

旅游演艺标准体系构建研究

牟琳^{1,2} 林俊帆³

(1.文化和旅游部旅游质量监督管理所; 2.全国旅游标准化技术委员会秘书处; 3.扬州大学旅游烹饪学院)

摘 要: 旅游演艺作为旅游产业的重要组成部分,在文旅融合、行业政策支持、数字技术普及应用大背景下,处于前所未有的高速发展阶段。推动旅游演艺发展不仅能加速我国文化产业的发展,提升传统文化、民族认同感和国家文化软实力,更能促进我国旅游产业转型升级,创造旅游消费新热点,满足旅游消费新需求。在肯定旅游演艺带动作用的同时,也要正视旅游演艺存在的挑战与困境,“标准化”作为与法律法规相配套的高效管理手段,在引导、规范、治理行业方面有较强的优势,是保障旅游演艺高质量发展的重要方式。本文通过对旅游演艺行业现状及标准化工作的系统梳理,搭建科学的旅游演艺标准体系,并展望演艺行业发展与标准进步方向。

关键词: 旅游演艺, 标准困境, 标准体系

DOI编码: 10.3969/j.issn.1674-5698.2023.11.013

Research on the Construction of Tourism Performance Arts Standards System

MU Lin^{1,2} LIN Jun-fan³

(1. Quality Supervision and Administration Institute, Ministry of Culture and Tourism Tourism;
2. the Secretariat of National Technical Committee for Tourism Standardization;
3. School of Tourism and Cuisine, Yangzhou University)

Abstract: Tourism performance, as an important component of the tourism industry, is in an unprecedented stage of rapid development against the backdrop of cultural and tourism integration, industry policy support, and digital technology popularization and application. Promotion of tourism entertainment can not only accelerate the development of China's cultural industry, enhance traditional culture, ethnic identity, and national cultural soft power, but also promote the transformation and upgrading of China's tourism industry, create new hotspots in tourism consumption, and meet new demands for tourism consumption. While affirming the driving role of tourism performance, it is also necessary to confront the challenges and difficulties. As an efficient management tool in line with laws and regulations, standardization has strong advantages in guiding, regulating, and governing the industry, which is an significant tool to ensure the high-quality development of tourism performance. This paper systematically analyzes the standardization of the tourism performance industry, and builds a scientific standards system for this industry; it also examines the industry development and predicts the standards progress of tourism performance.

Keywords: tourism performance, standard dilemma, standards system

作者简介: 牟琳, 硕士, 文化和旅游部旅游质量监督管理所标准处负责人, 研究方向为旅游标准化、标准国际化。

0 引言

旅游演艺是以旅游者为主要观众来源,根植于旅游目的地或旅游景区,以当地地域文化、城市内涵、民俗风俗为主要体现内容,运用舞蹈、歌曲、杂技等艺术形式所呈现的演出业态,其具体表现形式为旅游演出。旅游演艺的本质与核心是旅游元素和文化元素的融合与渗透,通过观看旅游演出,游客不仅能领略旅游地的自然风光,了解历史变迁、时代变化,还可以感受当地特有的传统民俗魅力和独特艺术。标准化是行业重要的管理、治理工具。对于旅游演艺而言,标准化能够提升行业管理水平,规范演艺企业的经营行为;标准化作为一种思维方式,能够促进产品创新理念;演艺活动标准化能够带来服务意识的提升,提高旅游消费者观感体验。简言之,标准化促进旅游演艺的高质量发展。因而,全面理解旅游演艺标准化的发展现状和前进方向,并且进一步思考完善我国旅游演艺标准化体系,成为旅游演艺行业发展的关键课题。结合标准化工作经验,本文依循“现实困境——技术提升——主题内容”的逻辑,对我国旅游演艺标准化体系的建构,提供若干思路。

1 旅游演艺开发

据统计,我国2019年旅游演出票房总收入为73.79亿元,2022年旅游演出票房总收入突破200亿元,2023年2-4月,全国旅游演艺观演人次同比去年同期提升184%,五一期间观演人数同比增长360%。在文旅融合大背景下,我国旅游演艺项目呈现全国开花的局面,且经济较发达的区域、旅游资源丰富的区域,往往旅游演艺发展势头更加强劲。

尽管旅游演艺蓬勃发展,但总体而言旅游演艺行业基础较为薄弱。存在的共性问题包括:准入门槛低,质量参差不齐,忽视优质品牌的打造与维护,未能多元化渠道营销;同质化严重,产品形式单一,对于旅游目的地文化底蕴、自然景观、历史传说等旅游资源的挖掘与设计不充分,照搬照抄成功经验,缺乏地域特色,主题和特点不够鲜明;

