

## 新职业“入编” 文旅青年的新赛道来了

□ 本报记者 王诗培 刘玉萍

前不久,职业类目又“上新”了,人力资源和社会保障部会同国家市场监督管理总局、国家统计局发布了文创产品策划运营师、滑雪巡救员等19个新职业和生活服务体验员等28个新工种信息。有专家认为,又一批新职业“入编”,丰富了青年人的职业赛道,增强了从业者的职业归属感,也有助于提升文旅行业整体素质。

## 明确职业要求

“新职业并非凭空而设,一个新职业的背后实际上已经有一定规模的从业人员。例如,随着近年来冰雪热、露营热、研学热的持续升温,滑雪巡救员、休闲露营地管家、研学旅游指导师等新职业和新工种就应运而生。”浙江旅游职业学院教授邓德智说。

相关数据显示,在2023年至2024年冰雪季,滑雪运动项目参与人次达5482万,市场亟须完善的滑雪巡救体系确保滑雪运动的安全。目前,已有不少高校设置了冰雪学院,并培养运动防护、滑雪救助相关人才。北京体育大学冰雪运动专业大三学生赵永昌说:“我曾经在滑雪场兼职过教练,不带学员时就会做雪场的巡逻工作。但一般教练和巡逻员并不具备伤情评估和急救的技能。如果遇到有人受伤,我们会将伤者送到医务室,再由专业医生进行检查处理。”

据了解,吉林省体育局组织起草编制了《滑雪场巡查救助人员管理规范》(以下简称《规范》),并于今年2月1日起正式施行。《规范》明确了滑雪巡查救助人员的基本要求、巡查救助、培训与考核等要求。该《规范》是我国第一

个与滑雪巡救相关的标准,属于地方标准范畴。

吉林省长白山华美胜地Wild World山地滑雪场副总监曹野说:“《规范》要求滑雪道总面积在5万平方米以下的滑雪场至少配备2名滑雪巡查救助人员,并保证同时在岗。像我们雪场就需要配备15个巡救员。每位巡救员需要持有巡救员证书才能上岗。如今,滑雪巡救员被正式增设为国家新职业,也表明了国家对滑雪场规范化管理的重视,其工作范畴和工作内容也将更加明确。”

滑雪巡救员新职业的主要工作任务有:巡查滑雪场所安全,排除安全隐患;巡查滑雪者的状况,并进行安全提醒与防护;对伤者进行伤情评估和院前急救救助;对伤者进行转移运送。

赵永昌说,从他兼职过的滑雪场来看,一直以来,这一岗位比较好招聘,但薪酬不高。如果将此岗位进行系统化、职业化管理,相信市场对专业人才的需求将变大,因为既有专业救护技能和又会滑雪的人并不多。

## 精准对接市场

买上几款心仪的“周边”小物件,品尝一道有城市特色的美食或者亲身体验文创制作,成了当下人们旅游的“标配”。近年来,各地政府大力支持文创产业发展,文创产品策划运营师的数量也迅速增长。

在贵州省贵阳市青云市集,文创产品店——牛大力的画,吸引了不少游客的目光。货架上摆满了浓郁贵州特色的文创产品让不少游客直呼“必须买买买”。店主袁先生是广告设计专业出身,

自己担任设计师,他将贵州服饰、美食、地标建筑等特色民族文化元素与现代插画相融合,开发了一系列文创产品。

“好的文创产品策划运营师很稀缺,真正成长起来至少需要5年的时间。”在江苏省文化产业协会副会长、江苏瀚港文化科技发展有限公司董事长祝康铭看来,一个优秀的文创产品策划运营师需要具备跨领域的综合能力,包括深厚的文化艺术底蕴、敏锐的市场洞察力、丰富的想象力和创新能力,以及准确把握市场趋势和消费者需求的能力,此外还要具备市场营销、品牌管理、团队合作的沟通和设计,一定要懂运营和品牌宣传。”

祝康铭认为,过去文创产品设计者门槛较低,如今新职业“入编”,将有利于增强从业人员的职业认同感。此外,相应的从业标准、专业职称认证体系、技能培训体系、人才培养体系建设也应尽快进入快车道,这将有利于提高该领域的职业化水平,有利于为从业人员提供更多的职业发展支持。高水平的人才发展也将反过来助力推动整个文创产业的发展。“期待伴随着新职业的公布,能够在大学专业设置、行业协会建设方面进行配套,让行业发展更加规范。”

