

从2017年至今,金牌导游培养项目已经为行业培养了697名金牌导游。金牌导游是如何发挥示范引领作用,在行业内发光发热的?本报记者采访了多位金牌导游,听他们讲述自己的成长故事。

金牌导游是如何炼成的

□ 本报记者 张宇

近日,文化和旅游部公布了2020年金牌导游培养项目结项人员名单,共有142名入选导游完成项目结项工作。金牌导游培养项目由各省文化和旅游行政部门根据当年名额的分配情况开展申报工作,培养期为1年,申报者需要达到一定的条件。2017年—2020年,全国入选金牌导游培养项目的导游共计697人,平均年龄为39.8岁。其中,高级导游311人,占比45%;中级导游223人,占比32%;初级导游163人,占比23%。697名导游中,大专及以上学历283人,占比40.6%;本科以上学历414人,占比59.4%。根据金牌导游现有数量排名,位列前三的分别为四川省(54人)、江苏省(44人)、广东省(46人)。

乐在其中 精益求精

“导游是我的工作,也是我快乐的源泉。”2020年金牌导游、来自江苏扬州的郭程这样总结10年导游生涯,“我将自己的知识分享给游客,也从游客那里获得新的知识,我乐在其中。”

来自北京的金牌导游曹震儿时的梦想是成为一名主持人。进入导游行业之后,他找到导游与主持人的共通点。“两者都手持麦克风,主持人面对的是演播室内外观众,我拿着麦克风面对的是来自全国各地的游客。导游不仅是我的一份工作,也是我热爱的事业。”他说。

热爱可抵岁月漫长,因为热爱,所以更想把导游这份事业做好。采访中,记者感受到金牌导游们对职业的专注、对业务的精益求精,对工作高标准高要求是他们的共性。

来自辽宁鞍山的金牌导游姜英波给自己增加了一个考核指标——惊喜率考核。“随着跟团经验的不断积累,我还要提升服务标准,于是,我给自己定下了惊喜率标准,敦促自己每次带团都要为游客创造一些惊喜。”

“导游一定要学会换位思考,多想想游客需要什么。”郭程举了这样一个例子,“比如说飞机晚点,我不会自己决定更改行程,而是会征求游客的意见,提供几个选项给他们,这其实是相互尊重的问题。”每次接团,郭程都会根据游客的特点,在脑海中模拟接团场景。“我怎么问,客人会怎么答,结果是什么?我要把整个过程盘算一遍。”

对于服务细节,曹震有自己的“坚持”。“工作十几年来,我坚持的原则是带好每一个团。是否多一份责任、多一份用心,直接影响着带团效果。比如,拿到游客名单后,我会挨个打电话嘱咐出游事项,就算团里有相熟的游客也不会委托他们代为转达;带出境游团队,我会提前15分钟到餐厅,了解冷热、咖啡牛奶的摆放位置,然后在餐厅门口为游客指路;讲解过程中,除了规定景点,我还会讲解一些行程内的景点,力求让游客有更大的收获。”



第三届全国导游大赛决赛参赛选手 本报记者 陈晨 摄

除了服务细节上的用心,在知识储备上,金牌导游们也从不懈怠。郭程一直保持着每天阅读的习惯。他说,游客是他不断学习的动力,只有不断地积累才能为游客奉献更精彩的讲解。除了读书,曹震还会时刻留意身边发生的事情,拓宽自己的知识储备。“比如说去北京南站送游客,我就会提前了解北京南站的一些情况;出团前,对于出发机场、到达机场,我都会提前了解,并且到达之后会实地逛一逛。”

“之前网络不发达的时候,我都是通过寻找报纸、做报贴,来丰富自己的知识。”来自湖南长沙的金牌导游黄武说:“我很注意总结归纳,会把从报贴上提炼或是从前辈那里学到的知识融会贯通变成自己的,我坚持写导游词,带团过程中闪现的一些想法、感受,也会及时记录下来。”

