

2024宁波市导游服务技能大赛举行 56名导游同台竞技比出了啥

◎ 记者 陈冲 供图 宁波市文化广电旅游局



为了提高导游服务水平,提升旅游服务品质,促进宁波旅游业高质量发展。8月6日至8月8日,以“新质赋导游 享宁波”为主题,由浙江省文化广电和旅游厅指导,宁波市文化广电旅游局、宁波市人力资源和社会保障局、宁波市总工会、共青团宁波市委员会、宁波市妇女联合会联合主办,宁波市旅行社协会、宁波城市职业技术学院旅游学院承办的2024宁波市导游服务技能大赛在海曙区举行。

让导游利用新媒体 讲好宁波故事



经过宁波各区县市初赛选拔推荐,宁波全市共有56名导游参加本次大赛决赛,分别为专职导游34名和社会兼职导游22名,大赛旨在为参赛导游提供一个充分展示个人才华和专业素养的舞台。通过导游综合知识测试、自选导游讲解、即兴讲解和风采展示四个环节,全面展现导游带团技巧、讲解技能、应对能力。

其中,导游综合知识测试,主要考核选手的旅游业专业知识积累及综合运用能力、文明旅游引导能力和跨文化视野。而自选导游讲解,主要考察选手对浙江省自然和人文旅游资源的掌握程度及语言组织表达能力,通过讲好中国故事和宁波故事,展现美丽中国,传播中国声音。即兴讲解主要考核选手对宁波区域的全国重点文物保护单位、国家级非物质文化遗产、典型旅游景区景点等相关文化元素的知识储备、讲解能力、应变能力以及传播能力,范围涉及宁波区域全国重点文物保护单位、国家级非物质文化遗产、典型旅游景区景点等相关文化元素。

海曙区文化和广电旅游体育局局长应彬在致辞中表示,近年来,宁波市旅游业蓬勃发展,而海曙区作为宁波历史文化名城的核心区域,承载着千年书香与



繁华,是“都市旅游”与“生态度假旅游”的重要目的地,同时也是全市旅行社和持证导游的集聚地。海曙区正以打造都市文博区,我们围绕文旅地标、文旅项目、文旅场景,把都市的繁华与文博的厚重相结合,正全力构筑“公园可休憩、街区可漫步、建筑可阅读、山水可漫享”的文旅融合发展新格局,希望这些文旅融合的海曙景点和海曙故事,未来都能成为各位优秀导游们向游客讲解的重要内容和素材。

记者了解到,宁波全市目前持有导游资格证书的大约7600人。近年来,宁波市积极开展导游岗位“大练兵”、导游大师“以师带徒”、网红导游孵化等行动,培育了15名国家级金牌导游,选育了一批“10万+”粉丝的本地网红导游,组建起一支以飞扬、慢悠悠等旅行社为代表的网络主播队团。由金牌导游团队制作拍摄的天一阁、庆安会馆、老外滩、东钱湖、南宋石刻公园等本地文化短视频,全网累计播放量超500万次;由网红导游介绍的象山“川乌”海鲜美食短片,转发量超100万次,引流“城市打卡”游客近2万人;由旅行社主播直播带货“酒店+景区”旅游产品,单月最高销售额达1亿元。

“每2年举行一次宁波全市导游大赛;今年的导游大赛选择在8月上旬举行,正值旅行社组团、导游带团的繁忙时节,各位参赛选手能够积极参与此次大赛,充分展现了旅游从业人员的大局意识和服务意识,体现了导游职业可嘉、岗位可敬的执业精神。”宁波市文化广电旅游局党组成员邵道良说,通过这次大赛,我们选拔出了一批优秀的导游人才,利用社交新媒体各种手段来讲好宁波故事、提升旅游行业服务技能注入新的活力。

值得一提的是,该大赛组委会首次将社会兼职导游纳入参赛系列,并将设个人综合奖、个人单项奖,对于个人综合

成绩前2名的专职导游和个人综合成绩第1名的社会兼职导游,推荐申报宁波市“首席工人”或“技术能手”;对获得个人奖选手,按相关要求择优推荐宁波市“青年岗位能手”“巾帼建功标兵”等称号。

宁波一批优秀导游 “滚烫”出圈

“没有大海的波澜壮阔,没有大江的气势磅礴,只有岁月激起的浪花朵朵,我是草原上的一条小河……”8月7日上午,48岁的胡建波身着红色藏服登台演唱歌曲《我是一条小河》。在慷慨激昂、振奋人心的旋律中,他载歌载舞,唱出行业的艰辛与快乐,唱出内心深处对导游的热爱之情。

