

“互联网+”视域下旅游志愿服务助推文明旅游实践和服务产业融合发展研究

刘俊泽 李俊 金花 刘莉
吉林外国语大学

DOI:10.12238/mef.v4i5.3669

[摘要] 本文首先叙述了文化旅游产业发展的重要意义及主要内容,然后分析了旅游景区志愿服务具有加深聚焦城市印象、提升城市居民幸福感、传播时代新风尚等助推文明旅游的作用,最后提出了围绕国家政策导向、推动旅游志愿服务进程发展、创新发展“旅游+志愿服务”模式、结合专业特色激发产业潜力等旅游景区志愿服务助推文明旅游实践的重要内容。

[关键词] 全域旅游; 互联网+; 志愿服务; 文明旅游

中图分类号: F590.63

文献标识码: A

Research on Promoting the Integration of Civilized Tourism Practice and Service Industry by Tourism Volunteer Service from the Perspective of “Internet +”

Junze Liu, Jun Li, Hua Jin, Li Liu

Jilin International Studies University

[Abstract] This paper first describes the significance and main contents of the development of cultural tourism industry, and then analyzes the role of volunteer service in scenic spots in promoting civilized tourism, such as deepening the impression of focusing on the city, improving the happiness of urban residents, and disseminating the new fashion of the times. Finally, it puts forward the contents of volunteer service in scenic spots to promote civilized tourism practice, such as focusing on national policy guidance, promoting the development of tourism volunteer service process, innovating and developing the “tourism + volunteer service” mode, and stimulating industrial potential with professional characteristics.

[Key words] global tourism; Internet +; volunteer service; civilized tourism

中共十九大报告指出:“中国特色社会主义已进入全新的时代,并作为中国前进新方向”。随着我国社会发展、经济迅速增长,旅游业已逐渐成为人们生活的主要产业之一,旅游业现成为我国重要第三产业支柱之一。此外,我国教育工作的逐步推进,我国国民素质、文化程度大大提高,有更多的公民申请进入服务队伍,“共服务社会,同创文明城”的潮流正在社会中广泛流行。通过从志愿者、城市中心、公共交通站点和旅游景区的多维角度并结合志愿旅游服务促进文明城市建设的作用、意义和内容深入分析旅游志愿服务的影响。

1 文旅产业发展的意义及主要内容

1.1 文旅产业发展的重要意义

文化产业与旅游产业,这两个我国主要产业是“可持续新兴产业”,我国作为世界大国,积极支持发展第三产业,开创产业新模式,文化与旅游两大第三产业的整合发展对促进我国经济的增长以及开创产业新形态具有关键意义。文化旅游业从1980年开始发展,现成为现代经济和第三产业发展中最具生命力的新兴产业之一。“一带一路”也指出了旅游业的未来的发展路线。我国随着居民对文化旅游茶农的需求量不断上升,文化旅游作为一种新型体验产品,已成为

现代旅游发展的特色和闪光点。国家制定许多有助于文旅产业发展的策略,提出“促进文化产业与旅游等各大行业的整合发展”。在产业整合的趋势下,文化旅游产业的重要性越来越大。

1.2 文旅产业中产业整合的主要部分

1.2.1 资源整合

资源整合是文旅产业发展中产业整合的根基。旅游资源整合可以提高旅游市场竞争力,促进旅游业的可持续性发展,提高旅游服务水平。从大体旅游项目的前景的角度浏览,资源整合进度会调整整个项目的可开发性,整合程度越高,可开发性越高,如果整合程度越低,

可开发性越低。就旅游业务来说,当地的风土人情、发展情况、非物质文化遗产数量、民俗情怀是资源整合的重要要素,除此之外,还必须整合旅游目的地环境,人力和设施等公共资源。简而言之,整合各种旅游目的地资源可以最大程度地发挥旅游发展的特点,以达到旅游的长远发展。

1.2.2 技术整合

我国随着Internet和5G信息技术的迅速发展,旅游业必须与Internet和5G信息等新技术整合在一起。旅游购买者可以使用Internet和5G新信息技术来增强旅游体验,并研究和创新更加优质的旅游产品,而旅游产品数量增长可以提高旅游消费者吸引力。伴随着旅游市场日益扩大,旅游购买者对旅游的需求量不断提高,只有吸引旅游者,旅游业收入才能增长,因此,对于旅游业的发展,通过技术整合提高旅游市场竞争力是十分必要的。

1.2.3 效能整合

当今,随着旅游业的快速发展,旅游业的的方向趋于发展为多种产业,旅游业在前进路径中,必须做到与社会的各个行业进行全域融合,以实现功能整合。当地的旅游资源的建设不仅可以促进旅游业的发展,而且可以提高旅游所在地的社会经济价值。因此,在发展旅游业的同时,人们应该分享旅游胜地的旅游资源,以确保旅游胜地拥有优越的生活条件和初始的旅游保障。功能整合可以使地域适应旅游发展,为旅游发展打好根基,而且效能整合可以使区域经济设计变得合理化。

