

7月23日上午,上海春秋国际旅行社(集团)有限公司导游徐旦带领某企业员工走进上海市历史博物馆(上海革命历史博物馆)开展团建活动。在博物馆内,徐旦完成了一个小时的讲解。这是她第三次持“双证”在博物馆内进行讲解。从以前只能在观光车上给游客讲博物馆的历史到现在走进博物馆内进行讲解,从“走近”到“走进”,这一字之差,不仅是上海导游在提升职业素养方面迈出的一大步,也是上海推进文旅融合迈出的一大步——

上海导游可以进入上历博讲解了

□ 本报记者 赵 奎

导游要作知识服务者和文化传播者

徐旦之所以可以走进博物馆讲解,是因为她手中所持的“双证”——中级导游证和上海市历史博物馆(以下简称“上历博”)颁发的讲解资质证。她所在的上海春秋国际旅行社(集团)有限公司(以下简称春秋旅游),首批共有19名导游获得讲解资质证。

为了拿到这张证,19名导游在通过企业内部考核后,还经历了一次更严格的考核——为上历博的专家们进行实地讲解。那次讲解,让拥有7年带团经历的徐旦至今回忆起来,仍然“很紧张”。“那次是上历博出的题目,我们现场抽签。我抽到的是辛亥革命到红色

文化这一部分,而我准备最充分的是古代史。博物馆讲解有一个基本原则,就是讲解用语必须十分规范,不能发挥、不能演绎,但是也不能死记硬背,确实有难度。好在我有7年实战经验,很快就平复了心情,把专家当游客,完成了讲解。”

从7月16日成为首位在上历博持证讲解的导游至今,徐旦且在一周多的时间里已经带了3个团,其中有两个是亲子团。她说:“导游讲解博物馆,优势在于我们可以提前知道团队的情况,也可以根据游客特点有针对性地进行讲解。比如,我带的第一个亲子团一共有15名游客,都是家长带

孩子来的。在看到上海著名人物徐光启的画像时,小朋友纷纷猜测这是谁,有的说是皇帝,有的说是大官。这是徐光启身穿明朝一品大员官服的一张画像。于是,我就由徐光启讲到古代官员的着装,讲到‘衣冠禽兽’这个词原本是褒义,说的是文官衣服上爱绣禽类、武官爱绣猛兽,只有达到一定品级的官员才能在服装上装饰这样的图案。这样,小朋友们就把一个词和在博物馆看到的内容联系起来了,游客反馈很好。”

采访中,徐旦且说,虽然走进博物馆讲解短期内并不会给她带来明显收益,但是,对于立志成为知识服务型导

游的她来说,讲解博物馆是回归导游传播文化的本质,是提升职业素养重要的一步。“疫情3年,旅游消费特别是游客需求有了很大变化。很多到上海的游客点名要去博物馆,参观博物馆成为到上海旅游很重要的一个内容。如果跟不上这个节奏,就很难有带高品质团的机会,就不能提升职业素养。另外,近几年上海博物馆业发展得非常快,网红博物馆、私人博物馆越来越多,我们公司也推出了很多‘微旅游’产品,未来,上海本地游市场一定会越做越大,作为上海本地导游自然要深耕本地市场,讲不好博物馆实在说不过去。”

能讲上历博的导游会越来越多

今年暑期,不只上海,很多城市的博物馆出现了预约难现象。即便约到了,又因没有专业的讲解而一知半解,印象不深。“能否将社会导游资源充实

到博物馆讲解队伍中呢?”对此,作为今年新当选的上海市人大代表,春秋旅游副总经理周卫红一直在思考。

今年1月,周卫红在调研了国内外

多个博物馆的基础上,提交了《关于完善公共文化空间旅游“标品”服务功能的建议》。她认为,上海的公共文化场馆、场所仍存在一定的服务短板,最为凸显的,就是针对旅游客群的“标品”服务功能尚不完善。比如,没有旅游“标品”服务中必有的团体预约参观功能,或对团体人数规定与实际需求不相符合,一些文博场馆没有为旅行社开通团队预约功能。很多市民在“自由”参观后,未能获得预想的体验。再比如,为旅游团体讲解的馆内工作人员不足。大多有团体接待功能的文化空间,在节假日或者旅游旺季,会存在讲解人员严重不足的情况。

