

施展才华树形象 交流经验强技能

——评委和专家评点第五届全国导游大赛

□ 本报记者 张宇 赵垒 唐伯依

掌握“十八般武艺” 点燃游客热情

这是一届与时俱进的导游大赛，赛程中设置的不少主题与新兴旅游活动同步。比如“城市微旅行”主题导游词创作。导游词要体现线路设计思路，通过导游的巧妙串联、有效呼应，让游客感受到城市与景区、演出与景区之间的密切关联，帮助游客形成对这一旅游目的地自然人文的整体认知。

从这届导游大赛中，我惊喜地看到来自全国各地的不少选手几乎都有非遗绝活，他们展示了口技、器乐、说唱、曲艺、服饰表演等“十八般武艺”，借助非遗技艺丰富游客体验、展现旅游目的地的文化魅力。

大赛中，四川选手杜林焯让我印象很深，当游客发现手机遗落在酒店时，她娴熟地完成了与游客和酒店的沟通，让手机以最快速度、最低成本回到游客手里。其中，记录出租车车牌号码、用袋子

密封手机等细节值得赞赏。

观赛过程中，参赛选手的热情感染了我。导游带团需要始终保持热情，游客参团游览一个地方，多数情况下是初次体验，需要导游用热情点燃他们的旅行热情。

此外，大赛专门设置的“导游与中华文化传承发展”演讲环节，是以优秀导游的认知与实践唤起导游行业的新使命和新角色意识，导游要做好两方面工作：

一是响应新时代赋予导游的新使命。中华文明具有连续性、创新性、统一性、包容性与和平性，导游要讲好这些内容，要把国家、民族源远流长、守正创新的历史讲给游客听，要让可见、可感的事物，通过导游词转化为游客感受美好生活、增进文化认同、文明交流互鉴的鲜活佐证。

近期，导游频频触网走红，一些导

游的历史文化功底、社会责任意识等优秀品质得到社会认可，导游在提高社会文明程度中可发挥宣传、监督等多重作用。旅游业快速发展过程中，导游不仅是旅游大使，更是宣传中华优秀传统文化的大使。

二是拥抱新业态，导游要适应新角色。面对日益个性化、多样化的游客需求，如何引导游客高质量地体验文博场馆、城市街区、各类非遗项目，是对导游的新考验。导游职业的内涵和外延都发生了变化，如研学指导师、城市微游向导等新角色，给导游群体带来更多的发展机会。

作为旅游业高质量发展中的重要一环，导游与社会公众直接面对面的“前台”属性放大，亟须提升职业修养和综合素质。同时，相关主管部门也要加强旅游市场整治、保障导游权益，毕竟只有“后顾之忧”才能保证服务质量。

导游词要注意五个“度” 赛场上也不要背稿子

第五届全国导游大赛形式新颖，现场执导和两两PK很见功力，赛事过程中许多亮点可圈可点，选手表现异彩纷呈。

很可喜的一点是选手水平差距不大。各地选手都很自信、热爱工作，有较为扎实的基本技能。浙江选手的婉约、西藏选手的质朴、山东选手的豪放、四川选手的灵动……都令人印象深刻。

不过，也有一些共性问题，比如多年来导游大赛难以克服的一个问题就是选手背诵讲稿。很多讲稿确实写得很好，还加入了一些语气助词，以体现口语化风格，但仍能听得出选手在背稿。真正的导游语言是在带团的语境里，在交流的过程中就事论事，临场发挥。选手的表达方式就应该在人际交往中“说人话”，而不是背稿子上写好的

话。赛场上，几个选手临时写讲稿，上台脱稿讲话时，就忘了稿子里的“起承转合”，马上就出现冷场。选手苦苦回想自己写了什么，完全忘了现在该说什么。在这种紧张情绪下，越回忆越乱套。参赛选手都是带团时游刃有余的行家，在现实工作中不会出现这种情况。这就是参赛与日常工作的脱节。聚光灯和舞台氛围让选手紧张，往往会影响成绩。