胡建波来自慈溪风之旅旅行社有限公司,从事导游工作26年,不仅带团跑遍祖国名山大川,还先后带团奔赴英国、法国、澳大利亚、新加坡、韩国等30多个国家。这是胡建波第三次参加宁波市导游服务技能大赛。作为本次参赛年龄最大的选手,他干了20多年导游,且一直坚守一线,带领游客在乡村田园中、在崇山峻岭间、在茫茫戈壁滩,领略自然风光、体悟人文风情,感受生命真谛。

紧随其后,来自象山县欢旅旅行社的“00后”导游王悦登场。为了这次比赛,王悦足足准备了三个月,从导游综合知识、旅游法律法规、导游服务规范等方面全面“备战”,为了给评委留下更好的印象,她还专门进行了优雅仪态训练。“我导游行业的一个新兵,人行刚满3年。今天比赛中,我看到了很多前辈,也从他们身上学到了很多。”王悦说。让她印象最深刻的是一位前辈讲述“将心比心为游客服务”的故事,作为一名优秀的游客,需要把游客摆在心中最高位置,懂得换位思考、推己及人,让游客在心仪的

“远方”,不仅看到美景,还能感受到倍感亲切的礼遇和细致周到的关怀。

当天,慈溪天天国际旅行社有限公司导游陈丽雅的故事,引来掌声连连。陈丽雅从事导游工作18年,一直是公司的“劳动模范”,被游客亲切地称为“开心果”。陈丽雅是土生土长的慈溪人,她用女性独有的细腻,为广大慈溪游客服务。

平日里,带团出国,她总会悄悄地在行李箱里装上一箱泡面、榨菜,以方便吃不惯西餐的游客;带老年团时,他特别关注老年人的身体状况和情绪疏导,用无微不至的服务给老年人带去欢乐。在比赛中,她讲述了一个带团在东南亚旅行的故事。当天,一位女性游客因不慎饮酒突发疾病,陈丽雅发现后,马上协调司机,将游客送往医院。下车后,身高不到1.6米的她,化身“超人”,背着游客往急诊室一路狂奔……开放的宁波,让旅游更有“国际范”。

来自宁波国际旅行社的周佳挺,也是一名“00后”。他主要负责地接国际旅游团,带领来自海内外的游客玩转宁波。为了更好地服务这些“特殊的游客”,他坚持利用业余时间提升外语,不仅说得一口流利的英语,还会讲日语、韩语……“导游应该与时俱进满足不同圈层人群的需要,需要提供更多特色服务。”周佳挺说,未来,他除了要继续钻研讲好宁波人文、自然故事,还要学习多元化的国际文化,用海外人士善于理解、能听得懂的方式,讲好宁波故事。

本次宁波导游大赛裁判长,河北省旅游协会导游分会会长杨磊说,大赛设置的非常科学,既有理论知识测试,也有自选景点的讲解、才艺运用与风采展示等多种形式,围绕导游工作的落地性,实地性进行设计,不再是曾经我们所突出的这种讲解范、表演范、朗诵范,而是通过一场大赛让选手去展现他们应有的风采。对于整个比赛现场,选手不仅能把宁波的故事讲好,而且能够做到文旅融合。选手们用新的方式和新的方法去再次展现宁波故事和宁波风采,有些选手讲的故事非常新颖,如把旧的故事结合当下新闻一起去讲。相信通过本次导游大赛,宁波的导游能够突飞猛进。希望他们在未来的省赛乃至国赛当中争金夺银,取得佳绩。

近年来,浙江全省各地高度重视导游队伍的建设和培养,把他纳入提升旅游服务质量、推动旅游产业发展的关键环节,通过金牌导游推选,树立先进典型宣传,极大激发了导游职业的自豪感和责任感,浙江全省已形成了一支由39435人组成的专职和社会导游大军,这个职业已被越来越多的择业群体所接受和喜爱。

浙江省文化广电和旅游厅相关负责人表示,希望宁波通过这次活动,持续擦亮“宁波,来了就欢喜”旅游新形象的亮丽名片,成为全省“诗画江南、活力浙江”的一扇重要窗口。同时,也希望全省导游“以赛促练、以赛促学”,全面提升导游队伍的专业素养和服务技能,为浙江旅游业高质量发展添砖加瓦,助力浙江故事传播得更远更广。