“所有文化空间(含新空间)均应完善旅游团体预约功能。上海已投入运营和即将建成的文化空间,都应建立针对旅游团体的预约机制,并在正常开放时段内,允许团队根据行程自行选择并预约具体的参观时间。同时,应扩大讲解服务队伍。借鉴其他城市的文化空间的旅游服务方式,将上海的文化空间进行相应分级。如普通级的场馆内部讲解,允许经过定向培训且拥有中级导游职称的团队导游直接讲解;专业级或者特殊场馆讲解,则由上海市文化和旅游局、上海市旅游协会、有关高等院校以及文化空间运营管理方,共同制订培训方案,组织在校大学生、社会专业人员以及导游人员参加培训、考核,考核通过后的人员可以纳入‘讲解人力资源库’,允许

其持证进入相应空间为旅游团体提供讲解服务,并进行定期的讲解质量跟踪、测评。”周卫红说。

这份建议很快得到了上海文旅局的回应,在该局的推动下,上历博率先试点“博物馆向持证导游开放带团讲解”。5月18日,在第47个国际博物馆日到来之时,春秋旅游与上历博签订了合作协议。春秋旅游的金牌导游、高中级导游经考核通过后,可以加入上历博讲解队伍。

采访中,周卫红告诉记者,两个多月的时间里,她已经看到了变化。“首先,首批持证的19名导游对于文史知识的了解更加深入,在带团过程中更加自信,相信长此以往,他们的职业素养会有更明显的提升。其次,游客的反馈很好。在第一批亲子团中,有家长说,‘以前曾经到过上历博,看过、惊叹过,就过去了。现在才知道,这些文物有那么多隐藏的信息,导游的讲解,让我们在放松、愉悦的参观气氛中加深了记忆。’最后,导游进入博物馆讲解,我认为只是文旅融合中比较初级的一个层面。万事开头难,我们仍然在总结、在完善、在不断提升过程中。8月,第二批‘持证’导游就会上岗,未来,不仅春秋旅游,上海其他旅游企业也会有‘持证’导游出现。我们也会更加深入地与上历博开展合作,无论是围绕上历博的文创产品、博物馆产品的研发,还是更深层次的合作,都将逐步开展。”

“准确客观真实”的讲解原则不能变

作为上海第一家接受导游讲解的博物馆,上历博馆长周群华说:“这几天,我们不断接到别的博物馆、观众和朋友的电话,大家纷纷表示这是一个趋势。他们认为,博物馆应该有所革新,让更多人参与到博物馆的公共服务中去。看到他们的回复,我也很开心,我们这次创新并不容易,要完善的细节还很多,但这是有价值的。”

采访中,周群华提到了那场至今让徐旦且回忆起来仍“很紧张”的现场考核。那天,周群华也在考评现场。他迫切地想知道导游们准备得怎么样、考核的结果如何。“提供给导游的讲解内容和我们自己的讲解员

是一致的。我能感觉到导游的紧张,看得出来他们对文物、历史等方面的专业知识还是有些陌生的,虽然背得很熟,但是讲解起来就不那么流畅了。其实,这也很正常,任何人在初次接触博物馆讲解时,都会面临这个问题。”

一直以来,为了方便观众参观,上历博提供了二维码、语音、AR等多种导览讲解方式,有10余人的专业讲解团队,但仍然远远不能满足观众的需求。“其实,我们也在思考能不能通过借助社会资源的方式,化解一部分供需矛盾。毕竟,上海有那么多优秀的旅行社、有那么多优秀的导游,我们为

什么不可以开展合作呢?”

“与优秀的旅行社导游合作,也是博物馆满足社会文化需求的一种尝试。这种尝试是必须的,尤其在上海这个城市,我们要走在老百姓需求的前沿。服务的方式和手段需要不断创新,这次就是一次有益的探索。当然,无论怎样创新,博物馆讲解的核心不能变,永远要强调准确、客观、真实。”

“准确、客观、真实”,这是采访中周群华多次强调的6个字。他说,很多博物馆不愿意或是不敢接受外来者讲解,顾虑之一就是怕做不到这一点。“博物馆讲解没有戏说、没有过分的演绎,要严格做到准确、客观、真

研学团队需要什么样的导游

□ 本报记者 张 宇

这个暑期,研学旅行成为热点。以北京为例,每天,在各大文博场馆、景区景点都能看到统一着装的中小學生。如果仔细观察还会发现,虽然都是研学团队,但每个团队的孩子呈现的状态不尽相同。有的拿着研学手册围着导游听得津津有味,有的却是心不在焉。

