

随着全域旅游时代的到来,每年来宁波的游客超过1.2亿人次—— 金牌导游,如何讲好新时代“宁波故事”

记者 张正伟 通讯员 孙亚玲

笔者近日从市文化广电旅游局获悉,周震宇等4名宁波导游被评为2018年全国导游技能大师和全国金牌导游;刘丽心作为浙江省唯一代表,获得“全国援藏优秀导游员”称号,还被评为宁波市“最美90后”。

2016年,我市在国内率先开展金牌导游评选与特聘导游招募活动。首批评选的10名金牌导游,作为我市近万名导游从业人员的优秀代表,创新业务、热心公益、带队教徒,为宁波的城市品牌推广发光发热。

如今,全域旅游时代到来了,每年来宁波的游客超过1.2亿人次。作为金牌导游,该如何提升业务水平,才能当好新时代城市形象宣传员;作为金牌导游评选制度,又该如何创新,才能体现特色,为每名导游讲好“宁波故事”提供坚实保障?

出门在外 金牌导游是城市“代言人”

2015年毕业的女孩刘丽心,是宁波达人旅业的一名导游员,去年,她第三次踏上援藏之路。作为一名援藏导游,刘丽心讲政治、讲纪律、讲团结、讲奉献,先后被授予“全国援藏导游员西藏自治区优秀个人”、浙江省“巾帼建功”标兵等荣誉称号,2018年被评为“宁波市金牌导游”和“宁波市金星级旅游志愿者”。

而在刘丽心之前,市导游服务中心导游江成龙已经作出了表率。江成龙本在外企上班,听闻国家在我省招聘德语援藏导游的消息后,主动放弃令人称羡的工作,2012年至2014年三上高原,以吃苦耐劳的精神接待了一批又一批欧美游客,被评为“中国好导游”。

对于广大游客来说,导游是了解宁波的“第一扇窗”,其一言一行要体现宁波知行合一、知难而进、知书达礼、知恩图报的城市精神。2016年,为了全面提升我市导游队伍的整体素质,培育旅游行业形象代言人,打造宁波市旅游文化名片,我市在全国率先开展金牌导游评选及特聘导游招募系列活动,从近万名导游员中选拔德才兼备的金牌导游。最终,李晶、陈芳芳、陈燕波、周震宇、周昱旻、柳晶晶、夏璐、钱咪咪、黄晶晶和葛静丹等10人被评为宁波市首批金牌导游。

近年来,我市旅游主管部门一直把培养金牌导游作为文明旅游工作的一项重要重点,全面推行《旅行社行前说明服务规范》和《导游领队引导文明旅游规范》,落实导游文明旅游“一岗双责”制,为游客提供优质服务,引导游客文明旅游,重点针对出境组团领队进行文明旅游培训。

此外,我市金牌导游还积极参与旅游志愿服务,在小长假期间对入境游客做好文明旅游宣传,倡导“文明有礼1234”,以微笑服务、温馨服务、个性化服务展示和谐、文明的旅游环境和城市形象。带队出境游的金牌导游严格执行文明旅



刘丽心(左一)带团游西藏。(受访者供图)



陈燕波(右一)平时积极参加社会公益活动。(张正伟 摄)

游服务流程,做到管理“三到位”:审核培训责任到位、行前说明提示到位、领队履行职责到位。
“今年,我们将加大金牌导游大师参与旅游志愿服务的力度,开展优秀旅游志愿服务与表彰活动。”市文广旅游局行管处相关负责人说,通过激励与引导措施,力争金牌导游、优秀导游和在校学生全年参与旅游志愿服务不少于200人次。

作为讲解者 金牌导游也要投身“创作”

脸庞清秀、面带笑容、多才多艺。作为去年宁波市“最美90后”提名奖获得者,宁波万达旅行社导游吴杰超是同行和游客眼中公认的才子。然而,这样一位本可凭“颜值”吃饭的金牌导游,今年却产生了创作念头:联合同行挖掘宁波“老故事”,编写一本宁波传统文化书刊。“这本书要通俗易懂、条理清晰,能成为游客和导游了解宁波人文历史的入门读物。”吴杰超说。

与吴杰超一样,周震宇今年也想把入职以来在天一阁·月湖景区讲解的内容整理成书,打造一本游客了解宁波历史的入门级解说词。“外地游客对梁祝、‘宁波帮’、阳明心学等宁波人文掌故多少有些了解,但并不全面,这就需要丰富解