借助平台 不断成长

金牌导游培养项目是文化和旅游部加强导游队伍建设的重要举措,旨在通过加大对一线优秀导游的培养与支持,鼓励入选对象开展业务研究和实践,以点带面、示范引领,为提高导游队伍专业素养、提升旅游服务质量发挥积极作用。

有专家表示,文化和旅游部启动的金牌导游培养项目,为优秀导游员提供了更大的发展平台,为他们的持续成长提供助力,指明了发展的方向。采访中,多位金牌导游表示,培养项目开拓了他们的眼界,为他们搭建了交流学习的机会。

来自四川的金牌导游张群表示,他参与了2017年首期金牌导游培养项目。“在参与金牌导游培养项目之前,大家谁也没有想到要去做一个工作室,参与培养项目之后,很多人依托这个项目成立了自己的金牌导游工作室,在业内的影响力有了很大提升,发展方向也更加明确。”

“能入选金牌导游培养项目的都是翘楚,业务能力都很优秀。从前期的专家名师授课到分小组学习讨论以及最后的成果汇报,大家都是带着一种切磋的心态在交流、展示。”来自四川的金牌导游卫美佑表示,这既是一次学习提升的机会,也是对自己的一次总结,让我们能够更好地出发。

“从申报开始,就是一种自我总结和考验。考核的内容包括以往历年获得的荣誉、参加的社会活动、业务能力等,市里推荐之后,还有省内PK。金牌导游这项荣誉对我来说是一种指引,我会把项目中学到的东西应用到实际工作中去,不断提升优化服务能力。”姜英波说。

在曹震看来,参加金牌导游培养项目,除了收获了一群志同道合的朋友,也对自己提出了更高要求。“你是金牌导游,代表着一种认可、一个群体的形象,所以更应该严格要求自己,所做的每一件事情,说的每一句话都应该向这份荣誉看齐。”

示范引领 发光发热

如今,越来越多的金牌导游在各自的岗位上,通过各种途径发光发热,履行着金牌导游的使命。

2017年金牌导游培养项目结束之后,卫美佑与母校成都职业技术学院联合成立了卫美佑金牌导游工作室。“从2017年到现在,金牌导游工作室和院校保持着良好的合作关系,承担着新生入学教育、学生实训专周的带班活动,以及毕业生的就业指导和在职提升培训工作。”

除了积极地参与传帮带,金牌导游更应该发挥榜样的力量。这种力量不仅是老导游对新导游的影响,更应

该是一个优秀的文旅人对于整个行业的影响,甚至影响整个社会对于这个职业的认识和评价。”卫美佑说。

在郭程看来,金牌导游是一种责任更是一种担当。“传帮带的工作我们之前一直在做,但没有成体系。金牌导游培养项目把传帮带列为一项任务,我们做起来也更加名正言顺。金牌导游在很多新导游心目中自带光环,是他们努力的方向和目标。”除了传帮带,郭程还联合一些导游,更新了扬州导游词。

姜英波与鞍山开设旅游管理专业的学校合作,将自己在培养项目中的所学所想做成课件分享出去。鞍山市文化和旅游部门也将他的课件分享给入了导游年检培训流程。“没有获评金牌导游之前,我想的只是自己要把工作做得更优秀一点。获评之后,我觉得更多了一份责任,那就以身作则,多影响一些人,起到传帮带的作用。”

“文化和旅游部要求每一个参加培养项目的人要发挥金牌导游的价值和作用,所以,我们启动了长沙政商接待导游的培训工作。”黄武说。

获评金牌导游之后,黄武联合长沙本地的金牌导游共同成立了金牌导游工作室,他们走进院校、走进导游群体,开设了多场培训。“今年下半年,我们还开设了一档直播节目,叫‘黄哥策文旅’,会邀请湖南一些优秀导游、专家就某些话题或者某一个景点展开讨论。”他说。

在张群的任务表中,导游的在职提升培训被提到了重要位置。“因为很多做了三五年的导游,他们已经习惯了某种服务模式,就像流水线一样,他们当中很多人都有迫切的提升愿望。”张群希望将自己的经历分享给他们,告诉他们如何提升,如何成为更优秀的导游乃至金牌导游。

