

# 练技能修内功 导游的“假期”有点忙

为落实中央关于统筹推进疫情防控和经济社会发展工作的整体部署,文化和旅游部日前印发《关于积极应对疫情影响保持导游队伍稳定相关工作的通知》,对保持导游队伍稳定提出了要求。有导游向记者表示,疫情之下,相关部门能够关注到导游队伍的困难,让他们倍感温暖,期盼一些措施全面细化落实。



邢子琦 绘

□ 本报记者 张宇

新冠肺炎疫情发生以来,广大导游积极参与防疫抗疫工作,协助游客回国、购买捐献防疫物资、参与社区志愿服务,为防疫抗疫贡献自己的力量。与此同时,他们也在苦练内功,上网课、学外语,为复工做准备。

记者联系欧洲领队钱礼娟时,她刚刚上完网课。“我这段时间每天都还挺忙的,一边在网上网课参加培训,一边在做电商,把一些家乡特产拿到网上卖,拓宽这一段时间的收入渠道。”与一群领队一起协调捐赠完16万只口罩之后,钱礼娟开始了她的宅家生活。

“现在很多企业都开展了线上培

《关于积极应对疫情影响保持导游队伍稳定相关工作的通知》(以下简称《通知》)从劳动权益保护、线上培训、服务保障、关爱引导等方面对各地保持导游队伍稳定提出了要求。采访中,记者了解到,各地行业协会、企业也在积极落实,对导游开展多方面帮扶。“这是在新冠肺炎疫情对旅游业造成重大冲击的背景下,行业管理部门对导游群体劳动权益进行保护、为旅游业恢复发展蓄力储能的重要举措。”谈到文化和旅游部此次下发的《通知》,中青旅遨游网首席品牌官徐晓磊表示,导游群体是旅游行业的重要组成部分,是直接面对游客的一线服务中坚,更是业务恢复的宝贵力量。《通知》有利于保护导游群体的合法权益,有利于疫后旅游业的复工复产。据悉,中青旅已经开启了针对导游的培训。

“中国旅游集团旅行服务有限公司

对于如何稳定导游队伍,从业者和专家也从不同角度给出了建议。“行业主管部门全面细化落实《通知》要求,对在抗击疫情过程中有突出表现的导游和行业组织进行物质奖励和荣誉表彰;行业协会组织好形式多样的培训,发挥导游行业组织力量,落地关怀,凝聚人心。”浙江旅游职业学院教授邓德智表示,导游个体也要进行自救和互助。

自救是指发挥自己业务优势,从线下到线上,充分利用好“双微一抖”、自媒体进行知识传播、品牌营

训,包括导游基础知识、带团技巧等课程。”钱礼娟告诉记者,因为觉得自己意大利语和法语不够好,她还专门购买了学习课程。“我还在参加心理学课程,想要服务好游客,需要懂点心理学。”

北京导游周晖这段时间也把精力放在了修炼内功上。“我个人是多看书,相关的专业书,还在网上查询资料,重写日后回到一线所要用的导游词并朗读背诵。当然,也把这些资料发给同仁们相互交流。”周晖告诉记者,除此之外,偶尔也开直播,介绍境外旅游目的地的概况和工作中遇到

的奇闻趣事,顺便代卖产品,增加收入。“我自己有时也在朋友圈发些广告,推荐一些商品,都是自己用过的一些口碑不错的产品。”

南京导游杨莉莉这一段时间在忙着学习日语。“我这两年带团去日本比较多,趁这个时间多给自己充充电。”谈起这段时间工作停滞是否会恐慌,杨莉表示,“我们公司一直在组织导游进行线上培训,疫情对导游群体影响确实很大,但这一次从上到下,从政府到个人配合得很好,疫情控制的也很有力,所以没有那么恐慌和担心,因为春天已经不远了。”

## 自救充电两不误

## 行业组织、企业多层次帮扶

所属各地国旅、中旅、港中旅等旅行社企业现有导游领队资格在岗人员近5000人,自疫情发生以来,公司一直高度关注系统内导游领队的工作生活状况,并争取了多项有效举措保障导游队伍稳定。”中国旅游集团旅行服务有限公司相关负责人表示。

疫情发生以来,中国旅游集团旅行服务有限公司在抓好疫情防控和生产经营活动的同时,积极响应中国旅游集团倡议加强员工培训力度,开展线上培训,为迎接市场复苏做准备。此外,还组织带领导游领队采取多种方式生产自救。“各所属企业为了帮助导游领队维持基本收入,开展了多种多样的帮扶计划。联系供货企业采购产品,寻找电商分销平台探索合作,带

