

与 张家界 共成长



张家界中旅总经理熊光明与党支部书记谢京

的一家门市部在旅游接待过程中严重违规违纪，导致游客重大投诉。这一事件发生后，市委市政府高度重视。接到市旅游行政主管部门责令张家界中旅关闭所有门市部、停业整顿三个月的处罚通知后，熊光明立刻召开全体职工大会，讨论张家界中旅该向何处去？

那天下午，张家界中旅到处弥漫着压抑的气氛，职工们在讨论会上一个个低着头，谁也不开口说一句话，会议室内安静得连一根针掉在地上都听得见。

关闭所有的门市部只是意味着我们从今以后每年少了两百多万元的收入，从长远来说，这是小痛。如果不关闭所有的门市部，放任有损公司形象的隐患存在，最终导致的结果就是公司的灭顶之灾，这是大痛。最后，熊光明打破了沉默：为了公司的长远利益，为了全市旅游行业的健康发展，我们要顾全大局，忍小痛，去大痛！我们要练好内功，化茧成蝶，鼓足干劲，重拾信心再出发！

2017年8月底，张家界中旅痛下决心关停了旗下所有经营落地散拼旅游业务的门市部，清除了有损公司形象和不利于公司长远发展的害群之马，并以此为戒，加强对全员上下服务意识教育和职业技能培训，落实严格的管理措施提升服务品质，逐渐使公司迈入了健康发展的轨道。

实践证明，当时严格执行市委市政府的决定是非常正确的。回顾一年多来的工作，张家界中旅分管质量监督工作的副总经理罗启兵说：自从全面关停散拼业务以来，公司再也没接到游客重大投诉的电话了。

根据多年的企业管理经验，熊光明充分认识到，企业的发展必须以经济效益为中心，一切工作要围绕增加经济效益做文章。如何打好一套组合拳是他为张家界中旅实现第三次蝶变、实现长远发展谋划的。第一拳，即强化内部管理，第二拳，就是旅游市场开拓。通过近两年的实践，打出的第一拳已初见成效。第二拳，已然谋定，正待出手。

旅游市场的竞争实际上是人才的竞争。要真正实现张家界中旅第三次蝶变，我们要积极培养既懂业务又善于市场开拓的专业人才，只有这样才能把张家界中旅的命运掌握在自己手里，才能促进公司长期健康发展。熊光明在今年上半年工作总结大会上告诫全体员工：面对目前的困难，我们新一代中旅人不能躺在历史的功劳簿上睡大觉，我们要秉持锐意进取、勇于开拓的精神，鼓足干劲，不断创新，用自己的智慧和汗水为张家界中旅的发展书写一个又一个崭新的篇章。

走进新时代，在习近平新时代中国特色社会主义思想的指导下，在市委市政府的指导下，张家界中旅将围绕对标提质旅游强市战略，11567总体思路，在张旅集团的正确领导下，不忘初心，继续奋斗，为我市早日实现旅游胜地梦全面小康梦目标贡献自己的力量！



2018年9月张家界中旅接待的俄罗斯旅游团队。



2017年9月张家界中旅接待的俄罗斯游客在玻璃桥。



2016年3月7日至14日来自23个国家的350多名从事张家界入境旅游的旅行商参会。



张家界中旅俄语导游与游客在天门山留影。

(上接11版)

■看准目标瞄准靶 旅游路上大步跨

2006年张家界中旅划归市经投集团，旋即又转至张旅集团旗下，开始张家界中旅发展史上的第二次蝶变。其时，旅游市场出现新变化，一是韩流涌动，二是假日旅游兴起，三是自驾游萌发。新任总经理杨柳青一上任就瞄准这些变化，力图使张家界中旅再次化茧成蝶，做大做强张家界旅游。原来的紫舞宾馆办公场地面积有限，张家界中旅就搬迁到了子午路中旅大厦；没过几年，中旅大厦也不适应了，张家界中旅最后扎根到官黎坪街道办事处新建的市中心汽车站。

手握张家界中旅这块金字招牌，杨柳青上任伊始，逮的头一件事就是瞄准以韩流为主的入境游，大力延揽旅游人才。

我们选择张家界中旅不离不弃，就是看中了张家界中旅这块招牌。吴文革、池元俊、金昌云等都是我市开拓韩国旅游市场的领军人物，每年为我市招徕韩国游客数万人。在张家界中旅这块招牌的吸引下，2006年他们带领一群兄弟姐妹从我国遥远的东北吉林老家不远万里来到张家界这个山旮旯扎根落户，与张家界中旅同呼吸共命运，一呆就是十几年，看到今日的工作成绩，回顾当年的人生选择，他们一个个都无怨无悔。

做旅游就要瞄准市场，把握机遇，杨柳青的决策没错！继杨柳青之后，刘青山、廖湘京、何平、罗万琼等先后担任张家界中旅总经理，他们一个个都把做强做大张家界旅游，完成张家界中旅第二次蝶变当成首要工作目标来抓。

2010年以来，我国旅游业自驾游市场蓬勃发展，传统的旅行社组团旅游模式逐渐为家庭式的落地散拼旅游所代替，我市一家家旅游门市部遍布大街小巷、一个个旅游销售电子网络平台应运而生。冲着张家界中旅这块金字招牌，先后有五十多家旅游门市部和数十个电子商务旅游业务部门挂靠在张家界中旅旗下，为做大做强张家界中旅带来了强劲动力。2010年，张家界中旅接待旅游者人数创历史新高，全年接待国内外游客50多万人，冲进全



国地接旅游接待百强旅行社行列。

公司经营好、发展快，不但产生了良好的经济效益，也给张家界中旅带来了行业纳税状元、思想政治工作先进单位、2009年度湖南省最佳旅行社、市经投集团先进党组织等无数荣誉，并成为湖南省旅游协会理事单位。

从1997年起，张谷一直在张家界中旅工作，她是第一次蝶变的受益者，也是第二次蝶变的见证者和亲历者。在张家界中旅办公室，她细数着墙上挂的一块块奖牌高兴地说：1996年以后，我们中旅就迈入了发展的快车道，不管是旅游接待人数，旅游收入，还是创税收入，连年位居全市同行业前茅，为我市旅游经济发展作出了很大贡献。

■练好内功鼓足劲 重拾信心再出发

近年来，随着旅游市场不断开放，我市整个旅游行业发生了翻天覆地的变化，旅行社越来越多，旅游产品更加同质化。面对日趋激烈的旅游市场竞争，不断提高旅游服务质量是旅行社长远发展的关键之一。

2016年底，熊光明出任张家界中旅总经理，一场有关张家界中旅长远发展的探索开始了，也就此拉开了张家界中旅第三次蝶变的序幕。

2017年7月，张家界中旅旗下