

# 彰显全市导游风采 提升旅游服务质量

## ——2012年郑州市导游大赛暨第二届河南省导游大赛选拔赛圆满落幕

### 核心提示

在郑州旅游界,成千上万名导游组成了一道亮丽的风景线。他们披星戴月,用精彩的讲解和周到的服务引领八方宾客认知郑州;他们不辞辛劳,为海内外游客提供无微不至的服务,带领市民尽赏天下美景。在中原经济区和郑州都市区建设的嘹亮号角声中,年轻的他们正勇敢挑起时代重任,朝着把郑州打造成全国重要的旅游目的地城市及旅游集散中心努力着。

8月28日下午,作为我市第九届职工技术运动会的一部分,由市旅游局、市财贸金融工会主办,市旅游协会协办的2012郑州市导游大赛决赛在郑隆重举行。从全市上万名导游和讲解员中层层选拔出的19名佼佼者齐聚嵩山饭店,用精彩的讲解和高超的才艺向省会旅游界人士展示了郑州导游的迷人风采。



图为市旅游局局长龙同胜为获奖者颁发“五一劳动奖章”

“欢迎您畅游郑州,这里是少林功夫的发源地……”8月28日下午,在2012全市导游大赛决赛暨导游大赛选拔赛现场,掌声迭起,精彩不断。经过现场讲解、知识问答、才艺表演等多环节激烈角逐,尚玉璟、李娜、任影等十名选手获得“郑州市十佳导游员”称号;岳燕博、李星凤、董阳获得“郑州市最佳讲解员”称号。尚玉璟和岳燕博还分别以中文导游组和中文讲解员组第一名的成绩获得“五一劳动奖章”。

据介绍,目前,我市拥有导游上万名,他们在宣传城市形象、传播文化旅游知识等方面起着重要作用,堪称郑州旅游的“形象大使”。此次大赛是落实旅游强市发展战略,加强旅游人才储备,打造我市旅游品牌,进一步提升郑州旅游服务水平的具体举措,旨在激励导游人员增强业务技能,树立爱岗敬业和优质服务意识。

大赛自7月份全面启动后,受到各县(市)区及多家旅行社、景区高度重视,共有来自全市120多家旅游企业的150多名选手报名参赛。经层层选拔,最终有19名选手进入决赛。整个决赛分为礼节礼仪、讲解、知识问答、才艺展示等环节。选手们以“传承中国功夫,弘扬黄帝文化”、“感悟黄河”等为主题,对郑州旅游资源做了精彩解说。在才艺展示环节,大家表演了独唱、舞蹈、戏曲、魔术等精彩节目。

在对各位选手仪表、讲解、才艺等进行综合评分后,评委组的专家们分别为中文导游和中文讲解员选手打出综合分。按照得分多少,最终评出10名“郑州市十佳导游员”和3名“郑州市最佳讲解员”。经过初赛、复赛、决赛预赛、决赛四个阶段的激烈角逐,大赛还评出了3名优秀讲解员,10名优秀导游员和8个优秀组织奖(郑州市导游管理服务中心、郑州市旅游信息咨询服务中心、登封市旅游局、新郑市旅游和文物局、金水区文化旅游局、二七区文化旅游局、管城回族区文化旅游新闻出版局、郑州市嵩山饭店)。

作为主办方之一,市旅游局局长龙同胜介绍说,本次大赛有以下特点:一是层次高。无论从大赛评委邀请还是比赛项目与评价标准,都尽可能地参照了省级、国家赛事要求来组织,拔高了比赛起点,确保了赛事质量。二是亮点多。本次大赛是对导游队伍精神面貌、整体水平的集体检阅,参加决赛的19名选手以精彩的讲解和高超的技艺,展示了旅游一线工作者爱岗敬业、无私奉献、力争上游的精神面貌。三是效果佳。整个比赛组织严密、程序规范、评判标准严格;各位评委尽职尽责,公平公正;各参赛单位和选手团结协作、顽强拼搏,取得了很好效果。