创作和表演未能以旅游消费者的喜好作为核心依据,导致供需脱节,对游客吸引力不强;产业链的衔接不良,未与餐饮、住宿等其他业态形成互利共赢的合作交融模式,辐射效应不佳。此外,不同类型的旅游演出也存在其特有的问题,如:山水实景演出依托于自然景观,在演出中极易产生生态环保问题;主题公园演出剧目通常来源于动画或虚构的故事,本土文化味道不足,难以体现“中国精神、中国风貌、中国故事”;情境体验演出借助于大型场景搭建和高新技术,投资高、融资难,致使常通过削弱服务、业余演员代替专业演员、提高票价、附加其余消费项目等方式节约及回流资金,导致旅游者体验感不佳,合法权益受到损害等等。对此,文化和旅游部提出“加快推进旅游演艺安全、服务和管理等方面标准的制修订工作”的引导路径和管理思路。

2 旅游演艺标准化工作困境

我国出台了《关于促进文化与旅游结合发展的指导意见》(2009年)、《关于促进旅游演艺发展的指导意见》(2019年)、《文化和旅游部关于进一步加强演出市场管理的通知(征求意见稿)》(2019年)、《关于推动数字文化产业高质量发展的意见》(2020年)等政策,肯定了旅游演艺标准工作规范旅游企业演艺经营活动、实现行业专业化高质量发展的技术支撑作用,明确要求加快推进游演艺相关标准制修订工作。标准作为治理工具,对行业管理、企业质量提升的推动作用愈发凸显。2015年首个旅游演艺标准的发布为行业的引导、管理、规范打开了新的思路,制定和实施旅游演艺标准具有重要价值,(1)标准持续引领旅游演艺产业内部进行深度文旅融合,有助于促进产业的高质量发展和业态创新探索。(2)针对行业存在的诸多问题,旅游演艺标准提出解决思路和规范指引,有助于引领行业规范化、专业化、有序化发展。

当前,已发布的旅游演艺国家、行业、地方标准有8项,具体情况见表1。

从标准层级来看,国家和行业层面的旅游演艺

表1 旅游演艺标准情况

序号	标准等级	标准编号	标准名称	归口单位	标准内容
1	国家标准	GB/T 32941.1-2016	实景演出服务规范 第1部分：导则	全国休闲标准化技术委员会	规定实景演出的选址和规划、研发、标识导引、安全、卫生、经营管理、考核与评价等基本原则和要求
2	国家标准	GB/T 32941.2-2016	实景演出服务规范 第2部分：演出管理	全国休闲标准化技术委员会	规定实景演出场所的演出设施设备要求和演职人员基本规范
3	国家标准	GB/T 32941.3-2016	实景演出服务规范 第3部分：服务质量	全国休闲标准化技术委员会	规定实景演出场所的服务设施和服务人员的质量要求
4	国家标准	GB/T 36734-2018	主题公园演艺服务规范	全国服务标准化技术委员会	规定主题公园演艺服务的原则、基本要求、服务组织、服务人员、服务设施、服务流程、持续改进等内容
5	行业标准	LB/T 045-2015	旅游演艺服务与管理规范	全国旅游标准化技术委员会	规定旅游演艺的术语定义、基本原则、演艺要求、服务要求和管理要求等内容
6	地方标准	DB61/T 1591-2022	旅游演艺从业人员服务要求	陕西省文化和旅游厅	规定旅游演艺从业人员术语和定义、岗位基本要求、岗位任职要求、岗位服务规范等内容
7	地方标准	DB45/T 1365-2016	三江侗族自治县旅游演艺管理服务规范	原广西壮族自治区质量技术监督局	规定旅游演艺的术语定义、演出过程管理、演出设施设备管理和服务接待的相关要求
8	地方标准	BD1410/T 094-2019	旅游景区演艺服务规范	临汾市市场监督管理局	规定旅游景区演艺的演艺要求、演艺流程、管理和服务要求

标准分别归属于3个不同的标准化技术委员会,其中,全国休闲标准化技术委员会和全国服务标准化技术委员会由于没有行业主管部门,未能有效开展标准的贯彻实施。从标准名称来看,旅游演艺标准的重心集中于演艺的服务与管理、实景演出和主题公园。从标准内容来看,旅游演艺标准聚焦于服务接待设施和对服务人员的要求,偏重于“服务软属性”,而非设备技术、舞台安全等“技术硬支撑”。