“整个行程中,学生们配不配合、能不能集中精力,主要还是看导游的‘功力’,导游是否以身作则,在学生中树立威信,是否能把讲解内容化繁为简,用生动有趣的方式表达出来十分关键。”有业者告诉记者。

采访中,记者发现,无论是需求方还是供给方,对研学团导游都有明确要求,知识储备、团队把控能力、能够以身作则是3个重要标准。

“针对研学团队,还是需要培养更高层次的导游队伍。”江苏南通北城中学朱校长在带队参加了一次研学旅行之后表示,研学团队导游不仅要具备职业素养,还要有作为讲师的意识。“孩子们的模仿能力很强,导游在带队过程中应该严格要求自己,以身作则,对孩子形成正向引导。”

“首先要具备丰富的知识储备,其次要对孩子有耐心,这一点是区别于普通团队导游最重要的一点。”长治青少年游研学机构负责人刘耀栋说。这个暑期,他们组织了3期北京研学营。除了安全,体验感也是他们看重的。“这个体验感是指孩子们心理上的感受,也包含整个行程中学生能否学到东西。”

“如果我长得又帅学问又好,皇帝

会把皇位传给我吗?”一个小队员提出的问题,把正在讲解中国科举制度的中旅旅行导游刘从给逗乐了。“小伙子不要‘妄想’了,如果殿试表现好,倒是有可能成为驸马。”刘从的幽默回应让孩子们一下有了精神。

作为接待长治青少年游研学团队的导游,刘从以专业的知识和严谨的态度赢得了刘耀栋和游客的肯定。“我们很认可刘导,一是有责任心,讲解细致有趣;二是在行程统筹方面很有经验,有一天我们到达中国人民革命军事博物馆时,发现排了很长的队,为了保证孩子们的体验感,刘导在跟我们协商后更改了行程,这种应变能力很重要,他让整个行程衔接得更加顺畅。”刘耀栋说。

在刘从看来,带研学团队,讲解的趣味性和引导都很重要。“带团时,我会把自己转变为老师的角色,除了自律,也会观察孩子们的状态,及时纠正他们的一些不恰当的行为。”

“在讲解方面,我努力做到严谨有趣,首先是严谨,孩子的辨别能力比较弱,所以,讲解一定要准确。其次是趣味性,拿我们的故宫课程来说,只是讲历史讲建筑,孩子们会觉得无聊,所以,我们推出了‘寻找故宫里的小怪兽’课程。”刘从告诉记者。

采访中,多位业者表示,目前,符合研学团队要求的导游并不多,市场供不应求。和研学市场一样,研学导游是一个具有潜力的职业,也是导游转型时一个不错的选择。

即便是顶着炎炎烈日,今年70岁的高级导游杨建在西安城墙景区讲解时依然神采奕奕。只见他时而活灵活现地演绎着古代士兵守城的样子,时而假装拉弓射箭,挥刀杀敌,时而又唱起“西安人的城墙下是西安人的火车……”这首网红歌曲,诙谐幽默。现场游客津津乐道的同时,纷纷将他的视频发到社交平台,引发网友点赞。不少网友跟帖评论道:“活力满满”“好有感染力”“历史这样讲,不愁记不住!”

莫道桑榆晚

讲到开心的地方会开怀大笑,讲起历史故事又是如此滔滔不绝。“热爱是最好的老师!”杨建接受中国旅游报记者专访时,13次提到“热爱”,仿佛他天生就应该是个导游。他一直在强调价值感、满足感、幸福感。“年龄只是符号,热爱会让人勇往直前,因为热爱,所以感觉幸福。正因如此,我退休后索性全职做导游,去寻得一些‘热爱’‘幸福’之外的‘多彩’与‘热烈’。”

杨建是土生土长的西安人,从小就喜欢讲故事,他喜欢看书读书,喜欢表达和交流。退休前,杨建在西安某电力单位工作。每次单位组织职工外出参观游览,或者有接待工作,他总会自告奋勇负责讲解。讲解的效果好,同事们喜欢,他自己也很兴奋。一来二去,亲朋好友到西安,他总带他们到附近景点游玩,并担任讲解。

抱着浓厚的热爱之情和强烈的求知欲,工作之余,杨建坚持学习,并于1999年和2006年分别考取了全国初级和中级导游资格证。获得中级导游证后,喜欢历史文化的杨建,开始在博物馆进行义务讲解。他用考试的方式“逼”自己学习专业知识。2012年,他又拿到了高级导游资格证。2013年退休后,他在专职做导游的同时,也在学校教授导游课程。

