

福建：培训“百千万”导游 讲好“有福”故事

□ 本报记者 李金枝



三明市文化和旅游局组织导游、讲解员到中华桂花文化园进行讲解教学 修立英 摄

近年来，福建省通过实施“‘百千万’导游素质提升三年培训计划”，全面加强导游队伍建设，着力打造一支业务精湛、素质过硬、服务优良的高质量导游员队伍，为讲好福建文旅故事、助力福建文旅经济高质量发展提供人才支撑。

前不久，由福建省文化和旅游厅主办的2024年度全省优秀骨干导游业务提升培训班在武夷山市举办，吸引了来自全省各地的110名持证骨干导游及领队参加培训。学员们一致表示，培训内容干货满满，受益匪浅。

今年8月，福建省文化和旅游厅党组书记、厅长张源生带队赴宁德、泉州调研文化和旅游工作时表示，要加强文旅人才培养，建立健全有利于出精品、出人才的体制机制，加强导游等领域人才培养使用，努力培育形成规模宏大、结构合理、锐意创新的文旅人才队伍。

福建省文化和旅游厅印发的《全省“百千万”导游素质提升三年培训计划（2022—2024）》（以下简称《计划》）明确提出，要坚持要点引领、定向施

9月20日，由福建省文化和旅游厅主办的2024年首期福建省赴金马澎（金门、马祖、澎湖）旅游领队岗前培训班在福州市举办，来自全省出境游组团社的近130名相关人员参加了培训。

“本次培训是因需施教，专门围绕赴金马澎游领队必备的出入境业务流程及相关规定、两岸基本情况介绍及相关政策解读等内容进行培训授课，旨在进一步提高相关人员业务素质与政策水平，促进福建赴金马澎旅游健康有序发展。”福建省文化和旅游厅相关负责人说。

近年来，随着旅游市场的不断壮大，旅游需求越来越趋向于个性化、品质化和多元化，新业态层出不穷，

今年3月，由厦门市亚太人才发展中心承办的厦门旅行社导游人才专场招聘会举办，现场共有20家旅游企业参加招聘。今年企业招聘的岗位呈现出新的趋势：除了重点需求的导游、计调岗位外，对研学专员、司机兼导游等新兴岗位需求也有一定程度的增长。招聘现场，很多求职者一边专注听企业宣讲一边认真记录，很快找到“心仪”的工作单位和岗位。

从2010年起，厦门市亚太人才发展中心每年都举办旅行社导游人才专场招聘会。“举办导游人才专场招聘会，一方面可以为厦门旅行社补充新生力量，推进厦门的导游人才队伍建设；另一方面通过现场招聘企业的宣讲与介绍，可以让求职者对厦门的旅行社用工及业务有清晰直接的了解与认识，方便他们更好地进行就业

训、分类指导原则，大力实施百名骨干导游提升、千名一线导游培训、万名持证导游线上培训工作。通过3年的努力，培养造就一支结构合理、服务专业、符合需求的导游队伍。

这个《计划》得到福建各地文化和旅游部门的积极响应，各地多措并举，有效开展导游素质提升培训工作。

“2022年以来，我局出台了《龙岩市导游素质提升三年培训计划（2022—2024年）》，积极构建旅游管理部门、导游行业组织、旅游企业广泛参与的培训机制，组织导游、领队人员参加导游素质提升专题培训班、文旅行业管理人才专题研修班、骨干

这也对导游的综合素养提出了更高的要求。

“精准施训，不断提升导游素养，这对于加强导游队伍建设、适应旅游业的发展趋势、提升服务质量意义重大。”福建省文化和旅游厅市场管理处处长林宇说，福建各地每年还会重点组织一线导游、讲解员开展针对4A级、5A级旅游景区讲解的业务培训，邀请相关领域专家传授讲解内容、方法和技巧等，不断提升他们的业务能力，努力做到精准讲解、“行家”讲解。各设区市文化和旅游部门每年还会从

选择，为厦门旅游行业发展注入新的活力。”厦门市亚太人才发展中心副主任彭璠说。

这几年来，福建文化和旅游系统不断创新服务，通过“导游加油站”、导游专场招聘、资金补助等方式，为导游提供系列温馨服务，让全社会更加了解、正视、尊重导游职业，增强导游的职业认同感、荣誉感和自豪感，进一步提升了导游职业形象，不断增强行业自尊自律。

“很感动，真切感受到‘娘家人’的关爱”“非常喜欢这个‘加油站’，再也不担心烈日炎炎了”……今年8月，厦门市导游协会联合厦门市鼓浪屿景区志愿者协会在鼓浪屿三丘田码头开展

加强培训 壮大队伍

导游专题培训班等人才培养，加强导游人才队伍建设。”龙岩市文化和旅游局市场管理科负责人介绍，3年来，全市共有792名导游员参加了培训，参训导游在专业知识、讲解水平、服务意识和应急处理能力等方面得到了显著提升。