## 校企协同培养

邓德智说:“新职业、新工种的诞生不仅丰富了旅游行业的职业种类,也拓宽了旅游产业链条。例如,研学旅游指导师等职业的出现,使得旅游行业能够更好地与教育、科技等领域融合发展,形成了新的产业生态和价值链条。同时,这也为求职者提供了更多的就业选择和发展空间,吸引更多人才进入这个领域,促进了就业市场的活跃和创新。”

为了帮助学生更快适应新的就业市场环境,一些高校也在积极响应。“2020年,我们学校首次招收研学旅游相关专业,很多学生都是高分入学,对专业有热情,从大一开始就积极参与研学实践。今年该专业的毕业生中,除了专升本的同学,其余毕业生均被各个研学基地、旅行社、研学机构‘一抢而空’。”邓德智说。

祝康铭是江苏省产业教授,在多所高校客座任职。他介绍,在有些高校,文创产品策划与运营正是文化产业管理专业下设的文化资源与旅游管理方向学生所要学习的重要内容之一。“在平时的教学中,学校会安排学生进行文化旅游的项目策划,以产品开发作为核心方向进行项目策划与运营的实践。我们还会加强企业与学校的合作,让学生有更多实践的机会。”

同时,祝康铭建议,借新职业、新工种发布的契机,文旅企业可以加强人才引进和培养力度,吸引更多具有创新精神和专业素养的人才加入;不断创新产品和服务模式,以满足市场对旅游的新需求和期待。从业人员也需要不断学习新知识、新技能和新理念以适应职业发展的变化;同时他们还需要关注市场动态和消费者需求的变化及时调整自己的职业规划和方向以保持自身的竞争力和适应性。



暑假期间,江苏旅游职业学院开展了探寻运河文化之旅暑期社会实践活动,组织同学们到中国大运河博物馆做志愿者,参与博物馆的日常运营工作,为游客提供导览服务。图为江苏旅游职业学院的同学在中国大运河博物馆为游客进行讲解。  
江苏旅游职业学院 供图

## 长沙金牌导游带徒有妙招

□ 本报记者 高慧

为了帮助有志报考导游证的高校学子以及新导游快速成长,努力打造高质量长沙导游队伍,提升旅游服务质量,加强导游梯队建设,从去年以来,湖南省长沙市导游协会特邀多名省级以上金牌导游(含部分国家级导游大师工作室成员)组建长沙市金牌导游导师队伍,开展“金牌导游带徒”结对培养活动。导师们通过开设师徒微信群、线下交流活动、比赛辅导、言传身教等方式,帮扶旅游专业学子以及新导游更快成长。

## 胡石山:助徒弟完善表达技巧

胡石山从事导游工作21年,足迹遍布全球72个国家和地区,有着丰富的外事接待、欧洲全接兼地接领队、省内地接经验,并获得中国好导游、湖南省“百优工匠”、国家金牌导游等称号。他主要通过分享、示范及点评为学徒授课。

“我带的学徒都是大学期间主修旅游相关专业的,自身基本功非常扎实,欠缺的就是实际带团的经验,以及对突发事件的应急处理能力。”胡石山说,作为一名外语导游,语言表达和沟通能力至关重要,特别是在向外国游客讲解过程中,对中西方文化的理解和掌握程度的不同,会给游客呈现不

一样的服务效果。

“平时我会与徒弟们分享带团过程中常见的一些文化认知差异问题,希望向徒弟们阐明如何进行国际化的表述,促进不同文化的交融。”胡石山说。

在旅游旺季,胡石山会主动介绍一些带团的机会给徒弟们,让他们尽量多接触不同旅行社的相关负责人,也可以得到更多的实际跟团和带团机会。平时他还会鼓励学徒积极参与省市各级别的导游比赛,提高讲解水平。

胡石山的学徒贺洁说:“在胡老师的帮助下,我现在带团越来越自信了,也能迅速发现问题,并自我学习补充,相信我会成长成为一名称职的外语导游。”

## 韩琦:建立微信群答疑解惑

韩琦现就职于刘少奇故里管理局宣传教育部,多次参加国家、省、市行业竞赛,获奖无数,是湖南名副其实的“明星导游”。2023年,他代表湖南省参加第五届全国导游大赛,获得全国导游大赛历史上唯一一个导游词创作讲解满分。