领导游领队们进行分销。据悉,中国旅游集团旅行服务有限公司还对抗击疫情有突出贡献的导游领队进行了表彰。

针对导游开启关爱计划也是旅游企业帮扶导游群体的一个重要方面。“我们建立了导游领队人员关爱机制,及时了解导游人员思想动态,对确有突出困难的导游领队提供必要的帮扶救助。”中国旅游集团旅行服务有限公司相关负责人表示。据了解,中青旅也建立了导游人员关爱机制,对确有突出困难的导游提供必要帮扶救助。

在北京市导游协会秘书长李健看来,近80万导游是文旅行业全面复产复工的一个核心要素。《通知》的下发具有积极意义。据了解,北京市导游协会

## 行业深层次问题亟待解决

销,从而获得经济和社会效益。互救是指导游之间、导游与协会、导游与旅行社、导游与社团之间相互帮助、互通有无、同舟共济、共渡难关。

“从个人发展角度,核心还在于增强自身综合素养,建议导游群体此阶段加强各方面业务能力建设,借助当前互联网新媒体工具,打造个人品牌,增强个人综合引流带货能力,才能在不断变化的市场变迁

中立于不败之地。”徐晓磊建议,对企业而言,更多需要根据经营实际情况,主要是在劳动协议保护、基本生活保障、技能培训转岗等方面开展工作。

关于导游权益保护,这次疫情给行业带来一个思考的机会。“中国导游职业体系发展30多年以来劳动权益保护一直都是这个行业的一个痛点,疫情的发生,让大家感觉到了

采访中,记者了解到,很多导游都在积极参与网课培训,为未来复工积蓄力量。对于这段时间工作停摆收入减少,导游们也在通过各种方式进行自救。“现在很多企业都在积极鼓励员工转型,利用积累的客户资源在朋友圈里做电商、开直播。”有业者表示,前期客户资源积累得比较好的,做起来会容易一些。

“工作多年的出境领队都有自己相对固定的客户群体,相互之间已经建立了很好的信任感,所以电商做起来比较顺利。此外,工作多年,大家都很珍惜这段休息的时间。”钱礼娟表示,年轻一点的导游压力可能就会大一些,有房贷有车贷,而且资源也有限。

已积极落实相关要求。“我们已经发布通知免除导游2020年会费。同时开展‘全员阅读计划’‘慕课计划’等多种形式的导游线上学习和素质提升活动。鼓励广大导游积极参与,充分利用抗击疫情待岗这一时机,主动提高从业技能和职业素质。”李健表示。

据了解,各地行业协会在稳定导游队伍方面做了大量具体而细致的工作。“一是积极组织导游队伍,发挥自身优势为抗击疫情奉献力量,北京导游协会就组织了一些有外语特长的领队,参与社区志愿者服务,为入境外籍人士提供帮助。二是组织了大量的线上课程、培训,免费提供给会员,丰富导游停工期间的生活,同时也为导游复工积蓄力量。三是很多行业组织也都在积极引导和组织导游群体进行自救、为导游群体提供帮助和关爱。”中国旅行社协会导游专业委员会相关负责人表示。

解决这个问题的紧迫性。”李健表示,导游职业制度亟须改革。我们要加紧建立导游群体的执业险,像旅行社责任险一样覆盖到全行业,形成一个从业的必要条件,从而加强他们的权益保护以及风险防范能力。

“此外,通过这次疫情,也让我们看到了行业组织方面的一些问题。希望有关方面能够加强对行业组织的补助和扶持,以便这些行业组织能够更为高效地为80万导游群体服务。”李健建议。

# 宅家抗疫 触发云旅游热潮

□ 本报记者 张宇

3月1日,1388岁的布达拉宫在淘宝上开了首场直播。100多万人涌入了直播间。为了这次直播,布达拉宫也拿出了“家底”,以往并不对外开放的金顶群、很少人能看到的馆藏经书等都在直播间里一一呈现。网友在直播评论区里不断感叹:“这一幕也只有有在直播里才能看到。”因为太火爆,在3月9日淘宝第三期“云春游”直播中,布达拉宫再次直播,这一次,他们协调中国移动专门提供5G信号保障,开5G直播,更清晰、更流畅地展示精美馆藏文物。

据悉,布达拉宫上淘宝直播缘起,来自淘宝直播在2月23日举办的博物馆“云春游”。当时包括中国国家博物馆在内的八家博物馆通过淘宝直播的方式“在线开馆”。布达拉宫管理处处长觉旦表示:“之前我们在淘宝直播上看到了其他博物馆参与,觉得非常有趣。立刻请示领导,联系淘宝方面,最终促成了这次直播。”