1.2.4 地域整合

地域一体化是指在发展旅游市场的时候扩大边境,使其地域资源整合。旅游业部门的整合更改了过去的运营发展模式,并通过地域的扩大和扩展,更好地发挥了旅游业的作用,促进了周边地区的经济增长。以东北亚博览会为例,通过地域整合,将东北亚各个国家的商品会展化,带动整个东北亚全域市场经济,优化市场模式,从而达到可持续发展。

2 旅游景区志愿服务助推文明旅游的作用

2.1 加深聚焦城市印象

每当外地旅游者来到某座城市时,第一落脚点往往在火车站、机场等公共交通枢纽,在这些地方的所见所闻,便是对这个城市的第一印象,包括旅游志愿者的服务态度和来自本地人的一种精神文化风貌,如我们在成都火车站可以看见的城市宣传语“喜迎八方客,欢笑在成都。”当外地游客来到成都被热情好客的志愿者服务,都会加深对成都的城市印象。在东北亚博览会中,主办方召集志愿者竭诚为观展的游客和参展的工作人员服务,充分展现了吉林的开怀壮阔和拥抱世界的新视野。

2.2 提升市民幸福感

提升市民幸福感,主要体现在以下的两个方面,第一,通过志愿者积极参加志愿活动,在不断奉献自我中获得自身价值,使其提升个人的幸福指数。第二,旅游类志愿者出现在城市每一个角落,我们可以在车站、机场看见他们热情工作的身影,这也会提升外来游客对城市的好感,加强市民的社会责任感和凝聚力。例如:长春市红领巾宣讲团,集结了一群热爱讲解服务的小朋友们,小朋友们绘声绘色的讲解服务,也让游客的满意度和归属感大大提高,从而为促进社会和谐建设奠定了基础。

2.3 传播时代新风尚

越来越多的有志青年参加了旅游志愿活动,以促进文明城市建设。他们争做青年时代先锋,深入火车站、地铁站和其他交通枢纽,对城乡地区和旅游景点进行调研,而这些志愿者正是传播旅游时代新风尚的主力军。以吉林外国语学院心旅益行乡村少年成长计划为例,项目组成员苏可为自2015年组织发起的“我的大学梦”公益爱心捐书联谊活动至今已举办5届,带动辽宁、吉林、内蒙古、江苏、河北、福建、四川七省在内45所高校参与其中,累计捐书9000余册,得到新华社、中国青年网等媒体的关注与报道。2015年书籍发放至落后乡村,2017年起书籍随乡村少年成长计

划项目组发放至29个村落建立27个爱心图书“益”站,现场举行公益爱心捐书与所涉乡镇的长期定向捐赠对接签约与发放仪式。

3 旅游景区志愿服务助推文明旅游实践的重要内容

3.1 围绕国家政策导向

2019年新春伊始,中共中央今年的一号文件立足“三农”发展新形势,对全面小康建设,坚持农业农村优先发展总方针,巩固农业农村发展好形势。特别是在旅游推进精准扶贫方面,党中央强调了要精准聚焦发展乡村旅游推进旅游扶贫的主要目标,发挥旅游产业带动作用。2019年是全面建成小康社会的决胜之年,在2019年第十三届全国人大二次会议中国将脱贫攻坚作为重要议题。十九大指出,我国经济由高速增长阶段转向高质量发展阶段,脱贫攻坚也同样转入质量提升的新阶段。此时,我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。因此,精准扶贫工作在解决了贫困人口问题的物质贫困问题后还应该关注“精神贫困”问题。十九大报告提出要扶志扶智相结合,这就清楚地警示我们,创新扶贫脱贫动力是新时期我国扶贫脱贫的突破点和提升扶贫脱贫质量及水平的机制保障。

3.2 推动旅游志愿服务进程发展

旅游类志愿服务产生于火车站、地铁站等公共交通枢纽及旅游景区的一些相关范围,这些志愿服务的形式不是量化的志愿活动次数,而是以志愿服务项目的运营进行运营管理。社会志愿活动也标志着社会文明与发展,旅游类志愿服务是将游客满意度为前提,以提升旅游服务质量为目的,在引导、讲解、教育、医疗等方面开展服务。同时也是志愿服务团队的重要内容。旅游类志愿服务的系统化、标准化和多样化已逐渐成为服务项目开发中的三个基本要素。在长春火车站志愿团队调研中发现,吉林外国语大学的青年志愿者联合会已将火车站志愿服务项目作为学校的品牌项目;从9年前至今从未间断,这也可以说明此项

志愿服务项目已趋于标准化、系统化发展。同时随时“Internet”和5G的发展,旅游志愿服务也朝着多样化发展。

3.3创新发展“旅游+志愿服务”模式

十九大报告指出:“中国特色社会主义已进入全新的时代,并作为中国前进新方向”。随着我国社会发展、经济迅速增长,旅游业已逐渐成为人们生活的主要产业之一,旅游业现成为我国重要第三产业支柱之一。此外,我国教育工作的逐步推进,我国国民素质、文化程度大大提高,有更多的公民申请进入服务队伍。随着“全域旅游”各产业的整合发展,志愿服务作为全域旅游的一种新颖的发展形态,“旅游+志愿服务”新模式也越来越重要,一种新的旅游志愿服务模式,可以更好的满足游客的精神需求,助力全域旅游的发展,从而推动文化和旅游的文明建设。

