## “巽震杯”第八届全国旅游院校服务技能（导游服务）大赛英语导游服务点评

点评人：赵宝国 英语导游服务裁判组长

**一、总体评价**

本次比赛参赛选手范围广，来自全国各个省份，涵盖本科和专科层次，反映了当前英语导游教育的基本面貌。本次比赛的选手表现整体水平比往届有明显提高，主要表现在两个方面：

1.整体的英语水平明显提高，尤其是传统上英语教育较弱的边远地区的选手表现十分出众，如新疆等地的选手；

2.讲解的水平明显提高。大多数的导游词都有清晰地脉络，对信息进行了有效的组织处理。尤其突出的是选手的讲解比较自如，更多地接近导游工作的现实状态，风格开始呈现多样化。

这些说明，这几年大家的努力取得了明显的效果，是令人欣慰的。

**二、比赛中出现的问题与建议**

我们在比赛中也发现一些现象，裁判组认为与导游讲解的要求有

所不符，提请注意。

**1.问题：**把景点解说当成了导游服务——无论是开头、中间和结尾不厌其烦地介绍自己、介绍司机、自己的电话号码，或者是唱歌表示欢迎等。极端的例子是花了2分多钟来介绍。

**建议：**只有五分钟时间，围绕景点来讲。

**2.问题：**把解说当作表演——演讲、朗诵、情景剧、才艺表演等，形式多样。

**建议：**解说不是表演，它是以交流为主要目的，要符合导游工作的实际，有亲和力就可以，不要过度。其他的艺术门类尽管很美但不太适合解说的语境。

**3.问题：**解说中感叹语、评价语多，但缺少描述支撑。如beautiful, excellent, unique, wonderful 等。

**建议：**解说要解，每一个观点、每一种感受都是通过体验获得，通过解说让听众自己得出，而不是简单给出。一旦要给出一个观点，请给出理由或提供支撑的信息。

**4.问题：**把解说当作讲故事——有的找一个与景观有些关联的故事，就讲一个完整的故事作为解说，并没有反映景观的意义。

**建议：**故事可以讲，但不能撇开景观单讲故事。故事要反映景观的意义，处处与景观关联才能让人感受到景观带来的故事趣味。

**5.问题：**解说时，没能清楚表明所讲的景点，各部分的转换衔接显得突兀，有时前后互不相干。裁判如堕五里雾中。

**建议：**开始解说时，要在开头部分点名所讲的主要景点或部分。各部分之间的转换也要给予明确的提示，否则裁判难以明了解说思路，也就无法理解解说的内容了。同时要注意转换的合理性，注意各部分之间是否连贯。前后不连贯也不利于理解。

**6.问题：**部分选手语音与语言表达不够规范，有明显的地方口音和发音不到位。

**建议：**花功夫培训，从基础上纠正，尤其是名称等关键词以及反复出现的词汇要发音规范和表达规范。发音方面特别注意元音的饱满到位以及首尾辅音要到位，不能追求快而丢音。可请外教协助，尽量讲出英语的味道。

**7.问题：**部分选手内容不充分，解说不够规定时间，采用各种方法拖延，混时间。

**建议：**解说内容的准备要充分，可参考下面的建议挖掘内容。要合理利用规则，要在认真准备的基础上利用规则。混时间虽然不会被扣时间分，但内容和结构的评价仍会受影响。

**8.问题：**PPT内容出现非景观图象或资料，如地图、人物画像等。

**建议：**尽管本次比赛没有禁止景观现场以外的图画，但应以景观实景为主，要符合现场解说的语境。

**9.问题：**部分选手时间没有掌握好。

**建议：**训练时，可以取规定时间区间的中间值，如4到5分钟，可取4分半作为训练的基准。这样不至于出现时间不足或超时。

**10.问题：**部分选手对比赛规则不够熟悉。

**建议：**指导老师要认真研究比赛规则，尤其是评分标准，根据评分标准调整解说，做到有的放矢。

**三、导游讲解的思考**

（一）讲什么

1.讲景观价值特色。5A级景区为什么是5A？遗产地凭什么成为遗产地？每一个景观都具有特定性质。自然景观有自然的风骨，如湿地的基础是生态；人文景观有人文景观的风情，如园林有园林的文化情趣。另外，同类景观中同类事物也因景观环境不同也有其特异之处，如同样是讲猴子，峨眉山的猴子必定与他处不同；在奉化讲布袋和尚当然与别的地方讲不同。游客来到此地，期待的是此地的价值特色。所以，要以自然之眼欣赏自然，以人文之心体悟人文。景观解说不是介绍此处有哪些旅游活动，也不是提供信息，而是要揭示景观对人的意义。