针对在对抗性比赛和自创意讲解中暴露出的一些共性问题，提五点建议：

一是角度。话题是一样的，但对象不同。同样的故事讲给不同的对象，怎么切入非常重要。讲解的目的不是把导游词说完，而是让客人听懂并产生共情。

二是深度。导游词应逐步递进，慢慢体现深度。一些看似游客耳濡目染的内容，但其实游客可能并不了解全部内容。如果导游能把来龙去脉说清楚，游客就会很满意。

三是高度。建立话语的制高点是日常工作中令游客信服的方法。

四是宽度。深得下去、高得起来是技巧，产生情感共鸣是艺术。如何让导游词余音绕梁，就需要导游不断钻研，不断精进。话语的宽度是要照顾所有的游客而不是个别的兴趣，我们要研究什么是能引起普遍共情的“文眼”。

五是温度。导游讲解时，无论是浅吟低唱还是慷慨陈词，平时怎么说话就怎么讲。真实客观的讲解加上细致耐心的服务才是最有温度的导游服务。

以出色的表现为同行提供借鉴

此次大赛，很多参赛选手来自一线，我感受到了他们对行业的敬畏。服务过程中，他们关注细节，为游客提供热心、周到的服务，与游客建立密切连接。这些导游员具有较高的文化素质和娴熟的职业技能，是各地涌现出来的行业精英。

大赛展示了导游队伍的风采，展现了导游群体深厚的文化素养、过硬的旅游理论和实践经验。这支队伍是旅游业发展的窗口，更是行业发展的未来。这批讲政治、专业性强、服务好、有充足的一线工作经验和丰富的知识面，能够对行业发展起到良好的引领和示范作用，让更多导游员增强对行业的信心与热爱，从知识、技能各方面弥补自身不足。大赛的举办恰逢其时，在文化和旅游深

度融合以及旅游业高质量发展的背景下，我们需要一批本领高、素质好的导游员，为行业发展贡献力量。

大赛亮点非常多，让我印象最深的是导游词独立创作环节。湖南选手韩琦抽到的题目是新疆喀纳斯湖，他总结了喀纳斯湖“四个一”的特点，语言流畅，特色突出，效果很好。河南选手刘珊珊创作了长白山天池的导游词，将故事性、趣味性、科学性融为一体，语言流畅、情节生动。

大赛还形成了可复制、规范性的内容，导游在服务过程中要对细节进行严格把控，如上菜过程对菜单的把握，行程中如何提醒游客注意安全，弘扬文明旅游新风尚，提供贴心服务等，都要予以规范。虽然还有一些细节不太容易被复制，但也为广大导游员提供了范例。

对于导游群体未来的职业规划，我觉得一是可以把导游作为终身职业，导游不是吃青春饭的，近年来行业中涌现的越来越多的中老年导游就是证明；二是可以向学校转型，回归教学科研岗位；三是可以成为旅行社或大型文旅企业的管理者。同时，也可以考虑到相关文旅部门工作。

当前，我国正从旅游大国向旅游强国迈进，对于导游群体的高质量发展，要从三方面推进：一是导游自身，要坚定信心，在文化素养、文化知识方面不断提升自己；二是政策导向，相关部门应设身处地为导游着想，逐步解决工资薪金、社会保障等问题，让他们愿意继续坚守；三是社会舆论，要营造尊重导游的良好氛围，让导游队伍能够健康成长。

第五届全国导游大赛专家咨询团队成员、南京旅游职业学院副教授印伟：

大赛提升了导游社会形象

大赛对于提振旅游行业信心、促进行业复苏以及提升导游的社会地位和社会形象，具有积极意义。

大赛采用直播形式，第一时间向公众展现了导游的专业素养。在赛制上面更加紧凑，比以往历届时间更短，具有生动性和趣味性。在知识问答环节，大赛设置了条件题，观赏性很强。大赛直播过程中，还增加了第二演播室，通过专家评委和观众现场互动，使比赛内容更加丰满。

