

导游驻场博物馆 探索讲解新模式

□ 本报记者 张宇



最近,中旅旅行华东区域公司与南京博物院的一场合作引发业界关注。中旅旅行华东区域公司组建的一支导游团队进驻南京博物院。导游“变身”讲解员,作为南京博物院人工讲解的补充,为观众提供可选择的讲解服务。是什么原因促成了这次合作?对于这次探索业界具体关注点在哪?记者对此进行了采访。

1

一次拓展边界的尝试

5月底的古都南京已经开始热起来了。清晨的阳光从树叶的缝隙间倾泻下来,8时30分,全国特级导游孙国英从宿舍出发,快步来到博物院。“两公里的路程需要走20多分钟。但从一名导游到官方认可的‘博物馆讲解员’,这条路相关各方已经摸索了很多年。”孙国英告诉记者,去年12月,中旅旅行华东区域公司与南京博物院的合作项目启动后,她从上海被调到南京项目组,“导游们都是冲着博物馆讲解来的。”

进入办公室,孙国英的同事、导游朱芝兰和王艺儒正在围绕南京博物院最近举办的特展探讨讲解方式。“给你推荐一本书,可以更好地理解苏轼的书画艺术精神。”“太好了,书画类展览讲解比较难,一定要准备充分,希望能一

次通过南京博物院的考核。”

孙国英介绍,要成为南京博物院认可的讲解员,需要通过层层考核。“首批有9位导游通过考核,游客可以通过官方小程序预约我们的付费讲解服务。”

“爱文博,讲文博,立志于做知识型导游”是这9位导游的共同特征。导游与博物馆讲解员虽然工作内容有相似之处,却分属于两个不同的体系。近年来,随着文旅融合的深入推进及文博热的兴起,越来越多的导游专注文博场馆精讲的同时,希望能够获得官方的认可。

采访中,聊起参与这一项目的初衷时,9位导游不约而同地表示,就是为了进行一次拓展职业边界的探索,实现综合素质的提升。在他们看

来,导游与博物馆讲解员有相通之处,也有不一样的地方。从导游到讲解员,身份转变的难易程度因人而异。

“我之前一直在南京做地接导游和全陪领队,自己很喜欢文博精讲,现在是一名博物馆讲解员。”见到记者时,80后导游孙海峰这样自我介绍。在他看来,博物馆讲解对导游的讲解能力和讲解深度要求更高。“能够通过考核,成为博物院认可的讲解员,让我们对导游这一职业的社会价值有了更高的期待。”

高级导游刘慧杰跟孙国英一样,是从上海借调到南京做项目支持的。“我想向更多人证明在博物馆讲解上导游一样能行。”刘慧杰告诉记者,14年的导游生涯中,自己有一半时间在做亲子研学和城市微旅行讲解。“这中间就涉及

很多博物馆讲解。虽然驾轻就熟,但其实心里还是有些紧张的,我想通过这次考核寻找差距,获得认可。”

在80后导游朱芝兰看来,多年的导游工作经验给予了她参与这个项目的底气。“不仅是知识量的积累,还有面对观众的淡定和从容。”朱芝兰告诉记者,参与这一项目,她希望能够提升自己的讲解水平。“比如为了讲好苏轼书画艺术精神特展,我们做了充足的准备,希望能够将策展人的理念、书画传承精神传递给每位观众,在此过程中,我们的讲解能力也得到了提升。”

翻阅9位导游的履历时,记者发现,在人才选拔上,中旅旅行华东区域公司下了一番功夫,导游年龄从70后到00后,覆盖多个年龄段,形成了资历分层、以老带新的状态。

2

一项业务创新的探索

“南京博物院有免费志愿者人工讲解,观众需要现场排队登记,一场讲解能容纳30人。据我们所知,很多博物馆都引入了志愿者讲解模式,但仍然难以满足观众对于文博场馆人工讲解的需求。”中旅旅行华东区域公司副总经理廖莎说,“一方面,博物院需要补充专业的讲解力量;另一方面,旅行社需要盘活导游队伍,帮助导游拓宽就业渠道。双方合作,可以互补,形成共赢。”

