

外国游客点赞“民间外交官”

本报记者 赵珊 黄敬惟



有关媒体的推荐。“我在波兰游客中算是小有名气，经常有波兰游客来中国一见到我，就能喊出我的名字”。张洋得意地告诉记者。

关注细节让游客宾至如归

“导游是外国游客接触中国最直接的媒介，导游的形象就是客人眼中的中国形象。”张洋时刻提醒自己，要让外国游客感受到中国人的友好和热情。“自己习以为常的小动作，在对方眼中就是善意、友好和爱。”为了让外国游客有宾至如归之感，张洋在种种接待细节上细致周到。

丹麦等国家的游客不喝热果汁，波兰游客大多要求不安排午餐，英国游客晚餐时间通常不能太早……讲到各国游客的“特殊”之处，张洋如数家珍。“此之甘露、彼之砒霜，很多时候由于文化的差异，善意的出发点未必获得良好的结果，这时就需要导游去沟通和解释。”张洋说。

生活中简单的上厕所问题是旅途中的大事。有的外国游客不习惯蹲便，因此需要之前提醒他们在有坐便的厕所“未雨绸缪”。在张洋脑中，有一张特殊的“厕所地图”，哪里有厕所、是否有坐便，他都非常清楚。通过张洋的细致提醒，外国游客获得了更好的体验。

多年来，张洋以扎实的语言功底和厚重的知识底蕴，获得了外国游客的认可和赞誉。他接待过的一位波兰游客是当地知名摄影家，他把在中国与张洋旅游的故事写成游记，获得波兰旅行社和

为“opera”，但与欧洲的歌剧差异却很大。为帮助外国游客更好地看懂京剧，张洋会在客人观看前，进行文化背景的铺垫：京剧是什么、有哪些经典剧目、即将观看的剧目讲的是什么故事、“唱念做打”是什么意思、演员脸上勾画的脸谱代表什么含义……通过张洋的讲解，许多外国游客能从走马观花的“看热闹”转变为努力接受并尝试理解中国京剧这一艺术形式。

“民间外交官”展中国风采

“不同国家有不同的文化背景，我们应尊重彼此，并在此基础上寻求相互理解。”在张洋看来，导游工作如同“民间外交官”，带着外国游客体验美丽风景和多彩文化，这会形成他们对中国的深刻印象。

1998年，张洋接待了职业生涯中第一个外国旅游团。一路上，张洋出色的讲解和周到的服务赢得了荷兰游客的赞赏。送别时，年过花甲的欧曼夫妇把他请到房间表示感谢，盛情邀请张洋去荷兰看一看。“欧曼先生当时说：‘从你的讲解中我们感受到你对祖国的自豪和骄傲，看到了一个历史厚重、快速发展的美丽中国。我想请你去我们国家看一看，因为我们也为祖国感到自豪和骄傲。’”张洋回忆起那段往事。

欧曼夫妇与张洋成为了朋友。回到荷兰，欧曼夫妇多次向朋友和邻居推荐他们去中国走一走、看一看。西方媒体如果

对中国的宣传有偏见，欧曼夫妇就用自己在华旅游的经历“以点带面”，为更多亲朋好友了解真实中国的契机。

2008年，张洋邀请欧曼夫妇到中国旅游。在北京，欧曼夫妇看到当年还未开发的那个地方，如今已巍然矗立着鸟巢体育馆等标志性建筑，叹为观止。“中国会成为最棒的国家！”他们发出了这样的感慨。

面对近年来中国取得的巨大成就，不少外国游客都啧啧称奇。乘坐高铁打卡成为旅游新热点，外国游客会在车厢里排队，与显示速度的电子屏合影。北京的皇家园林、苏州的小桥流水、婺源盛开的油菜花、上海繁华的都市景观……在旅行中，外国游客跟随张洋的讲解，感受着真实立体全面的中国形象。

在张洋看来，导游讲解可以激发外国游客对民族自豪感的共情。尽管文化背景各有不同，但真诚和善意是人心沟通的最佳诀窍。作为外语导游，不单要讲解好、服务好，还要与外国游客进行更多文化层面的交流，产生互动，形成共鸣。

“作为从事跨文化交流的一线外语导游，我深知我们这个队伍是讲好中国故事、推广中国文化、扩大国际影响力不可忽视的力量，是中国旅游业和跨文化交流中肩负重任、名副其实的‘民间外交官’。”张洋脸上洋溢着自信的笑容。

张洋带领外国游客游览长城。

张洋带领波兰游客游览安徽黄山。

资料图片

创新激发旅游活力

金准

近期，旅游业大规模重启，复苏速度快于预期，景区人头攒动的景象重现。这背后是产业创新能力的积攒，增长路径的变化。春节期间，我们看到北京的环球影城聚集了大量主播，全方位展现产品与服务细节，迅速形成规模化的网络声量，快速提升人气；我们看到成千上百个雪场在全国同时开放，形成不同层次不同形式面向不同人群的多种产品形态，将冬奥会的冰雪运动热度带到百姓身边；我们还看到，微度假领域不断翻新时尚，形成与运动、文化、科技的各种链接。这些现象背后是对资源的再塑造，产品的再组织，传播的再构造，渠道的再搭建。3年疫情倒逼旅游业产生创新的动能，为旅游业带来新活力。笔者认为，中国旅游业正在经历以下创新：

