7位旅游行业的女性从业者荣获"全国巾帼建功 员、研究机构的研究员中,女性也占有相当大的 标兵"称号。她们虽然各自有着不同的优秀事 比例。一大批杰出的女性还成为当地行业的带 迹,但却有一个共同的特点,那就是都是在第四 头人,成为脱贫攻坚中的重要角色,成为行业发

届全国导游大赛上取得优异成绩的金牌导游员 展的中坚力量。她们以独立自主、自尊自强的

或银牌导游员。可以说,她们是文化和旅游行业 精神和柔美、细腻、认真、坚韧的特质,在行业发

广大导游群体的先进代表,也是广大女性从业者 展中发挥着不可替代的重要作用,在很好地展

事业的发展,保障妇女权益的法治体系不断完 道靓丽的风景线。

水平、社会发展的文明程度及旅游服务接待水 贡献坚实有力的力量!

中国旅行社协会秘书长兼导游专业委员会会长 孙桂珍:

多年来,我国一直高度重视并积极推进妇女 了独特的"女性风采",成为文化和旅游行业一

善,妇女在经济社会发展中的半边天作用日益彰 去年年初爆发的新冠肺炎疫情对行业影响

显。文化和旅游行业也一直注重对优秀女性从 巨大。在此,呼吁相关部门和市场主体在这一特

业者的培养,每年举办的导游大赛、饭店技能大 殊时期,能出台相关措施、采用多种方法,充分保

赛等,发掘和培养出很多优秀女性人才,文化和 障女性从业者的合法权益,关心、关爱女性从业

旅游部门也在与人社部、妇联等部门加强沟通和 者中的贫困群体和残障群体,为她们做实事、解

联系,努力为这些优秀人才争取获得各种荣誉的 难题。同时,也呼吁相关部门、社会组织能出台

机会。在全国劳动模范、先进工作者、技术能手 针对性的措施,引导和鼓励女性从业者发挥主动

性从业者的身影。三八红旗手、全国巾帼建功标 榜样是一种力量,彰显进步;榜样是一面旗 兵等荣誉称号,更是"落"不下行业内的优秀女 帜,鼓舞斗志;榜样更是一座灯塔,指引方向。在

比如,长期奋战在一线的导游、宾馆酒店的服务 起,在行业复工复产阶段像她们一样书写"出彩"

员等,她们在讲好中国故事、展示当地经济发展的人生,为中国文化和旅游产业迈向高质量发展

据统计,在文化和旅游行业中,女性从业者 功标兵的优秀事迹,号召行业广大从业者向"榜 的比例超过了50%。很多岗位都是女性唱主角, 样"学习,立足本职岗位从点滴做起,从细节做

等表彰中,我们经常可以看到文化和旅游行业女 性、创造性,增强她们的幸福感、安全感。

看建功新时代 巾帼导游显担当

今天是国际妇女节。党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央高度重视妇女事业,习近平总书记不仅关心女性的权益保障,而且对女性建功立业提出殷切希望。他指出:"在中国人民追

求美好生活的过程中,每一位妇女都有人生出彩和梦想成真的机会。中国将更加积极贯彻男女平等基本国策,发挥妇女'半边天'作用,支持妇女建功立业、实现人生理想和梦想。"当下中国,女性不

仅拥有了更加平等的社会地位,也拥有了更加广阔的职业发展空间,成为产业发展的重要推动者和社会文明的重要铸就者。日前,全国妇联授予了993人"全国巾帼建功标兵"称号,其中,张晓旭、 邹晓娜、王月、周璇、谢静、王紫萱、梁璐等7名全国优秀导游获此殊荣,成为全国女性旅游从业者的榜样。多年来,她们凭借着对职业的热爱,不断提高业务水平,热情接待每一批游客,认真做好每

### 张晓旭:积极发挥金牌导游带头作用

### □ 王文华

山西文化和旅游事业的宣传和推广活动中,让更 多的游客认识山西、了解山西、爱上山西。"张晓 旭从业12年,服务过300多个旅行团,接待了上 万名游客。一路走来,她初心不改,用实际行动 发扬和践行导游"工匠精神",讲述和传播山西故 事、中国故事。

