

旅游定制师标准出台 等级划分将有据可循



■中国城市报记者 张亚欣

目前,我国旅游业已进入大众旅游时代,旅游消费正向“休闲化、品质化”转型升级,走马观灯式的旅游方式已无法满足市场需求。随着研学游、亲子游、乡村游等细分品类的增加,消费者渴望体验个性化旅行的心理日益凸显,旅游定制师这一新兴职业逐渐进入大众视野,并深受年轻人喜爱。

日前,中国旅行社协会标准管理委员会批准发布《旅游定制师等级划分与评定》(以下简称《评定》),并在全国标准信息公共服务平台、中国旅行社协会门户网站公开。这意味着旅游定制师一职正式得到社会认可,同时有了更加清晰、明确的职业要求。

旅游定制师身份“尘埃落定”

《中国定制旅行发展报告(2019)》显示,我国很早就存在定制旅行的模式,但直到2016年大规模定制旅行的出现,才让定制旅行行业发展驶入快车道。因此,2016年被业界定义为“定制旅游元年”,不少的定

制旅游公司都在这之后起步,并受到资本和消费者的青睐。

与传统跟团游、自由行相比,定制游颇具优势,如有专业的旅游定制师设计行程、便于解决突发情况、提供24小时管家服务、能够进行深度体验等。特别是在新冠肺炎疫情常态化下,多数消费者对大型跟团游敬而远之,基于此,能给消费者带来个性化体验的定制游日趋火热,旅游定制师这一新兴职业也正在成为旅游市场的香饽饽。

何为旅游定制师?部分业内人士认为,旅游定制师的职责是在现有的旅游产品上,进行组合,提供给客户一个跟其他旅游公司本质相同,但是体验感不同的旅游路线;另一部分人则认为,旅游定制师的职责是根据客户需求,去安排路线行程,跳脱出现有产品框架进行安排操作。

此次《评定》对定制游和旅游定制师都有了明确的划分。根据《评定》,定制旅游产品是指旅行社接收旅游者的委托,根据旅游者的需求,单独设计行程、报价并提供服务的专项

产品及服务,而旅游定制师则是依托定制旅游产品相关资源、服务、组织,以及供应链体系,提供定制旅游产品设计方案和实施方案的从业人员。

至此,旅游定制师的职业身份终于在白纸黑字上“尘埃落定”。

新增学习科目助力市场规范

虽然旅游定制师属新兴职业,其门槛却不低。

数据显示,70%旅游定制师拥有本科学历,拥有研究生学历的占11%。在定制游市场中,由于服务的客群不同,对服务人员的要求也会相应改变。

“我们公司的旅游定制师中没有专业旅游学院的毕业生,他们也没有在传统旅行社里工作的经验,但他们大部分是海归、IT人士和金融从业者。他们热爱旅游,拥有优秀的英语沟通能力,以及服务高端客户的经验和相应的服务意识,这能帮助他们在服务客群时表现得更好。”D—Lux 奢华定制游联合创始人顾震认为,在目前定制游业务刚起步的时候,

更多地关注产品的打磨和落地执行上的细节,才能赢得客人的心。

《评定》中对旅游定制师也增加了其他要求,他们除了需要了解目的地的旅游文化、风土人情等知识外,还要学习消费心理学、消费行为学等相关知识。

对此,国家开放大学旅游学院常务副院长孔磊表示,有一些原本从事体育、探险类特种旅游行业的定制师开始利用自己的专业知识设计一些定制游产品,但因为他们本身对于旅游市场的相关法律法规并不了解,因此推出的产品可能并不太符合市场的发展规律和行业要求,须进一步规范。

旅游定制师将被明确评级

“定制旅游的确能让我享受更符合自己需求的体验,但在收费方面我一直心存疑问。”有过多次定制旅行经验的东北姑娘季洁告诉记者,她之前在某平台下单时,看到旅游定制师分为普通和高级两种,高级