在实地带团环节，山西选手王海涛令我非常感动。虽然当时他身体状况不佳，但没有耽误上团，而是温文尔雅、谦逊礼貌，与游客耐心沟通，专业技能很高，能感觉到他在日常工作中就是这样做的。

对于未来职业规划，导游可以根据个人情况进行职业升级或转型，具体可参考以下几个方向：一是升级为

高级培训师，利用自身的专业技能为导游提供培训；二是转型为旅行管家，利用自身的带团经验帮助游客设计高性价比的线路和产品组合，提供更贴心的个性化服务；三是改行做旅游主播或博主，通过直播向游客推介旅游打卡地或用文字图片视频向游客分享旅游故事。

为实现导游行业的高质量发展，导游首先要跳出职业身份的思维定式，多思考、多创新，不断实现能力升级与素质提升；各级文化和旅游主管部门可以通过举办各类竞赛、培训班等方式，帮助导游提升职业技能，增强职业认同感，持续为优秀导游提供职业等级提升途径；行业协会承担行业引导职责，为导游提供职业生涯规划以及旅游新业态、新技能培训，为导游转型和升级提供渠道和资源，打通旅行社业务和非旅行社业务之间的通道。

第五届全国导游大赛专家咨询团队成员、四川师范大学教授陈乾康：

一线导游要更重视文化修养

作为观察员，我参与了实地带团环节。上海选师徒文给我留下了深刻印象，从拿到行程单开始，他立即进入带团状态，开始联系酒店、餐厅和大巴车司机，行程中热情主动，充满激情，体现了一线导游的专业水准。

本届大赛在环节设置上更加专业且人性化。比如，将表达能力的考察放在第一个环节基础知识考查之前。这样，所有参赛选手都有机会上台介绍自己的家乡。本次大赛更加注重对一线导游的选拔，如在参赛条件上作了一些限制，必须取得导游证四年及以上才可以报名等。

本届大赛的导游词创作环节也是一大亮点，对提高导游整体水平意义重大。比如，来自西藏的导游格桑央金抽到了东部城市上海，这对她来说挑战不小，但格桑央金却在规定时间内完成了创作。在决赛中，格桑央金

获得了银牌，这也是在历届导游大赛中，来自西藏的导游获得的最佳成绩。

通过这一次大赛我们也发现了一些问题，需要提醒广大导游。首先，一线导游业务流程熟练，但对体现文化积淀的导游词创作却不太适应，没有掌握方法，这一点需要引起导游的重视，也需要相关机构加强培训。一线导游要重视加强文化方面的修养。其次，在带团服务过程中，导游需要找到与游客的平等关系，不必过度服务，过于卑微。最后，导游在带团过程中，也要注意自身安全，我们提倡导游在高速路上站着讲解，这非常危险。

本次导游大赛中，很多参赛选手已经是高级导游。这些导游业务精湛，在知识积累、思想品德方面也很优秀，他们的表现让我们对整个导游群体有了更多信心。

全国特级导游、第五届全国导游大赛专业评分员吴巧凌：

要从杂家向专家转型

本届大赛更加专业，也更加注重对一线导游的选拔。青春靓丽不再是独有优势，一线导游用专业赢得了肯定。看到优秀选手过五关斩六将胜出时，我比自己得奖还开心。

不论是参加特级导游评审，还是参与此次大赛评审，我明显感到文化和旅游部在努力地为重塑这个职业的尊严而努力。我有很多朋友在追这场比赛，不止一个人对我说原来导游这么有才、工作要求这么高，这也释放了一个很强的信号：知识型导游在文旅融合时代尤为重要，未来，获奖导游会证明他们的市场价值。