“厦门高度重视导游素质提升工作，开展了一系列培训 works，着力培养一批服务优、能讲好厦门故事的一线导游人才。”厦门市文化和旅游局市场管理处处长林开兴说，为进一步提升导游专业能力，厦门市文化和旅游局举办了2024年厦门市导游素质提升暨一线导游在职教育培训，包括线下和

线上专题培训。据统计，自6月培训启动以来，截至10月底，线下培训3100人次，线上培训约2万人次。

据了解，从2019年起，厦门、龙岩、泉州、漳州、三明等地文化和旅游部门连续4年联合主办“闽西南五市骨干导游专题培训班”，精心选拔闽西南五市骨干导游，采取“专题讲座+户外实训”方式，聚焦提升青年骨干导游跨区域的业务知识水平和工作能力，有力推动了闽西南高品质、专业化的导游服务队伍建设。

经过省市联动，福建导游培训力度不断加强，3年来，全省共有1.6万名导游参加线上培训，完成60.7万学时。福建省文化和旅游厅提供的数据显示，全省持证导游的人数从2022年的3.6万人，增加到2024年的4.3万人。

应求。

为了巩固和强化外语导游的业务技能和服务水平，增强入境游接待能力，今年8月底，厦门市举办为期4天的外语导游业务技能提升培训班，全市优秀领队及外语导游共90人参加了培训。“本次培训以理论授课、现场教学、沙龙分享相结合的方式。培训的内容包括外语导游职业素养与技能锤炼、外宾接待语言技巧与表达艺术、外语导游如何做好跨文化交流、介绍闽南民间信仰与习俗等，着力贴近一线外语导游工作实际，帮助学员进一步强化相关业务，转变思维，提升入境旅游接待的服务质量和水准。”林开兴说。

为了更好地服务导游，福建各地文化和旅游部门纷纷出台政策，推出系列奖励办法，激发广大导游带团的热情。

今年8月底，漳州市人民政府办公室印发的《漳州市推进文旅经济高质量发展激励措施》提出，对在漳州旅行社专职从事导游工作，年度提供地接团队服务50场（含）以上，无违法违规行为且好评率达80%以上的导游，每人每年最高可奖励2万元；对获得全国、省级荣誉的导游员、讲解员的，一等奖分别奖励3万元、1.5万元。“漳州市高度重视导游培训和素质提升工作，期望通过政策的引导，进一步提升导游的专业能力和服务质量。下一步，漳州市将积极培育行业人才，提升导游素质和服务水平，讲好漳州故事，提升漳州旅游目的地形象。”漳州市文化和旅游局党组书记、局长刘晖说。

2024年“导游加油站”活动，向坚守岗位导游送去“加油包”。今年升级的“加油包”除了包含往年常备的防暑降温物品外，还特别定制了双肩背包、清凉喷雾、保温杯等，更加轻便、实用，让导游感受到夏日的清凉和关怀。

“导游在为游客服务，我们在为导游服务，让他们感受到协会的关爱，不断提高他们的归属感和职业感，促使他们以更大的热情服务好来厦门的每一位游客。”厦门市导游协会副会长兼秘书长方和良说，“‘导游加油站’活动自2008年8月启动以来，已经坚持了很多年，成为厦门市导游服务品牌建设的一张靓丽名片，获得导游们的频频点赞。”



近日，2024年世界职业院校技能大赛总决赛旅游赛道一（研学旅行小组）争夺赛在浙江旅游职业学院举办。本次大赛吸引了全国高职院校63支队伍236名选手同台竞技，经过激烈角逐，广东科学技术职业学院、浙江旅游职业学院等6支参赛队获得金奖，安徽工商职业学院等12支参赛队获得银奖，博尔塔拉职业技术学院等18支参赛队获得铜奖。图为大赛开幕式上学生进行技能展演。

浙江旅游职业学院 供图

创意人才赋能地方文旅产业发展

山水娄烦本『不凡』

□ 本报记者 邓敏敏

“娄烦不凡，云顶齐天。”近日，站在秋高气爽的云顶山顶，受邀前来参加创意人才赋能地方文旅产业发展——山西专场交流活动（以下简称“交流活动”）的专家和创意人才们颇有感触。此次交流活动是中央文化和旅游管理干部学院继新疆、宁夏后举办的第三场专场活动，得到了文化和旅游部产业发展司的大力支持。

点燃思想火花

娄烦，原写作“楼烦”，地处太原市西北部、吕梁山腹地、汾河中游，是集山区、老区、库区于一体的乡村振兴开发重点县，也是太原最重要的水源地和生态屏障。娄烦历史悠久、文化灿烂，资源丰富、位置独特，有古老的楼烦古国文化、鲜明的老区红色文化、神秘的西游文化，更有独特的生态环境和生态优势。

