

第十四届全国旅游院校服务技能（导游服务）大赛

普通话导游服务赛项点评

点评人：邓德智 普通话导游服务赛项裁判组长

亲爱的选手、老师和领队们：

上午好，你们辛苦了！

看到大家在紧张之后灿烂的笑容，听到了大家欢快热情的掌声、我们一起参与和见证了规格层次高、竞赛质量高、组织水平高的第十四届全国旅游院校服务技能（导游服务）大赛。感谢组委会的信任，我们汇集 20 位中文评委的宝贵建议和大家做一个交流。在这三天时间里来自全国的 303 支代表队、400 多名中文选手，分成 4 个赛场进行了同台竞技，在自选景点和抽选专题讲解中，你们情感真挚、妙语连珠、如沐春风，你们声情并茂、博古通今、异彩纷呈，从金戈铁马到琴棋书画，从大漠孤烟到水墨江南，从忠肝义胆到科技强国，你们用最美好的青春和才情点亮了整个大赛的舞台。我们明白在这几分钟导游讲解的背后，你们要承受多少个不眠之夜的痛苦煎熬，这要凝聚多少人的心血，才换来今天的绽放，请用热烈的掌声来感谢坚强的自己和呕心沥血的老师领队吧！

你们现在应该最关心的是成绩，请你们放心，来的都有奖。为什么要这样，谷秘书长告诉我，“大赛两年才举办一次，在座的选手基本就只有一次机会能来到这个全国舞台

上，我们应该给努力奋斗的孩子们一个鼓励。”你们有带病坚持的、有带伤参赛的、有来自友好国家的留学生，你们跨越千山万水、克服重重困难才来到这个大赛舞台，所以今天没有失败者，你们都是成功者，这就是旅游教育分会持续 14 届大赛所传递普慧大众的职教精神和情怀。所以我们不仅要关心成绩更要关心成长，因为人生不止这一次比赛，因为人生不是短跑而是长跑。

选手们在赛场上指点江山，激扬文字，那怎么才是好的导游讲解呢？这次我想借用李泽厚先生对“审美”的三个层次和境界，与大家一起交流。

一、悦耳悦目——导游讲解

主要体现在选手的有声语言和体态语言要美，让评委的直觉和感官有愉快感受。导游讲解特别是要求选手语音、语调、语速和节奏适合导游的语体，我们评委很怕听到背诵腔、播音腔、朗诵腔。有的选手一张开口就是美声，吓得评委一跳，然后讲解没有停顿、没有抑扬顿挫的风风火火闯九州。一结尾就是高音，不管游客和评委需不需要，都是英勇就义视死如归的调，最后结束时就脱口而出“演讲完毕”。同学们，导游讲解不是澎湃激昂的演讲语言，也不是诗情画意的抒情朗诵语言，它需要与讲解内容吻合的讲述性语言，它需要有“性感”。这个一“性”，当众性，这个“感”呢？交流感或现场感。如《大足石刻》《安阳殷墟》《生态武夷山》

《乌镇》《蓬莱阁景区》《庐山》等讲解，柔美悦耳、娓娓道来、虽然结尾声音不高，却余音绕梁、意犹未尽。

有声语言的运用是“冰冻三尺非一日之寒”，是长期积累和训练的结果。但体态语言如表情、站姿、眼神、手势以及服饰等却可以在短时间内提升，但不少选手没重视，出现了抱肚子、捏扣子、站钉子、跑场子的现象。要不像钉子站着一样纹丝不动，要不在赛场跑来晃去，不把 PPT 上制作精美的景点来讲解，却向相反的方向做手势，要不双手紧握话筒，眼看天花板，死了都要爱。这次比赛大家都对服装道具很重视，很多选手都一股脑地选择穿壮族、傣族、苗族、藏族、蒙古族、布依族等的节日盛装，争奇斗艳、百花齐放，真是 56 个民族 56 朵花，不论是否与导游词内容相不相配，我只管装扮成花儿来相会；有拿着扇子说书的，有扮将军上战场的帽盔宝剑跌落的……。这次比赛出现过度注重外表装饰，而对讲解内容却重视不足的现象。请大家记住，不论服装还是道具一定是与你导游词内容来相配才美。

二、悦心悦意—导游讲解

主要是指选手的导游讲解使人在心灵上产生共鸣，使听众发自内心愉悦。这个层次的提升主要是通过导游词的内容去实现的。五分钟的时间要讲解好一个 5A 级景区或世界遗产是很难的一件事，我们应该把大量的时间和精力放在导游词创作上，要惜墨如金，一字千金、把每个字词变成子弹，直射评委的心。这就是一词定乾坤。比如，《胡杨林》《安