近期,市旅游局将从大赛获奖者中选派优秀选手参加即将举行的全省导游大赛。

本报记者 成燕 实习生 郝媛 文 李焱 图



### 2012年郑州市“十佳导游员”

**01.尚玉璟**  
21岁,大专学历,市导游管理服务中心导游员。  
**座右铭:**成功始于信念,执着成就梦想。  
**主要事迹:**在日常政务接待工作中,她爱岗敬业,全心全意为宾客服务。在服务理念上,做到热情、认真、高效率,服务意识超前。在接待过程中,除做到耐心细致的讲解外,她还坚持做到服务主动化、专业化、灵活化。根据不同地区、不同职业的宾客需求,她努力提供个性化讲解服务,让宾客真正感受到郑州之美。

**02.李娜**  
20岁,大专学历,市导游管理服务中心导游员。  
**座右铭:**有压力才有动力,有实力才有魅力。  
**先进事迹:**在从事政务讲解工作之初,李娜就定下目标:“要干,就得干好!”她制定了严格的学习和训练计划,借来大量文学、历史、地理、古代汉语等书籍,每天早晨五点起床,先练习发声、喊嗓子、练绕口令,再读1个小时书。利用节假日,她经常请教老师,把学到的新知识融入讲解中。她还广泛搜集民间故事,对讲解词进行修改和完善。在拜祖大典等相关政务讲解中,她能够灵活机动地根据不同层次客人的要求变化讲解方法和技艺,受到多位领导好评。

**03.任影**  
25岁,大专学历,河南美好假期旅行社导游员。  
**座右铭:**有志者事竟成。  
**主要事迹:**从2008年开始涉足导游行业至今,任影一直对工作兢兢业业,积极向上,多次得到游客表扬,在旅行社领导及同事眼中是一个话语不多、文静的优秀导游,带团期间能快速、圆满处理问题,做到时时处处为游客着想,急游客所急,想游客所想。  
2009年4月,任影首次担任黄帝故里拜祖大典形象宣传员,通过认真学习和扎实的功底,最终圆满完成宣传任务。2010年9月,她担任第二届中原绿色博览会专业讲解员,在为期两个星期的培训过程中表现优异,受到了数名市级领导好评。近年来,她还参加了武术节等多项重要接待活动,表现突出。  
2010年9月,在郑州市导游大赛中,她从数百位选手中脱颖而出,荣获郑州市优秀导游员荣誉称号。在平时工作中,她还多次接待市、省、部级领导来豫参观游览,受到肯定与好评。

**04.彭丽娜**  
22岁,本科学历,市导游管理服务中心导游员。  
**座右铭:**梦想开启今日征程,信心放飞明日辉煌。  
**主要事迹:**从事政务讲解工作以来,她勤勤恳恳,任劳任怨,耐心细致,努力让宾客“高兴而来,满意而归”。  
她接待业务过硬,职业道德过关。平时坚持刻苦学习接待业务及专业知识,不仅仅停留在“了解”层面,而是深入钻研讲解词背后的深层次知识。在服务中,她耐心细致,任劳任怨,努力做到星级服务水准。在多次拜祖大典等相关政务讲解中,她用过硬的业务知识及热情周到的服务,向来宾宾客全面介绍郑州发展及巨大变化,得到各级领导好评。

**05.张雪刚**  
25岁,大专学历,河南印象旅行社导游员。  
**座右铭:**真诚才是人生最高尚的美德。  
**主要事迹:**2005年~2008年在洛阳师范学院旅游管理专业学习期间,他曾担任该学院播音主持人及历史文化学院文艺部部长,表现出很高的才华。他还曾入选首届开封“华美之星”歌手大赛200强,展现出一名导游的高水准才艺水平。  
工作中,他敬业爱岗,勤奋好学,多才多艺,服务热忱,在日常导游服务中任劳任怨,从不怕苦,不叫累,积极倡导温情服务和微笑服务,受到广大游客的一致好评。

**06.张萍**  
22岁,大专学历,河南康辉国际旅行社导游员。  
**座右铭:**不要混日子,小心日子混了你!  
**主要事迹:**在校期间,曾获郑州市旅游院校导游大赛一等奖。2009年参加河南省旅游院校导游大赛,荣获第一名。2010年参加全国旅游院校导游大赛,荣获全国第二名。  
2011年7月,在新世纪中国农村扶贫开发成就展期间,她担任河南展区讲解员一职,为国家领导人做了精彩讲解。2011年8月,她还参加了河南农村扶贫开发成就展,担任洛阳展区讲解员一职,受到各级领导的好评和赞扬。

