和积极的情绪投入到新一天的工作。如今,看似很平常的“班前会”,已经成为大厦员工每天的习惯,员工们也非常乐意在班前会上分享快乐的事情和有趣的段子,让同伴们开心一笑。

山东省旅游局人教处处长孙蕾认为,由于需求增长太快,旅游业人才短板会越来越明显,能否在有限人力资源条件下高效用人,管理者面临更多艰难挑战,企业之间的优秀人才管理模式需要互相交流借鉴。

“管好人,用好人,激发人,进而在创新思路、研发产品上求新求变,是山东大厦在转型之中找出的路子。”田纳新说,暖心管理换来的是员工的干劲和信心。在2014年全行业依然亏损的情况下,山东大厦餐饮、婚庆、会议、康乐板块的市场营收稳中求进,凭借品质稳定的餐饮服务,逐渐回升的

客房入住率、私人定制的婚庆会馆服务以及接待大型会务的丰富经验,在全国单体品牌酒店中一枝独秀。针对新的消费主体的消费习惯,山东大厦还发力微博、微信等微营销平台,策划推出“母亲节我带妈妈住五星”等微博微信达人体验活动和“乘高铁,凭票就换五星房费”“豪华五星客房,双十一秒杀”等客房促销活动。

今年8月底,第二十二届国际历史科学大会在山东举办,山东大厦作为主会场,服务水准对标国际化,赢得一片赞誉,各国宾客主动写的表扬信、幸福体验留言达780多件。国际历史学会主席玛丽亚塔西耶塔拉在会后写道:“我代表国际科学历史委员会,在济南和这个美丽的酒店停留期间,非常感谢你们如此热情的接待”。

山东大厦适应市场的一项代表作即是进军婚宴市场,打造并提升婚宴品牌形象,成立婚庆会馆,不仅能承接婚礼举办婚宴,还实现了婚庆服务、婚纱摄影、蜜月旅游等一站式服务模式,婚宴市场份额不断增加。今年1月至10月份婚宴收入同比增长超过两位数,使得大厦在婚宴市场上拥有绝对影响力,婚宴也成为大厦餐饮收入的重要组成部分。

餐饮品质一直是山东大厦引以为傲的招牌,正所谓万变不离其宗,既要让传统菜品“留得住味”,又要不断开发新菜品,稳定

的品质显得尤为重要。“客人来了,还能吃得上上次品尝的那个味道吗?”田纳新觉得,很多回头客是冲着大厦的老味道而来,品质稳定是餐饮业界的至高境界,同时还要注意均衡高、中、低档价位菜品的配比,以满足不同消费群体的需求。为此,大厦发挥“鲁菜研发中心”平台作用,创新菜品160余道,在开发地方菜、家常菜和特色小吃上独树一帜,相继推出“味道家缘”“闽南美食节”“冬季养生菜”等不同主题的美食节。每到周末,花园自助餐厅几乎天天客满,即将引入300种小吃打造的“小吃一条街”更是令人期待。

据有关数据显示,今年1月到10月份,山东大厦接待的商务及散客占比已经达到了接待总数的78%,成为客源主体,OTA客源比例增加了6%。1月至10月份的营业收入比去年同期增长3%,完成计划的104%,GOP率(酒店经营利润率)达到了40.1%,在行业逆势下实现收入增长、效益提高,员工工资福利也因此提高。

在山东大厦的幸福体验卡上,有一位来自长沙的客人写道:“这家酒店是我住过的唯一传递幸福的地方。”“幸福感是互相关联的,管理层关心员工的幸福感,员工关心宾客的幸福,才能让酒店经营形成正循环。”田纳新说。

我国将建100个国家级旅游职业教育实习实训基地

□记者 付玉婷 报道

本报济南讯 国家旅游局、教育部日前发布《关于加快发展现代旅游职业教育的指导意见》(下称“《意见》”),提出到2020年将资助1000个实践服务型旅游英才项目团队,建设100个国家级旅游职业教育实习实训基地和300个技术技能大师工作室,资助培训1000名骨干“双师型”教师,资助300个创新创业型旅游英才项目团队,为旅游人才培