受疫情影响行程取消 团款如何退

□ 冯会

案由

2020年1月2日,游客宋某夫妻前往某旅行社咨询有关旅游事宜,经工作人员推荐,二人决定参加由该社组织的新马泰七日游,并于当日签订了合同,缴纳了1万元团款。然而,在宋某夫妻出发前,文化和旅游部于1月24日下发通知称,受疫情影响,自即日起全国旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游及“机票+酒店”旅游产品。随后,该旅行社通知宋某夫妻取消了此次行程。而在取消行程前,该旅行社已经支付了宋某夫妻的签证、机票、酒店等费用,共计3380元。后双方因退款事宜协商未果,宋某夫妻将该旅行社诉至法院,要求旅行社退还1万元团款。

一审法院认为,公民、法人合法的民事权益受法律保护。本案中,虽然宋某夫妻与该旅行社签订了旅游合同,但合同未能全部履行是由于疫情因素,并非双方过错;虽然宋某夫妻支付了1万元团款,但旅行社已支付的签证和酒店费用共计3380元已无法退回,对该笔损失款项应依据公平原则进行分担。由此,一审判决该旅行社退还宋某夫妻8310元。宋某夫妻不服一审判决,向该市中级人民法院提起上诉。2021年8月2日,中级人民法院做出驳回上诉、维持原判的终审判决。

评析

本案是因受新冠肺炎疫情影响无法出境旅行,对退费问题协商不一致引发的诉讼。对此,实践中也有分歧。就本案而言,对无法退还部分的费用,法院判决由原、被告平均分担是正确的。

《中华人民共和国合同法》第一百一十七条规定:因不可抗力不能履行合同的,根据不可抗力的影响,部分或者全部免除责任,但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生

不可抗力的,不能免除责任。本法所称不可抗力,是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。《中华人民共和国合同法》第一百一十八条规定:当事人一方因不可抗力不能履行合同的,应当及时通知对方,以减轻可能给对方造成的损失,并应当在合理期限内提供证明。

本案中,虽然宋某夫妻与该旅行社签订了旅游合同,但合同未能全部履行是由于疫情因素,并非双方过错;虽然宋某夫妻支付了1万元团款,但旅行社已支付的签证和酒店费用共计3380元已无法退回,对该笔损失款项应依据公平原则进行分担,不仅符合人们对公平原则的心理预期,更弘扬了社会主义核心价值观。

笔者建议,游客与旅行社签订旅游合同时,要认真阅读条款,对可能产生歧义的条款及时提出,并可在合同条款的备注中注明;与旅行社产生争议时应尊重契约精神,在法律规定的框架内合理维护自身权益。旅行社在签订旅游合同时,应对游客提出的问题及时做出解释和说明;对合同免责条款一定要尽到提示、说明义务,可以采取字体加黑、加粗并让游客签字确认或对免责条款做提示,说明时采取录音、视频等方式;发生不可抗力等情形,要及时通知游客并采取必要措施,力求将双方损失降至最低。产生争议时,旅行社要积极主动地寻求双方共赢的解决方案,以提升旅游行业的公信力,促进旅游业健康发展。(作者单位:江苏省盱眙法院)

遗失声明

鄂尔多斯市仕博旅行社有限公司 经营许可证正本遗失;
经营许可证号:L-NMG01159;营业执照正本遗失;
统一社会信用代码为:
91150691MA0N05J96R

声明作废

“著名作家看铜陵”活动举办 文旅结合展现多彩古铜都

9月28日,由铜陵市文化和旅游局主办的“著名作家看铜陵”活动结束。来自全国各地的多位作家一同来到安徽铜陵,感受铜陵文化、饱览铜陵美景。

本次活动由中国作家协会副主席陈建功带队,江苏省作家协会主席毕飞宇、湖北省文联主席刘醒龙、湖南省作家协会主席王跃文等10位著名作家来到铜陵,在两天的行程中,参观了铜官山、1978文创园、梨树艺术村、大通古镇、浮山、永泉农庄等具有铜陵特色的景点,并参加了“月读公社”之著名作家走进铜陵活动,在饱览铜陵风光的同时,也了解了丰富多彩的地域文化。