**07.张亚丽**  
24岁,大专学历,在郑州市旅游信息咨询服务中心工作。  
**座右铭:**勇敢一点,勇往直前,否则,你永远不知道自己能走多远!  
**主要事迹:**参加工作两年来,她一直从事12301旅游服务热线接线、12301日常行政管理工作及郑州市旅游信息咨询服务中心政务讲解工作。在2010~2011年度中,她荣获郑州市旅游局“先进工作者”荣誉称号。作为一名旅游人,她非常喜欢自己的工作,一直秉承着“以游客为本,让游客满意”的服务宗旨,力争让游客轻松出行,快乐旅游。今后,她将继续坚守工作岗位,不断学习成长,提升自身素质,为郑州旅游发展贡献出一份力量。

**08.王慧**  
28岁,本科学历,河南印象旅行社导游员。  
**座右铭:**成功始于信念,执着成就梦想。  
**主要事迹:**2001年获得河南省普通话大赛第三名;同年参加河南艺术职业学院首届主持人大赛获第一名;2002年考取国家普通话一级甲等证书;2006年担任第二届中国郑州国际少林武术节宣传讲解员;2008年被评为“郑州市优秀导游”;2009~2012年被评为河南印象旅行社“三八红旗手”、“明星导游”。  
工作四年来,她共接待游客五千多人次,多次接待省、市领导来豫参观游览,受到大家一致好评。她平常爱岗敬业,刻苦钻研,始终把“游客满意”放在首位,以优良的服务水平赢得了游客“不是亲人胜似亲人”的称赞,多次收到游客送来的表扬信与锦旗。

**09.高韶恒**  
22岁,郑州嵩山少林寺旅行社导游员。  
**座右铭:**未雨绸缪,是做好每一件事的根本。  
**先进事迹:**她以严谨的作风、敬业的态度、优秀的素质,受到广大游客和领导的认可。先后荣获“登封市优秀导游员”、登封市“三星级导游员”等称号,多次被市旅游局指定接待重要任务。  
她把导游工作当做终身事业,视游客为亲人。今年4月,她带50人的“夕阳红”团队去云南。途中,部分老年游客出现高原反应,她一边给客人讲解缓解方法,一边活跃气氛。到景区后,一位大叔高原反应强烈,她立即带他去就诊,帮助他顺利走完了云南十日行程。返回途中,不少客人称赞说:“你比我们的亲人还亲啊!”充满温情的这句话,是对她工作的最好肯定。

**10.陈祎**  
21岁,大专学历,现在河南省旅游协会导游服务中心工作。  
**座右铭:**只要坚持,就有梦想。  
**先进事迹:**2010年,她考取导游证后,一直在学习之余做兼职导游。在日常服务中,她想游客所想,急游客所急,不断提高自己的综合素质和服务水平。大学期间,她曾参加学校组织的导游大赛,获得过二等奖。2012年,她又参加了全国旅游院校导游服务大赛,以优异的成绩获得了一等奖。她始终坚信:“只要坚持,就有梦想。”正是怀着这种坚定的信念,她一步步朝着优秀导游员的梦想持之以恒地努力着。



### 2012年郑州市“十佳导游员”

- 尚玉璟 郑州市导游管理服务中心
- 李娜 郑州市导游管理服务中心
- 任影 河南美好假期旅行社有限公司
- 彭丽娜 郑州市导游管理服务中心
- 张雪刚 河南印象旅行社有限公司
- 张萍 河南康辉国际旅行社有限责任公司
- 张亚丽 郑州市旅游信息咨询服务中心
- 王慧 河南印象旅行社有限公司
- 高韶恒 郑州嵩山少林寺旅行社
- 陈祎 河南省旅游协会导游服务中心