为了更好地保持交流和联系,韩琦专门开设了师徒微信群,以线上交流的方式高效为徒弟们答疑解惑。

刘向晴是一名新导游,她通过长沙市导游协会的公众号了解韩琦正在招

收新导游徒弟,第一时间就报了名。韩琦向刘向晴分享了自己精心整理的导游词,对她第一次带团也给予了指导。

像这样的互动在师徒微信群里还有很多,线上交流让师傅和徒弟们的关系更加密切,也有助于及时解决徒弟们遇到的难题。

除了线上的交流外,韩琦还定期举行线下实训交流活动。在湖南博物院,韩琦通过风趣幽默、通俗易懂的讲解方式,向徒弟们分享马王堆的挖掘、文物背后的历史、导游讲解重点等相关内容,帮徒弟梳理讲解思路。

韩琦认为,新导游可以通过参加行业内的竞赛快速提升自己。2023年6月,长沙市导游大赛吸引了来自全市的一线导游、讲解员参加,其中就有韩琦的“名师高徒”组合,师傅和徒弟同场竞技,既是竞争对手,又是合作伙伴。在大赛中,韩琦的徒弟张铭表现突出。

## 田黎:现场实训促尽快成长

长沙明珠国际旅游股份有限公司师导游中心总监田黎,先后获评国家金牌导游、中国好导游等称号,有着丰富的一线带团和导游培训经验。

田黎认为只有真正喜欢和热爱导游工作,才能做到精益求精。同时,规范的导游操作标准、丰富的知识积累、

较强的应急处理能力及过硬的心理素质也是做好导游必不可少的要素。

带新导游的过程中,田黎有自己的小妙招。田黎会定期组织线上线下培训,从带团操作的标准流程到精细化服务,以案例的方式生动地为徒弟们讲解带团过程,每次课程还会布置课后作业并定期检查。他还安排徒弟们跟自己的团,并要求徒弟们有学习计划和跟团总结。得闲时,田黎也会组织线下跟团实地教学,现场让徒弟们实操的同时答疑。值得一提的是,田黎还会跟徒弟们的团,寻找他们带团的问题,提出有针对性的建议。此外,田黎会定期组织导游技能竞赛,让徒弟们有互相交流学习的机会,同时,田黎鼓励并指导徒弟们积极参加导游赛事,让大家在行业竞赛中不断历练自己。

李煜从2019年起跟随田黎学习,经过讲解示范、跟团学习、案例分享等一系列的培训,已成长成为一名合格的导游。

截至目前,湖南已有360余名新导游得到导师帮扶指导。长沙市导游协会负责人说,后续,长沙市导游协会将持续开展“金牌导游带徒”活动,邀请更多优秀导游加入导师队伍,带动更多新导游快速成长。

“从学习如何自我介绍到乡村旅游线路与活动策划能力培养,从民宿服务场景演练到特色服务能力展示……”2024“数字木兰”民宿管家培训计划前不久在陕西省商洛市丹凤县棣花古镇启动。民宿服务从业者在这里系统学习理论知识和技能实操,积极提升综合素质能力和服务技能技巧。在学习过程中,他们对民宿管家的职业规划和前景有了更深入的认知和了解。

## 提升职业素养

近年来,旅游民宿产业快速发展,对民宿管家提出了更高的要求,从入住接待、客房流程服务、与客人沟通,到策划活动、处理客诉、解决突发状况等,民宿管家要成为客人最信赖的人。

“数字木兰”民宿管家培训计划由文化和旅游部市场管理司联合浙江蚂蚁公益基金会发起,中国乡村发展基金会联合实施,陕西省民宿服务行业协会全面负责该计划在陕西地区的统筹组织和落地实施。

作为陕西首次在全省范围开展的乡村民宿管家公益培训,项目自2023年10月底启动后,分9期为省内10地市的180家乡村民宿的225名民宿管家提供了五天四晚的封闭集中式系统培训,从“政策素养”“基础服务能力”“特色服务能力”“基本数字素养”四个方面,全方位提升学员的民宿管家职业素养。

