

理论与实践

# 让党史学习成为导游人员的必修课

## 一个新兴的风口职业

□ 常敬忠

革命传统资源是我们党的宝贵精神财富,每一个红色旅游景点都是一个常学常新的生动课堂,蕴含着丰富的政治智慧和道德滋养。

导游队伍作为我国旅游业的重要组成部分,在传承红色基因、赓续精神血脉等方面发挥着重要作用。抓好导游队伍的党史教育,让学党史成为导游人员的必修课十分必要、尤为重要。

### 十分必要

其一,学党史是加强导游员思想政治教育的要求。在新的历史时期,推进文化和旅游事业融合发展,尤为需要一支政治过硬、信念坚定、知识丰富、业务熟练的导游队伍。党的百年历史,蕴含着伟大的建党精神,诠释了党为实现中华民族伟大复兴中国梦的初心使命,是最生动、最鲜活、最具震撼力的思想政治教科书。广大导游员要通过深入学习党的百年历史,不断筑牢信仰根基,不断强化传播党史知识、弘扬红色文化、传承红色基因的使命感、责任感、荣誉感,始终保持红色历史自信和历史自觉,坚决做听党话、跟党走、为党和人民服务的践行者和示范者。

其二,学党史是加强导游员素质教育的必然要求。导游是一个崇高的职业。在文旅融合发展新形势下,导游员肩负着传播中华优秀传统文化和践行社会主义核心价值观的重要使命,是新时期推动文化和旅游高质量发展的重要力量。一名合格导游员应具备文明素质,做社会文明的守护者、践行者和引领者;应具备文化素质,拥有足够的历史文化储备。党的百年历史记录了中国共产党人积累的宝贵知识,凝结着治国理政的思想与智慧,是中华民族灿烂历史的重要组成部分。加强对导游员的历史文化素质教育,必然要求导游员学好党史、知悉党史,从党史中汲取智慧养分、提升文化素养、增强文化自信。

导游员作为历史文化的承载者、传播者,应不断加强历史知识储备,熟记熟知重大历史事件、重要历史会议、重要历史人物和故事。特别是要深入、精准、全面地学习和掌握旅游区域每一条旅游线路、

每一个景点景区、每一处场馆遗址及其相关的党史知识,从党史事件、党史人物中汲取智慧、汲取精神力量,提升业务技能。

### 抓住关键

导游人员学党史,学好学懂学精是基础,用好用活学实是关键,要在学的过程中积极地用,在用的过程中努力地学,达到自身素质提升和导游服务提升的双重效应。

一要以正确的价值引导为方向弘扬党史文化。导游员始终处在讲解党史知识、传承红色文化的第一线和最前沿,同时肩负着客观讲述党史、捍卫英雄形象、传承红色文化的重任。第一,导游员要准确了解史实,大到党的每个历史时期的方针政策,具体到历史事件、党的历史上的会议、党史人物故事,都要准确把握基本事实。第二,导游员要精准学习和遵守国家相关法律法规,尤其要加强对《宪法》《旅游法》《文物保护法》《英雄烈士保护法》等法律法规的深入学习,强化保护党史文化的法律意识。第三,导游员要带头做好对珍贵革命旧址、遗址遗迹、纪念设施、文物藏品等物质文化遗产的保护。在讲解与服务过程中,尊重基本事实、史实,坚决维护英雄烈士的名誉权、荣誉权,加强对革命烈士和爱国主义精神的保护。第四,导游员在带团的过程中要做好对游客的价值引导,坚决反对歪曲历史、诋毁英雄等各种不当言论和行为,与游客一同保护红色资源、捍卫英雄。

二要以导游词创作为基础深入挖掘红色文化。导游员传播历史文化、歌颂红色精神,既需要熟读熟知党的历史,熟悉党的历史的真实细节,更需要发挥能动作用,结合职业要求和旅游行业特点,凝心聚力在导游词的撰写创作上苦练内功、提升能力。尤其需要精准聚焦本行政区域发生过的红色历史故事、具体的红色景点景区等,广泛搜集相关党史资料,把最具有代表性的革命历史事件、代表性历史人物、真实历史故事梳理出来,通过抓要害、抓细节、抓任务和故事的精神精髓,深入挖掘、反复打磨、高度提炼,创作出尊重史实、极富感染力、讲政治接地气、富有人心的导游词,真正把真实客观、富有精神内涵的党的历史故



