

考导游却叫不出滨海广场的名

导游资格考试改革面试方式,更重“实景演练”,“酱油党”难过关



本报记者 代曼

“游客要求导游陪同购物怎么处理”、“带团途中发生重大交通事故如何应对”……4日,在2013年第二次烟台市导游资格考试现场,考官变身游客抛出一个个难题。《旅游法》实施后,导游入职门槛提高,烟台市导游资格证考试更重“实战”,浑水摸鱼的“酱油党”只能被淘汰出局。

考试重“实战” 老手也畏难

“这次要实景模拟讲解,担心反应不过来。”4日早上7点30分,参加2013年第二次烟台市导游资格考试的考生们已经陆续来到集合点,不少考生抱着资料在温习解说词。30岁的于凌坤拿着几张解说词资料“临阵磨枪”。在烟台一家旅行社做了两年计调的于凌坤算一个老手,但面试考试一改往年的室内虚拟讲解,要实景演练,她也担心难过关。

今年8月份起,烟台市首次改革了导游考试的面试形式,尤其是10月份《旅游法》实施后,导游行业迎来改革期,对导游业务素质的要求更为严格。烟台市旅游公共服务中心工作人员介绍,考试场地由虚拟场景变为现场实地,考官变身游客,随着车站、宾馆、景区场景的变换,随时向考生抛出“难题”,对考生的业务素质考查更为严格。

从烟台山公园到马山寨,

考生不仅要准确地给“游客”们介绍出沿途景点,还要随时应对抛出的难题。曾在9年前参加过导游资格考试的于凌坤说,“现在想拿到导游资格证,难多了,想靠背一背解说词就过关是不可能的。”

“酱油党”闹乌龙 “专业范”被点赞

考试重“实战”,这让一些“酱油党”犯了难,有准备不足的考生还闹了不少乌龙:叫不出滨海广场的名字,弄错了接送站流程,遇到紧急情况不知如何应对等。考试一结束,鲁东大学大二考生小钟就冒了一头汗,“做导游真是太难了,这次看来是过不了了。”

不过,这次考试,冲着拿到导游证可免费逛景区,或者为了混学分报名考试的“酱油党”少了很多。烟台市旅游学校教师张超是主考官之一,据其介绍,往年常见的“玩票”性质的考生今年很少见,“以前有的人会觉得导游收入高又能免费旅游,看到这个职业光鲜就盲目

来考。”但在现在的考试模式下,“酱油党”很快就会现原形。

而一些业务素质过硬,甚至有过相关实战经验的考生则让考官们频点赞。在青岛一学校读大三的王晓欣凭借亲和力和良好的应对能力当场获肯定,这个20岁的大男孩说,他连续3年跟着老导游带过半岛线路的团队,“虽然就是帮帮忙,但是我发现,有发自内心的服务意识才能获得游客们的肯定。”

在主考官张超看来,表现优异的考生,除了基础知识掌握得好之外,从外边到内都在有专业范儿,“谁不喜欢一个面带微笑、服务热情的导游呢?”

导游需回归服务 以专业打动游客

“游客不去烟台山,想去振华购物可以吗”、“游客让导游组织一起去海水浴场游泳怎么办”、“团里年迈的游客突然身体不适怎么处理”……许多考题在设计上,是把《旅游法》中的一些条款具化为一些场景。

主考官张超介绍,《旅游法》实施后,导游市场回归理性,更加注重导游的服务意识和责任感,而这些都会在考题中有所体现。

《旅游法》后,导游收入大幅减少,业内认为,导游将告别“黄金时代”,但烟台市旅游学校的程明灿认为,只要练好内功,一切总会好起来的。

而在业内人士看来,在法律越发完善的背景下,市场对旅行社和旅游从业者的专业素质要求也越来越高,导游想获得职业认可和高收入的根本途径就是回归服务本质。

“国内旅游方式在发生变化,从观光向休闲度假转变,而旅游市场内自由行的游客越来越多,要想抓住这部分客群的商机,满足个性化的需求,就得提高业务素质。”张超认为,导游是连接旅游六要素的关键点,要想增强导游证的“含金量”,最根本的还是要导游员练好内功,“除了要有状元才、英雄胆,导游还得具备突出的服务意识和责任感,这样才能真正打动游客。”

白菜大葱价格 比去年翻一番

本报12月4日讯(记者 吴江涛) 冬储菜向来以便宜著称,然而今年的冬储菜价格一直居高不下,大葱、白菜等冬储菜的价格比去年翻了一番。去年四五毛一斤的白菜,今年卖1块钱一斤。有市民感慨,白菜不再“白菜价”。