据统计,培训计划取得了良好的社会效益,实现了对陕西省82%的国家乡村振兴重点帮扶县与53%的省级乡村振兴重点帮扶县的覆盖,学员中的脱贫人口占比近五成,预估间接受益人数达2500人左右。

有业内人士认为,该计划的顺利实施,提升了乡村留守及返乡创业劳动力家门口就业增收的机会与职业能力,也为乡村文旅行业培养了一批更具竞争力的民宿管家。

“参加2023年的民宿管家培训,让我快速成长。”西安水寨村不舍·吾心伴山奢野山宿的民宿管家王园园谈起培训给她带来的改变时直言:“起初从事民宿工作,我特别害羞,经过培训,我的胆子变大了,敢说敢想了。”

## 聚焦管家服务

接待游客、了解游客的喜好,用专业化、定制化的服务让游客体验感得到满足,将“回头客”变成“回头客”,民宿管家起到了至关重要的作用。“数字木兰”民宿管家培训计划的一部分,就是通过技能展示交流活动展现木兰管家风采,培养有技能、有故事、会表达的优秀民宿管家。

看着从小生活的老房子被改造成了民宿,承载童年回忆的家园变成了职场,除了亲切感,在蓝田县借山·下杨寨当民宿管家的林豆豆,心中多了一份对工作的责任心。林豆豆是第一次接受民宿管家的职业技能培训。“过去,我整理一间客房要一个多小时,在学习铺床技巧后,现在铺一张床几分钟就能完成,大大提高了工作效率。打扫时间减少了,客人的满意度也提升了。”

林豆豆坦言,这份家门口的工

作让自己既能保持一定的经济独立性,又可以照顾两个孩子。如今,民宿行业已能够吸引更多人才回到乡村,乡村也有了更多储备人才。陕西安康紫阳县东木镇燎原村的望山民宿管家张达芝,2021年大学毕业后返乡担任燎原村文书。她说:“我始终认为我们接受高等教育的目的是要帮助家乡摆脱贫困,而不是为了摆脱贫困的家乡。”她现在是燎原村三大集体产业

## 陕西:「数字木兰」助民宿管家长本事

□ 本报记者 任丽

项目一望山民宿的负责人。

“民宿刚经营时,经营内容单调,吸引不来客流,直到在‘数字木兰’学习了‘民宿产品服务创新’这节课后,我才知道如何经营民宿。”张达芝通过系统学习,认识到要让每位客人能够通过民宿了解当地的特色和文化。她开始思考“民宿+”,挖掘燎原村的特色文化和乡土产品,并尝试将它们融入民宿经营服务中,丰富客人入住体验,打造属于望山民宿的特色标签。

## 提高培训覆盖面

采访中,多位参加“数字木兰”培训的民宿管家一致认为,民宿服务看起来是件简单的事,但民宿不止于简单的住宿,应该要思考它的特点和故事。他们在培训中学到了很多关于民宿推广的互联网知识。不少民宿管家已开始尝试用线上管理平台把自己的民宿从大山推广出去,吸引更多外来游客。

据了解,民宿管家未出台国家标准之前,陕西省旅游协会民宿分会就开始进行培训认证工作,已经有数百人接受过专业培训。目前,“数字木兰”民宿管家培训计划已为陕西有文旅禀赋且有人才缺口的地区培养了一批民宿管家人才,也为地方民宿长期发展提供了保障,赋能陕西乡村民宿产业高质量发展的同时与乡村振兴有效衔接。

陕西省文化和旅游厅二级巡视员纪鸣辉介绍,近年来,陕西省高度重视旅游民宿行业发展,并出台系列政策,将促进旅游民宿行业发展纳入重要目标任务。去年,来自陕西商洛、汉中、西安等地的225名乡村民宿管家参与了“数字木兰”民宿管家培训。今年,该项目将继续培训600名乡村民宿管家。

专注于地方、专注于实处,是“数字木兰”民宿管家培训计划的初衷。中国乡村发展基金会理事长郑文凯表示,期待这一项目在文化和旅游部与相关地方文旅部门的指导下,在社会各方的关注支持下能够吸引更多资源、更多方力量参与,并逐步提高培训能力、提升培训质量、丰富培训内容、打造培训品牌,惠及更多乡村,为助力乡村振兴、促进共同富裕做出更大贡献。



参加“数字木兰”民宿管家培训的学员展示自己 受访者 供图