感人的红色故事通过新颖的互动形式在孩子们的心中种下爱国的种子。图为在日前举办的“百名红色讲解员讲百年党史”活动中,讲解员们走进校园,为学生们开了一次别开生面的班会。 本报见习记者 于阔 摄

事化、形象化,使党的历史更鲜活、更丰满,更容易感染人、感化人。

三要以讲解能力提升为关键,灵活讲解党史文化。导游员的讲解要聚焦中国共产党百年奋斗历程和发展成就,强化对国家的归属感,对党的历史荣誉感,对党的领导的认同感,强化爱党爱国爱人民的情怀。要提高讲解能力,提升与游客双向沟通的能力水平,要避免“填鸭式”说教。要大胆采用以游客喜闻乐见、具有广泛参与性的方式讲解党史知识、传播党史文化和红色精神。要积极主动地把红色口号、红色标语、革命语言规范化、通俗易懂地表达出来,把铭记英雄、崇尚英雄、心怀感恩的真实情感生动形象、饱含激情地讲解出来,把红色歌谣、红色金曲、红色颂词、红色歌舞以与游客互动的形式展演出来,努力让党史讲解与情感共鸣融为一体,让党史故事富有时代气息,让党史文化焕发魅力、入脑入心。

### 综合发力

导游员学党史,要增强主观能动性,积极适应时代潮流,综合运用新技术,借助社会各方面资源和力量。

一要做好学习规划,优化学习方式。积极了解行业现状和社会需求,主动对接政府部门、行业企业和游客群众,主动参与和自觉开展关于党史文化的课题研究;要积极参与

行业主管部门组织的线上线下培优学习、各类红色讲解员比赛活动、各种相关志愿服务;高级导游要主动加强与旅游职业院校和政府部门的合作,积极参与导游职业教育,开设红色旅游相关课程和讲座,积极参与地方党史教育基地、红色旅游景点、红色精品旅游线路的开发建设,全方位提升自身的党史文化素质、专业素养、职业能力和社会服务能力。

随着“互联网+”的发展,新媒体异军突起,游客的视听习惯已经发生根本性改变。在新的时代潮流下,导游员要进一步强化“线上”与“线下”并重的意识,学会利用各类网络平台、自媒体和技术手段。

二要全社会共同发力,构建导游员学党史的全新生态。建议行业管理部门,针对导游队伍,在队伍管理、政策支持等方面侧重和倾斜,形成鲜明的导向。旅游职业院校要在课程设置上加入党史课,在地方党史文化、党史导游词创作等方面进行细分;行业协会要加强基层党组织建设,壮大党员导游队伍,强化党史学习实践;旅行社要更加注重精品红色旅游线路的开发设计,让导游作为主体骨干参与其中。全社会共同努力构建导游队伍学习党史、弘扬红色历史文化的浓厚氛围和良好生态。

(作者单位:太原海外国际旅行社有限公司)

□ 本报记者 张宇

“我已经考取了旅游定制师证书,旅游定制师跟导游一样,正在成为旅游行业具有代表性的符号。”中旅国际会议展览有限公司副总经理马巍说。5月,她通过了由中国旅行社协会组织的全国首次旅游定制师测评考试。

近年来,定制化成为市场新需求,与之联系紧密的旅游定制师也成为备受追捧的风口职业。为了满足市场需求,企业越来越重视旅游定制师的培养,进行了一系列探索。

### 市场需求巨大

“近年来,旅游定制需求快速增长,定制游已经从一开始的小众需求转变为行业增速第一的打包产品品类,旅游定制师备受追捧。”途牛定制游负责人朱展召说,定制需求的快速增长,在途牛近期发布的二季度财报上也有体现。财报显示,今年二季度,定制游需求继续上扬的,环比增长200%。尤其是暑期伊始,企业定制游表现亮眼。同时,红色旅游定制游、精品团需求上升明显,二季度环比上涨116%。

有业者表示,伴随着国内旅游恢复,满足客户个性化、品质化需求的专业人才成为各大旅游企业争抢的对象,其中,旅游定制师需求上涨最为明显。

驴妈妈商旅定制部大客户总监邹艳华表示,随着文化和旅游消费不断升级,游客更重视出游品质和幸福指数,希望有更专业、更人性化的专属服务。“传统旅游的转型升级必然带动与之相关的旅游职业的转型和细分。疫情防控常态化下,小众、私密的旅行方式正在成为游客的一种习惯,满足这一需求的定制师一定会成为热门,其入门门槛也会不断提高。”