养搭建平台,旅游职业教育将迎来发展新机遇。

《意见》指出,将引导旅游职业院校紧贴市场、紧贴产业、紧贴职业,优化专业结构设置,着力解决当前专业结构不合理、特色不鲜明、发展不平衡的问题。教育部会同国家旅游局将遴选和建设一批国家级示范专业点和特色专业点,推动形成适应需求、特色鲜明、效益显著的旅游专业群。支持有条

件的地方开办独立设置的旅游类高等学校;不断扩大旅游管理硕士专业学位研究生培养院校数量和规模;加强实践教学,推动专业教学紧贴旅游技术进步和旅游服务实际,加大实践教学比例;推广“多学期、分段式”“淡旺季工学交替”等顶岗实习模式;创新学生评价方式,加强职业能力测评,提高职业实操性内容在学生考试测评中所占比例。



□记者 高晓雷 报道

▲11月28日,2015年山东省职业院校技能大赛(高职组)“现代酒店服务”赛项在山东旅游职业学院开赛。

据介绍,本次大赛以“练就高超技能,赢得出彩人生”为主题,是目前专业覆盖面最广、参赛选手最多、社会影响最大、联合主办单位最多的省级职业院校技能赛事,同时也是我省职业教育界的年度盛会。山东旅游职业学院凭借丰富的办赛经验和扎实的办学基础,连续2年获得本次大赛协办权。据统计,此次大赛共有来自全省27所院校的84名高职组选手报名参赛,赛事规模和参赛人数再创历史新高。

本次大赛旨在考核高职院校学生的专业理论基础知识及现场操作能力、创新能力、应变能力等;引领高职院校酒店管理、旅游管理专业建设,推进在行业发展背景下的教学改革,检验高职学生的职业能力,促进校企合作,推动工学结合人才培养模式的改革与创新。图为选手在比赛中。

用“摘牌”倒逼景区自律

边走边说

□高晓雷

日前,湖北省旅游局发布消息称,对全省49家4A级景区进行评定性复核后,决定取消荆门市京山国际温泉4A级旅游景区资质,同时给予武汉归元寺等5家4A级旅游景区警告处分。

今年以来,旅游主管部门明显加大了对景区的复核力度,先是4月份全国44家A级旅游景区被“摘牌”、10家5A级旅游景区

被警告或严重警告;10月份秦皇岛山海关景区因存在价格欺诈等问题被取消5A级景区资质,丽江古城等6家5A级景区被严重警告,打破5A级景区“终身制”。此次湖北对4A级景区给予“摘牌”,不仅是湖北省的“首次”,在全国亦少见。一时间,网络上各大媒体纷纷对湖北此举予以报道转载。

应该说,旅游主管部门加大对景区的复核力度,强化对景区乱象的治理,受到了媒体及广大网友的高度关注和肯定,也在景区业界引起巨大震动,相当一部分景区都不得不“绷紧一根弦”。

日前,笔者随活动赴浙江天台山采风,该景区今年10月份刚刚创5A成功。历时数年,投入巨大人力物力,好不容易

创办成功,按理说可以“歇口气”了。然而,来到此处竟然发现整个景区正在掀起一场“5A保卫战”。“保5A比创5A更难,山海关被摘牌了,丽江古城、北京十三陵等都要受到严重警告及公开通报,如果管理不到位,5A级景区也会出现漏洞,天台山正是以他人为鉴!”天台山景区负责人告诉笔者。

加大景区复核,强化景区治理,A级景区“摘牌”这些手段,对景区具有很强的警示作用,能够督促景区加强自我检查、提升管理。笔者认为,作为旅游主管部门,应该主动用好“摘牌”手段,以此作为A级景区的警钟,从而倒逼景区加强自律,走向规范化管理,不敢再走“重评级、轻管理”的老路。

在充分肯定各级旅游管理部门强化景区治理工作的同时,也应该承认部分旅游主管部门还存在“不够果决”的情况。有些地方存在着“景区摘牌意味着主管部门对景区管理较差”的思维,狠不下心,缺乏壮士断腕的勇气与魄力;也有些地方景区质量等级评定部门与景区之间存在着某些灰色利益链条和“人情面子”,因而很难做到对景区乱象的有效监管。

同时,“摘牌”是口好犁,但也不能随便敲。对景区的核查暗访应该客观公正,不能搞“多重标准”,更不能有暗箱操作,应该探索建立科学动态的管理机制和暗访制度,同时赋予游客更多参与权和话语权,完善景区评级与摘牌机制,这才是景区乱象的治本之策。