

当游人日渐增多,需求增大的情况下,酒店试睡员出现在酒店和消费者之间——

旅游业需要“第三方”

许梦醒

对社会有益

7月初,某中文在线旅行网站在全国485个城市同时启动新一期万元月薪酒店试睡员招聘活动,以“人人都是酒店试睡员”为题,从7月起,每个月该网站将产生至少一名万元月薪的酒店试睡员。

此次酒店试睡员招聘活动是该网站进行的第三期招聘,吸引了来自全国230多个城市近3000人参与报名。目前,该网站已正式聘用了6名酒店试睡员,分布在北京、上海、西安、杭州、成都、广州六座城市,与此同时,某旅行网将酒店试睡员的试睡场所升级到五星酒店,还有其它旅行网推出了第二季“酒店私访团”,将试睡酒店的范围扩大到了国外。

酒店试睡员就好比游客的民间“侦探”,在游客出行前就为其“打探”消息,搜罗信息。酒店试睡员职业的出现不仅为游客旅游出行提供了“导游”,更重要的是对旅游业酒店服务质量起到必不可少的监督作用。

在该网站的“砖家点评”一栏,可以清楚地看到酒店试睡员经过试睡体验后,对酒店情况写出了近4000字的图文点评。从酒店整体介绍,到客房、餐饮、卫浴、交通评价,再到酒店是否有机场接送服务、酒店商务中心提供服务内容介绍,是否可在票务中心预定机票,从八个方面事无巨细地将酒店服务情况展现在消费者面前。

“撰写酒店评价是我们酒店试睡员工作的重要部分,也是重要成果的展示,更是对酒店的服务质量的监督。”北京试睡员张与墨说,“作为酒店试睡员,我们会比一般游客更细致入微地观察和体会酒店各方面的服务状况。”

每次到酒店试睡,张与墨喜欢做的第一件事情就是光脚在地毯上走来走去。她说,“这是我自己的习惯,喜欢光脚到处走。酒店都铺地毯,光脚更能感到地毯的清洁程度,这可能是一般旅客注意不到的地方。”

为了对酒店进行公正的评价,试睡员一般都是以旅客的身份入住酒店,以消费者的身份向酒店提出各项服务要求。“有人说我们的要求太过苛刻,但我们的‘挑剔’正是为了能客观、公正、真实的反映情况,从更贴近游客的角度出发。”上海试睡员庄菁说,“每次试睡我都会拍很多照片,为了追求真实,从来不修图。”

在这之前还有某网站组织的10位来自全国各地的试睡员分别入住上海、杭州、南京等长三角地区的世博酒店,经过24小时的亲身体验,挖掘出了各个酒店成功的低服务经验,并圆满完成了低碳探访世博的特殊任务。他们在“食、住、行”各方面都必须遵循低碳的原则。从居住酒店到上海世博周边探访的过程中,本着低碳探访世博的原则。每个选手在游世博的当天,个人消费要在100元以内。例如出行乘坐公交,看看一天之内出行所需消费的金额,谁的出行是最经济的,谁的出行是最低碳的。他们所做的是随社会和游人需求而定的。

对游人有用

中国旅游协会度假分会秘书长、全国休闲标准化技术委员会主任委员魏小安说:“酒店试睡员的出现是对酒店各项服务的综合评判,必将促进酒店服务质量的提升,也是酒店试睡员引导消费者、督导酒店服务作用的体现。”

随着酒店试睡员招聘活动的升温,这一举动得到了越来越多人的关注,社会的议论也是众说纷纭。不可否认,酒店试睡员与正规的旅游业界检查员不同,他们都没有经过正规的职业岗位培训,也不可能对酒店后台的各项设施设备进行核查。但酒店试睡员的作用却不可小视。

“我会将试睡体验报告发在去哪儿网上,也会发在自己的博客上,并通过微博随时更新试睡酒店的图文信息。”目前,庄菁已经试睡了十多家酒店,共撰写上万字的体验报告,在个人微博、博客上发布了数百条的酒店介绍信息。她还开玩笑说:“媒体对试睡员