“定制游是旅游市场的发展方向之一。”飞猪相关负责人表示,受疫情影响,旅游业在业态、产品、服务方面都有了非常明显的变化,也对业者的服务能力提出挑战。优秀的旅游定制师可以将客户的需求变现、将资源的优势变现,是打通客户端与资源端更优匹配方式的媒介,有广阔的发展空间。

### 专业人才缺失

“游客对旅游定制师的要求越来越专业。对目的地知识了解的广度和深度、对玩法的理解与更新、对产品资源的分析梳理能力等,已经属于基本层面的要求。”飞猪相关负责人表示,目前,旅游定制师水平参差不齐,尤其是对目的地的熟悉程度、对行业的探索、玩法的掌握方面差异较大。由于缺乏比较专业的培训,规划整体出行解决方案的能力和意识较差,无法将自身的专业优势发挥出来。

邹艳华说,目前,行业内的普遍现象是计调或者旅游销售人员承担着旅游定制师的角色。“他们对目的地的了解可能来自景区的宣传视频、目的地供应商的培训等,缺乏深度和广度,给出的定制方案千篇一律,很难满足游客个性化

的需求。”

“定制”这一属性要求旅游定制师必须有非常丰富的旅游经验以及对目的地的深度了解。要懂旅游,懂产品。”邹艳华认为,一个专业的旅游定制师,要“会玩”“会吃”“会拍”,善于在寻常的目的地中发现不寻常的“玩法”。

除了资源端的业务要求,采访中,很多业者还提到了旅游定制师对客户的管理能力。“沟通能力、共情能力、责任意识、服务能力非常重要。”马巍说,实践中,很多客人的旅游需求是比较宽泛的,甚至只有一个大致的目的地方向和预期效果。这就要求旅游定制师具备一定的沟通能力和共情能力,能够迅速抓住客户的核心需求。

“旅游定制师要有很强的懂务能力和意识以及学习力。不断变化的目的地资源及游客需求,都需要定制师及时跟进学习。”众信旅游相关负责人表示。

“旅游定制师是一个对综合素质要求很高的职业,除了技能层面,还需要深厚的文化底蕴及知识储备。”马巍说。

### 加大培训力度

由于从事定制游的市场主体种类繁多,很难形成统一的服务标准,业界很长一段时间,对于旅游定制师,曾缺乏明确的从业能力评价。2020年9月,中国旅行社协会标准化管理委员会发布了《旅游定制师等级划分与评定》全国性团体标准。

采访中,记者了解到,各大旅游企业加大了对旅游定制师的培养力度。

“途牛十分注重定制师专业技能的提升,对定制游团队有着严格的考核要求。在培训及实操课程设计上,会安排资深定制师解读知识技能与实际应用,帮助团队其他成员共同提高服务能力。”朱展召说。

据介绍,途牛初级定制师课程包括四大板块:基础篇,主要学习定制旅游基础知识及岗位服务标准;销售篇,学习如何有效地挖掘引导用户需求,快速有效地定制行程及维护技巧;企业篇,学习企业定制旅游相关的设计方法,包括红色旅游线路设计方法;营销篇,学习社群营销和实操经验。

“途牛作为旅游定制师全国统一考试的官方合作伙伴,是旅游定制师全国统考的标杆企业,报名点以及认证培训机构。除了继续加强内部培训与孵化外,途牛还将输出定制师的培训课程,目前主要面向在校学生,计划年内认证培训30名以上定制师,并提供相应的就业机会。”朱展召说。

作为旅游定制师统考标杆企业及报名点,途牛面向平台所有商家进行了多轮定制师考试报名的宣导,并进行免费培训。“后续我们将从信息共享、培训、优秀人才奖励等方面推动定制师培养计划。”飞猪相关负责人表示。

据悉,中旅国际会议展览有限公司正在研发相关培训课程,申请培训认证机构。马巍说:“我们还与相关院校签订了合作协议,公司将作为实训基地,与院校共同进行更深入探索与研究。”