除已发布的标准外,旅游演艺标准具有较大的立项需求并取得进展。2022年全国旅游标准化技术委员会提出《旅游演艺服务原则与要求》国家标准立项申请,当前处于审核阶段。陕西、贵州、四川等地提出《文化旅游演出质量评估规范》《红色旅游演出质量控制规范》《实景演出后台管理规范》等旅游演艺地方标准立项。上海市闵行区中小企业协会、中关村中恒文化科技创新服务联盟等社团组织提出《演艺服务供应链平台规范》《虚拟演出交互实验平台测试规范》等旅游演艺团体标准立项。洪洞大槐树寻根祭祖园有限公司、晋城市乡村美景农业科技发展有限公司、浙江畲族歌舞团有限公司等旅游企业为优化自身发展,编制了《旅游景区演艺服务规范》《旅游演艺服务与管理规范》《大型畲族风情旅游剧<印象山哈>演艺

规范》等旅游演艺企业标准。

总体来看,旅游演艺标准有以下问题:(1)旅游演艺标准数量少,现有标准体量难以满足行业发展和业态需求,剧场工程、剧场技术相关标准也仅局限于工程建设,对于近年涌现的旅游演艺新形式和新产品,如沉浸式旅游演出,缺乏相应的条款内容规范。(2)随着文旅深度融合,旅游演艺的内涵、外延均有调整及革新,现有旅游演艺标准未能及时修订更新。(3)国内尚未形成完善的“国、行、地、团、企”旅游演艺类标准化体系,现有标准呈现“点”状布局,规范内容相对集中,对某一类产品具有较强针对性,未能对“点—线—面”全产品链发展提供规范化管理的技术支撑。由于旅游演艺产业起步较晚,旅游演艺标准的制定出台也略晚于旅行社、旅游住宿等传统业态标准,但旅游演艺标准的市场呼声较高,具有强劲的发展潜力和广阔的发展空间。

3 旅游演艺标准体系构建

标准体系作为标准的系统集成,具有布局合理、领域完整、结构清晰、体系完善、功能协调的特征。在经营越来越复杂、分工越来越明确、专业程度越来越精细化的行业背景下,构建标准体系,

是系统化编制旅游演艺标准的前提和基础、指导标准实施的依据,也是明确旅游演艺标准化未来工作的方向和目标。

旅游演艺标准体系的构建需以国家相关政策为依据,与政策要求相协调,并结合旅游演艺行业发展规律。该体系结构框架分为基础共性层、产品标准层、旅游服务层、管理体系层。考虑到旅游标准的服务属性,本文中的旅游演艺标准体系未包含安全、设备参数等技术性、强制性标准。本文梳理旅游演艺服务的整体流程,旅游演艺标准体系框架设计如图1~3所示。