基于这样的考虑,去年年中,廖莎带领团队开始推动与南京博物院的合

作。“经过半年的探讨、两个月的磨合,项目终于落地了。”廖莎告诉记者,为了打造一支专业的博物馆讲解队伍,中旅旅行华东区域公司在企

业内部和社会层面展开招聘,对符合要求

的导游直接签约,统一管理,加强约束。

“南京博物院对讲解员的要求很高,从讲解词的客观严谨程度,导游对讲解词的熟练程度、仪态仪表、站位走位、讲解时的声音语调都予以规范。首轮考核,13名导游只通过了9人。”在项目磨合阶段,廖莎发现,旅行社与博物院对于“讲解”的定义和理

解是有偏差的。“对于旅行社来说,讲解是一项服务,我们更注重服务本身。而在博物院,讲解是一项科普工作,他们更注重讲解内容是否客观、真实、准确。”

施静是中旅旅行华东区域南京项目的负责人。在她看来,这次合作,在

磨合阶段,双方需要解决的首个难题就是打磨讲解词。“我们希望将博物院要求的‘重客观’和旅行社希望的‘重服务’相结合。通过多次修改,经博物院认可,我们形成了5.5万余字的讲解词。”施静说,“之后就是导游熟悉讲解词,熟悉讲解路线,调整讲解方式、保持讲解仪态等的训练。”

施静介绍,在满足博物院要求的基础上,他们还是适当融入了旅行社和导游的服务理念。在讲解现场,记者看到,每位讲解员携带了一个平板电脑,在讲解过程中会通过展示图片和视频的方式,帮助观众加深对文物的理解。比如,在讲钟表时,导游会展示古代钟表的运行状态,在讲动物化石的时候,会展示相关动物的图片等。

打开南京博物院官方小程序,记者发现,点击讲解预约后会弹出一个提醒:“即将打开‘中旅玩家GO’小程序”,点击允许后才会跳转至购买页面。施静说:“这是对游客知情权的一种尊重。游客报名成功之后,会收到一条短信,告知游客集合时间、地点。提供服务前一天,导游还会打电话给游客,再次提醒到达时间、集合地点,避免游客因为进馆排队错过集合时间。其实,这些细节源自导游规范化服务的相关要求。”

“截至5月25日,导游讲解团队已经进驻博物院4个月了,为超过9000人次游客提供了讲解服务,这让我们很有成就感。”廖莎说,“目前,参加第二轮考核的5位导游正在等待考核结果。”

3

一场文旅融合的实践

在南开大学教授马晓龙看来,中旅旅行华东区域公司与南京博物院的合

作是一场文旅融合的实践,也是实现旅行社、文博场馆、导游三赢的尝试。

“这是强强联合发挥各自优势的一次有益尝试。一方面,中旅旅行能够为南京博物院输送导游,弥补南京博物院人工讲解服务供给不足的问题。另一方面,南京博物院能够为这些导游提供高质量培训,对提升博物馆讲解质量、提升导游服务水平有重要作用。此外,这次强强联合也是推动导游培养方式转型的一次尝试。”马晓龙说。

北京第二外国语学院中国文化和旅游产业研究院教授吴丽云认为,旅行社与博物

馆的合作,拓宽了导游的就业渠道,在带团讲解之外,增加了驻场讲解这一新路径。大众对博物馆的参观需求持续高涨,游客对文物、文化遗产资源兴趣浓厚,迫切需要更多更专业的讲解者提供服务。此次合作,也开启了博物馆讲解人员扩容的新路径。

采访中,有业者分析,去年8月,多地博物馆出台措施,对未经允许的“付费”讲解说“不”,目的是规范第三方讲解机构,减少“戏说”行为,保证讲解质

量。后续多地出台了相关措施,明确有带团讲解需求的导游可以提前申请、提交导游词,经审核后取得入馆讲解许可。“但文博场馆这一套‘关隘门’‘开正门’的组合拳,还不能完全解决文博场馆人工讲解的供需矛盾。”该业者认为,南京博物院与中旅旅行的合作很有借鉴意义,引入规范专业的社会讲解力量是一条有效路径。