“白菜1块钱一斤。”3日,在文化路市场,一位商贩说,去年这个时候白菜的价格只有四五毛一斤,甚至1块钱能买3斤。今年白菜的价格始终降不下来,如今临近年底,白菜价格大部分都是一块钱1斤,甚至更高,便宜的也要卖到8毛一斤。

去年大葱的价格是每斤7毛左右,虽然前段时间有所下降,但如今大葱价格几乎没有低于每斤1块5的,有的大葱甚至还保持每斤2块5的价格。“同样是一车大葱,去年半天基本就卖完了,今年一天也就能卖半车多点。”在红利市场,一位商贩说。

商贩介绍,去年大葱、白菜的价格过低,不少商贩和种植户都是赔本卖出去的,信心因此受到打击,纷纷减少种植,导致今年种植量减少。此外,今年又恰逢多年不遇的坏天气,蔬菜减产,供不应求,价格自然上涨,大葱、白菜等冬储菜也不例外。

想换双新皮鞋 被要求交折旧费

本报12月4日讯(记者 李静 通讯员 黎明 少波 云霞)

想换货,却被要求交折旧费。不少消费者曾碰到过这样的事。近日,莱阳市民程女士买的皮鞋穿了不到15天就开了胶,要求商家换货,竟被告知要交折旧费。

近日,莱阳市民程女士在莱阳一名牌鞋专卖店花800元买了一双皮鞋,穿了不到半个月鞋底竟然开了胶。程女士找到经销商要求换货,经销商说,需发回厂家鉴定。几天后,经销商答复可换一双新的同型号的皮鞋,但要求程女士必须交130元的折旧费。

“新鞋穿不到半个月开了胶,换货还要收折旧费?应该收折旧费吗?”心存疑虑的程女士来到莱阳市消协咨询。

消协工作人员指出,根据《山东省皮革制品修理、更换、退货责任规定》第十一条:产品自售出之日起15天内,发生质量问题或性能故障,消费者可选择换货或者修理,换货时销售者应免费为消费者调换同型号同规格同等价格的产品。

消协工作人员认为,程女士遇见的情况完全符合免费更换条件,无需再交折旧费。

消协提醒消费者,遇见此类情况可到当地消协投诉,谨防经营者以各种名目乱收折旧费。

国网龙口市供电公司

电网建设 惠及百姓

本报讯(通讯员 王茜 王倩) 12月4日,龙口气象台发布霾黄色预警,国网龙口市供电公司11名施工队的队员来不及顾及空气的好坏,一大早就来到了海岱镇泊张村,开始进行该村农网改造工程最后一步工作——敷设低压电缆。

爱心苹果销售火爆 振华超市供不应求



本报12月4日讯(记者 李静) 天气降温,富含维他命C的苹果成为市民的首选水果。近期,本报推出的爱心苹果红富士销售火爆,入驻振华超市后,受到市民热捧,供不应求,多次补货。不少选购的市民说,天气冷了,多吃苹果可以提高身体免疫力,增强人体抗寒力。

“这份苹果就是好吃!”4日,在振华商厦的振华量贩超市内,市民牟女士说,前段时间逛超市无意中看见了爱心苹果,顺便买了一箱,没想到回去一吃,味道好极了,家人都很喜欢吃,“这不家里快没了,就剩两个了,我得再买回去一箱。”牟女士说,每年一到冬天,她就会买些苹果给家人

吃。她的一位中医朋友告诉她,多吃苹果可以提高身体免疫力,增强人体抗寒力,后来她就一直坚持吃。

“这几天卖得特别好,眼看就要没货了,我差点去振华购物中心店调货,还好今天补的货及时到了。”振华商厦超市水果专区的褚班长介绍,爱心苹果销售十分火爆,已多次补货,买苹果的顾客中不少都是回头客。

本报推出的“爱心苹果”全部选用80级别(直径80mm)以上的优质红富士苹果,由烟台市最有名的苹果产地——栖霞市蛇窝泊镇产地直供。

如果您也想尝尝正宗栖霞苹果,可以到振华量贩超市的7家分店(振华购物中心店、振华商厦店、开发区店、福山店、新天地店、台湾村店和南山世纪华府店)直接购买,也可以通过本报订购电话(6879078、15668099162)订购。



爱心苹果在振华量贩超市销售火爆,工作人员忙着补货。
本报记者 李静 摄