的定制师明显要比普通定制师的收费高。“问题的关键在于,他们的水平高低由谁来说了算?评判的依据是什么?”季洁认为,“高级”与“普通”一直都是平台“说了算”。

关于旅游定制师的评级,在《评定》中也有所划分。《评定》规定,旅游定制师分为初级、中级和高级三个等级,各自拥有不同的资格要求、知识要求、技能要求,如中级旅游定制师的资格要求包括大学本科及以上学历(或同等学力),且能提供独立完成的旅游定制产品业务案例等;知识要求包括:熟悉目的地历史、地理、文化、风俗民情和当地法律法规等基本知识,以及熟悉旅游定制产品定价方法及价格构成等内容;技能要求则包含:具有独立完成文化和旅游产品的组合及线路规划的能力,具有旅游定制产品的科学定价能力等。

“随着标准的推广实施,旅游定制师的薪酬体系也将根据不同的认证等级而制定。”孔磊说,未来,高级定制师的服务费或要高于中级和初级,同时他们设计的产品也会有更高的质量。

此外,值得一提的是,《评定》还提出建立旅游定制师退出机制,不同等级旅游定制师评定结果的有效期为两年,相关部门还会依据其职业发展情况和相应的知识技能更新,进行重新评定和复核。

不可否认,《评定》的发布,结束了旅游定制师职业从业标准和评价无据可依的状态,也提高了一些定制旅游服务企业、个人定制旅游公司及工作室的积极性,促进旅游服务转型升级,保障定制游市场的规范化发展。但也有专家认为,眼下企业的主要精力均集中在生产与经营方面,至于标准能否尽快执行仍是未知数。

紫禁城建成六百年展 亮相故宫

“丹宸永固——紫禁城建成六百年”展近日在北京故宫博物院开幕。2020年适逢紫禁城建成600年,此次展览共展出文物及史料照片共计450余件,由“宫城一体”“有容乃大”“生生不息”三大主题、18个介绍紫禁城规划、布局、建筑、宫廷生活的历史节点,以及建筑营缮与保护概况组成,方便观众理解贯穿于紫禁城“时”与“空”的历史文化。

据悉,本次展览将持续到11月15日,游客凭故宫博物院门票可免费参观。

中国城市报记者 全亚军摄



文旅部:国庆中秋假期A级景区要完善门票预约制度

■中国城市报记者 张亚欣

“十一”黄金周是今年最后一个长假,各大景区都卯足了劲来吸引客流,但做好新冠肺炎疫情防控工作仍是一切公共活动正常进行的前提。有业内人士表示:“在这个特殊时期下,景区实行门票提前预约以控制人流必不可少。”

9月15日,文化和旅游部

办公厅发布《关于做好2020年国庆节、中秋节文化和旅游假日市场工作的通知》(以下简称《通知》)称,要完善防控机制,落实防控措施。督导A级旅游景区按照“限量、预约、错峰”要求,完善门票预约管理制度;督导旅行社和在线旅游企业严格落实落在交通、住宿、餐饮、游览和购物场所等方面的疫情防控要求;督促星级饭店严格落实

卫生防疫要求,开展定时消杀。

《通知》强调,要制止餐饮浪费,推进文明旅游。引导A级旅游景区、星级饭店等加强自律,推出小份菜,推广“分餐制”,使用公勺公筷;引导游客按需取餐,文明就餐,拒食野味,剩菜打包,落实“光盘行动”;引导游客遵守旅游活动中的疫情防护要求、安全警示和文明旅游规定。

《通知》一经发布,各地积极

响应。“事实上,前段时间为了防控疫情,南京市基本上所有的4A、5A级景区都已经实现了门票预约管理制度,部分景区甚至还实行了分时段的门票预约管理制度。”江苏省南京市文化和旅游局相关人士表示,南京市一共有51家A级旅游景区,考虑到国庆中秋假期里高等级景区客流会比较大,为了保障游客出行安全,其中26家

4A、5A级景区将全部实行门票预约制。

除了南京外,山西也加快了山西智慧旅游云平台建设,积极实现山西省智慧旅游关键基础应用落地;引导演出、文化娱乐、景区景点等场所广泛应用互联网售票、二维码验票;推动全省A级景区实现门票预约、停车场智慧管理服务,为即将到来的“十一”黄金周作好充足准备。