对于合作远景,廖莎告诉记者,对于服务博物院的导游队伍,除了扩大规模之外,他们计划在团队内部建立考评体系,形成良性竞争,激励导游不

断进步。

采访中,廖莎透露,这次合作只是一个开始。“随着合作逐步成熟,我们希望能够将这一模式进行复制,也已经开始和另一家文博单位进行接洽。我们计划依托中旅旅行在全国分支机构

的在地资源优势,达成更多这样的合作。后续我们也将

在南京落地更多城市微旅行产品。”

“随着导游资源的不断盘活,最终旅行社将留住一批专业的文旅人才。依托他们,旅行社在文旅融合方面可以作更多尝试。”廖莎总结道。

宜宾叙州:聚力山水人文 助推县域经济

四川省宜宾市叙州区历史悠久,文化底蕴深厚,拥有2000多年建城史、3000多年种茶史、4000多年酿酒史,是“南方丝绸之路”的陆路起点。

近年来,叙州区作为四川省全域旅游示范区,以创建“天府旅游名县”为抓手,充分发挥资源优势、坚持文旅融合、打造特色文旅品牌,推动旅游业高质量发展,让旅游业成为谱写县域经济高质量发展篇章的重要力量。

坚持文旅融合
构建旅游发展新格局

4月11日,主题为“叙说长江 州游首城”的叙州区2024年文旅新闻发布会暨旅游推介会在叙州区蕨溪镇天官山茶韵广场举办。

“为了提升叙州文旅品质,2024年我们主要围绕叙州美食体验‘新味道’、叙州居住体系‘新体验’、叙州文化活动‘新探索’、叙州文旅消费‘新链条’4个主题分季度开展活动,宣传叙州四季不同的美,让游客感受叙州独特的魅力。”叙州区文化广播电视和旅游局党组书记、局长滕春颖介绍。

“叙州区的文化底蕴非常厚重,文旅资源非常丰富。我觉得叙州区还有很多值得挖掘、开发、包装的文旅项目。”来自四川广播电视台的廖遥宇参加了此次发布会,他说,将更加关注叙州文旅的发展,希望能够见证叙州区文旅产业的繁荣发展。

近年来,叙州区着眼于自身文化底蕴深厚、旅游资源富集的优势,以文塑旅、以旅彰文,着力打造越溪河世界樟海、天官山茶海、石城山古镇驿道、向家坝高峡平湖、陈塘关南古镇5张文化旅游名片。同时,依托“神秘少峨、神奇两江”“丝路山水、五景共生”“千年茶海、天官福地”等文化旅游资源,打造“特色旅游秀美乡村”;依托“三江口长江公园”“华侨城生活街区”“七星山城市公园”等文化旅游资源,完善主城区文旅配套服务,打造“城市会客厅”,走出一条独具特色的旅游发展道路。

目前,叙州区拥有世界闻名旅游资源品牌1处,国家4A级旅游景区1家,省级生态旅游示范区2个,天府旅游名镇1个,省级乡村旅游示范镇1个,四川省民间文化艺术之乡1个,全国乡村旅游重点村6个。2023年,叙州区全年共接待国内外游客1399.83万人次,同比增长12.4%,实现旅游总收入129.53亿元,同比增长45.3%。

打造特色文旅品牌
尽显活力之城魅力

在长江之门看绝美日落,在宜宾东楼穿汉服、品美酒,在彩山景区邂逅粉色沙滩……今年五一假期,叙州区热闹非凡,一个个独具特色的景点和丰富多彩的活动尽显这座活力之城

的火热、精彩、浪漫,吸引众多游客纷至沓来。

五一假期,彩山、世界樟海等5个A级景区共接待游客5.39万人次,同比增长24.3%,实现门票收入32.74万元,同比增长20.9%;长江悦街、秋晚打卡地、宜宾东楼等景点吸引游客62.25万人次。全区共举办文旅活动88场次,线上线下发放消费券255.75万元,活动和消费券累计带动消费4000万元以上。

