

# 由内及外 以学化人 | 台儿庄古城“内外兼修”提升文明旅游服务质量

文/图 张立

以人为本、聚焦服务,台儿庄古城始终将优质服务作为品牌打造的重中之重,健全标准化服务体系,微笑服务、细微服务、个性化服务成为景区服务原则。为满足游客文旅消费新需求,提升服务质量,景区各部室以源于内心的真诚,围绕服务知识、安全生产、专业技能等开展培训,以展示于外的专业行动,提升服务质量,进一步树立文明旅游景区新形象。

由安全管理办公室牵头并组织景区中层以上领导干部、员工及商户进行的“学法规、强监管、严执法、保安全”专项培训,以《安全生产法》《消防法》《刑法》修正案和《山东省生产安全事故报告和调查处理办法》为主要学习教材,并结合事例,使全员安全生产责任制得到夯实,补短板、强弱项、堵漏洞,从源头上防范,杜绝各类安全事故发生,确保景区安全生产持续稳定。

讲解员是台儿庄文化的传播者,讲解部以温馨的服务、专业的知识为基础,巩固讲解本源,注重文化知识的把握,努力做到“问不倒”。针对面客服务,模拟再现游客来到前台之后的场景,做到细心服务、周到解答、注意礼仪。以游客为中心,塑造优雅与自信,把最美的一面和动听的声音展示。

船妹子作为展示“中国最美水乡”运河风情的最佳岗位,内河游船

部不断加强专业技能训练、歌曲及舞蹈培训,以新课传授、自我练习与检查指导相结合,不断提升自身素质。

市场部为迎战秋季市场,以专业技能、企业文化塑造和市场竞争为主旨,组织开展旅游业范式革命、高品质产品及山东市场实战分析、市场营销专项知识等培训,分析旅游业和消费者的变化,剖析游客在新的阶段变化与增长的需求,凝聚了团队力量,提炼了工作要点,明确了下一步

工作方向。

台儿庄古城按照旅游业新形势、新需求及景区经营要求不断加强培训,员工服务水平、专业技能均得到较大幅度提升,以学习为成长,以文化人,形成了高效畅达的工作机制,展现了与国家5A级旅游景区相适宜的五星服务新形象。



## 星河依旧

文/孙克艳



我见过很多地方的夜空。简单地说,大概可以将那些不同的夜空分为两类:城市的夜空、乡村的夜空。

城市的夜空,大约都是相似的:闪烁的霓虹灯,连成一片璀璨的灯海,华丽的光芒,吸引了为生计奔波的人那迷离的目光,连天上的繁星也失去了光华。而我印象最深的,仍是故乡的夜空;那里的夜空,值得回味一辈子。

故乡的夜空是多样的。既有伸手不见五指的漆黑,也有星河灿烂的瑰丽,还有明月朗照的浪漫;既有小雨淅沥的宁静,也有虫鸣唧唧的清幽,还有大雪纷飞的寂寥……于四季中,我尤其喜欢夏季的夜空。

儿时的夏季,我最期待的,便是晚霞燃烧后夜幕徐徐降临。傍晚,我总是早早烧好绿豆汤,然后端一盆清水洒湿楼上的楼板。待楼板降下温度后,细心地铺好床铺。等到父母从地里干活回来,一家人坐在楼上的床铺边,乘着习习凉风,喝着解暑的绿豆汤。眼前,是像铁一样沉重而广袤的田野;抬头,是无边的苍穹和缀满夜空的繁星。

饭后,带着洗澡后的一身清爽,躺在松软的床铺上,直视眼前浩瀚的夜空,心中总是涌动着莫名的情愫,宛如一条河流,或是激烈澎湃,或是淙淙恬静。那是

世间任何一种事物都难以比拟的安然。在那样的夜空里,人变得渺小而纯粹。白天的烦扰,也都被无声的夜空清扫掉了,人像星光一样柔和而平静。耳边,在细微的虫鸣里,还有睡在打麦场上的村民们此起彼伏的说笑声。那些浓重的乡音,于夏风中,透着莫名的亲切。

在这样的夜晚,劳累了一天的父母显得特别和蔼可亲。他们你一言我一语,指着广袤的星空,告诉孩子们那些关于星星的传说和故事。在星空下,我知道了数星星的孩子和他长大以后的故事,我知道了七夕节的来历,我知道了北极星的特别……那些触不可及的传闻和过往,为眼前的星河,增添了别样的神秘色彩,也为我稚嫩的心灵,插上了通往太空的翅膀。

若是遇到皓月当空,银色的月光泻下来,天地间笼上了一层迷蒙的纱,星星们也被月光遮蔽了,只漏下稀疏的几颗。月亮它长着一双小脚,慢慢地从一片云彩挪到另一片云彩边。月光透过树叶漏下来,随着风儿,筛下斑驳的光影。