据介绍,淘宝直播2月23日举办的第一场“云春游”就吸引了近千万人在线观看,中国国家博物馆、布达拉宫等重磅景点。每周一次的“云春游”成了很多人必追的“连续剧”。

自新冠肺炎疫情发生以来,人们减少了外出。然而,宅家生活挡不住一颗爱旅游的心,来自旅游企业的数据显示,疫情防控期间,云旅游正在成为人们看展、赏景的新选择。宅家抗疫也触发了云旅游热潮。

飞猪平台的数据显示,宅家抗疫期间,人们在线看旅游图文、目的地攻略、旅行直播等内容的时间不断延长。飞猪APP“发现”频道内容页的浏览停留时长,从宅家一周后的2月初开始逐步走高,现在已经达到了疫情发生前的水平。与此同时,一周多次云旅游的用户比重也越来越高,同样从2月初开始,一周内至少上飞猪旅游攻略频道2次的用户人数稳步提升,目前已经超过了疫情发生前。

马蜂窝数据表示,疫情期间,旅行者对线上旅游信息和内容的依赖程度迅速提升,这一变化也将全面加速消费者决策场景的迁移,云旅游已经成为疫情期间新的增长点。游客更愿意通过达人直播、参与话题、Vlog等方式挖掘更多新玩法和旅行技能。

为丰富新冠肺炎疫情防控期间人民群众精神文化生活,文化和旅游部

和旅游部在国家政务服务平台、部网站政务服务门户上推出“在线公共文化服务”专题。公众可以在线观看全国博物馆线上展览,参观国家博物馆30多个虚拟展厅,查询故宫博物院文物信息,参加国家图书馆线上线下结合的公开课。

为了响应主管部门倡导,满足广大消费者云旅游的愿望,旅游企业也纷纷上线了免费开放的云旅游专题。飞猪上线了“宅家玩转博物馆”、宅家旅行计划等活动。同程艺龙则推出了“方舟联盟”,用VR及高清视频展示各旅游目的地。美团推出了“宅家云旅游”专题,接入了语音导览等景区优质内容并向用户免费提供。

据了解,飞猪宅家旅行计划将有近千家旅行社以及来自全球30多个国家和地区的旅行达人,陆续为用户每天带来超过100场的全球直播,带大家“云游世界”。

携程在2月19日发起了“景区云旅游”活动,联合驴迹导游、达师解、三毛游等8家供应商,免费开放近7000条语音导览产品。为了让全国游客对于武汉的惦念有处安放,携程旅拍将于3月底启动“樱”援武汉计划,邀请大家一起“云赏樱”。“我们将把武汉赏樱地点连成路线图,用沉浸式樱花实景画面营造出在武汉当地赏樱的实感,欣赏武汉美丽樱花的同时,还可以聆听专业的解说。”携程相关负责人表示,而对于惦念武汉的每一个人来说,可以在这个活动中通过赏樱为武汉祈福祈福签的方式为武汉加油。

马蜂窝高级副总裁于卓表示,疫情防控期间,宅在家中的人们萌生出云旅游的需求,从浏览“种草”到互动直播,云旅游正逐渐成为年轻人青睐的娱乐方式,也成为旅游供给侧结构改革的突破口。他认为,云旅游内容共创是新消费需求孕育的新机遇。

据了解,马蜂窝在2月18日上线了“疫情后想去的地方”许愿专题之后,又以快手短视频合作,在3月6日上线了“云游全球博物馆”系列,该系列利用直播的方式为消费者提供有料、有趣、有“知识点”的云旅游内容。

“当人们都宅在家时,云旅游是目的地和旅游平台与游客保持紧密沟通的有效方式。云旅游成为疫情期间的重要旅游营销场景,目的地更应抓住这一契机,强化线上资产积累,搭建长效的传播阵地,适应用户多元的玩法需求,着力挖掘当地差异化的优势资源,实现旅游业的高质量发展。”马蜂窝相关负责人表示。

武汉志愿者文静:

## 疫情面前我们拧成一股绳

□ 程芙蓉

“我是武汉人,当我们的城市有那么多人生病、大家都在害怕的时候,需要有人出来保护自己的城市、自己的家园。只要大家拧成一股绳,相信很快就会看到胜利的光芒。”湖北峡州国际旅行社有限公司武汉公司二七路门市部经理文静,是个爽朗的武汉妹子,说起话来铿锵有力。自2月16日开始做起志愿者,她就一直忙个不停,“哪里需要,我就去哪里”。

2月15日,文静所住小区的微信群里,社区工作人员发出了招募志愿者的信息——离文静居住的小区不远处,武汉市将建一个“长江新城方舱医院”,专门收治轻症患者。这个方舱医院由一个大型仓库改建,急需大批志愿者前去打扫、整理,做好前期的准备工作。

2月中旬,正是武汉新冠肺炎疫情形势复杂严峻的时候,武汉每天都有几千例确诊病例。“当时,大家都很恐慌,但是这个时候是需要有人站出来做点什么的时候。”文静说。招募信息发出后,她第一时间报了名。

