

泉州市鲤城区文化体育和旅游局文件

泉鲤政文旅〔2023〕68号

鲤城区文化体育和旅游局关于印发 《“鲤城区古城文化传播人才”讲解员星级 的划分与评定标准》的通知

各街道办事处、区直各单位：

现将《“鲤城区古城文化传播人才”讲解员星级的划分与评定标准》印发给你们。

附件：“鲤城区古城文化传播人才”讲解员星级的划分与评定标准

鲤城区文化体育和旅游局

2023年9月7日

（此件主动公开）



附件

“鲤城区古城文化传播人才”讲解员 星级的划分与评定标准

1. 培育计划初级人才

1.1 必备条件：参加培育计划并取得结业证书；

1.2 知识要求：基本了解鲤城区主要旅游景点和线路的基本知识，基本掌握本地主要游览点的导游知识；

1.3 讲解要求

1.3.1 讲解准确规范，表达清楚；

1.3.2 讲解语言生动形象、灵活；

1.3.3 讲解内容紧扣游览主题；能够与旅游者沟通，讲解能够满足旅游者合理而可能的需求；

1.4 其他要求

1.4.1 具有一定的洞察能力，能够了解旅游者的需求；

1.4.2 具有一定的应变和处理能力，能够解决导游服务中的突发、意外事项；

1.4.3 一年至少满足 6 次公益接待服务（包括但不限于讲解服务、传帮带培训及推介服务等）

2. 青鲤人才

2.1 必备条件：取得培育计划初级人才证书满 1 年，且一年至少满足 10 次公益接待服务（包括但不限于讲解服务、

传帮带培训及推介服务等)。

2.2 知识要求

2.2.1 了解鲤城区主要旅游景点和线路的基本知识,掌握当地主要游览点的导游知识;

2.2.2 了解鲤城区历史、街巷、非遗、民俗等方面的基本知识;

2.3 讲解要求

2.3.1 讲解准确规范,表达清楚;

2.3.2 讲解语言生动、形象、灵活;

2.3.3 讲解内容紧扣游览主题,有感染力;

2.3.4 能够与旅游者进行较好的沟通,讲解能够满足旅游者合理而可能的需求;

2.3.5 讲解具有针对性、科学性,能够引导旅游者欣赏旅游景观、体验旅游文化;

2.4 其他要求

2.4.1 具有一定的洞察能力,能够基本掌握旅游者的需求;

2.4.2 有一定的协调能力,能够协调旅游者的不同意见;

2.4.3 有一定的调控能力,能够调动旅游者的情绪;

2.4.4 具有一定的应变和处理能力,能够解决导游服务中的突发、意外事项;

2.4.5 具有一定的个人才艺;

2.4.6 具有一定的传帮带能力;

3.银鲤人才

3.1 必备条件：取得青鲤人才证书满2年，且一年至少满足13次公益接待服务（包括但不限于讲解服务、传帮带培训及推介服务等）；并满足以下其中一项条件：

①区级比赛获一等奖、市级比赛获二等奖、省级比赛获三等奖及以上荣誉；

②具有三年以上工作经验的中级导游。

3.2 知识要求

3.2.1 能熟练运用并解读鲤城区的旅游景点和线路，历史、街巷、非遗、民俗等方面的基本知识；

3.2.2 对泉州市有关的旅游线路和景点知识有比较宽广的知识面，能基本全面地掌握当地游览内容；。

3.3 讲解要求

3.3.1 讲解准确规范，表达清楚；

3.3.2 讲解语言生动、形象、灵活，具有较高的艺术性和趣味性，有一定的独特性；

3.3.3 讲解内容紧扣游览主题，具有较强的感染力；擅长与旅游者沟通，讲解能够较好的满足旅游者合理而可能的需求；

3.3.4 讲解具有科学性、针对性、引领性，善于启发、引导旅游者欣赏旅游景观、体验旅游文化。

3.4 其他要求

3.4.1 体现以人为本的服务理念，主动关心帮助旅游者；

3.4.2 具有敏锐的洞察能力，能够及时掌握并基本满足旅游者合理而可能的需求；

3.4.3 注重对旅游者的个性化服务，能妥善处理个性化服务与规范化服务的关系；

3.4.4 有较强的协调能力，能够巧妙协调旅游者的不同意见；有较强的调控能力，善于调动旅游者的情绪；

3.4.5 具有较强的应变和处理突发事件、意外事项的能力；

3.4.6 具有较好的个人才艺；

3.4.7 具有较好的传帮带能力；

4.金鲤人才

4.1 必备条件：取得银鲤人才证书满2年，且一年至少满足15次公益接待服务（包括但不限于讲解服务、传帮带培训及推介服务等），并满足以下其中一项条件：

①省级比赛获二等奖（金牌导游/讲解员）、国家级比赛获三等奖及以上荣誉；

②具有十年以上工作经验的中级导游；

③具有五年以上工作经验的高级导游。

4.2 知识要求

4.2.1 全面掌握鲤城区政治、经济、历史、地理、社会、宗教、艺术和民俗等方面的基本知识；

4.2.2 全面掌握泉州市的有关旅游线路和景点的知识，对

当地游览内容有独到的认识；

4.2.3 有宽广的知识面，在与业务有关的某一知识领域有较深的造诣；

4.2.4 掌握有关鲤城区城市建设及招商引资方面的知识，全面、准确、具体地了解其特点和接待服务规律；

4.3 讲解要求

4.3.1 讲解准确规范，表达清楚；

4.3.2 讲解语言生动、形象、灵活，具有较高的艺术性和趣味性，风格独特；

4.3.3 讲解内容紧扣游览主题，具有强烈的感染力；

4.3.4 特别擅长与旅游者沟通，讲解能够很好的满足旅游者合理而可能的需求；

4.3.5 讲解具有科学性、针对性、引领性，善于启发、引导旅游者欣赏旅游景观、体验旅游文化；

4.4 其他要求

4.4.1 服务标准符合 GB/T 15971-2010 的导游服务要求；

4.4.2 体现以人为本的服务理念，主动关心帮助旅游者；

4.4.3 具有敏锐的洞察能力，能够及时掌握并满足旅游者合理而可能的需求；

4.4.4 注重对旅游者的个性化服务，能妥善处理个性化服务与规范化服务的关系。

4.4.5 有出色的协调能力，能够巧妙协调旅游者的不同意

见；

4.4.6 有极强的调控能力，善于调动旅游者的情绪；

4.4.7 具有极强的应变和处理突发事件、意外事项的能力；

4.4.8 具有独到的个人才艺；

4.4.9 具有较强的传帮带能力。

