

标准化在文旅产业高质量发展中的应用研究

——以红叶柿岩旅游区标准化工作为例

0 引言

标准是经济活动和社会发展的技术支撑,标准化作为推动产业高质量发展的核心要素^[1],在文旅产业中发挥着重要的作用,不仅能够规范文旅产业的市场秩序,提升游客的满意度和体验度,更是推动文旅产业实现可持续发展的关键所在。本文聚焦于标准化在文旅产业高质量发展中的应用,以红叶柿岩旅游区为典型案例,深入剖析其在标准化建设方面的实践与创新。通过详细阐述红叶柿岩旅游区在标准化保障措施、标准体系建设、标准实施与改进等方面的具体做法,旨在揭示标准化如何助力文旅企业提升服务质量、增强市场竞争力,并推动整个文旅产业向更高层次发展。本文不仅为文旅产业的标准化建设提供了实践参考,也为文旅产业的高质量发展路径探索贡献了新的思路。

1 单位概况和运营现状

2020年以来,国家提出了以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局,淄博市积极顺应时代发展潮流,整合集聚乡村文旅优势资源,大力培育红叶柿岩旅游区,创新并细化载体,通过为电视剧《绿水青山带笑颜》提供拍摄取景地,屏内屏外联动,打造产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕的乡村振兴淄博典范。红叶柿岩旅游区是淄博市近年来投资开发的一个巨作,是山东省崛起的综合性景区新秀,成长速度令人惊叹^[2]。

红叶柿岩旅游区在淄博市政府的正确领导和大力支持下,把开展标准化工作作为旅游服务提档升级的重要抓手,促进了吃、住、行、游、购、娱等服务的深度融合^[3],提升了景区服务质量和管理水平,促进了旅游服务满意度提升,逐步建立了与红叶柿岩旅游区相适应的服务标准体系,制定并完善了相关标准。为更好的落实旅游服务重点工作,将标

准化的原理与方法引入旅游服务中,完善了管理制度、创新了管理模式、提升了服务水平,对于稳步推进各项工作具有重大意义。

2 工作措施

2.1 保障措施

(1)建立自上而下的领导机制。成立了由总经理任组长,综合部总监任副组长,各部门主要负责人任成员的标准化领导小组,下设标准化管理办公室,同时抽调业务素质高、岗位技能强的骨干人员,形成标准化建设专、兼职工作人员队伍,具体负责标准化工作的执行。

(2)建立目标引领的长效机制。结合红叶柿岩旅游服务开展实际情况,制定标准化建设实施方案和工作规划、计划,明确任务和时间节点,分解任务,落实责任,分阶段持续促进标准化工作落实到位,充分保证标准化工作稳步推行。

(3)建立务实有效的工作机制。在推进标准化工作中,注重循序渐进、协同落实,建立跨部门协调机制,定期召开会议解决问题,确保工作落实。此外,重视与外部机构合作,吸纳前沿的管理模式,提升标准化管理水平。通过与外部专家交流学习,不断优化和完善标准化体系,确保适应市场需求和行业发展趋势,推动标准化工作深入开展。

2.2 标准体系建设

标准体系如图1所示,在该体系的上层是标准化方针政策、适用的标准化法规及管理规定、适用的法律法规及政策文件。在该体系内部分别是服务通用基础标准体系、服务保障标准体系、服务提供标准体系、岗位工作标准体系。这4个体系中,服务通用基础标准体系是标准化建设的基础^[4],服务保障标准体系、服务提供标准体系和岗位工作标准体系是服务标准化建设的中心内容,其中,服务提供标准体系是核心,服务保障标准体系和岗位工作标准体系是为实现质量标准提供的支持和保障,3个体

系相互影响、不可分割。

2.3 标准体系内容

(1)构建基础性的服务通用基础标准体系。服务通用基础标准体系涵盖了对红叶柿岩旅游区开展的旅游服务直接或间接适用,同时又具有广泛指导作用的标准,包括5个子体系,分别是标准化工作标准、术语与缩略语标准、符号与标志标准、数值数据及量和单位标准、测量标准,共计49项。

(2)构建支撑性的服务保障标准体系。服务保障标准体系涵盖了红叶柿岩旅游区内部管理的全部事项,能支撑服务有效提供而制定的标准,包括9个子体系,分别是环境与能源标准、安全与应急标准、职业健康标准、信息标准、财务与审计标准、设施设备用品标准、人力资源标准、行政管理标准、党建标准,共计106项。

(3)构建引领性的服务提供标准体系。服务提供标准体系涵盖了红叶柿岩旅游区通用服务、咨询接待、景区票务、讲解服务、景区游乐、景区餐饮、景区住宿、景区交通、景区活动、景区便民、绿化保洁、安全应急、电商服务环节,能规范服务全过程关键质量要素的标准,包括3个子体系,分别是服务实现标准、服务质量控制标准、运行管理标准、服务评价与改进标准,共计85项。

(4)建立系统性的岗位标准体系。岗位工作标

准涵盖了红叶柿岩旅游区运营中心、营销中心、综合部、财务部、商业经营部等所有部门,贯穿决策层、管理层和执行层,实现工作有流程、服务有要求、考核有指标的标准,分别是决策层岗位标准、管理层岗位标准、执行层岗位标准,共计58项。

2.4 标准实施及改进

制定标准实施方案,成立标准体系实施及持续改进和自我评价小组,建立标准体系监督检查机制,督促相关部门对不规范工作行为及时改进,并在标准实施过程中检验标准体系的科学性与适用性,积极收集各部门工作人员意见反馈,对不适用的标准内容加以修订^[5]。

