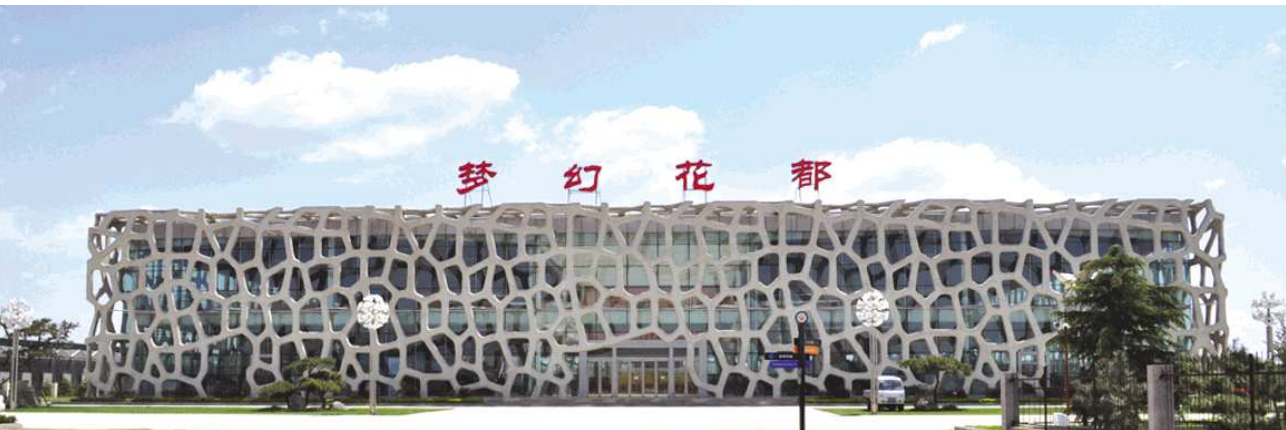




►花样年华景区里的天合乐园景点。(资料片)



◀景区内新鲜刺激的卡丁车赛场。(资料片)



# 以5A级标准建设景区

## 花样年华:争做特色旅游先锋

本报记者 路冉冉

自2010年“五一”开园以来,泰山花样年华景区各项工作取得了长足发展。2011年4月1日,山东泰山花样年华旅游开发有限公司正式成立,对景区实行封闭式管理和运营。泰山花样年华景区将坚决贯彻执行泰山市委、区政府的战略部署,以5A级景区的标准来建设和打造,为实现2011年的目标计划努力奋斗,为“建设经济文化强市,打造国际旅游名城”作出最大的贡献。

### 完善景区配套设施整合资源优化环境

“十二五”期间,是泰安打造国际旅游名城,建设山东旅游文化产业高地的重要时期。在完善旅游设施、美化旅游环境上,泰山花样年华景区积极完善了景区的配套设施,严格按照5A级景区来建设和打造。

据了解,景区已建成了生态停车场,将停车空间与园林绿化

空间有机结合,可容纳车辆1000余辆。与此同时,景区5000平方米的大型游客服务中心即将落成,届时将会为广大游客提供更加细致更加优质的服务;花样年华水上乐园预计7月份对外开放,水上乐园拥有2万平方米的海啸池、造浪池,1500米的激流河及10台大型水上游乐设备,是

设施最全、最新、最刺激、亚洲规模最大的室外水上乐园,一期工程总投资达1.2亿元。

花样年华景区注重硬件设施建设的同时,也对现有旅游资源进行了整合。景区通过分析,未来田园具有花卉果蔬的栽培优势,天合乐园具有品种优良优势,未来田园与天合乐园进行资

源整合,利用未来田园可以进行花卉保护地栽培的有利条件有效解决了天合乐园单季花草的绿化问题。天合乐园的花卉优良品种也进入了未来田园栽培种植,两个景点的资源整合既节约了栽培绿化成本,也使两个景点同时得到提升,还给游客提供了更加优美的旅游环境。

### 提出“微笑服务,细微服务”理念

要打造旅游品牌,首先就要全面提高服务水平改善旅游服务环境。泰山花样年华景区在品牌建设上,提出了“微笑服务,细微服务”的景区服务理念,围绕这个服务理念,景区开展了各式各样的活动:组织景区全体员工积极学习《泰安市创建国际旅游名城旅游服务规范(试行)》,并写出了学习心得;从去年,泰山花样年华景区就开展了“月服务之