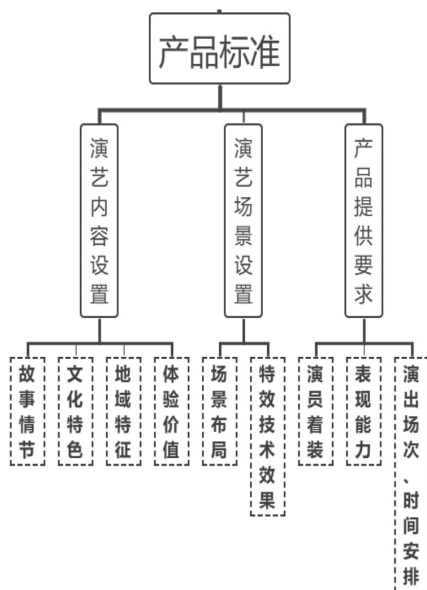


图2 旅游演艺产品标准体系表

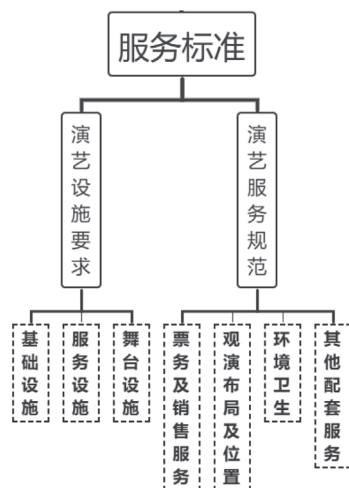


图3 旅游演艺服务标准体系表

梳理旅游演艺的类型,可进一步细化旅游演艺产品及服务标准体系框架,设计如图4所示。

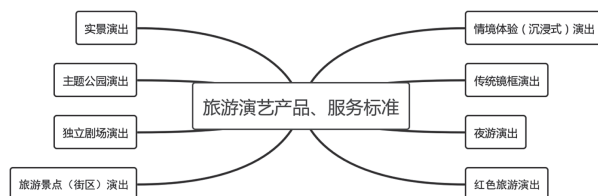


图4 旅游演艺产品、服务标准体系表（按业态划分）

随着旅游演艺产业的不断发展,旅游演艺标准体系仍有扩展的空间。以上标准体系是根据当前产业发展形势和旅游演艺企业自身需求设计的关

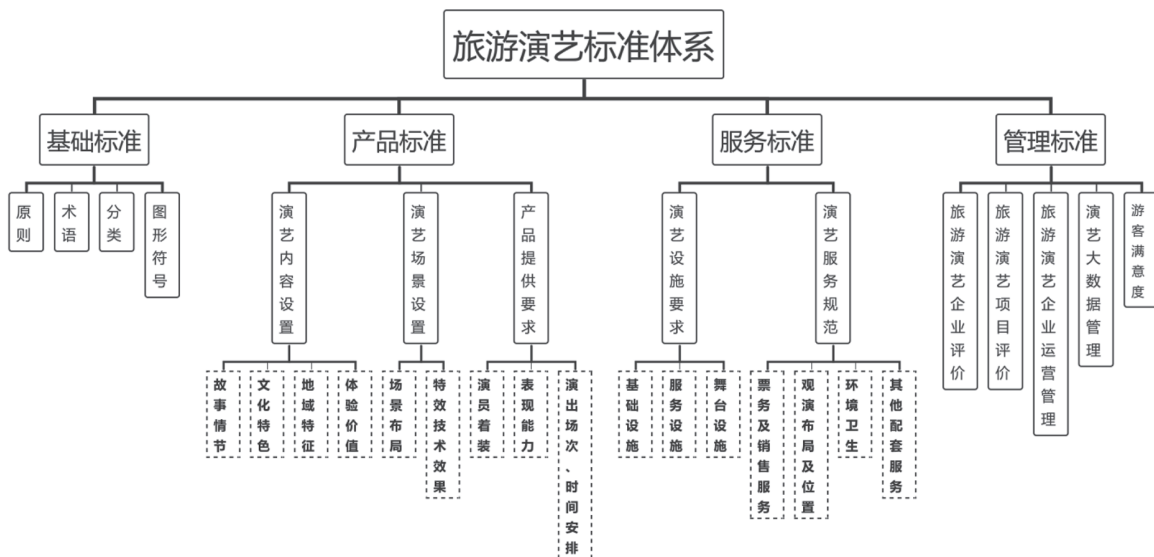


图1 旅游演艺标准体系总表

键性重要标准,更为精细的标准以上述关键性重要标准为依托,起到完善、补充等作用,将是下一阶段旅游演艺标准的发展重点。

4 旅游演艺标准发展展望

依托优质旅游资源,我国旅游业经历了多年的持续增长,传统观光旅游模式已然到了临界点,急需进行产业的升级和转型。旅游演艺可以为国内旅游产业注入新的活力,推动其可持续高质量发展。要深刻认识到文化是旅游的精神内核,旅游是承载文化的重要依托,将旅游演艺简单割裂为文化元素或者是旅游资源都是不可取的,因而旅游演艺标准工作的内在要求就是推动文旅深度融合。

旅游演艺作为一种新兴深度体验旅游业态,是提升旅游目的地吸引力的关键环节,相关标准的制定与执行为旅游演艺行业未来的健康发展提供有力保障。随着旅游业和演艺行业进入新的发展阶段,未来旅游演艺标准的发展将围绕着安全、文化传承、互动性、环保、技术创新、地区特色和产业协同等方面展开。

(1) 安全与体验并重:未来的旅游演艺标准将更加注重观众和演员的安全,确保演出场所和设备符合严格的安全标准。与此同时,演艺节目的内容和质量也将得到更多重视。

(2) 文化传承与创新并进:旅游演艺促进传统文化传承和创新的平衡。标准的制定将鼓励演艺节目传承本土文化,同时鼓励演艺人员探索创新,将传统与现代元素有机融合,创造出富有独特魅力的演出形式。

(3) 互动性与参与感提升:未来的旅游演艺标准将更加注重观众的互动参与。演出不再是单向的表演,而是通过游戏、互动环节等形式营造互动型氛围,增强观众的参与度与沉浸式体验。

(4) 环保与可持续发展:旅游演艺行业将更加关注环境保护和可持续发展。标准将规定演艺节目在场地选择、能源利用、材料选用等方面的环保要求,减少对环境的负面影响,推动行业向可持续发展方向。