报道的越来越多了,现在,不少酒店都把我的名字列入了黑名单,生怕我对酒店服务不到位的地方做出直观的评价。”

游人对这种做法抱有兴趣,认为酒店试睡员可以为广大游人出行提供精准的入住指南与经验分享,也将对中国酒店行业的服务水平起到监督作用。

对业界是监督

魏小安认为,这一职业要想达到成功,除了公正、客观地评价酒店,重点还在于酒店试睡员个人的经验与水平。目前,该做法需要规范化。据了解,某网站正与中国饭店协会合作,将对酒店试睡员这一职业进行职业标准的界定,为酒店试睡员颁发职业资格证书,使这一职业更加规范化、正规化。

基于酒店试睡员在旅游服务行业中的第三方比较平台作用,着力打造酒店点评系统,据悉中国饭店协会也将聘请酒店试睡员为《饭店业服务质量综合评价体系》的起草工作提供酒店点评内容支持。

试睡员在很大程度上借鉴了“神秘客人”这样一种访客监督体系。“神秘客人”最早出现在美国的银行和超市,企业派一些暗访员去检查工作和了解情况,这些暗访员被称为“神秘客人”,而这种方式后来慢慢为饭店、医院、房地产等服务行业所借鉴。旅游业的引入也将起到积极作用。

业界聚焦

全球旅游业 欢迎中国游客

据中国旅游研究院的统计,今年中国的出境旅游量要达到5400万人次,比2009年的4760万人次有所增加,要与2000年的1050万人次比较更是可观。因为亚洲在金融危机中呈现出很强的复原力,虽然全球国际旅游人次在2009年减少4%,而亚洲地区的出境旅游人次自然增加2%,来自中国游客突出而做出了贡献。

约有75%的中国内地游客仍然局限于港澳游,其余有一半多是在亚洲地区游。在总人数中,仅有10%的游客去欧美地区游。

中国人旅游的热点是日本、韩国及泰国,而专家预测,中国很快就要把目光投到更遥远的欧洲,如法国。5年来,到英国旅游中国人数增加了33%。美国旅游协会指出,2009年中国是前往美国旅游人数出现增加的少数几个国家之一,去年中国内地赴美旅游的人数为50万人次,预计到2013年会增加到79.5万人次。

2009年,英国接待的中国游客人均花费1000美元购物,比2008年增加83%。在法国,中国游客的购物花费超过俄罗斯和日本游客。在美国,中国人是花钱最多的外国游客,人均每次旅行向美国经济注入7200美元。(杨守康)

盛夏赤水独竹漂

安娜文/摄

贵州遵义地区赤水河流域拥有全国最大的丹霞地貌,赤水河流域有数千个大小不一的瀑布,走进赤水河的高山峡谷,就好像进入了一个瀑布的世界。独竹漂就是发源于赤水河流域的一种独特的黔北民间绝技,人称“水上芭蕾”。夏季去看独竹漂,体验水上激情绽放。

千年风俗流传

独竹漂,它是生活在赤水河畔的人们从长年累月的生产劳动中锻炼出来的,历经上千年的传承发展演变而成的原生态活动。其最早是居住在赤水河两岸的人们为了解决交通出行问题而发明的。赤水河畔的楠竹是最好的独竹漂工具,不仅粗细均匀,而且承重量大。一根竹子可承重120斤左右,最多的可承重150斤。这就是独竹漂运动产生于赤水河流域,并流传兴盛至今的一个重要原因。有人说它是“水上芭蕾”,有人称它是“一苇渡江”,现在这个被誉为“中华一绝,世界独有”的水上表演项目——“独竹漂”,普遍赢得了中外游客的交口赞誉。

每年端午涨水时,习水土域的居民和城郊农民就会成群结对,在河里进行独竹漂比赛,如果有人掉了水,就会赢得一阵阵开心的笑声;胜利者则被簇拥着敬酒敬茶,戴上大红花,出尽风头。这一风俗流传至今。