星”、“季度服务之星”、“年度服务之星”的评选活动,由景区员工投票,根据游客的反馈意见,根据员工对游客的服务态度和工作积极性进行评选,并对当选的“服务之星”给予物质和精神奖励。对于工作积极性差、服务态度欠佳的个别员工,景区给予通报,进行批评和教育。

泰山花样年华景区为了提高员工业务素质,从去年开始,

景区就不定期邀请旅游专家、教授、旅游业模范来景区授课,对员工的职业道德、服务礼仪和安全知识等进行细致化的培训,使景区员工业务素质得到提高。目前花样年华景区确立了培训制度,形成了每周培训,每月一考核,有效提高了员工的服务水平。为了提高景区细微服务,景区还和济南赛尔智能科技有限责任公司合作研发了自助导

游机,泰山花样年华景区也成为山东首个拥有自助导游机的景区。自助导游机不仅能够详细讲解花样年华景区的各个景点,还可以反复讲解,对于游客加深花样年华景区的了解起到了重要作用。

自助导游机在景区投入使用后,在游客中引起了极大反响,游客对花样年华景区的细致优质服务表示非常满意。

### 大力发展特色旅游 另辟蹊径做营销

泰山花样年华景区根据自身特色,不断追求生态旅游、科普特色,形成了不同景点打造不同特色:未来田园走的是农业、科技、文化旅游的思路,里面种植的无公害蔬菜受到了广大市民的青睐,在泰安各大超市销售良好。同时利用高科技农业技术,针对现代家庭量身定做“阳台农业”产品,准备推广至千家万户,让广大居民在阳台上就可以自己种植无公害蔬菜,享受高科技农业成果;天合乐园是温馨浪漫、天作之合的神圣殿堂,也

是省内最大的婚纱摄影机构取景拍摄基地。景区根据现代社会青年男女快节奏的工作而无暇于婚恋,结合天合乐园的特点,策划了泰山花样年华“天合之美万人相亲大会”,相亲会已经让单身男女们跃跃欲试;梦幻花都则是以花为主题的高科技展厅,其中不乏动感4D、奇异3D的高科技展示,而一楼的会展中心弥补了泰安没有大型会议会展中心的空白;热带风情是极具异域风情的特色生态餐厅,其中有很多来自东南亚的稀有花草

树木,经过景区的营销和推介,热带风情餐厅成为了香港康泰旅行社独家推出的泰山风情宴唯一指定餐厅;动感地带按照欧洲标准打造的卡丁车赛道,这在省内是不多见的。

为大力宣传景区,景区另辟蹊径,举办的年度卡丁车大赛吸引了众多车手的参赛,具有吸引力强、娱乐性强等特点,以赛事来推广景区起到了事半功倍的效果。泰山花样年华景区坚决执行“走出去,请进来”的方针,在刚刚结束不久的泰

山花样年华景区推介暨中华旅游沙龙精品线路采购会上取得了很大的成功,来自全国的150多家旅行社和50余家各级新闻媒体都对花样年华景区有了深刻的了解,会上现场签约、预定路线的比比皆是,景区积极参加泰山旅游大篷车活动,在省内取得了立竿见影的效果。泰山花样年华景区在开园一周年,有些项目还未彻底完工的情况下,打造了一支坚实的营销团队,用这些营销人才最大限度的,用最短时间的树立景区品牌。

### 依托泰山底蕴文化

### 打造企业文化理念

泰山花样年华景区董事长张磊表示,景区建设要有文化内涵,文化是旅游景区发展的基石。

“泰山文化博大精深,如何在泰山文化的大背景下打造景区自身的文化理念是一个重要的课题。围绕‘建设经济文化强市,打造国际旅游名城’这一主题,景区树立了‘打造一流景区’的最终目标;‘诚信、务实、创新’的景区指导思想 and ‘有责任、有修养、有尊严’的企业理念。”张磊说,企业文化建设以“艰苦坚实、诚信承诺、实干实效”为主线,以艰苦的作风打拼坚实的企业基础;以诚实的信念承诺一流的企业服务;以实干的精神创造高效的企业业绩。

泰山花样年华景区多次举办了公益事业进园区的活动。为慰问老红军、部队老干部,4月景区邀请泰安市荣军医院老红军、老干部走进花样年华,荣军医院赠送了“双拥共建筑长城,奉献爱心系荣军”的锦旗;5月泰安市中心医院的离退休老干部“走泰安,看发展”走进花样年华景区后,景区的荣誉墙上又多了一幅“敬老模范,花样年华”的锦旗;“六一”儿童节,景区邀请泰安市崇德学校的80余名师生前来参观游览。