## “全国导游文旅直播大赛”报名与海选时间延至9月底

本报讯(记者 陈静)中国旅行社协会导游专业委员会近日发布通知,2021年微信视频号“全国导游文旅直播大赛”报名与海选截止时间由原定的8月30日延至9月30日,全国总决赛时间也由原定的9

月15日至10月15日推迟至10月15日至11月15日,均推迟1个月。

据悉,这是中国旅行社协会导游专业委员会结合各地疫情防控情况做出的调整,旨在保障各地导游健康、安全、有序参赛。

此次大赛由中国旅行社协会与腾讯微信联合主办,邀请全国各地的导游员通过微信视频号直播优质内容和旅游内容。

大赛以“旅游文化”为主题,内容包括历史、文化、专业知识等多

个方面,希望以赛促学、以赛促训,引导广大导游员学习直播技巧,在线上展示专业水平、传播中国文化,带领广大网友更好地“看世界聊文化”。大赛于7月25日启动,参赛导游可以通过微信搜一搜“视频号创作者社区”小程序进入“全国导游文旅直播大赛”赛事活动页面报名。

## 平潭 创优“三大环境” 激发全域旅游活力

走进平潭仙人井景区,在交通指示牌的指引下,只见崭新的水泥路通向景区深处,路两旁的风景一览无余。以前,游客想到仙人井观赏“惊涛拍岸,卷起千堆雪”的景象,只能徒步而上。如今,观光车辆可直达景点,非常便捷。

近年来,平潭综合实验区以“现代化+原生态”的发展理念为引领,大力推进基础设施建设,并在软环境上下足功夫,不断创优旅游交通环境、基础设施环境、服务环境三大环境,不断激发全域旅游发展活力,高标准推进平潭向国际知名旅游岛迈进。

### 创优交通环境,游览更便捷

2020年12月26日,G5322次列车呼啸穿过平潭海峡公铁大桥,标志着被誉为“海上最美高铁”的(福州)平(潭)铁路全线开通运营,平潭岛正式进入高铁时代。

此前,在平潭需要靠轮渡才能进出岛,岛内的交通基础设施较薄弱,直到2010年平潭海峡大桥通车。2016年平潭国际旅游岛建设方案获批,交通仍是平潭旅游开放开发的发展瓶颈。

旅游要发展,交通环境限制就要先解决。近年来,平潭上下精准发力,不断完善综合交通基础设施主骨架,构建“快进慢游”的旅游交通体系,有序推进环岛生态廊道、通景路建设,补齐交通短板,为平潭全域旅游高质量发展插上腾飞的翅膀。

随着平潭海峡公铁大桥公路段正式通行,平潭与福州之间的距离大大缩短,到福州的时间缩短超过一半,已形成与福州都市圈的“一小时生活圈”。上海、杭州等地客源可通过高铁快速直达平潭,大大帮助了平潭旅游发展。

平潭的新汽车客运站枢纽正式投入运营,道路客运、城市公交、农村客运等实现高效转

换,城区客运站集散能力有效提升,满足了背包客出游需求;平潭双层观光巴士的投入运营,串联岚岛北港村、渔屿村、海坛古城、坛南湾等多个主要景点,利于平潭环岛旅游观光服务发展。

近年来,平潭还相继开通两岸直航、高速客货滚装轮等航线,打造“海峡号”“丽娜轮”“台北快轮”三船并行、客货并行的格局,在大陆率先实现对台主要港口客货航线全覆盖,成为两岸人员、经贸往来的重要通道。“十三五”期间,“海峡号”“丽娜轮”累计运输两岸旅客超55万人次。

“车在路上行,人在画中游”。漫步在平潭北部生态廊道,只见这里一路山海环绕,风光迤逦,玻璃栈道人来人往,错落有致的风车成为亮丽风景,吸引了众多游客前来打卡。

近年来,平潭大力推进“交通+旅游”深度融合,以高铁中心站为交通纽带,有序推进环岛生态廊道及通景路、环景路建设,打造了北部、南部、环岛生态旅游廊道,串联八大风景名胜区和沿线90多个村落,实现了城市景观与山海风光有机衔接,最大限度满足游客多样化需求,阔步迈向“全域皆美景”。