假期旅游消费热只是叙州区打造特色文旅品牌的一个缩影,近年来,叙州区作为宜宾市主城区,不断培育旅游新业态,丰富长江公园文旅商业街区业态,打造旅游休闲街区、文化和旅游消费集聚区,大力发展精品夜游、时尚夜娱、品味夜读等夜间经济,构建全域旅游发展新格局。

幸福公社位于叙州区柏溪街道喜龙村,距宜宾城区约5公里,交通条件十分优越。该景区主要以农耕文化体验和林业观光赏花为主题,集科普教育、娱乐休闲、拓展培训于一体。

在打造特色文旅品牌的过程中,幸福公社、少娥谷亲子农庄争创省级研学旅行实践基地,世界樟海争创省级中医药健康旅游示范基地,横江古镇旅游基础设施综合改造、樟海长滩河生态漂流项目等重点项目建设持续推进,着力推动景区从重数量向重质量转变,实施“旅游功能化”改造,提升旅游配套服务设施。

随着叙州文旅品牌不断升级,2024年,叙州区创建成为省级全域旅游示范区;“叙高屏”入围四川省文化产业和旅游产业融合发展示范区创建单位名单;幸福公社创建成为市级中医药健康旅游示范基地;南广镇和七星村创建成为市级乡村旅游重点村;天官山千年茶海(四川茶叶种植加工及技艺展示地)、向家坝水库(四川超级工程)入选四川省第一批中国特品级旅游资源推荐名录。

提升文化软实力
升级叙州文旅品牌

2023年11月21日,宜宾话剧团编排的话剧《雾中灯塔》在第十八届中国戏剧节上演,得到业内人士和观众的一致好评。

“我在宜宾出生,现在在杭州工作。我觉得这部话剧演得非常不错。”在杭州工作的李春宇说,作为一个宜宾人,看到宜宾的话剧能够在中国戏剧节上展演,感到非常骄傲。

叙州区作为宜宾市的文化强区、文旅大区,全省首批现代公共文化服务体系示范区、“天府旅游名县”候选县、四川省全域旅游示范区,聚力精品打造,深化文旅融合发展,文化作品熠熠生辉,文旅产业欣欣向荣。话剧《雾中灯塔》获省“五个一工程”奖、宜宾市第十五届阳翰笙文艺奖特别奖,参加第十八届中国戏剧节和首届深圳湾区青年戏剧季展演。廉洁话剧《一念》获四川省第二届“510(我要廉)”创作大赛一等奖,参加全省纪检监察系统展演。话剧《梦行者》获得省艺术基金资助,5月在宜宾酒都剧场连续上演5场。儿童剧《来自陌生月亮的信》获国家艺术基金资助,将于年底在成都首演。

叙州区还坚持以文旅深度融合为核心、“文旅+、+文旅”跨界融合为主线,以“请进来”和“走出去”相结合的方式,开展全方位、多渠道的宣传营销,拓展文旅客源市场,让叙州文旅品牌不断升级。

2023央视秋晚、全国演艺博览会、四川国际文化旅游节开幕式、四川省文化和旅游发展大会等全国、全省重大文旅活动在宜宾(叙州)举办,叙州文旅的知名度、美誉度不断提升。借势借力重大文旅活动带来的热度,叙州区相继举办“宜宾烧烤美食集”“大学生长江音乐节”“2023首届长江社区文化节”等活动,吸引八方来客。

不仅将游客“请进来”,叙州区还通过开展“品味宜宾”通航城市(福州)宣传营销推广、“镜头里的大美叙州”作品征集等活动,加速让叙州文旅“走出去”,“叙说长江,州游首城”的文旅形象日益彰显。

波澜壮阔的文旅蓝图已经拉开帷幕,叙州文旅将以坚定不移的决心持续发力,以勇于探索的精神不断创新,践行“以文塑旅、以旅彰文,推进文化和旅游深度融合发展”,以建设文化旅游强区为目标,奋力开创文化建设和旅游高质量发展新格局。



长江奔流 生态宜居 曾朝/摄