户外讲解很考验身体素质,已经被晒得黝黑的杨建,偶尔会撑一把遮阳伞。他说,只有爱护自己,才能更好地服务游客。“导游最好的年纪到底是什么时候呢?”对于记者的这个问题,杨建认为“没有标准答案”。“‘莫道桑榆晚,为霞尚满天’。我们应该少些‘无可奈何花落去’的喟叹,多些‘老骥伏枥’的豪情,拥抱‘休将白发唱黄鸡’的乐观。”

爷爷爱提问

杨建讲解的精彩之处,不只在讲,还在他的表情、眼神和手势。“半路出家”跨界做导游,他总结了一套诀窍,通过互动法、反问法、数字法、悬念法……一个故事接着一个故事,从历史讲到现实。比如,游览西安碑林博物馆,常规讲解3个小时,看游客累了,他就会在游客休息时,讲颜真卿的铮铮铁骨,字如其人,希望游客们能崇尚大师风骨,从历史长河中汲取营养。

7月22日,西安气温直逼37℃,杨建带着十余人的“开拓者自然研学营”,来到西安大雁塔、大慈恩寺参观。“怎么是一位爷爷讲解,会不会枯燥无味?”“听爷爷讲那过去的故事,会让人昏昏欲睡吧!”听到孩子们窃窃私语,杨建说:“来来来孩子们,高级导游就要给大家扇扇子,凉快一下。拿起小本做笔记,爷爷要随时提问喽。”爷孙般逗乐的开场白,吸引孩子们围成一圈听讲。

研学游群体以孩子为主,尤其强调导游的重要性,要引导孩子的求知

七十岁高级导游会讲还『爱演』

□ 本报记者 任 丽

欲。“孩子们看一下东边和西边哪个是钟楼,哪个是鼓楼?”现场响起一阵猜测声。“古代日出而作,日落而息,晨钟暮鼓。早上太阳从东方升起,当它露出鱼肚白的时候,有点亮还没有太亮的时候就要敲钟,僧人们要起床打扫卫生、诵经。到了晚上就该击鼓了。所以西安中轴线的东西两侧,东边是钟楼,西边是鼓楼。”杨建在讲晨钟暮鼓时,不仅语言生动,还配有手舞足蹈的形体动作,让大热天里研学

的孩子们,立马兴奋起来。

好学不懈怠

陕西旅游圈流传着这样一句话:“可以多说,可以说少,不能胡说。”杨建感叹,导游需要见山说山、见水讲水,没有标准的讲解词。但导游又是通过考试获得的一项工作,需要尊重历史、传播文化。为了让游客行有所获、旅有所感,他每天都在学习,向书本、向老导游、向专家学习,“我坚持每天有两三个小时的时间用来学习,提高业务能力,提高表达能力,让自己的讲解在保证准确性的同时,生动幽默。”

杨建说,从职业角色的角度来讲,导游应具备扎实的历史地理知识、丰富的美学知识、灵活的心理知识、必要的政策法规知识和多种旅行常识。“少而好学,如日出之阳;壮而好学,如日中之光;老而好学,如秉烛之明。”通过不断学习,杨建在充实自我的同时,也成为游客心中的一道风景线。虽然他不擅长使用社交平台,却会在生活中留意年轻人的喜好、语言表达方式。他说,接下来,他想寻求家人帮助,发表自己的旅游作品,继“网”开来,让更多人了解西安。

有数据显示,仅7月10日至7月19日,西安景区预订量较6月同期就上涨了116%。西安暑期游市场火爆,但导游缺口大的问题也愈加明显。对此,杨建说:“目前我们面临的导游不足的问题,存在特殊性和短暂性。高级导游应该通过‘传帮带’的方式,为宣传这座千年古都、讲好陕西故事,锻造一支带不走的文旅队伍。”

作为陕西旅游协会会员,杨建认为,现在游客对文化和旅游的需求已经从“有没有,缺不缺”到了“好不好,精不精”的阶段,导游价值需要被认可,这就要求导游要有新知识、新创新、新吸引力。

采访结束时,记者问杨建还会干多久。“我现在睡眠好、身体好,计划再干10年。”他回答道。



杨建(右)带领孩子们在西安城墙景区游学。 开拓者自然游学营 供图