(5) 技术创新:随着科技的进步,未来旅游演艺标准将吸纳更多技术创新应用。例如:虚拟现实、增强现实技术等的运用,将为演艺节目增添新的魅力,提升观众的观赏体验。

(6) 地区特色与国际交流:旅游演艺标准将充分尊重不同地区的文化特色和多样性,鼓励在演出中体现地域特色和风土人情。同时,加强国际交流与合作,促进不同国家之间的文化交流,推动全球旅游演艺行业的发展。

(7) 产业协同发展:未来标准体系将更加注重推动演艺行业与旅游产业链的协同发展。从旅游目的地的规划与建设、旅游产品的打造、宣传推广等多个方面进行协调,实现产业上下游的良性互动,共同推动整个旅游生态系统的发展。

在旅游演艺标准的内容范围不断更新完善的过程中,其所发挥的作用和影响力也将稳步提升。

(1) 旅游演艺标准将进一步发挥“软法属性”。作为行业规范管理的重要抓手,旅游标准长期作为旅游政策和法规的配套工具。《国家标准化发展纲要》明确“建立法规引用标准制度、政策实施配套标准制度,在法规和政策文件制定时积极应用标准。”未来旅游演艺标准将优化提升,做好旅游演艺政策、法律法规制定的依据、组成内容和技术支撑,探索旅游演艺政策与法律法规实施、检验、校正的最优路径。

(2) 旅游演艺标准将进一步凸显“引领属性”。作为行业共同使用、重复使用的优秀经验结晶,旅游标准长期为旅游企业“领航、护航、助航”,旅游演艺行业需要更高质量的产品供应和服务供给,相关企业既要规范经营、也要特色发展,基于此,旅游演艺标准将提供底线和尺度方面的原则和指引。

(3) 旅游演艺标准将逐步走向国际。在大国博弈、激烈竞争的新态势下,各国都愈加重视标准国际化工作,以提升国家地位和影响力。当前,我国文旅投资布局“走出去”的趋势已然形成,在此背景下,加强包含旅游演艺标准在内的各类国际标准的参与和研制,将有力提升我国旅游演艺国际规则制定的话语权,提高我国旅游演艺国际市

场竞争力、影响力。

5 结语

旅游演艺的粗放发展存在多重原因, (1) 由于业态发展时间短, 尚处于摸索阶段, 行业的“马太效应”导致强者愈强、弱者愈弱, 短期内难以出现百花齐放的市场态势; (2) 企业天然追逐投入-利润之间的最高性价比, 倾向于复制粘贴其他成功样板, 实现短期快速获利; (3) 市场发展尚未到达规模经济或范围经济的阶段, 旅游演艺业态未能与其他业态进行协调发展和组合发展, 难以形成聚客效应, 带动全域发展; (4) 政策的宏观性未

能实现对行业详细的、具有针对性的发展指引。

2023年两会期间, 多位代表提出以国、行、地、企4级标准有效疏解演艺质量良莠不齐、投入产出不均、内容主题杂乱、管理服务不到位、游客重游率低等难题。

旅游演艺标准的编制, 有助于总结提炼出易于理解、便于实践、利于推广的旅游演艺经验, 打造发展样板, 贯通产业链, 对旅游企业优化发展、演艺活动规范管理具有基础性作用。旅游演艺标准的实施和体系化发展, 能助推形成高质量旅游演艺产品, 提升旅游演艺服务和管理水平; 作为行业规范化管理的技术支撑, 为旅游产业的高质量发展提供现实路径。

参考文献

- [1] 马敏辉. 国内外旅游演艺概述及案例[J]. 新世纪剧坛, 2022,105(06):46-50.DOI:10.13528/j.cnki.net.001118.
- [2] 张素贤. 我国旅游演艺发展及标准化现状解析[J]. 中国标准化, 2021,594(21):94-97.
- [3] 张灿,李婷. 文化演艺产品在旅游产业中再生产的动力与路径[J]. 四川师范大学学报(社会科学版), 2022,49(04):89-96.DOI:10.13734/j.cnki.1000-5315.2022.04.011.
- [4] 何舒鸿. 旅游演艺产业直播营销策略研究[J]. 艺术管理(中英文), 2021,12(04):60-69.
- [5] 王梅. 对标准化工作的感悟和实践成果分享[N]. 中国质量报, 2022-08-05(004).DOI:10.28164/n.cnki.nczlb. 2022.002534.
- [6] 常佳月,刘爱利. 旅游演艺研究的核心议题及发展趋势[J]. 资源开发与市场, 2023,39(02):208-216+249.