说词,讲全讲深,形成系列。”周震宇说。

读懂宁波,才会喜爱宁波。宁波山水人文资源丰富,该如何讲解才能让游客“一见钟情”?宁波市导游服务中心部门经理夏建国说,传统的宁波导游词多为景点和人物的静态讲述,缺乏故事性和文化味。“现在游客通过手机就能查阅景点介绍,他们更希望在现场听到导游全新的讲解,内容要言之有物、言之有情。”夏建国说。

夏建国首批入驻金牌导游大师工作室。利用这个机会,他准备对传统导游词中的宁波港、宁波帮、宁波装、宁波菜四大主题进行深度、广度挖掘,把城市精神融入其中,创作适合游客阅读的“故事版本”和文化专题书刊。

“更新、提升解说词,是今年导游工作的一项重点。”市文广旅游局相关负责人说,这项工作将发挥金牌导游的主动性与创造性,打造一批具有宁波特色的导游词,体现景点和名人背后所蕴含的知行合一、知难而进、知书达礼和知恩图报的宁波城市精神。

据介绍,今年市文化广电旅游局和宁波旅游学院等单位开展合作,通过专题讲座、主题研讨、实地演练、在线学习等形式进行讲解员培训;修改提升3家以上景区导游词,设计开发1家以上景区语音导览系统;组织市金牌导游和市特聘导游深入挖掘宁波地方历史与文

化,编写、出版《传承非遗文化,讲好宁波故事》一书。

面对全域旅游 仅有“千里马”还不够

近年来,宁波整合自然、人文、社会等资源要素,集聚形成了以“名城、名镇、名村、名街、名居”+“大港、大佛、大儒、大海、大山”为代表的全域旅游支撑体系,培育形成了东方大港、佛教名山、阳明故里、宁波港湾、四明胜境等一批核心旅游品牌,同时着力建设全域旅游示范区、高等级景区度假区、旅游特色小镇、景区村庄等“四大平台”。

“全域旅游大发展,来甬旅游的人也水涨船高,目前每年来甬旅游人数超过1.2亿人次。”市旅游学院副教授傅远柏说,做好游客服务、讲好“宁波故事”,仅靠金牌导游和旅行社远远不够,更需要发挥全社会的力量。

据悉,目前,全市导游不到1万人,其中一半在旅行社工作,40%挂靠在市导游中心,还有少数人持有导游证,但不从事具体导游工作。

林海伦是一名药检师,凭着对宁波乡土地理的深入了解,2017年成为宁波首批特聘导游。两年多来,他只要有空余时间,就走在宁波的山林湖海之间,把我市独特的自然景观和地质奥秘写成文章,发表在旅游刊物和本地媒体上,供市民和游客参考。

本土民俗专家李亮伟、运动达人徐波浪、“西门町吃在宁波”博主周奇……近年来,一个个在专业领域具有影响力的知名人士纷纷出任宁波特聘导游,从美食、文化、运动等领域发现宁波之美,向广大游客推介宁波。

在宁波旅游学院,有一间宁波市金牌导游大师工作室,由市文广旅游局与宁波城市职业技术学院共同创建。李晶、夏建国均在此担任旅游院校师生实习实践导师或授课专家,积极参与导游队伍建设、行业人才开发等工作。

今年,市金牌导游大师工作室将向红色旅游景区、乡村旅游景区、全域旅游示范点、特色研学游基地拓展实践基地,组织高校旅游专业教师和金牌导游等培训导游员。以实践基地为依托,开展讲解员和旅游从业人员业务能力培训。探索现代学徒制人才培养模式,发动金牌导游“一对一”带徒,评选宁波市金牌导游优秀师傅与优秀学徒。同时开展“名导讲坛”“导游沙龙”“实地踩线”等社会实践活动,多途径促进导游专业人才培养工作。

“我们将充分发挥现有资源优势,做好优秀导游人才培养、项目运营、社会服务等工作,通过长效机制培养一支业务精湛、道德高尚、甘愿奉献的优秀导游队伍。”市文广旅游局相关负责人说,今年我市还将筹备建立宁波市导游协会,举办导游服务技能大赛等活动,通过基地培育和竞争比武,打造旅游“工匠”,展示专业素质和旅游风貌,全力塑造宁波文明旅游新形象。

新闻 1+1

文化和旅游部出招提升 导游和领队业务能力

导游和领队是旅游服务和形象的重要窗口,是传承和弘扬中华优秀传统文化和社会主义核心价值观的重要力量。为了解决导游和领队服务意识不强、专业技能不高、职业素养不足、执业保障不够等问题,文化和旅游部今年年初出台了旅游服务质量提升计划,专门就导游和领队服务能力提升作出规定:

完善导游人员资格考试和等级考核制度,提升中高级导游员在导游队伍中的比重,增强导游的职业自尊和荣誉感。

实施导游和领队专业素养研培计划,加强国情和执业地区省情、市情、乡情以及旅游区点的

历史、人文、地理、气候等应知应会的通识类知识储备,增强主动传承和弘扬社会主义核心价值观的意识。

建立完善校企合作培训机制,建立并巩固一批研培基地,用五年左右的时间对全国持证导游轮训一遍。

加快导游体制机制改革,探索建立导游职业综合评价制度,促进导游薪酬和社会保险制度落实,依法保障导游合法劳动权益。

培育一批职业素养好、服务技能强的先进典型。旅游区点可探索聘请专业技术人员特别是退休专家、教师等从事专业讲解工作。

(张正伟 整理)

图 示

近年来,宁波整合自然、人文、社会等资源要素,集聚形成了以“名城、名镇、名村、名街、名居”+“大港、大佛、大儒、大海、大山”为代表的全域旅游支撑体系,培育形成了东方大港、佛教名山、阳明故里、宁波港湾、四明胜境等一批核心旅游品牌。

同时,着力建设

四大平台

全域旅游示范区

高等级景区度假区

旅游特色小镇

景区村庄

2016年,我市在国内率先开展金牌导游评选。李晶、陈芳芳、陈燕波、周震宇、周昱旻、柳晶晶、夏璐、钱咪咪、黄晶晶和葛静丹等10人被评为宁波市首批金牌导游。

目前,每年来甬旅游人数超过1.2亿人次。



制图 金雅男

宁波市自然资源和规划局国有建设用地使用权挂牌出让公告

(甬土资告〔2019〕03003号)

根据《中华人民共和国土地管理法》、《招标拍卖挂牌出让国有建设用地使用权规定》、《浙江省国有建设用地使用权出让网上交易规则(试行)》等有关规定,经宁波市人民政府批准,宁波市自然资源和规划局决定以挂牌方式出让海曙区II-4g/4j地块(原高塘四村)国有建设用地使用权。现将有关事项公告如下:

一、出让地块的基本情况和主要规划指标要求

序号	地块名称	坐落位置	土地用途	出让面积(平方米)	起始价(元/平方米)	竞买保证金(万元)	规划指标要求			
							容积率	绿地率(%)	建筑密度(%)	建筑限高(米)
1	海曙区II-4g/4j地块(原高塘四村)	海曙区西门街道,东至新芝路,南至通途路沿路绿化,西至翠柏河沿河绿地,北至蔡江河沿河绿地	城镇住宅用地及配套	71182	楼面地价16000	52400	1.0-2.3	按照《宁波市城市绿化条例》及相关规范性文件规定执行	≤35	详见规划条件

二、竞买资格及要求

中华人民共和国境内的法人、自然人和其他组织(不包括境内外商投资的企业及分支机构和其他组织),除法律、法规另有规定外,均可申请参加竞买。禁止被全国信用信息共享平台列入“失信黑名单”的单位和个人参加竞买。

三、挂牌方式

本次国有建设用地使用权挂牌出让通过浙江省土地使用权网上交易系统(http://land.zjgtjy.cn/GTJY_ZJ/go_home)进行。申请人须办理数字证书,符合竞买要求,并按要求足额缴纳竞买保证金,方可参加网上挂牌出让活动。

四、挂牌出让活动有关时间

挂牌报名时间:2019年4月19日9:00至2019年4月28日16:00;
缴纳竞买保证金截止时间:2019年4月28日16:00(银行到账时间);
挂牌报价时间:2019年4月19日9:00至2019年4月30日10:00。

五、竞得人确定方式

地块在确定出让起始价的同时设定上限价格,当竞买报价未达到上限价格时,按价高者得的原则确定竞得人;当竞买报价达到上限价格时,不再接受更高报价,转入在上限价格的基础上竞拍配建人才安居专用房程序,并按竞拍面积最大者得的原则确定竞得人。

六、有关其他事宜

有关地块的详细资料、规划控制文本等其他事宜详见挂牌出让文件及地块相关资料,可登录浙江省土地使用权网上交易系统浏览或下载。

联系电话:0574-87237623

宁波市自然资源和规划局
2019年3月29日