水上漂行如履平地

赤水河独竹漂高手们脚踩一根楠竹,漂

中的竹竿非常湿滑,但是漂手们却漂行水上如履平地。

来到赤水河畔,会看到身穿民族服饰的男男女女来到岸边。水上漂浮着若干根楠竹,只见十几名表演者各手持一根4米左右的竹竿,蜻蜓点水般轻轻地跃到楠竹上。竹子晃了几下,就稳稳地停泊在水面上,人站在楠竹上如站稳了脚,纹丝不动。他们用手中的竹竿一点水,楠竹像离弦之箭,劈波向前。

随着大毛竹的加速,表演者们时而漂在一块,像运行的大雁;时而散开一边,如同天女散花;时而做着倒立、转身、绕弯、换竿等高难度动作;时而变换“劈腿漂”、“弓步漂”、“翘竿漂”、“倒挂金钩”、“金鸡独立”、“转身平衡”、“转呼啦圈”等姿势。看到这一绝技,岸上的游客拍手称绝,目瞪口呆。

独竹漂展示运动魅力

八年前,遵义市组织“三节一会”,邀请国内外文史专家学者和旅游工作者赴赤水参观,途经习水县土城镇时,看到赤水河两岸人头攒动,呼喊声此起彼伏。正在进行的独竹漂比赛引起专家、游客们极大的兴趣,他们建议遵义市予以发扬光大,推向世人。

红花岗区是遵义市中心城区,区游泳协会主动引进独竹漂技术并开始刻苦认真训练,起初只是一些简单的站立动作,以速度和持久取胜,后来增加一些劈腿、单立和倒立等动作,并设立了世界上第一支女子独竹漂运动队。“独竹漂”已被列入贵州省第三批省级非物质文化遗产保护名录。

旅游提示

出发去赤水河看独竹漂前最好准备好防滑的凉鞋一双,有泳衣最好带上,若不带游泳衣则必须穿轻便的短衣短裤。在看独竹漂的过程中,会让水浸湿您的衣服,请同时预备一些干净的内裤。

风物志

蔚县剪纸:美丽的象征符号

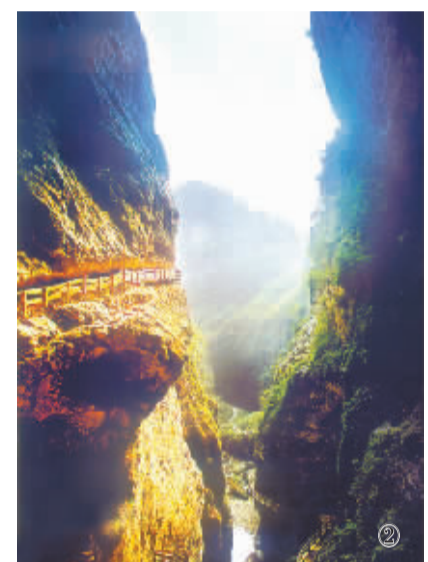
本报记者 张世斌 本报通讯员 张东岳

河北蔚县是“中国民间艺术之乡”、“中国剪纸艺术之乡”和“中国剪纸艺术研究基地”,蔚县古城更是河北省历史文化名城。如今,以窗花为代表的剪纸艺术,已经成为提升“京西蔚县”文化旅游品位的一张靓丽名片。

蔚县点彩剪纸已有200多年历史,是全国唯一一种以阴刻为主阳刻为辅的点彩剪纸,包括花卉、戏剧人物、脸谱四大类共3000多个品种,被外交部确定为国家级馈赠佳品。由于这种艺术是以农家汉子为主创造并传承的技艺,被专家们称为“男人的艺术”,中国民俗冯骥才主席把蔚县剪纸誉为中华民族“美丽的象征符号”。