2月16日晚上9点半,文静和几十名志愿者在小区集合,统一出发去建设“方舱医院”的仓库处。由于方舱医院要在2-3天内移交给医疗单位,时间非常紧迫。到达仓库后,大家搬东西、扫地、清洁墙面……由于仓库面积太大,志

愿者们一直忙到凌晨2点。第二天下午1点多,志愿者们再次集合出发前往仓库。文静说,这一次,志愿者已达到了100多人。搬运床、桌子、药品,擦洗床、桌子、铺床、分装生活用品,这一干又到了凌晨。

由于一直弯着腰工作,等到忙完时,文静才感觉到自己的腰已经快直不起来了。“所有人都一样,大家都顾不上休息,连话都不会多说,只埋头干活。”文静笑着说。

方舱医院的筹建协助工作结束后,文静再次申请参加小区的志愿服务。她每天在小区值守、巡逻,为居民分发生活物资、买菜、送药,忙个不停。从2月18日到现在,她一天也不曾休息。

文静说,小区一直“管得很严”。居民必须提供出入证才能进出小区,进入小区时必须量体温、消毒。进入3月,春暖花开,鲜花盛开,小区的“爹爹婆婆”们有些忍不住了,想出去透透气。于是,常有人下楼到小区花园散步、遛狗、聊天。文静和同事们看见了,赶紧劝阻,同时也加大了巡查力度。小区里一些年纪大的老人,买菜、买药不方便,文静会主动替他们去买,并送上门。

截至3月8日,文静所在的小区没有病例,属于“无疫小区”。“我们小区处于汉口的疫情中心,没有一个人病例,对我们来说,是最令人高兴的事,也是对我们社区工作人员和志愿者们最好的褒奖。”文静说。

观点

# 呼唤“网约导游”时代早日到来

□ 彭志凯

据文化和旅游部数据显示,目前全国导游人数近80万人。尽管旅游业因疫情遭受严重打击,但在抗击疫情的过程中,众多导游、领队在带团的同时自发从世界各地筹集大批医疗急需的物资。

“疫情来作妖,恰逢庚子到。离家游客,未忘捐口罩。”这是中青旅领队孟凡钧的即兴创作。春节期间,在他的带动下,全团从北非带回一大批口罩,捐赠给了武汉疫区。据了解,仅中国旅游集团旅行服务有限公司旗下各地国旅、中旅、港中旅等旅行社在境外带团的导游领队,协助运输回国的口罩、防护服、医用手套、护目镜等医疗物资总计超过50万件。值得一提的是,他(她)们当中,许多人都是80后和90后,他们的行为充分诠释了新一代旅游人的责任与担当,他(她)们的表现应该得满分!

疫情发生以来,文化和旅游部办公厅印发了《关于暂退部分旅游服务质量

保证金支持旅行社应对经营困难的知》,明确要求各地在一个月內完成退还80%旅行社旅游服务质量保证金的工作。财政部、税务总局出台了《关于支持新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控有关税收政策的公告》,对交通运输、餐饮、住宿、旅游(旅行社、景区)等进行相应政策支持。这些政策的出台,将为旅游业疫后的恢复起到积极作用。

导游是旅游业的生力军,是落实旅游业高质量发展不可缺少的一支主力军。在旅游进入大众时代,自助游、自由行成为市场主流的今天,出行方式的变化正在催生旅游新业态,也在呼唤“网约导游”时代早日到来!

2016年全国旅游工作会议强调,导游管理体制改革要从行政化、非流动、封闭式管理向法治化、市场化转变。同年8月,全国导游体制改革试点工作会议在哈尔滨召开。会议指出,要顺应我国旅游业从景点旅游向全域旅游转变,迎接正在兴起的

大众旅游时代,建立法治化、市场化的导游管理体制,构建便利化、多元化、规范化的导游执业体系。要推动构建“进出、监管、保障、奖惩”四位一体的管理体系;破除一切阻碍导游参与分享改革发展成果的障碍,推动导游执业更加便利、多元和规范,建设一支诚实守信、乐于奉献、积极向上、奋发有为的导游队伍,营造游客、导游、市场共赢局面,使导游成为旅游市场秩序的坚定维护者,成为旅游业创新、创业的动力,成为人民群众游得放心、舒心、开心的重要环节。

随着互联网技术的发展,5G+旅游、科技融入、数字科技等将为“网约导游”平台提供全方位的服务和技术保障,“网约车”“网购”等管理规章制度将为“网约导游”的管理提供可复制、可借鉴的经验。笔者认为,发展“网约导游”应该重点把握好以下几个方面:

一是用问题导向牵引改革,深入