张晓旭说:"参加全国导游大赛对我而言是职 业生涯的转折点。比赛是对我前10年工作的总 结,更为我今后的工作注入了强大动力。"

张晓旭获得第四届全国导游大赛金牌导游员 荣誉后,山西省文化和旅游厅在全省导游行业开 展向金牌导游学习的活动,学习张晓旭爱岗敬 张晓旭说:"金牌导游员的荣誉让我感受到前所 座谈会,和同行们分享比赛心得……

2020年7月,张晓旭参加了山西省文化和旅 工作室以致力于"讲好山西故事,展现专业素养 游厅主办的"谁不说俺山西美 金牌导游带您游" 传递行业能量"为目标。一年的时间里,她联合 网络直播活动。在4个月活动中,她变身主播, 山西省金牌导游员、国家高级导游员一同开展了 行程上万里, 搭档各市金牌导游, 走访了黄河、长数十场导游培训课程, 收到了很好的效果。2021 城、太行周边的60余个经典景点,通过直播镜 年,张晓旭和她的工作室将更多地承担起"传帮 头,累计带领2000万网友"云"游山西美景。 带"的重任,不仅要把自己十余年的带团经验分

通过这样的形式为全国朋友介绍大美山西,既激 他们的经验、知识与行业正能量传递给新人,为 动又紧张。"每次看到网友说要来山西看看,我就 山西文化和旅游业的发展贡献力量。 非常激动。通过这次直播,既让大家看到山西的 张晓旭相信,一切荣誉和光环都凝聚着组织 文化和旅游资源丰富,同时,也让我体会到了导对她的信任,她将一直珍惜这些荣誉,在实现自 游执业形式的新变化,对今后的工作更加充满了 身价值的同时,为山西、为全国的文化和旅游事



责;学习她秉承"游客至上"的服务理念,始终把数场山西文旅推介会上担任主持人与推介官。 游客满意放在首位的职业奉献精神,将全心全意 她还回到母校担任导游大赛评委,应邀为同学们 为游客服务作为每一位导游员永不放弃的责任。 讲解比赛历程,参加山西省文化和旅游厅组织的

在谈到参加直播活动的感受时,张晓旭说, 享给大家,还要集结更多的旅游行业内精英,把

# 谢静:机会总是垂青有准备的人

话,2009年入行的谢静凭着自己持之以恒的努 讲解技能。谢静说,导游讲解绝不是死记硬背、 力,在清东陵景区导游员的岗位上兢兢业业、努 生搬硬套,更不是胡乱发挥、乱讲一气,而是要在 力钻研十余年,最终获得了第四届全国导游大赛 掌握精准史实的基础上把历史故事讲得引人人 银牌导游员、河北省第七届导游大赛"河北十佳 胜,这样才能把博大精深的优秀传统文化传递到 讲解员"、唐山市导游大赛一等奖、十佳讲解员等 每个人的心中。 多个荣誉称号。今年,她又被评为"全国巾帼建"每次参加行业内的比赛,都让我深刻体会

能获得这么多荣誉,是非常幸运的。行业现在特 解效果。"谢静说,每次比赛,她都在思考自己的 别重视导游人才的培养,给予的机会也比较多, 不足与差距,回来后对着镜子反复练微笑、练发 比如,各种导游大赛等,这种以赛促训的方式,让 音、练形体语言。 我们得以更好地成长。"谢静说。