《徽西递》《北京天坛》《鲁迅纪念馆》《海龙屯遗址》《壶口瀑布》导游词给我们留下深刻印象，这些导游词都有一个共同的特点，精心选题、谋篇布局。

我们现在可以反问自己导游词主题是什么？要宣扬什么？让听众记住什么？有不少选手讲解结束都没告诉评委这个景点在哪儿，没有立意、没有主线。我们把大量时间花费在了外表装饰的花架子上，缺少对导游词的谋篇布局。若从导游词的结构框架来看，主要由开头、正文、结尾三大部分构成，就是常讲的“凤头、猪肚、豹尾”。凤头：导游词的开头导入要美。开头可有很多方式，有的选手导入开始唱歌，但是唱的与导游词不符，而且还跑调。猪肚：正文要浩荡，要有丰富饱满的内容，游刃有余的气度，特别应注意在时间、空间和逻辑三种结构顺序。不要堆砌材料、记流水账，应围绕一景、一物、一事、一人讲深讲透，也千万不要给自己加戏挖坑。据不完全统计，这次大赛有 1/5 的选手都给自己设立为研学团，这是双刃剑，既然是研学团就要有研究性的学习内容，要有匹配学生的语气和场景，我们不少带研学团的选手一开始的称呼是“各位嘉宾、各位领导”就错了，更不用说导游词的内容根本就不适合研学的学生。豹尾：结尾干净利落又耐人寻味，不要做“为赋新词强说愁”的硬升华。有的选手的导游词已经到了高潮，壮士已英勇牺牲了，突然又活过来并对我们进行长篇政治思想教育，达到“余音绕梁，三日不绝”的相反效果。

再谈专题讲解环节，大家有否想过为什么采取现场 10 分钟前抽取题目？就是考核选手平时的知识积累和能力运用，在有限的时间里，考核选手搜索抓取关键要素的能力、导游词快速编写能力、记忆表达能力，这要在平时的教学中进行大量的训练才能实现的，而现在变成了撞运气、用套路、用技巧去对付比赛的情况。不少选手时间都快讲完了还没讲到抽选题目的关键要素。有的张冠李戴、偷换概念混时间：佛教四大天王，讲成了蒲松龄与《聊斋志异》；古代帝王的避讳，讲解成蓝田人；岳阳楼讲成黄鹤楼；郎酒讲成国外的朗姆酒，好似人生如戏、全靠演技。有的错误百出：上海豫园是皇家园林的代表；颐和园是江南园林；承德避暑山庄是岭南园林；剑南春酒色泽红润，要一杯接一杯……所以平时不流汗，战场多流血，平时教学内容不涉及、不训练，比赛就只能手忙脚又乱。

三、悦志悦神—导游讲解

悦志悦神的导游讲解主要指选手和导游词融为一体，形神兼备，导游讲解不仅打开听众心灵的闸门，而且让其心灵感动，从小我进入大我的超越。虽然这个境界很难达到，高山仰止我们学之，大赛中有的讲解已经开始让我们感动了，比如《岳麓书院》的实事求是；《富义仓》从物质粮仓到百姓的精神粮仓；《四渡赤水》《三五九旅》《红旗渠》的艰苦奋斗、无私奉献敢叫日月换新颜的精神；《丝绸之路》《海丝博物馆》的命运共同体；《邓小平故里》三起三落中，

伟人的那种“我是中国人民的儿子，我深情地爱着我们的祖国和人民”，赤胆忠心感染着我们。选手的讲解把自己和人类的命运融合起来，正是这种心忧家国、胸怀天下情怀，感动激励着我们。所以从老师到选手都要有“心中有丘壑，眉目作山河”，胸廓间藏着的大气象，才会创作出让人悦志悦神的导游词，希望我们从平时就培养师生的这种浩然正气，胸怀天下情怀，而不仅仅是盯着一次比赛，一个成绩。

如果我们跳出比赛看比赛，很多选手和学校比赛获奖，是偶然中的必然。比赛获奖其实是学校的专业建设、师资培养、赛训体系、激励机制的一个体现和展示，有的学校没有稳定性、没有系统性、没有建立竞赛的体制机制，只是为了比赛而比赛，偶尔苗子好能获奖，苗子不好没获奖就埋怨，如果真的能把基础差的选手培训后能获奖这才是真功夫、真水平。现在不论是教育部和旅游教育分会导游比赛已经是常态化，没有将导游师资培养好、没有将岗课赛证融合好、没有建立起比赛系统和机制，是不可能长期稳定取得理想成绩的，导致每年一比赛学校和师生都痛苦不堪。

学校和老师们只有抛弃急功近利的心态，拥有“愿得此身长报国，何须生入玉门关”的满腔赤诚，用“苟利国家生死以，岂因祸福避趋之”的坚定信念才能建立导游比赛系统和机制，建设好专业、培养好孩子们。当我们的选手有“仰天大笑出门去，我辈岂是蓬蒿人”豪情壮志，把导游大赛的经历当成人生的修炼，坚信自己终将放射光芒照亮他人前行

的路，并拥有报效祖国的胸怀时，这才是这么多幕后英雄们的默默付出，郑州旅游职业学院无私奉献和中国旅游协会旅游教育分会坚持不懈地举办导游大赛的意义！

谢谢大家！