旅游行业在疫情之后逐渐恢复

了元气，市场变化非常大，建议导游从“杂家”向不同领域的“专家”转型，从个人兴趣爱好，专长出发，寻找一个细分领域钻研，形成职业的亮点。我们可以看到博物馆精讲、摄影导游、地质导游等都有同行在探索。再次呼吁相关部门重视外语能力，建议未来逐步恢复外语导游比赛，这样的比赛也可以打造成中国旅游业的一张名片。文旅融合时代背景下，导游的核心技能除了教材上要求的语言能力、服务能力、应变能力等之外，还应该具备观察能力、对市场需求敏锐的判断能力及发现资源整合资源的能力。

全国特级导游、第五届全国导游大赛专业评分员刘艳红：

以空杯心态坚持终身学习

此次大赛对整个行业的影响广泛而深远。大赛以导游为核心，推动各地文旅部门、行业协会、企业与导游群体联动。

导游在成长过程中要注重自身综合业务能力的培养。在大赛直播中，来自全国各地的优秀导游们经历了语言表达能力、基础知识储备、导游词独立创作与展示、实地带团实操、对抗讲解与主题演讲的层层选拔。遗憾的是，有的选手在讲解环节表现突出但在创作导游词方面逊色，有的选手知识储备丰富但在实际带团中服务欠缺，虽然展示了独特、专业的技能，但最终却没能赢

得好成绩。这说明导游除了要做“专家”，更需要提高综合业务能力。为此，导游要有“空杯”心态，坚持终身学习。

除了综合能力，导游还要具备好心态，以及随时调整心态的能力。在这次大赛中，我们看到有的选手在单项比赛中获得高分，但在下一场比赛中失去了原有优势，这也涉及心态的调整。最后，我想说，这个世界上唯一不变的就是变化本身，人始终要进步，导游要在变化中不断地成长，内心逐渐强大，做到不忘初心、砥砺前行，探索出一条属于自己特色的导游可持续发展之路。

全国特级导游、第五届全国导游大赛专业评分员孙国英：

热爱可抵岁月漫长

这是一次选拔优秀导游的比赛，给诸多一线导游带来了希望。这是导游的赛场，更是导游的舞台。第三轮实地带团，没有长期在一线的历练，或是忽略了文明旅游、文明安全引领的选手，会在这一轮败北。纵观全部比赛，在选拔一线优秀导游的同时，也向导游行业传递清晰的信号——导游要在夯实基础知识、做细旅行服务的同时，努力成为“中华优秀传统文化的传播者”。

新的时代背景之下，导游要具备创作导游词的能力、富有感染力的

表达能力、稳定自身和他人情绪的能力。热爱可抵岁月漫长，导游要保持对职业的热爱和敬畏。要积极参加行业内外举办的各种培训和比赛，提高综合实力，获得职业认同感和成就感，进而督促自己持续不断地学习，形成良性循环。踏石有印，抓铁有痕。认真对待自己从事的职业，以工匠精神做精导游服务。同时，细分导游服务市场，找准自己的定位与目标，持之以恒地努力。希望大家都能任一职白首，择一业终老。

第五届全国导游大赛专家咨询团队成员、第四届全国导游大赛金牌导游员郭程：

希望更多媒体宣传导游正能量

此次大赛是三年疫情之后首次举办的导游行业赛事，为行业带来了信心，也让大家明确了奋斗方向。

如今，导游的执业方向和环境出现了很大变化，一地精讲、网上云播等是新的探索。导游作为非常重要的文化输出口，既是旅游服务的重要一环，也是旅游行业中有别于其他程式化服务的独特存在。所以，导游要跟得上时代，不断积累，不断学习，不

断进步。在服务方面也要更加用心，尤其是与游客沟通时，更需要温度和细节。

如今，导游不仅需要是“杂家”，更应是多领域的专家。导游的专业知识要更加丰富，有深度有广度。导游队伍的发展，也需要更多行业的引导。导游还需要更多的归属感和荣誉感，希望有更多媒体关注这个群体，宣传导游行业正能量。



第五届全国导游大赛评委席 本报记者 刘镇豪 摄