因家里几代人都在清东陵景区工作,谢静从 紧张得手心都是汗,到现在讲解得自信大方、游 小的愿望就是长大后也能到清东陵工作。2009 刃有余,谢静在日积月累的努力中完成了化茧成 年,英语专业毕业的谢静如愿来到了清东陵景 蝶的"蜕变"。而今,她每次讲解,身边总是跟着 区,成为一名导游,并师从国家高级导游、清东陵 一堆游客。很多游客在她讲解完还不愿离去,有 保护区管委会副主任赵英健。"当时,央视《百家 继续跟她交流的,还有要求加她微信,以便下次 讲坛》节目正火。赵老师经常在节目中担任主讲 来约她讲解的。有一次,一个小朋友在听完她的 嘉宾,将清代的历史文化向观众娓娓道来。她那 讲解后,特意在意见簿上画了一个大大的"竖起 种中国历史文化传播者的形象,让我树立了人生的大拇指"。"看着游客将听到的中国传统文化人 目标。"谢静说。

但理想很丰满、现实很骨感,要成为像赵老值得!" 师那样优秀的人,渊博的知识是必备的基本功。 从业十余年,谢静圆满完成了各项接待任 "作为导游,如果自己没有一桶水,是不能给游客 务,实现零投诉,她也升任为导游服务接待部导 东陵有关的一切知识。那个时候,她白天跟着老 水平。为了起到行业示范带头作用,她还多次参 导游们实地学习,晚上回到家就查资料,总结白 加文化和旅游部组织的全国宣讲活动。2020年



不全,她就向清史专家求教,直至把每一个问题

"机会总是垂青有准备的人",正是坚信这句 有了丰富的知识储备还不够,还要有较高的

到了什么是'学无止境'。台上那么多优秀的选

功夫不负有心人。从刚上岗时的忐忑不安、 脑人心后呈现出的一张张笑脸,我再苦再累,也

一碗水的。"于是,她像海绵一样,认真汲取与清 游组组长,带领接待部的导游一起努力提升接待 天学习到的知识。有些史料晦涩难懂或者记载 疫情防控期间,作为河北金牌导游联合工作室的 一员,她先后在荔枝微课的网络平台分享了"通 过清东陵看古建艺术"等内容;在"名导带您游河 北"活动中向全国人民宣传推介河北,并参与编 写国家导游资格考试教材《导游服务能力——河

北导游现场考试实务》。 今年3月1日,"导游考试成绩公布"登上了 微博热搜。"疫情防控期间,不少导游在线上开直 播进行云讲解,展示了我们导游的风采,可能吸 引了不少人考导游资格证,另外,去年也的确有 不少从业者苦练内功、埋头考证,可能是这些原 因让导游考试赢得了这么高的关注度。我也鼓 励我们导游组的讲解员考导游资格证,今年成功

考上了4个。"谢静说。 今年年初,谢静成功考入遵化市文化广电和 旅游局,工作内容也扩展到推广遵化市的文化和 旅游资源。"虽然工作职责有所变化,但是我仍然 在我钟爱的旅游行业。我会继续严格要求自己, 在文旅融合的浪潮中'巾帼不让须眉',为推动文 化和旅游产业高质量发展贡献出自己的力量。"

### 周璇:平凡岗位践初心

作愈发热爱,并下定决心,要让更多人了解 水溶方糖的例子,向孩子们讲解。在介绍地 通过各种方式激发团队的荣誉感和凝聚力。

林相依,洞碑寺塔相融"的魅力说给更多人 吸收。"周璇说。 听的初心,她在导游岗位上努力架好游客与 2020年,作为"桥梁"的周璇走上了"云

游客时,讲解汤山方山国家地质公园是江苏 二届全国国土资源科普讲解大赛一等奖、 省四个国家地质公园之一。游客问她,"另 2019年第四届全国导游大赛银牌导游员、 外三个呢?"她没答上来,羞愧得恨不得立刻 2019年江苏省金牌导游等诸多荣誉。

此外,周璇还格外注意对不同人群采取 位成为中级导游员,汤山旅游度假区导游组整

□ 本报首席记者 王玮

这样的一番颇有感染力的话中开始的。

位建功标兵;2019年,她荣获第四届全国导游 人。

大赛银牌导游员……在浙江乃至全国的导游

风景间的桥梁,不断提高业务水平。她常端",她参加了南京市文化和旅游局举办的 说,不积跬步无以至千里,因此,在日常的生 "打卡南京 直播美好"南京景区(点)直播达 活与工作中,周璇非常注重积累,阅读、探究 人训练营及直播比赛,并获得二等奖的好成