在多少个沉静的夜晚里,我对望着斑斓的星河或皓皓明月,听着夏虫的低吟,不知疲倦地看着壮阔的星空,深恐一睡着,那些梦幻般的画卷就会消逝。于是,伴着家人的酣眠,我和星星一起眨着眼睛,心儿脱离了躯体,在星河中畅游。有时,我会在月光中醒来。月光下,天地万物都浸着一层唯美的浪漫色。皎洁的月光是清凉的,像潺潺的溪流,润泽着大地,清爽着我的心。

在那些数不尽的夏夜里,我见过最离奇的景象,大概要数那次偶然看到了红月亮。深夜里,红彤彤的圆月,绚丽异

常,就连它周边的云朵也被染上了绯色。只是,漂亮的红月亮散发着清凉的光。那赤艳的红,与它清凉的温度,犹如水火交融,激烈奇异,却是和谐的。那是怎样惊心动魄的画面啊!若不是夏季睡在空旷的楼上,我怎会看到如此奇幻的场景呢?

那些绚烂的星河,陪我度过一个又一个漫长的夏季,成为我心中不可或缺的乐园,并丰润了我的眼睛、脑袋和心胸。

可惜,成年后离开家乡的我,辗转于多个城市,再也没有看到过像家乡那样美丽的夜空。更多的时候,我只顾着当下不停奔走的路途,而失去了抬头仰望星空的诉求。

前几日回到老家,我再次看到了头顶上的烂漫星河。它和小时一样绚丽。原来,无言的星河,一直不曾变化,它一直在等待归家的游子抬头仰望。

直到那一刻,我才明白:当我们抬头与星河相望时,又何尝不是在洗涤自己的灵魂呢?时时仰望星空,既是与自己对话,也是拥抱心灵。因此,即使陷于凡尘俗世,也不要失去抬头的习惯。

星河依旧。你是否知道?



## 享受四季的慢时光

文/张东香

喜欢享受那种静谧的慢时光,疏离尘世喧嚣,亲近大自然,遐想、让思绪神游。

在杂志上看到一段话:“像一闲云一野鹤,又像一株离群索居的老树,独坐,随意而散淡,有些慵懒,有些诗意。”读着这些文字时,窗外微风习习,喜鹊啾啾,阳光正暖。特别喜欢这种静谧的意境,让快节奏的生活偶尔慢下来,享受这种慢时光,让心沉下来,静下来也净下来。

喜欢在晨曦微露时,沿着河道,在喜马拉雅中听着李白《春思》里的“燕草如碧丝,秦桑低绿枝。”苏轼的“燕子飞时,绿水人家绕。”张先诗中的那句“送春春去几时回。”还有张敬中《边词》中的“玉原春色旧来迟,二月垂柳未挂丝。”沉浸于这种生活中的缓慢时光,用肌肤感受心的缠绵,用指尖触摸清晨的露水。

喜欢在夏天的傍晚,徜徉在林间小道,目光所及之处,郁郁葱葱的绿。那绿色,仿佛甘泉一样,一点点浸入眼睛,渗透到心里,目明神清,自在怡然。唐代诗人高骈的诗句“绿树阴浓夏日长,楼台倒影入池塘。”在脑海中悠然闪现,摒弃了夏日的燥热,有了夏日傍晚的习习凉风。此情此景,恬淡宁静,心里的喜悦盈盈漾开,这种慢时光让我沉醉神往,更可以让思绪自由飘荡,心游万仞。

在李清照的《行香子》中体验秋韵,享受生活中不一样的慢时光:“草际鸣蛩,惊落梧桐,正人间……霎儿晴,霎儿雨,霎儿风。”让这些情景潜入文字里,断断续续地读,深深浅浅地忆,如一股清凉静气入人心脾,聆听草木清音,拥有日月清心。

冬日夜晚,窗外风儿凛冽,室内萦绕着茶香,捧一本书卷,读李白的《冬日归旧日》:“未洗染尘缨,归来芳草平。一条藤径绿,万点雪峰晴。”读着这些凝了情思的文字,如熟稔的老朋友。喜欢那份慵懒的忘我的静谧,特别在夜深之时,静听心语,那如水天空,与冬日明月慢斟,心境闲适悠然。这种悠远的慢时光,毫不逊色。

浅浅时光,几许温暖,拥一份恬静安如,守住一颗宁静的心,不染悲哀。无论日暮灯火,还是晨光晓色,都是行走的最好时光,让自己在尘世喧嚣中享受生活的慢时光,如心归于平淡,才是本真。