首先，更全面的数字化创新。旅游行业数字化能力大为提升，美团数据显示，旅游业的在线化率已达到37%。数字化能力的提升，对旅游业形成三重作用：一是形成更具活力的文化系统，旅游内容一经在线就会经历高频的自我迭代升级，并迅速融入到目的地文化系统中，形成自我循环生长的目的地吸引力；二是旅游与休闲活动的加速融合，旅游的内容与休闲的内容混合在一起发酵再生，游客在线上受到本地休闲生活的吸引，造访新的休闲热点，促使商家做出调整，从而推动旅游与休闲的融合；三是形成深入的线上线下裂变创新，带来种草—流量—内容的螺旋升级，线下旅游活动迅速转化为线上的种草内容，带来更多流量，并引发进一步的线下消费，线上线下的消费内容都在此过程中得到激发。

其次，更有力的内容生成创新。微度假的兴起，令旅游业呈现出平台化和迭代化的趋势，文化内容和旅游休闲紧密结合在一起，形成高频更新的旅游休闲新业态，传统业态也因为内容的植入，不断绽放新的吸引力。野餐、户外运动、家庭活动、文化市集、文化展演，各种新的活动层出不穷从新的旅游平台上生长出来，同一个街区社区目的地，因为内容的不同，呈现出因时因地因势的快速变化，由此形成旅游业新的拓展空间。

第三，更紧密的时尚链接创新。近年来旅游目的地的场景化时尚化的趋势越来越明显，文旅局长的视频颇受关注，明星达人也在制作与旅游相关的内容，旅游内容以新、鲜、异等特点，依托短视频等渠道，正在走向生活和媒体关注的前沿。

第四，更系统的户外产业创新。户外热将传统的边缘开发地带、边缘开发资源带入产业化运营的视野中，户外内容的导入带动旅游业的创新发展，各种新鲜的户外内容被系统导入到旅游业的供给体系中。

最后，更紧密的上下游链接创新。旅游与装备的联系越来越紧密，露营带动了户外装备板块，冰雪带动了冰雪运动产业，自驾游旅游热为理想、小鹏等汽车新势力提供了弯道超车的契机，在此变化下，旅游产业上下游融合更为紧密，带来产业新的生态关系。

3年来，虽然出游半径收缩，却形成了更密集、更混合、更扎实的旅游业，和城镇化、数字化紧密结合，这种创新模式和市场的演变同步进行，市场的演变推动旅游业创新，旅游业创新反过来塑造新的市场习惯，由此推动旅游需求和旅游供给的双重改变。旅游业创新发生在企业、产业、目的地和创新网络各层次中，创新的基因被植入产业运行中，并将深刻影响旅游业的未来，形成下一步旅游业创新发展的基石。

(作者为中国社科院旅游研究中心秘书长)

联合国世界旅游组织秘书长表示——

“希望中国引领世界旅游业复苏与发展”

本报记者 赵珊

“2022世界旅游联盟·湘湖对话”近日在浙江杭州举办。与会的中外嘉宾以“和合共生——塑造未来旅游生态”为主题，围绕“推动旅游业振兴繁荣”“探索旅游业未来趋势”“助力旅游业高质量发展”和“优化目的地政策与治理”等专题进行深入交流。

中国文化和旅游部部长胡和平在致辞中指出，中国高度重视旅游发展，将其作为传播文明、交流文化、增进友谊的重要桥梁。作为满足人民精神文化需求、增强人民精神力量的重要途径，坚持旅游为民、旅游惠民，大力发展大众旅游、智慧旅游、绿色旅游、文明旅游，积极促进文化和旅游深度融合，推动旅游业向着高质量发展目标不断迈进。中国文化和旅游部愿与旅游领域国际组织、各国旅游部门和业界人士一道，完善旅游交流合作的机制，发挥好世界旅游组织、世界旅游联盟等国际组织的作用，共同书写旅游业复苏振兴、繁荣发展的新篇章。

联合国世界旅游组织秘书长祖拉布·波洛利卡什维利在演讲中表示，中国是世界主要的旅游目的地和旅游客源国之一，中国的重新开放，对于国际旅游业的重新开启起到了重大推动作用，对于旅游行业和全球经济都具有至关重要的作用，这将是值得写入全球旅游业发

展历史的一件大事。当前，全球旅游业需要团结协作，希望中国引领世界旅游业的复苏与发展。期待世界旅游联盟不断发展壮大，为全球双边及多边合作注入新动力。西班牙工业、贸易与旅游大臣雷耶斯·马罗托·伊列拉表示，2023年将是旅游业复苏的一年。今年是西中建交50周年，也是“西班牙—中国文化和旅游年”，相信双方在文化和旅游领域的交流与合作将再上新台阶、再创新局面。