文化和旅游部产业发展司相关负责人表示：“此次山西专场交流活动，我们特意放在娄烦来举办，并且带来全国文旅领域顶尖的专家团队，就是希望搭建组团式交流共创平台，立足娄烦资源禀赋和文旅产业发展基础，集全国优质资源推动解决娄烦在文旅产业发展中遇到的困难与瓶颈。”

“功以才成，业由才广。”太原市人大常委会副主任、娄烦县委书记李文权说，“此次交流活动，既是促进娄烦县产业转型升级与文旅发展深度融合的有效之举，更是实现人才培育与乡村振兴突破突围的创新之举，必将为娄烦文旅资源挖掘、文旅空间打造、文旅项目实施、文旅人才培养打开新思路、注入新活力、带来新机遇，也必将为娄烦全面推进乡村振兴提供有力支撑。真诚希望各位将娄烦作为创意、创新、创造转化的基地和文旅产业赋能乡村振兴的舞台，多给予我们指导，多提出宝贵意见建议，送新理念、金点子，帮我们出谋划策，在文旅产业赋能乡村振兴方面探索出一条新路子。”

文化和旅游部产业发展司相关负责人表示，希望活动参与者在交流互鉴中点燃思想火花，在合作共创中绽放智慧光芒，为促进文化和旅游部产业创新发展贡献力量。

赋能乡村振兴

娄烦有山，云顶山满山古树参天；娄烦有水，汾河水库水域面积达32平方公里。娄烦县是文化和旅游部定点帮扶地区，多年来，那里聚焦实际需求，出台帮扶政策，先后选派多批次优秀年轻干部和专业技术人才赴娄烦挂职。挂职干部与当地干部群众一起深挖文化和旅游特色资源，编制旅游发展规划，建设和文化和旅游项目，打造节庆活动和精品旅游线路，通过推动文化和旅游发展带动百姓增收致富。

“我们将以申报创建全国第二批文化产业赋能乡村振兴试点为契机，启动独石河村整村综合营造项目，探索推动‘农旅文商体’深度融合模式，将其打造成云顶山下以高品质民宿为特色，集餐饮、电商、康养、研学、科普、艺术实践于一体的生态休闲旅游度假地，将云顶山片区‘流量’转化为实实在在的消费，带动农民增收，激发乡村活力，赋能娄烦乡村全面振兴。”文化和旅游部产业发展司挂职干部、娄烦县委常委、副县长李学斌告诉记者，“全国头郡民宿品牌‘宿集’等也已经在签约入驻该项目。”

在独石河村整村综合营造项目策划建议交流会上，杭州中雅乡村振兴研究院院长赵志强认为，做任何项目前一定要先弄清楚谁投资、谁运营、谁受益。

“一定要让老百姓参与进来。”在现场交流和实地考察后，“隐居

乡里”创始人陈长春已经考虑带团队进驻娄烦，“云顶山景区的客流量和独石河村的环境，都符合发展民宿的条件。我建议娄烦的民宿不大拆大建，一定要重视自己的人才培养，把村民培养成专职的管家服务客人，整体提高农民的参与度。”

“袁家村的模式是可以复制的。”陕西袁家村策划规划总监董珂说，“我们对娄烦的支持主要放在电商这一块，按照‘当地网红+人气爆品+县域传播+销售渠道’的发展模式去努力。”

深挖西游文化

此次交流活动形式十分丰富，在夜话娄烦、主题交流、乡创沙龙、实地调研、项目策划建议交流会等环节中，来自北京、上海、浙江、安徽、福建等地的行业专家、文旅企业负责人、创意人才，围绕文化创意设计人才赋能娄烦文旅资源发掘、文旅空间打造和文旅项目实施等主题，与娄烦地方领导、本地文旅企业代表们深入交流。除了常规的室内座谈，还在篝火边围炉夜谈、云顶山高山草甸迎风而谈、还未开发的林地深处畅聊……

“前段时间，游戏《黑神话：悟空》爆火，让人们再次把目光聚焦到了娄烦，这无疑给娄烦带来新的发展机遇，但同时也给我们一些启示。我们的基础设施建设能不能满足游客需求？我们的接待能力、承载能力有多大？我们如何让热度持续不减？我觉得这些都值得大家深入思考。”中央文化和旅游管理干部学院相关负责人说，“近年来，娄烦县每年都会结合西游文化核心要素，举办全国西游记文化嘉年华等相关文化活动，娄烦已经把这条具有清晰文化脉络和独具地方特色的西游丝路文化主题路径，与全国西游丝路沿线不同区域的主题线路互联互通。而如何发展娄烦文旅产业，从基础设施到资源开发，供各位发挥的空间还很大。”

“下飞机的那一刻，就看到山西文旅的欢迎语——‘恭迎‘天命人’”。娄烦丰富多彩的民俗文化和颇有讲究的悟空文化，都为娄烦旅游的发展提供了无限的想象空间。”江西科技师范大学国防教育融合发展中心负责人邓昭明告诉记者，“娄烦具有深厚的西游基因，建议借势发挥，抢占一席之地。”