消失。这件事对周璇影响很大,从那以后, 在个人荣誉逐渐累积的同时,身为公司导 她的感染和带领下,导游组12人中今年又有三

邹晓娜:用正能量去影响身边的每一个人

"导游是一个很平凡的岗位,年复一年地 外表的背后是一股子对职业追求的'狠'劲。" 经验毫无保留地分享给大家。

'上通天文,下知地理',满腹情怀。如果你热 对于邹晓娜来说,导游是值得终身打拼的事 困难时期因为坚持不下去而离开,真的很痛

爱这份职业,就能做出一番成就。"与杭州百缘 业。2019年,邹晓娜打造了属于自己的品牌—— 心。我希望通过我们的尝试给大家带来更多

从 2010年开始从事导游工作的邹晓娜, 一 同道合的同行们聚集起来, 探索挖掘导游职业的 场管理司主办, 中央文化和旅游管理干部学院

直奋战在文化和旅游行业的第一线,11年来, 更多潜能。然而,工作室成立没有多久,整个旅 承办的全国导游大赛优秀选手宣讲活动。这场 邹晓娜带团400余个,服务游客近3万人,获得游行业就因新冠肺炎疫情的冲击损失惨重。当活动在北京、广西、云南等地引起强烈反响。在

表扬不计其数。2017年,她是浙江省导游大赛 很多同行因为无团可带,默默离场,选择转行时, 宣讲时,邹晓娜分享了她连续两年在浙江无障

二等奖获得者;2018年,她成为浙江省巾帼岗 邹晓娜的工作室却从最初的4个人变成了30个 碍旅游活动中为盲人讲电影的经历。因为她有

在外奔波。导游也是一个很了不起的职业, 同是杭州导游的小陈这样评价道。

不同的讲解方式。博物馆是青少年研学旅 体讲解质量明显提升,导游组更是被评为2020

一次讲解,努力架起沟通的桥梁。真诚、细致、专业、努力,这些巾帼英雄就像一朵朵铿锵玫瑰,在旅游行业里绚烂绽放。

圈内,邹晓娜都是同行眼中标杆性的人物。"晓 助推效应后,邹晓娜立即邀请小黑、姜姜等网

娜笑起来很甜美,非常有亲和力。但在她温婉 红导游打造了相关的精品课程,把他们的成功

给游客打造千百个美好的旅游回忆,也为了将志 2019年,邹晓娜参加了由文化和旅游部市

2020年,邹晓娜一刻都没闲着,年初组织 爱。她想通过这个事例告诉同行们,作为导游

大家修炼内功,深挖浙江文化内涵,到7月跨省 可以做的事情很多。"我们不仅是旅游的'呈现

杭州百缘旅行社有限公司带来全新业务订 "如今,在我们的导游队伍里,女性导游已

单。邹晓娜几乎踩准了行业在疫情防控常态 经撑起了半边天。"在邹晓娜看来,女性的细腻

化下复苏的所有节拍。这个过程中,在邹晓娜 和亲和力,让她们在导游这个职业中有着不可

的牵头下,公司和工作室的几位导游顺利成为 替代的优势。"虽然导游这份工作很辛苦,一年

抖音直播间的网红。其中,小黑有了700万粉 到头风吹日晒,不少女性导游到了一定的年纪

丝的关注,"跟着小黑游江南"系列旅游直播产 就会考虑转行。但是,也有一部分人坚持下来

品受到众多粉丝的喜爱。善于洞察、敢于创新 了。因为这份工作的'含金量'非常高,甚至有

的邹晓娜很快想到了让粉丝线上种草、线下拔 人通过潜心研究成为旅游中某一细分领域的

草的方法,顺利让直播间的粉丝成为线下旅行 专家,有了自己独到的讲解内涵,获得了游客

在百忆:晓娜导游工作室工作的小刘告诉记 成为全国巾帼建功标兵后,邹晓娜感到肩 者,这也是大家会聚集到她身边的原因。比 上的担子更重了。"我将继续努力,发挥行业排

"邹晓娜是一个能让大家看到希望的人。" 升个人综合素养。

团队游开放时,马上抢占市场先机,为隶属的 师',还可以承担起更多的社会责任。"

