

浅谈旅游业发展中如何提高导游讲解文化品位

文/王业勤

摘要：随着人民生活水平不断提高，旅游成为人们休假时的必选项目之一，而旅游业的持续稳定发展，需要导游尽可能地提高讲解文化品位，从而提高地方形象的品位，加深游客对地方文化的了解与兴趣，吸引更多的游客前来游玩参观，获得良好的经济效益和社会效益。本文首先分析了提高导游讲解文化品位的意义，然后指出影响导游讲解文化品位提高的因素，最后提出相应的对策，以期提高导游讲解文化品位，促进旅游业的稳定快速发展。

关键词：旅游业；导游讲解文化品位；影响因素；提高

在旅游业中，导游起着至关重要的作用，导游对于旅游地点以及标志物的讲解，是整个旅游过程中的重中之重。较高文化品位的讲解，不仅提高了旅游的服务质量，还能够获得良好的经济效益和社会效益；相反，较低文化品位的讲解，对导游、地方甚至一个国家的形象都会带来不良影响。所以，提高导游讲解文化品位十分重要。

一、提高导游讲解文化品位的意义

（一）体现出旅游良好的本质特征

随着经济的快速发展，旅游已经成为人们十分热衷的一个休闲活动，人们可以和自己的亲朋好友一起到一个陌生的地方，探索一些新鲜的事物，寻找美好的景象。旅游不仅可以满足人们对于精神以及物质的享受需求，也满足了自身的发展需求。旅游是传播文化最有效的途径，而导游便是进行文化传播的载体。在旅游过程中，导游要负责游客们的住、行问题，向游客们讲解旅游沿途的风景、人文地理以及民俗习惯等，让游客清晰地了解到更多关于旅游目的地情况。导游是连接游客和旅游目的地的桥梁，因此，必须提高导游讲解文化的品位，方便游客们对于旅游地各方面的了解，更好地满足游客对不同人文情怀的追求。^[1]

（二）促进旅游业服务质量的提高

旅游服务质量的优劣影响着导游讲解文化品位的高低。经多方面考察研究发现，每一个旅游者都希望在旅游过程中发现新鲜好玩的事物，而且求知欲十分强烈。当旅游者准备开始旅游的时候，会做很多的准备，例如了解天气情况、人文情况等，所以在旅游过程中，旅游者希望能够更加了解旅游目的地的风土人情、资源、风俗习惯等。这便需要导游对旅游目的地以及沿途风景进行全面透彻的了解，以满足游客的各种需求，进而提高旅游业的服务质量。

（三）导游自身的发展是我国旅游业发展的需求

对于游客来说，导游不仅是旅行社的代表，还代表着一个地区的形象，特别是在外国游客的眼中，导游是一个国家的形象代言人，是国外游客了解我国人文地理、资源情况、文化发展的一个桥梁。因此，导游讲解文化品位的高低关系到每一次带团旅游活动的成败，而且对旅行社今后的发展有着重要的影响。目前，无论是国内旅游业还是国际旅游业，竞争都十分的激烈，因此，各国都相对地采取了一系列的措施，其中最主要的竞争方式便是大力开发本国的文化资源以及服务质量，在宣传本国文化的同时，让世界各地的游客享受更优质的服务，进而达到吸引游客、宣传口碑的目的。^[2]

二、影响导游讲解文化品位提高的因素

（一）旅游景点忽略了对人文内涵的深度挖掘

对旅游景点的人文讲解是导游每一次进行讲解服务的依据，游客对本次旅游是否满意，取决于导游所讲解的内容以及文化品位。我国地大物博、历史悠久，旅游资源十分丰富，但部分地区的旅游景点只发展到“观光”这一简单的层面，没有进行更深层次的发掘，使得导游失去了深层次讲解的依据，进一步阻碍了提高导游讲解文化品位的进度。

（二）导游的素质有待提升

要想做好导游的服务工作，需要具有扎实的文化功底、良好的品格素质、丰富的地理历史知识，这些是决定导游讲解文化品位高低的关键因素。随着旅游业的快速发展，对导游的需求也在日益增加。目前，大部分导游具有较高的素质、文化以及专业水平，但是也有部分导游在综合素质、文化、能力以及专业度等方面水平比较低。导游素质一般体现在知识面、语言技能、服务意识等方面。部分导游的知识面比较

窄,不精通业务知识,无法对景区景点进行深层次的发掘。部分导游虽然对景区景点有充分的了解,但是不能够对游客完美讲解自己想要表达的内容,使得游客对导游失去信任,进一步造成游客的需求得不到良好的满足。由于部分导游的服务意识十分薄弱,在为游客进行讲解的时候,往往会忽略游客的感受,使得游客对导游的满意程度大大降低,因此,导游需要有针对性地为客户提供个性化服务,提高服务意识以及导游自身的素质。^[3]

(三) 游客之间的需求差异较大

近几年来,旅游已经成为常态化,游客出现了不同的类型,使得旅游的内容更加丰富多彩。由于每一个人的想法、追求、需求都各不相同,因此,导游便需要掌握更加多元化的知识以及讲解方式,更好地满足各种类型的游客需求。除此之外,随着国际旅游业的发展,国际间的文化、地理差异也为导游讲解文化品位的提高带来一定的难度。

三、提高导游讲解文化品位的途径

(一) 掌握扎实的专业知识

首先,导游需要了解并掌握各地历史文化,能够与游客对一般的问题进行讨论,为游客讲解一些名人轶事,针对某一问题抒发自己独到的见解,让游客学习到更多关于景区景点的知识。其次,学习一些美学知识,从不同的角度欣赏自然景观、民俗文化等。这样不仅提高了导游自身的知识以及审美,还升华了自己的人格,让游客更加欣赏并认同自己的讲解,进而提高文化品位的讲解。

(二) 带着激情为游客进行讲解

首先,导游需要较高的语言能力,在讲解过程中要做到准确无误,还要具有一定的逻辑性、层次性,生动灵活地为顾客讲解。其次,灵活掌握并使用导游

语言。如果语言十分匮乏,则不能有效吸引游客。同时,导游在讲解的过程中要注意语速,如果语速过快,可能会使游客听不清,没有思考的时间,理解也不到位;如果语速过慢,则可能导致降低游客了解景区景点的兴趣。所以导游在讲解的过程中,一定要带着激情,控制好语速。

(三) 深层次地发掘文化的内涵

首先,是对景区景点的文化内涵进行更深层次的发掘,多收集一些相关的文化风俗习惯。其次,导游可以查阅资料,对所讲解景点的历史资料、历史背景等方面进行挖掘,进而达到提高自身讲解文化品位的目的。

四、结语

总而言之,导游讲解文化品位的高低影响着旅游服务质量的优劣程度,不仅如此,还直接关系到旅行社的经济效益。因此,在旅游业盛行的今天,导游讲解文化品位的提高尤为重要,导游要不断提高自身的综合素质、文化内涵以及专业知识,从而更好地为客户提供优质的讲解服务。

参考文献:

- [1]程曼诗.传播学视野下象形思维在旅游业自然景观解说中运用的优缺点及对策[J].文教资料,2015(27):12.
[2]周莉群.论导游讲解水平的提高[J].神州,2013(34):25-26.
[3]郭智慧.论中职学校导游专业学生职业素质的培养[D].大连:辽宁师范大学,2010.

作者简介:王业勤(1984—),女,硕士研究生,助理讲师,研究方向:旅游管理。

(作者单位:贵州装备制造职业学院)