铜陵市文化和旅游局局长徐常宁表示,铜陵市历史悠久、文化底蕴深厚,近年来致力于打造“铜冠天下,精彩铜陵”的旅游名片。

举办本次“著名作家看铜陵”活动,既是全市地域文化的一次对外展示,也是该市在长三角一体化背景下对外发声的重要举措。希望通过各位作家的笔触,让更多人了解铜陵、来到铜陵、爱上铜陵。

本次“著名作家看铜陵”活动结束后,参与活动的作家还将根据此次行程感受为铜陵撰文寄语。铜陵市文化和旅游局还将在全国范围内进行广泛征稿,并择优选取部分作品,与名家大作一同汇编成书,出版《铜陵行记》一书,向世人展现铜陵风采。



铜陵市铜官山梨树村,您深藏在湖心打造的水上玻璃馆

多家OTA平台发布国庆假期预订数据

品质游、小团队仍是主流

□ 本报记者 张宇

来自多家OTA的数据显示,今年国庆假期,周边短途游、国内中长线出游及探亲等各类出行需求旺盛,游客预订周期进一步缩短,红色旅游、乡村旅游受青睐,品质游、小团队仍然是主流。

小团队趋势更加明显

“相比2019年国庆假期,不少目的地产品价格降幅在5%—20%左右,性价比较高。省内游、当地游等周边游时间延长,3天2晚或4天3晚产品占比有所提升;出行形式上,在做好疫情防护的基础上,熟人(家庭及朋友)组团自驾,精品小团、私家团、单一团受青睐。”驴妈妈旅游网CEO邹庆龄说。

“国庆假期,游客对旅游品质的要求愈发凸显。途牛旅游网国庆预订数据显示,高品质跟团游产品受青睐,跟团游定制化、私人化、小团化的趋势十分明显。”途牛相关负责人表示,国庆假期预订数据中,6人及以下成团的跟团游订单占比半壁江山,西北连线、华北连线,四川、新疆、广西、云南、贵州、海南、山东、内蒙古等目的地是跟团游游客的心之所向。在酒店方面,亲子主题酒店占据重要席位。

“中秋和国庆文旅消费一般占到全年5%以上,集中消费的特点明显。受疫情不确定因素的影响,短距离、少切换、周边深度游和品质游是趋势,高档酒店、餐饮消费、特色民宿以及乡村旅游景区需求有望保持较大增长,旅游年龄依然保持年轻化特点。此外,受市场新热点和产业政策影响,夜间消费、冰雪旅游、横琴一体化文旅消费等全国性或区域性的相关文旅重点项目可能会形成消费热点。”上海商学院酒店管理学院教授邹光勇表示。

预订周期进一步缩短

相关数据显示,受疫情影响,今年国庆假期用户预订周期普遍缩短。“半数游客选择在出发前一周内预订机票,火车票、酒店等旅游产品的平均预订周期缩短至3天左右,非热门景区门票多为当天预订。”同程旅游相关负责人表示。

去哪儿大数据研究院院长兰翔分析认为,由于中秋与国庆间仅有10天间隔,加之受局部疫情影响,今年国庆出游预订“比去年来得晚一些”,集中在假期前一周。

从当前预订情况来看,在预订国庆旅游产品的游客中,女性游客占比55%,高出男性10个百分点。90后继续领跑,占比40%;80后位列第二,占

比34%。值得一提的是,00后对旅游市场的作用逐渐凸显,占比同比去年增加了5%。

来自途牛的数据也显示,中青年依旧是国庆出游的主力军。“国庆出游人群中,43%的出游用户年龄在26—35岁之间,36—45岁的出游用户占比也达到21%。”途牛相关负责人表示。

红色旅游受追捧

国庆假期,不少游客将红色景点作为必打卡内容之一。同程旅行大数据显示,邓小平故里等名人故居类景区、四川泸定桥等红色遗址类景区位列国庆假期热门景区,延安、遵义、贵阳、长沙、杭州、井冈山等地的红色旅游景点人气较高。