这位 90 后全国巾帼建功标兵说,守着把 过这样的方法,把晦涩难懂的知识点转化成 个初心,在汤山讲述家乡故事,在日复一日 汤山"旅游资源丰富,文化传承有序,山水泉 游客、青少年能够理解并消化的内容,易于 的工作中,提高自己的业务能力,做好游客 与风景间的桥梁。



会重新选择,我依旧会选择做一名文旅人。" 因此选择了毕业留校当老师,同时利用假期

满了一张又一张……现在回想起那段经历很 充实,也很快乐,因为这些知识都会用到,也 过形形色色的人,却有一个人至今令她印象

"我很热爱旅游行业,哪怕再给我一次机 想让自己的经验和知识储备发挥更多能量, 愿意接受具有创新性的授课内容,所以我们 2014年,就读于旅游管理专业的梁璐考 经常开展情景模拟教学,针对导游带团过程

梁璐: 让更多人看到大美青海

深刻。"我曾在一次带团过程中遇到一位五 热情贴心的服务,梁璐赢得众多游客的称 更好地服务就业。

"导游是一份令人快乐的工作,但在高海 匠心成就初心,凭借扎实的业务功底和 海故事。"梁璐说。



还拥有饱含藏族文化的塔尔寺等。为了让 貌,蹲在地上轻轻地拨开表层土,告诉我什 获全国高职院校导游服务赛项二等奖、第四 游客切身感受藏族文化魅力,身为汉族人的 么是地衣、什么是节理。每到一处目的地, 届全国导游大赛银牌导游员等,并于今年被 她专门学习了藏族的语言、舞蹈、歌曲。"除 他就会拿出相机拍照,说这些都是好东西, 评选为全国巾帼建功标兵。"每次参加比赛, 了为游客讲述藏族人一天的生活,我还会教 他要记录下来,回去做成课件给学生看。"教 我都有一个信念,就是让更多人看到青海的 他们说藏语、唱藏歌,甚至会带一个小喇叭, 授的行为让梁璐备受感动,从那之后,不论 美丽景色、了解藏族文化的魅力。青海有很 在草原上放藏族音乐,带大家一起跳藏舞, 是假期带团还是旅游,她都会记录下典型案 多优秀导游,但缺乏新鲜的血液。我想通过 让游客在青海高原留下最美好的记忆。"梁 例,与教学融合,让职业教育更加贴近职业、 自身努力,培养更多优秀的年轻导游,让他 们站在更大的舞台上推介青海旅游、讲好青

是旅游业发展的实践者和推动者,也是社会主义 什么境况,女性导游,从不让须眉!我们也相信 现代化事业的建设者、先进文化的传播者、对外 广大女性旅游业界同仁,将以7位全国巾帼建功 交流的友好使者。而在旅游领域,女性顶起的不 标兵为榜样,在平凡的工作中作出不平凡的努 只是"半边天"。 力,在文化和旅游产业"把握新阶段、贯彻新理 就7位旅游领域"全国巾帼建功标兵"而 念、融入新格局"、迈向高质量发展的进程中作出 言,业务扎实、包容创新、勇担责任、示范带头 更多积极的贡献。 是她们的"关键词",也是广大优秀的女性旅游 新冠肺炎疫情暴发以来,文化和旅游行业主