目前,蔚县已经研制开发了剪纸画、挂历、贺卡、旅游纪念品等系列剪纸产品,畅销70多个国家和地区,并入选第一批国家级非物质文化遗产保护名录。在清华大学、新浪网等联合主办的“纪念改革开放30周年·中国创意城市文化名片”评选活动中,蔚县剪纸获得“民俗名片奖”,王老赏、周永明等优秀剪纸艺人名享海内外。

据统计,蔚县剪纸从业人员超过3万人。县委、县政府立足优势,实施“文化立县、旅游活县、工业强县、特色兴县”战略,把优先发展文化旅游作为可持续发展的核心产业着力打造,高标准整合历史文化、民俗文化、文化艺术、饮食文化资源,加紧对剪纸进行传承、创新、发展的快速引导,力争形成文化旅游开发的核心产品,让蔚县宝贵的剪纸艺术资源绽放异彩于世界。



武隆 地心之旅

武隆旅游丰富的资源得天独厚,目前已建成国家级风景名胜1个、国家AAAA级旅游景区3个、国家森林公园1个,县城被评为中国优秀旅游城区,整个县城被批准为国家岩溶地质公园和中国户外运动基地。

- 图①为水上喀斯特原始森林——芙蓉江。
- 图②为龙水峡地缝。
- 图③为世界唯一地表水冲蚀成的后坪天坑群。
- 图④为天生三桥中的天龙桥。
- 图⑤为芙蓉洞里的犬牙晶石。

(梦醒)



畅游国子监

杨柳

每当我徜徉在北京国子监街绿荫环抱的林荫道,透过那些斑驳的古老建筑,总在想:国子监悠长的历史究竟给我们留下了些什么,我们又当如何去延续这古老的文明?

正如乾隆所言“京师为首善之区,而国子监为首善之地”。国子监建于元朝大德十年(公元1306年),是我国元、明、清三代国家管理的最高行政机构和国家设立的最高学府。国子监浓缩了中国传统文化的精髓,对于传承中国传统文化起到了举足轻重的作用。如今,国子监早已褪去了浓厚的政治色彩,只留给后人无限凝重的文化氛围。

近年来,随着以儒家文化为代表的国学文化的日益兴盛,国子监和孔庙越发受到海内外游客的青睐,成为一处传承国学的圣地。免费向游客赠送国学小册子,让孩子们穿上传统服装行拜师大礼,背诵唐诗宋词,到开办“国学启蒙馆”、“国学育德馆”,通过选择《弟子规》、《三字经》等适合青少年特点且内容健康、符合时代需要的传统启蒙读物,对青少年进行优秀传统文化的启蒙和教育,所有这一切都是为了继承我们的传统文化并使之发扬光大。尽管孩子们稚嫩的心灵不能完全理解每一首唐诗宋词的涵义,尽管他们不能通晓行拜师大礼背后的深刻意义,但通过传统文化的慢慢熏陶,会使每一个孩子逐渐了解我们的文化,了解华夏民族,国学是一泓深厚的潭水,滋润着每一个属于这个民族的儿女,让他们感到身为华夏子孙的自豪和骄傲。

有人说孩子就像一方纯净的橡皮泥,可塑性极强,所以雕塑家的手法就显得尤为重要,而这个雕塑家就是我们的社会,它包括孩子成长的每一个环境:家庭、学校以及一切与人们活动相关的场所。如果这个大环境没有给孩子提供良好的道德、文化氛围,社会又怎么能打磨出一件件成器的作品呢?我们不能否认传统文化中存在着糟粕,但是一思想历经千年的锤炼,能够留存下来的必定是这种思想中的精华,是值得人们世代传承的文明。因此,只有不断汲取传统文化中的精髓,才能不断认识到民族的文明才是国家的文明,才是属于世界的文明。

作为一名上海世博园区的学生志愿者,对如何参观世博园自然有着独到的经验——

志愿者告诉你如何看世博

王淑颖

1 线路 入园前做好充分准备工作,就可以在有限的时间内参观较多的场馆。早上9点进入园区参观,是一个最佳的入园参观时间,此时进入园区的人数相对较少。进入园区后直奔向自己心仪的场馆,第一时间进入场馆参观。