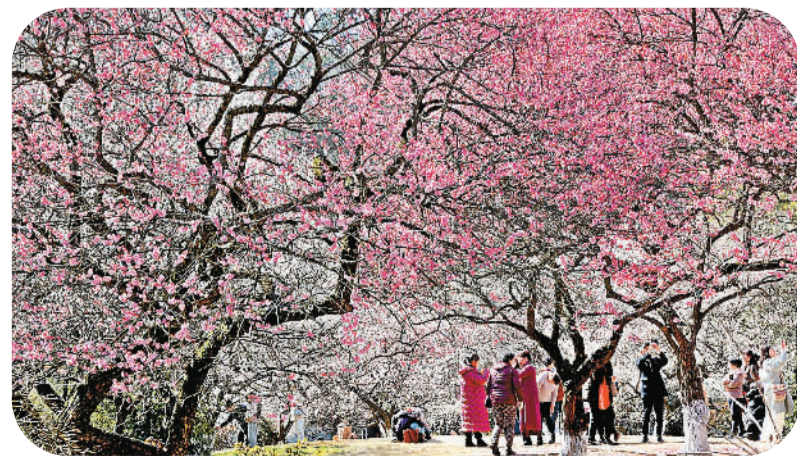
世界旅游联盟副主席、世界旅游经济研究中心主席何超琼说，旅游业是全球重要支柱产业，能够创造更多就业机会、改善基础设施水平、促进经济社会更好发展。当前，如何促进公平、多样、包容发展，是旅游业的重中之重。中国政府创造“旅游+”概念，不断深化与相关行业融合，其成效已经得到实践验证。澳门特区基于中央政府政策，拓展旅游业与相关产业合作，拓展与本地社区合作，拓展与粤港澳大湾区合作，创造了富有活力的产业生态系统。

世界旅游联盟主席张旭表示，希望通过此次“湘湖对话”深入探讨全球旅游业治理方向，共享和交流旅游业稳健复苏与提质升级举措，为全球旅游业可持续、包容性发展贡献力量。未来愿与各方共同推动旅游业可持续性发展，让旅游为世

界可持续发展增添助力；共同推动普惠旅游发展，通过旅游减贫、旅游助力乡村振兴等方式促进旅游业经济价值、民生价值和社会价值的多元融合；共同推动负责任的旅游，让旅游文明、旅游生态深入人心。期间，世界旅游联盟、中国国际扶贫中心联合发布了《2022世界旅游联盟——旅游助力乡村振兴案例》，提炼并精选50个国内外典型案例，提炼并精选50个国内外典型案例，深度剖析其在对接帮扶、区域协作、创新治理机制、文旅融合、人才吸引、绿色发展、数字化建设等方面的积极尝试，为全球减贫事业和乡村振兴贡献力量。

世界旅游联盟是由中国发起成

立的全球性、综合性、非政府、非营利国际旅游组织，成立于2017年9月。联盟成立以来，以“旅游让世界和生活更美好”为宗旨，以“旅游促减贫、旅游促发展、旅游促和平”为使命，积极推动全球旅游业的互联互通和共享共治，为全球旅游业可持续发展、包容性发展作出了积极贡献。截至目前，世界旅游联盟共有来自42个国家和地区的228个会员。“世界旅游联盟·湘湖对话”已成功举办四届，成为主要国际旅游组织互联互通、共建共享的国际性、重量级旅游对话平台，也是中国民间旅游交流合作最重要的国际舞台之一。



游客在杭州植物园灵峰景区梅园赏梅游玩。周方玲摄(人民图片)



中国展台亮相 贝尔格莱德国际旅博会

沈珊珊

第44届贝尔格莱德国际旅游博览会近日在塞尔维亚举办。该博览会目前是中东欧地区最大的国际旅游博览会。中国代表团作为主办国应邀出席开幕式。

中国代表团团长、北京市文旅局一级巡视员史安平表示，此次参展是中国优化调整防疫政策后，北京首个文旅推介活动，既是“推广之旅”，更是“破冰之旅”，希望以博览会为契机，文旅交流合作能够成为中塞两国巩固全天候友谊、加强全方位合作新的重要增长点。

中国展台以“美丽中国 魅力京甬”为主题，向各国嘉宾展现了魅力

中国、精彩北京的美好风貌。负责展台设计和搭建的中旅旅行精心策划，设置专区展现北京和贝尔格莱德自1980年结为友好城市以来，在文旅、体育、教育、商贸等方面的合作成果。展台还展示了中轴线、大运河、环球影城、离境退税政策、“北京旅游专家”“北京新发现”等北京文化和旅游资源以及“绢人”“兔爷”“大运河书签”等非遗和文创企业IP产品。这些展示充分体现了北京作为历史文化名城和国际旅游城市的魅力。

会上，中国展台吸引了众多参观者。

资料图片