导游是旅游从业人员队伍的重要组成部分, 新时代,新女性;新旅游,新作为。不管面临

从业者的"光辉标签"。在实际的工作与生活 管部门出台了多项举措保护导游权益、保持导游 中,身为女性,她们要平衡多重角色,既要做好 队伍稳定,给予广大从业者以温暖,也坚定了他 女儿、好妻子、好母亲,又要做好领导、好员 们的信心。他们在这一阶段苦练内功、积累知 工。在旅游行业中,她们同样多责在身,既是 识、提升技能,只待"疫"去春来、春暖花开时,为 宣传员、服务员,又是中国传统文化的传播 游客提供更优质的旅游服务。在此,呼吁主管部 者。疫情来袭,不少女性导游员又新增了团队 门进一步对女性导游出台更具针对性、更有力度 "吸铁石"和新路"探索者"的使命,真是"工作 的帮扶措施,让"铿锵玫瑰"们在暖心关爱中精彩 绽放!

# 王紫萱:导游将是我终生的职业

玩,感觉好开心。导游为我们讲解了陵墓内 无一失。

谈及为什么会选择这个职业时,王紫萱 "热爱"是采访时王紫萱提及最高频的词 的全力为家乡服务。" 表示,毕业时非常希望自己能为家乡、为社 汇。"态度也很重要,每一次我们怎么对待游 如今,王紫萱已经入行11年了,去年7 会发挥一些作用,"我的家乡是伊金霍洛旗, 客,可能你的收获是不一样的,如果做这份 月,她成为共青团伊金霍洛旗委员会副书 这里旅游业不是很发达,但我想只有成为一 工作是应付的,也不会收获太多,更不能体 记,会经常组织当地企业员工、学生等就地 名导游员,才能真正参与到行业里。个体力 验到这份职业带来的荣誉感,我真的很喜欢 旅游,并为其提供志愿讲解等服务。"导游将 量虽小,但点滴的溪流总能汇聚成江海。" 导游这个职业。"鄂尔多斯蒙古源流文化产 是我终生的职业。"王紫萱说。

会担心自己业务不够熟练。导游需要知识 乘坐电瓶车。一个夏天的中午,游客乘坐的 积累,我们需要成为'上知天文,下晓地理' 电瓶车忽然没电,王紫萱在及时联系其他车 的杂家。"王紫萱大学读的是经济学专业,为 辆的同时,组织游客们拍照,还自己出钱给 了尽快入门,她买了很多蒙元文化的相关书 大家买了雪糕,直到等到电车,游客们几乎 籍,增加知识储备,几乎每天"泡"在园区熟 没有一句抱怨。王紫萱对待工作的热忱也 悉路线、练习讲解。

能力,王紫萱一战成为第四届全国导游大赛 没有不舒服,他们的关心和爱护让我非常感 的银牌导游员,而在参加总决赛时她已经怀 动,更收获了成长。"

上只能休息两三个小时,尤其实地带团环节 从业人员的认可度更高了,这是整个行业共 身体稍稍有些吃不消,途中说话都有些喘。 同努力的结果。"王紫萱开心地说。 但我并不觉得辛苦,既然来参赛就要坚持, 王紫萱在提到自己的家乡时充满了自 这是作为导游的素养。我跟其他选手是一 豪,"内蒙古有蓝天白云、青山绿水,还有美

紫萱充分运用比赛间隙的"碎片化"时间,看 你会走路,就能骑马,只要你会说话,就能唱 "今天,我和家人一起到成吉思汗陵游 书、背诵题目、查找资料,确保比赛时能够万 歌。我非常希望把美丽的内蒙古介绍给外

壁画的来历,他的口才非常棒,我很感兴趣, 作为鄂尔多斯市旅游导游协会的理事, 对于全国巾帼建功标兵的荣誉,王紫萱

"其实我并不是科班出身,刚刚上岗时也 业园区面积较大,游客在园区内游览时需要 换来了游客的真心相待,"之前带团时,当游 凭借着一股不服输的韧劲和过硬的业务 客看出我怀孕了,会时常关心我累不累、有