2.讲主题。景观的信息丰富多样。要在几分钟时间里讲出特色，要选择适当的主题来讲。不是出现在景区里的事物都要讲，而是与主题关联的事物才讲。单位面积压力越大，印象越深。要使解说产生深刻印象，就要选择一个主题，使所有的信息为主题服务。对主题没有贡献的信息，只会分散听众的注意力，给人留下杂乱无序的感觉。如中山陵解说中提到“天地正气”四个字，却并没有进一步解读，若能与孙中山的品格关联起来，则四个字就起了作用。

3.讲层次。解说中提供给听众的信息包括不同的类型，其中有些属于感官体验、有些属于知识、有些属于情感呼唤和情调的营造、有些属于思想感悟等。单一层次的信息往往难以塑造景观的形象，若能从不同层面揭示景观的意义，听众的感受会更全面和更强烈。

关于讲什么的选择，有些解说词的做法值得参考。如有的选手将丽江古城的解说简化为3H，即Heritage, Harmony, Heaven。有的选手讲西湖时将二苏（苏东坡、苏小小）的故事结合起来展示了西湖不同的人文意义。有的选手讲园林，选择了讲园林木雕艺术如何反映园主的情趣。对景观进行全面的认识，提炼出适当的主题，是做好景观解说的关键。

（二）怎么讲

1.外国人怎么看。英语导游讲解的对象是外国人。这不只意味着要用规范的英语，更重要的是要从外国人的角度来看待问题。文化背景不同，价值观、思维方式都存在差异。外国人对中国的认知也不一样。我们认为是常识，外国人却可能一无所知。我们认为是好事，外国人可能不那么看。如提到中国的名人时，想想外国人知道吗？有选手讲到孔庙里党怀英与文革红卫兵的事，想想外国人怎么看？请记住：外国人不是中国人。

2.风格和谐。每一个景观都有自己的风格特点，正如每一位解说者都有自己的风格一样。风格和谐的时候，会给人美得享受；若是风格相悖，可能引起听众的不快。在解说时，要先研究一下景观的风格，选择适当的解说风格来凸显景观的特色。这些可以体现在声音特点、表情、着装等方面。一般来说，着装上不宜太散漫，不宜太时髦，像圆领汗衫、露洞的裤子都不可取。同时要注意工作中的不讲究，在比赛时适当讲究一点也是需要的，以整洁、自然、健康、适当即可。

3.解说的姿势。导游解说是在景点现场开展的解说，其姿态应该是根据景观的特点自然形成的解说姿态。尽管比赛有一定的舞台环境，但仍应于导游工作实际相符。演讲式、礼仪式的解说姿态虽说具有舞台效果，但与导游工作不太相符，不建议使用。当然，自然的解说不是说自由散漫，有一些控制也可以是优美的，包括与图象的适当的有效的互动。

4.解说的语言表达。语言表达的目的是让听众能够理解所讲的内容。所以，语速不宜过快，以中速为宜。理解比速度更重要。解说中涉及不同语言类型，如叙述性的语言、解释性的语言、描述性的语言、评价性的语言等，每一种语言功能类型有不同的表达节奏，不同的音量和音高，要注意体会和练习。尤其是学会按照意群讲话和有效使用短暂的停顿。另外，比赛中，有的选手在讲英语时，发声和用气不自然，似乎是用假声说话。建议学习自然地讲英语，解说时适当地做些控制即可。

5.解说的情态。导游解说不只是景观信息的传播，同时也是解说者态度情感的展现。要讲好一个景观，就要熟悉它，热爱它，在音容笑貌里透露出对它的情感。启迪人的是思想，感动人的是情感。因为爱着你的爱，游客感动着你的感动。

上述点评意见是在英语裁判组各位裁判的意见基础上整理的，不当之处，请指正。

最后，英语裁判组各位裁判向组织方和各位参赛的选手和指导老师表示衷心的感谢。感谢组织方的信任和服务，感谢选手们和老师们的辛勤付出。你们的精彩表现给我们带来了快乐，也让我们学习到许多许多。赛场上你们是选手，也是我们的老师，给了我们无私的、坦诚的教诲，这将成为我们丰富的滋养，真诚地谢谢你们。让我们携起手来共同成长，共同创造更美好的未来！