

省文旅厅能力作风建设

简报

第 7 期

省文旅厅能力作风建设领导小组办公室 2023 年 4 月 16 日

黑龙江省文化和旅游厅 举办“新时代 新导游”业务培训班

为持续巩固黑龙江省冰雪旅游良好发展势头，全面提升全省旅游服务质量，黑龙江省文化和旅游厅以深入推进“抓基层、打基础、强落实、见实效”活动为契机，举办了“新时代 新导游”业务培训班，着力提升 2024 年新入职导游规范意识和服务意识，加力推动全省特色文化旅游由“一地一季”向“全域全季”转变，助力龙江振兴发展取得新突破。

本次培训在哈尔滨北大荒战捷营地拉开帷幕，新导游们身着

统一军训服装，举行升旗仪式、新导游授证及授班旗等庄重环节，接受军训锻炼，集中展现龙江导游员积极向上的精神风貌，增强团队协作和纪律性，为新导游们开启职业生涯新篇章。开班仪式上，黑龙江省文化和旅游厅副厅长侯伟为新导游代表授予导游证并强调，导游是推广文化旅游资源的宣传员，是连接游客和文化旅游资源的联络员，是为广大国内外游客服务的服务员，导游的专业知识和服务态度直接影响着游客的体验质量，勉励新导游们坚持学习、不断提升素质与技能、树立正确的价值观和职业发展观，担当起引领我省旅游行业与服务的重要使命。

培训为期3天，不仅涵盖了导游行业法律法规课程，还由“龙江金牌导游”带队进行了带团讲解实践。在行业法律法规理论课程环节，特邀请了哈尔滨市文化广电和旅游局法制处副处长岳闯担任培训讲师，以自己亲身参与处理的历年国家、省市各类涉旅案件为例，深入浅出的解读了旅游和导游行业的相关法律法规，并结合多年从业经验，针对导游在执业过程中容易出现投诉和疑难问题给出处理建议，帮助导游更好的保护自身合法权益。

在带团讲解实践环节，新导游们现场观摩“龙江金牌导游”讲解中央大街、索菲亚教堂、太阳岛公园、东北虎林园、伏尔加庄园等哈尔滨市著名景点和特色建筑街道，莫东旭、李惠、王明芳等“龙江金牌导游”们从微观层面入手，将黑龙江省的历史文化特色融入景点讲解娓娓道来，将每个点的历史背景、文化内

涵和独特魅力一一展现。通过生动的实例，向新导游们展示了如何提高讲解趣味性、与游客互动、引导游客参观及解答游客提问等实用技巧，帮助新导游们更好地理解 and 把握导游工作的要领，为导游新人提供全方位、多角度的学习机会。

次日，他们又前往哈尔滨市规划馆、双城四野纪念馆、防洪纪念塔等地，深入了解城市历史与文化的同时，使导游们对黑龙江省的旅游资源有了更深刻的认识。

(投稿单位：厅市场处)

主送：全省能力作风建设领导小组，厅领导，驻厅纪检监察组。

抄送：厅机关各处（室、局），厅直各单位。

省文化和旅游厅办公室印发

2023年4月16日