3 工作成效

3.1 经济效益

红叶柿岩旅游区通过“白+黑”运营模式,自成立以来,共接待游客约400万人次。自2022年开展标准化工作以来,共接待游客数量约221万人次,共计营收1.4亿元左右。其中,仅2024年国庆假期,红叶柿岩旅游区实际接待游客16.75万人,同比增长25.4%,总营收1380万元,同比增长30.68%。依托标准化建设,通过各项标准的实施,实现了内部管理、外部服务的提升,从而带动了红叶柿岩旅游区

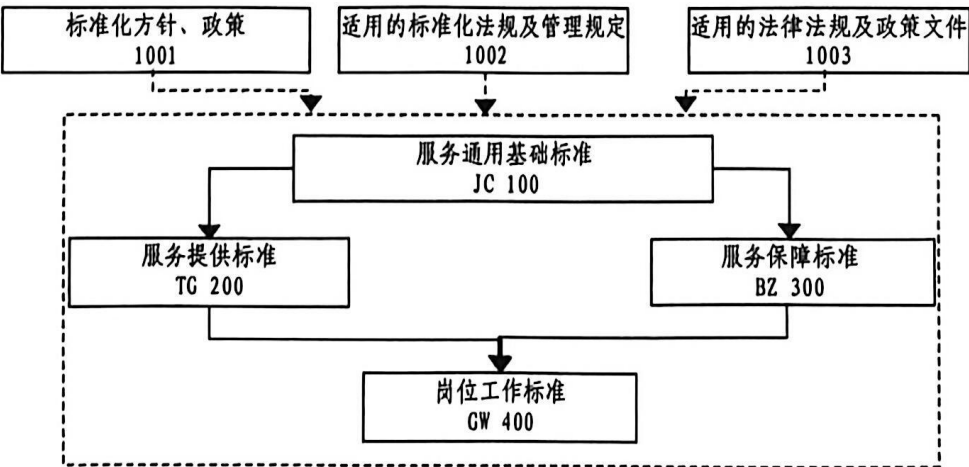


图1 服务标准体系图

经济效益的提升。

3.2 社会效益

红叶柿岩旅游区以文旅融合为纽带,深耕产品迭代创新,整个景区内现包含观光型产品、文化休闲型项目、体验类项目、亲子型项目、研学型项目及定制化项目等“30+”项目业态,同时满足研学、团建、自驾游及运动赛事等多种定制化需求,打造出一系列既具有文化底蕴又符合现代审美趣味的活动和产品,业务经营取得显著社会成效。

4 建议

4.1 持续完善标准体系,推动淄博文旅产业标准化进程

在未来的发展中,淄博文旅产业应继续深化标准化工作,持续完善标准体系。首先,应加强对现有标准的修订和完善,确保标准内容紧跟行业发展动态,符合市场需求。其次,应加大对新兴业态和特色领域的标准制定力度,如研学旅游、康养旅游、智慧旅游等,填补标准空白,为产业发展提供有力支撑。同时,加强与国家、省级标准化机构的沟通与合作,积极参与国家标准、行业标准的制修订工作,提升淄博文旅产业在全国的影响力。通过持续完善标准体系,推动淄博文旅产业向规范化、标准化、品牌化方向发展。

4.2 强化标准实施与监督,提升文旅服务品质

标准的生命力在于实施。淄博文旅产业应加大对标准实施情况的监督力度,确保各项标准得到有效执行。建立健全标准实施监测机制,定期对文旅企业的服务质量进行评估,对不符合标准的行为进行及时纠正。同时,加强对文旅从业人员的标准化培训,提高其标准化意识和执行能力,确保服务品质的提升。此外,还应建立游客反馈机制,及时了解游客对文旅服务的满意度和建议,不断优化服务流程和内容,提升游客体验。通过强化标准实施与监督,推动淄博文旅服务品质迈上新台阶。

4.3 推动文旅产业数字化转型,提升智能化水平

在如今的数字化浪潮中,淄博文旅产业应主动迎合数字化变革趋势,着力促进与数字技术、大数据、人工智能等先进技术的融合发展,以此提升文旅产业的智能化程度。通过制定和实施数字文旅相关标准,规范数字文旅产品和服务的发展,推动智慧景区、虚拟旅游、智慧旅游平台等新型业态的兴起,通过数字化手段提升服务效率和质量。同时,注重数据安全和隐私保护,确保游客信息的安全性和隐私性。通过数字化转型,为游客提供更加便捷、个性化、智能化的服务体验,推动文旅产业的高质量发展。

4.4 深化文旅融合,拓展产业发展新空间

文旅融合是推动淄博文旅产业高质量发展的重要途径。在文旅融合实践中,标准化工作能全面服务于提升行业服务质量和管理水平。通过鼓励企业围绕市场需求和政策要求,制定和修订包含文化元素的旅游标准,可以引导旅游企业为产品增添文化内涵,推动文化产业融入旅游思维,形成兼具文旅特色的新产品、新服务、新业态。同时,标准化手段还能激发文旅融合新动能,提升旅游服务品质与文化体验,彰显文化自信。以标准化为引领,淄博文旅产业将不断拓展新空间,实现更高水平的文旅融合,助力文旅产业高质量发展。

5 结语

标准化作为文旅产业高质量发展的核心驱动力,在红叶柿岩旅游区的创新实践中成果丰硕。通过构建系统化标准体系、实施动态化标准管理、强化标准化与产业融合,能够有效提升服务品质和产业效能。面向未来,淄博文旅产业应以标准化为抓手,在体系创新、数字化转型、业态融合、人才培养等方面持续突破,将文化资源优势转化为标准化竞争优势,推动形成“标准引领、创新驱动、全域协同”的文旅发展新格局,为全国资源型城市文运转

型升级提供“淄博方案”，持续释放高质量发展新动能。