### 2012年郑州市“优秀导游员”

- 吴改芳 河南美好假期旅行社有限公司
- 毛晶晶 郑州嵩山少林寺旅行社
- 张亚丽 郑州嵩山少林寺旅行社
- 高绘景 新郑市黄帝故里景区管委会
- 张欢欢 河南中原国际旅游集团
- 王迪 河南省南湖国际旅行社有限公司
- 李海霞 郑州市恒信旅行社有限公司
- 张林潘 巩义市青年旅行社有限公司
- 陈晓晓 郑州盘古旅行社有限公司
- 杨娥 河南长江国际旅游有限公司

### 2012年郑州市“最佳讲解员”

- 岳燕博 新郑市旅游和文物局
- 李星凤 郑州市旅游信息咨询服务中心
- 董阳 二七区文化旅游局

### 2012年郑州市“优秀讲解员”

- 陈峰鹤 郑州市旅游信息咨询服务中心
- 魏巍 巩义市杜甫故里管理所
- 薛珂 新郑市旅游和文物局



### 2012年郑州市“最佳讲解员”

**岳燕博** 28岁,本科学历,新郑市旅游和文物局讲解员。  
**座右铭:**追求完美的程度决定你成就的高度!  
**主要事迹:**参加工作以来,她始终保持昂扬的状态和饱满的工作热情。在讲解过程中,时刻以优秀讲解员的标准严格要求自己,模范履行职责。为提升自身能力,她乐于向其他优秀讲解员学习,并积极参加讲解比赛等活动。如2004年在新郑市才艺电视大赛播音主持类比赛中获三等奖;2008年在郑州市文博系统讲解员大赛汉语组中获三等奖;2008年在新郑市“科学发展在身边”演讲比赛中获优秀奖;2011年在新郑市庆祝建党90周年“党在我心中”知识竞赛中获三等奖;2012年在新郑市组织系统“践行三讲三提升”演讲比赛中获二等奖;2012年在郑州市讲解员比赛中获三等奖。



**李星凤** 20岁,大专学历,郑州市旅游信息咨询服务中心导游讲解员。  
**座右铭:**生命之灯因热情而点燃,生命之舟因拼搏而前行!  
**主要事迹:**她于2012年6月毕业于中山大学,在校期间成绩优秀,表现突出,积极参加各类比赛,表现出较高的个人素质,先后获得“主持人大赛一等奖”、“朗诵大赛二等奖”、“中信杯导游大赛一等奖”及“最佳讲解员”等多项荣誉。由于表现优秀,她被校方推荐到郑州市旅游信息咨询服务中心工作,从事12301旅游服务热线接线工作。在工作中,她团结同事,敬业爱岗,热爱学习,不断提高自身综合素质,获得了领导和同事的好评。



**董阳** 25岁,本科学历,二七区文化旅游局政务讲解员。  
**座右铭:**长风破浪会有时,直挂云帆济沧海。  
**主要事迹:**大学毕业后,喜欢旅游的董阳爱上了讲解员这个职业,两年的政务讲解经验和专业的播音主持积累,让她对旅游讲解多了一份深层次的感悟。今年6月,她被市旅游局选中客串“神女刘洋”远赴东北推介郑州旅游。她精彩的讲解赢得了东北三省旅游界人士的高度评价。此次东北推介,让她对旅游工作者这个职业更加充满了自豪,更加坚信要永不止步为旅游事业奋斗终生。今后,她不断提升自我,完善自我,用最美妙的声音和生动的表达,奏响大美郑州的魅力乐章,为郑州都市区建设的旅游发展贡献微薄之力。



### 2012年郑州市导游大赛决赛评委

- 郑州市人大常委会民族侨务外事工作委员会主任 岳德常
- 郑州市政协港澳侨和外事委员会主任 周晓光
- 郑州市旅游局局长 龙同胜
- 河南省旅游局监管处副处长 王宝华
- 郑州市公务员局局长 申顺建
- 郑州市旅游局常务副局长 张杰
- 中州大学旅游学院院长 郭琰
- 郑州市财贸金融工会主席 郑建华
- 全国导游大赛河南队总教练、河南省导游大赛裁判长 芮卫生
- 国家旅游局导游师资库特聘教师 崔向震
- 郑州市旅游高级职业技术学院副教授 陈佳平