在去哪儿平台上,红军长征路+遵义会议会址+息烽集中营+西江千户苗寨+黄果树+小七孔6日游,遵义会议会址+红军服换装+黄果树+梵净山+小七孔等融合了红色元素和自然景观、民族风情的线路,搜索量和销售量增幅较大。

白天橘子洲、晚上文和友,长沙持续受到年轻人的欢迎。去哪儿酒店预订量显示,长沙位列最火目的地第五名;从酒店入住时长来看,长沙也是国庆假期入住时长最长的3个城市之一。而以往,相比京沪、成渝等传统旅

游目的地,长沙一直不算热门。但是,今年上半年,长沙成为最“出圈”的红色旅游目的地。

此外,携程数据显示,国庆假期,五线城市出现在消费者的“新兴旅游视野”中,“下五线”成为游客长假旅游的新方式。布尔津、康定、香格里拉、喀什、张掖、稻城、海西、中卫、克拉玛依及林芝成为国庆假期五线城市“潜力股”。

特色元素成重要抓手

作为国庆出游主力的中青年客群,尤为注重玩法创新。记者从驴妈妈平台了解到,国庆假期出游呈现出鲜明的季节性、主题性。

在出游主题方面,主题乐园游、海岛游、西北西南探秘游、乡村赏秋之旅、寻访古镇之旅、红色文化之旅等备受关注。特别是北京环球影城开业以来,与主题乐园相关的关键词在途牛旅游网的实时搜索量始终保持高位,国内各种类型主题乐园迎来了新一轮预订潮。

此外,到名山打大川打卡成为国庆“登高望远赏秋光”的“重头戏”。华山、峨眉山、玉龙雪山、黄山、庐山、长白山、天门山、庐山、武夷山、泰山等,成为国庆假期赏秋热门景点。在旅游线路和玩法创新方面,特色地域元素的加入成为深化旅游目的地吸引力的重要抓手。

炒热十一旅游市场 汤山紫清湖开启“卖萌”模式

围观熊猫、看扬子鳄、观海狮表演……假期来袭,为提升汤山温泉旅游度假区秋日人气,近日,据汤山度假区相关负责人介绍,度假区区内国家4A级旅游景区紫清湖旅游度假区新板块汤山紫清湖野生动物世界,已于6月底全面开放。为迎接十一假期,在做好常态化疫情防控工作的同时,紫清湖野生动物世界将携可爱的动物们开启“卖萌”模式,以炒热汤山十一黄金周旅游市场。

汤山紫清湖野生动物世界引进国宝大熊猫、川金丝猴、亚洲象、扬子鳄、金毛羚牛等近百种野生动物。目前,园区分为车行区和步行区两大游览线路。其中车行区内有亚洲森林、非洲草原、野猪林、大象谷、幽谷秘境五大主题展区,共设置国宝熊猫、动物互动、演艺科普、水上娱乐、儿童乐园、游乐设施、游学保护教育、综合配套八大板块,游客不仅可以跟着步行观赏

线路抵达各展区,还可以沿着车行观赏区线路自驾或乘坐网红小火车游览,一览金毛羚牛、亚洲象、非洲狮、东北虎、黑熊等动物风采。此外,紫清湖野生动物世界还为游客准备了“海狮剧场”“紫清湖国际大马戏”“亚洲科普大讲堂”等演艺秀场、科普讲堂。

为吸引更多游客,特别是亲子家庭和年轻群体前往汤山欢乐十一假期,即日起至10月31日,紫清湖度假区专门推出了购温泉门票得动物世界门票抵用券、购动物世界门票得温泉门票抵用券活动。近年来,汤山立足温泉优势,不断丰富区域内旅游资源,汤山紫清湖野生动物世界的开放,为游客特别是亲子家庭、学生群体提供了全新的娱乐板块。未来,汤山还将充分利用区域文旅资源优势、交通优势,为游客打造一站式休闲度假旅游目的地。

(吕珂 赵欣 袁婷婷)