孕七个月。面对着来自全国各地的"强劲对"家人最开始时也是比较担心,但这么多 手",从与64位选手进行客观题"PK"到30进 年走过来,他们越来越支持我的工作了。我 20、20 进 10 晋级赛,再到 10 强选手实地带 在参加第四届全国导游大赛决赛时,老公还 团,王紫萱毫不畏惧,每一项都没有缺席。 带着爸爸、妈妈、公公、婆婆和儿子专程来给 "比赛的强度和压力确实非常大,有时晚 我加油打气,我特别感动。现在社会对导游

样的,宝宝反而给了我战胜困难的勇气。"王 酒、奶茶,这里是歌的海洋、舞的故乡。只要 地的朋友。

我也好喜欢导游这份工作呀。"这是王紫萱 王紫萱去年组织参与了新晋导游培训,包含 依旧是平常心对待。"既然国家给予了我这 在读小学五年级时写下的日记。多年后,少 导游上岗前的实地采线、理论培训等等。"我 份荣誉,我就要担得起它,以后在工作岗位 时的梦想终于开花结果,2012年大学毕业 很愿意与大家分享比赛经验和工作经验,帮 上更加努力。我参加导游大赛时是初级导 后,她成为内蒙古自治区鄂尔多斯蒙古源流 助新人更快了解这个行业,做好当地旅游人 游,希望以后能够更进一步,考下中级和高



王紫萱参加内蒙古导游大赛

## 王月:"温暖吉林"的模样

不易,唯有努力"。

省赛区一等奖、全国总决赛铜奖;2019年荣获第 到这样的评价,王月内心都暖暖的。 四届全国导游大赛吉林省赛区一等奖、吉林省红 "一花独放不是春,百花齐放春满园。"一个人

中国旅游协会妇女旅游委员会代会长 唐兵:

了不一样的净月潭,也记住了充满人文气息的吉感受到吉林的美好和温暖。"王月说。

在工作中,王月把所有游览的流程和细节 都看在眼里,琢磨着如何提升游客的体验感。 夏天客流量大,景区正门、西门拥堵情况明显。 王月创新性地提出增设"流动售票岗"——游客 不用下车,坐在车里即可买票、检票。这样大大 提高了售票效率,方便了游客。每到节假日来 临,导游王月就变成了"流动售票员",忙碌时一 个人一天要接待上百人次,腿站得发软、热得快 要中暑也微笑着把票送到游客的手里。看到一 张张满意的笑脸,王月认为一切辛苦都是值得

在2017年12月举办的第五届净月潭全国雪 雕大赛上,王月带着问题提前调研选手参赛情 况,又创新性地设立了"赛事服务站"。在零下30 摄氏度的冰天雪地里,从早七点到晚五点全程做 好后勤保障工作,为选手准备姜糖水、暖贴、冬 衣,每晚还会进房间走访:饭菜合不合胃口?房 间住得舒不舒心?很多参赛团队说:"参加这么 多大赛,还是吉林最贴心,明年还要再来。"王月 认为只有这样做,才是"温暖吉林"的模样。就这 样,全国雪雕大赛队伍一年一年壮大,参赛团队 和参赛人数为国内雪雕大赛最多,比赛所创作的 精彩雪雕艺术品点亮了长春皑皑寒冬。王月也 充满了骄傲,她笑着说,"我为冰雪吉林增添了一 抹亮丽的风景线。"

2017年12月,王月担任长春净月高新区草根

宣讲员,先后走进飞虹社区、天富社区、茗月社区 王月是中国好导游、吉林省金牌导游、吉林 闻乐见的表达方式得到了社区群众的喜爱。宣 省三八红旗手、长春市三八红旗手。作为净月潭 讲后一位 70 多岁的老大爷兴致勃勃地拿着手机 国家级风景名胜区的一线导游,2017年,王月荣 对王月说:"小姑娘讲得太好啦!你看,我把你的 获了第三届全国导游大赛长春赛区一等奖、吉林 视频传到我们群啦! 让大伙儿都学学!"每每听