2 门票 上海世博会门票设个人票和团队票两大类,共11种。但总体来说分为3种:1日票,3日票,7日票。

3 购票 1日票游客可以选择每个区域参观一个到两个即非热门,又非冷门的场馆。而购买7日票的游客可采用各个击破战术,每个区花费一天的时间专门排队来看,针对热门区域,例如欧洲区可以准备出来两天来看,剩下一天集中看各个区域没看的馆。持3

日票游客则建议专门抽出一天的时间排队看热门馆,剩下的两天有所取舍的参观。

4 出园 一般游客会集中在晚上十点钟左右出园,由于游人多,园区附近堵车,建议游客放弃打车。尤其四号门的白莲径出口几乎没有出租车过来,浦东出来的游客建议走五号门的高科西路口,出口便是地铁站,很方便。

5 参观 热门馆通常排队两三个小时,像日本、德国馆一般在四小时以上,沙特馆有在各个区域中,所以来参观世博之前先网上查好自己感兴趣的场馆以及所在的区域,入园后直接冲过去排队,不能有半点犹豫和耽误。

6 门票 上海世博会门票设个人票和团队票两大类,共11种。但总体来说分为3种:1日票,3日票,7日票。

7 购票 1日票游客可以选择每个区域参观一个到两个即非热门,又非冷门的场馆。而购买7日票的游客可采用各个击破战术,每个区花费一天的时间专门排队来看,针对热门区域,例如欧洲区可以准备出来两天来看,剩下一天集中看各个区域没看的馆。持3日票游客则建议专门抽出一天的时间排队看热门馆,剩下的两天有所取舍的参观。

市名片册》。这本名片册是限量的,中国馆每日一千份,沙特馆六百份。

8 然后名片册盖满七个亚洲城市案例章,七个欧洲城市案例章,一个美洲或者非洲案例章,集完后便能交换中国馆和沙特馆的预约券了。但是要注意的这本名片册是当日有效的,同样领到的预约券也是当日有效的。

9 如果没有这样的体力和运气,就请放弃中国馆、世博馆、中国国家馆、世博会主题馆、世博中心和世博会演艺中心,这五个标志性的永久建筑,暂时不看,拍照留念即可,因为它们就像东方明珠永远矗立在那里,以后总是会有机会的。

10 装备 游园的个人必备装备中,运动鞋是必不可少的。同时,合理利用园区内免费的公交车轮渡达各个区域,能少走一步还是少走一步的。

11 游园时最好背双肩包。在包中带上伞、空杯子或空水瓶,园区内有很多饮水机可以灌水,常温的,喝热水相对来说要麻烦一些,实在想喝开水的需要花费一些时间来找找。世博园里面的志愿者非常多,穿着绿色的外套,很显眼,到处都是,有任何问题都可

行游天下

随着清明节、端午节、中秋节纳入国家法定假日并逐渐发展成为假日旅游经济,各地纷纷举办一系列民俗文化活动,从一个侧面反映出人们对回归传统文化的需求和一种精神寄托。我们越来越感受到传统文化所焕发出的新的活力。

现在,我们不仅继承发扬传统文化,更将传统文化与世界的文化发展相接轨。截至目前,中国已在全球85个国家(地区)建立300多所孔子学院和上百所孔子课堂。华夏文明赢得了世界的尊重和推崇。

走在这样的国子监街,那郁郁葱葱的绿荫,那弥漫于心的书香,使我们原本急促的脚步也渐渐缓慢下来,心中的浮躁、喧嚣洗涤一空,从容地享受这里特殊的宁静。

以问他们,态度很好,基本上都可以回答你的问题。有的场馆要排队四五个小时,带一个折叠的小凳子就显得必要了,排队的时候可以坐下来休息一下。



张宪摄