3.4结合专业特色激发产业潜力

高校志愿者是旅游类志愿服务活动中的主要骨干力量,并通常具有一定的语言水平、对事业及志愿活动充满激情、综合素质应变能力较强。例如,长春电影节志愿者从各大学进行招募,他们的气质礼仪、言谈举止、外交能力都能诠释着吉林省志愿者的平均水平。在长春火车站志愿服务项目中将近八成的人数从各大学进行招募,如果我们将其与社会招募进行对比调研的话,我们发现高校志愿者成体系化管理、良好行为规范等优势,志愿服务的平台也是给予各位志愿者更好的实践平台。除此以外,我们也可以发现,旅游类志愿服务的志愿者将近9成均为旅游管理专业,这些志愿者具有“专业+外语”的德特服务模式,在吉林外国语大学等特色专业类高校志愿团队中,同时具有17种小语种的特色优势,这些特色有点在东北亚博览会及国际外事类展会有着更好展现。将专业与志愿服务相结合,突出“外语+专业”、“国际+旅游+公益”的特色,转变最传统的志愿服务模式,借助微信群、微课

堂和公众号等线上渠道,突出旅游研学、高校志愿者志愿讲解和旅游志愿讲解员线上线下一对一常态化帮扶的特色。在传承传统旅游志愿服务精华的同时,通过全域旅游融合,在实践中进一步使旅游志愿服务在思想教育、人文教育、语言基础教育等方面进行扩充。

3.5利用旅游+志愿服务,开创乡村文旅新模式

与政府相关部门、乡村、学校、旅游相关企业、社会爱心组织进行合作,通过大学生志愿者(含留学生)实现一对一乡村少年常态化成长帮扶的形式,带领乡村少年走进大学校园,调动学校多语种教学实践基地和语言文化社团的力量,设立线下乡村少年研学课堂和线上乡村少年、家长交流课堂,依据孩子们的兴趣设立多语言研学课程,使乡村少年体验各国文化和语言的魅力,走进红色旅游景区,使乡村少年进一步了解红色文化,转变传统的大学生乡村支教模式,使孩子们能够走出田间,将乡村少年成长需要与大学生志愿者现有帮扶资源的实际相结合并制定一套符合乡村少年旅行研学的成长方案,从而使乡村少年开拓视野并亲身体会和接触各国文化,弘扬爱国主义精神。项目主体上利用高校教育实践文化场所和红色爱国主义教育场所,通过大学生(特别是学生导游)志愿者一对一线上线下来常态化帮扶的形式,打破最传统的走进乡村支教只注重学生知识传授,忽视学生们的心灵启迪及对外界的探索,带领孩子们进一步接触大学校园文化、国家红色文化与世界多元文化,与提高孩子们的眼界,让孩子们感受到文化的魅力,使孩子们坚定“走出来”的信心,克服自身心理,激发其对学习的兴趣。将所见所闻化为日后前行的动力,为孩子们今后树立远大的人生理想奠定良好的基础,更好的发挥自身的主观能动性,早日为社会主义建设贡献自己的一份力量。

4 结束语

文化旅游业是一个可以带动地域各

项产业发展的新兴产业,而文旅产业的发展可以促进当地经济的发展,为地区带来更大的经济输入。在产业整合的趋势下,文化旅游产业还可以促进多区域的发展,终结区域结界,实现多区域的共同富裕,开发具有文化内涵的旅游资源,可以大大激发我国旅游行业市场。在产业整合的趋势下,文旅产业的闪光点和重要性越来越明显,文旅产业的发展既可以满足我国国民日益增长的文旅需求,又可以提高个人的生活档次,从而营造和谐社会氛围,具有包容性,和谐性和可持续性,这是使经济持续提升的重要路径。

基金项目:

吉林外国语大学大学生创新创业训练计划项目:“互联网+”视域下的吉林省文旅产业融合发展研究(编号:S202010964029);吉林外国语大学2020年度学生科研重点项目:旅游景区志愿服务助推文明旅游实践研究(编号:JWXSKY2020B084)。

参考文献

- [1]黄寿佳.“互联网+全域旅游”背景下产业融合发展路径[J].当代旅游,2021,19(17):25-27.
- [2]张丽颖.全域旅游背景下乡村旅游发展研究[J].当代旅游,2021,19(17):41-42.
- [3]张燕峰.新时期文化志愿服务管理与创新策略研究[J].今古文创,2021(25):111-112.

作者简介:

刘俊泽(1999--),男,汉族,辽宁葫芦岛人,2018级旅游管理专业本科在读。

李俊(1983--),女,朝鲜族,浙江绍兴人,副教授,硕士,研究方向:旅游企业管理。

金花(1980--),女,汉族,吉林白山市,副教授,硕士,研究方向:乡村旅游、冰雪旅游。

刘莉(1984--),女,汉族,吉林靖宇县人,副教授,硕士,研究方向:旅游营销、旅游文化。