完善旅游基础设施,是平潭全域旅游发展的有力保障。

随着交通条件的不断完善,自2018年来,平潭先后开展“七大攻坚”“八大工程”,实施“景区改造提升攻坚战”“特色鲜明滨海旅游工程”,持续推进旅游景区环境整治,不断创优旅游基础设施环境,促进旅游业提档升级,让游客游览更舒心。

近年来,平潭以“景区业态、内涵品质、综合功能、配套设施、管理服务”为重点,对坛南湾、石牌洋、仙人井、将军山等景区硬件设施、服务水平等进行“重拳”改造,通过建设景区游客服务中心、停车场、游步道、旅游厕所等基础设施,

近年来,随着平潭国际旅游岛建设的推进,平潭还不断优化营商环境,常态化推进旅游市场治理,不断做好文化和旅游市场管理,吸引了越来越多的境内外游客来平潭休闲度假。

为了提升服务质量,近年来,平潭综合实验区成立国际旅游岛建设暨全域旅游发展领导小组,建立较为完善的部门管理事项清单,做到精准治理、精准监管、精准履职;以“常治长效”为工作目标,坚持问题导向,针对“不合理低价游”和“黑车”“黑导游”“黑旅行社”,联合市场监管、交通建设、公安等部门开展专项整治,着力解决广大游客来闽旅游体验的重点问题和主要矛盾,推动全区旅游景区及相关区域的日常规范有序管理,确保管理“不缺位、不错位、不越位”,实现游客来平潭

### 创优基础环境,游览很舒心

让这些老牌景区实现“旧貌换新颜”。

平潭还在重点旅游景区、特色旅游村、环岛路等游客集聚区,合理优化布局建设了一批游客服务中心、旅游驿站,不断完善旅游集散服务体系,丰富了集散、咨询、换乘、休息、线路安排、信息服务、医疗急救等配套功能,基本满足游客需求,逐步改善了旅游环境与旅游形象。

平潭综合实验区相关负责人介绍,为了引导游客“智慧”旅游,平潭推出了“畅游平潭”App和小程序,利用物联网、云计算、大数据、人工智能等技术,打造了旅游大数据应用中心、游客综合服务平台,以及集服务评价、投诉受理、联动执

### 创优服务环境,游览有品质

“放心游、满意游”。

同时,深化“放管服”改革,全面梳理权责清单,落实“一趟不用跑”和“全流程网办”办事制度。截至目前,通过全程网办、快速收取快递送达等方式,已将65%审批服务事项优化为“一趟不用跑”事项,35%审批服务事项优化为“全流程网办”事项,逐步实现“受理零窗口、办件零人工、领证零上门”,让办事企业、群众满意。

为了满足境外游客的旅游服务需求,近年来,平潭积极对接国际通行的旅游服务标准,在车站、码头、景区、酒店、民宿、乡村旅游点及其他公共场所,设立规范的汉英双语标识牌,全面提高外语服务水平和标准,强化外语旅游咨询服务,在景区、酒店、车站、码头设立外国游客服务窗口,安排具有英语交流

法、诚信体系、舆情监控、客流监测、产业运行监测等功能于一体的旅游综合管理平台,为涉及“吃、住、行、游、购、娱”等旅游问题解决提供数字化的解决方案,逐步实现“一部手机,畅游平潭”。

随着旅游交通和基础设施的不断完善,全岛“一环两纵三横”的格局已基本形成,吸引了全国各地的游客来平潭休闲度假。在疫情防控常态化下,今年五一期间,全区接待游客近60万人次,旅游收入超4.9亿元,较2019年五一期间分别增长41.73%、25.53%,单日最高接待游客量超16万人次,为近几年节假日单日接待游客的高峰。

技能的工作人员提供服务。

平潭综合实验区旅游与文化体育局相关负责人表示,下一步,平潭将打造一批优质旅游服务品牌,持续提升旅游服务标准化、品牌化、网络化、智能化水平,推动旅游经营管理和与服务与国际通行标准全面接轨,进一步做大做强“两岸间·大海边·游岛玩海平潭蓝”旅游品牌。计划到2023年,平潭国际旅游岛深入推进,全域旅游发展取得新成效,旅游服务质量更加优化,国际化水平明显提高;到2025年,平潭年接待游客规模超过1000万人次,旅游总收入超过150亿元,平潭国际旅游岛越来越有“国际范”。

(文图均由平潭综合实验区旅游与文化体育局提供)