色故事讲解员大赛全国志愿组金牌讲解员。 的力量也许薄弱,但是重在引领、重在坚持。在 2016年4月,王月创办了《净月好·声音》,每 王月看来,导游员作为旅游和文化宣传的第一窗 期按照不同的热门主题采访游客,填写《调查问 口,是文明的使者,也是一张小小的地方名片,个 卷》,收集他们的好想法。录制的视频剪辑制作 人的行为和表现不仅决定着外界对吉林的印象 后,王月将其放在"净月潭"微信公众平台上播 和态度,同时也影响着整个行业的发展和导向。 放,与粉丝在线互动。"小小的举动,让游客记住 "我希望通过我的行动,让人们看到净月潭的美,



王月参加第四届全国导游大赛吉林省选拔赛

本版图片由各受访者提供



出"任务卡",增加讲解的趣味性。

游客接触旅游目的地的引导者、组织者和解释 随着社会的进步和时代的发展,女性从业 段,导游作为工作在一线的旅游从业者,在对客 女性导游是旅游服务的主要提供者,不仅撑 动旅游业加速适应市场需求变化,不断完善、优 升行业的服务水平。

邹晓娜在灵隐寺讲解时向游客发 如,她在看到直播"云"旅游可以分享当地风土 头兵的作用,用正能量去影响身边的每一个

人情的同时,又为旅行社业务重启带来不错的 人。"邹晓娜说。

# 游客接触旅游目的地的引导者、组织者和解释者。旅游产业正进入转型升级的高质量发展阶 激扬中帼力量 助力旅游产业发展

导游讲解的经验,她的电影解说很受大家的喜

的尊重和敬佩。"邹晓娜说,她一直在全方位提

者在产业发展中正发挥着越来越重要的作用, 服务过程中,既可以通过游客的出行反馈以及与 的服务,可以大大提升游客在旅游目的地的旅行 陪同者,导游是旅游目的地的一张名片,其言行 为旅游目的地的旅游产业发展服务。

行者和支持者。导游是一线接待人员,也是团队 化、知识性、趣味性相结合的讲解,以及周到、细致 后最先接触的人,也是游客在目的地期间的全程 生,导致多地旅行社团队游业务锐减。困则思 游客介绍自然、文化资源以及资源背后的历史人 成为优秀导游服务的重要载体。

变,许多导游转变工作方式,利用自己的专业技 文背景,让更多的游客在旅游中体味中华优秀文 能,开启线上直播带货,云旅游等全新模式,将个 化之美,增强文化自信。同时,也借助媒体和网 人宣传家乡形象的"舞台"由线下转到线上,继续 络平台在更大的范围内传播中华优秀文化。 女性导游也是旅游创业创新的积极参与

游客的交流沟通,获取一手的市场需求信息,推 体验,让高品质服务成为旅游业的标配,大大提 举止、服务态度是目的地城市居民友好程度的重 女性导游是中华优秀文化的重要传播者。 者。创业创新是旅游产业可持续发展的重要路 要体现者。同时,导游的专业知识和技能,对家 导游员既需要是专家,也应该是杂家,她们既需 径。导游员对游客需求的敏锐感知,使他们成 起了导游市场的"大半边天",也凭借女性独有的 化产品结构和服务内容,实现旅游业的高质量发 女性导游是旅游目的地形象的主要推广 乡的熟知、热爱和自豪感,使她们能够在带团过 要行业发展的专业知识,也需要有"上知天文,下 为旅游企业最懂市场的员工,她们也因此成为 耐心、细心、亲和力以及专业度赢得了市场青睐。 展,并推动行业不断提升市场竞争力;同时,导游 者。导游是旅游目的地形 程中更好地赢得游客的信任和认同,进而形成对 知地理"的综合能力。基于自身的渊博知识,许 自主创业和企业产品和服务创新的重要参与 女性导游是旅游产业高质量发展的主要践 人员通过精心组织的线路或活动,专业化、个性 象的推广者。从游客视角,导游是游客抵达一地 目的地的良好印象。2020年新冠肺炎疫情的发 多导游员更擅长用生动活泼、深入浅出的方式为 者。全国多地成立的金牌导游工作室等,已经