

2019 年全国城市规划展示（览）馆 讲解员培训班

简 报

第三期

2019 年 5 月 12 日

【学习动态 1】

5 月 11 日上午，全体学员乘坐大巴车来到武林同盟学习《涉外礼仪》的课程。课程刚开始，杜建美老师给我们全班同学分了 8 个小组，通过分组的比赛的学习形式，激发我们学习的热情。通过对礼仪的学习，我们了解了在服务过程中，应该注意的一些细节，并分组练习了“站、坐、走、蹲、微笑”等礼仪知识，每个组的同学都在积极的练习着，让我们的学习不仅仅限于理论知识，更是体现于实践中。

短短三小时的学习时光愉快而充实，期待着下午的课程。



图为学员集体展示礼仪姿势

【学习动态 2】

5月11日下午，全体学员乘坐大巴来到舞林同盟继续接待服务礼仪课程的学习。杜建美老师在短短三小时的时间里，向我们讲解了礼仪的定义、分类、作用以及关系等理论知识，内容充实，主题明确，引人入胜，气氛十分活跃。

此外，老师还分组让我们实际操作演练了站、立、坐、走、情景模拟接待等，让我们不仅只是掌握理论知识，还能够更加生动形象的体会到实际运用的乐趣。

课程学习氛围轻松欢乐，受益匪浅，终身难忘。



图为授课场景

【学习动态 3】

5月11日晚，全体学员进行了前期理论学习考试，考场上学员们认真作答，为理论学习上交了自己的答卷。同时，

学员们也为后天的技能考试进行复习准备，希望大家都能取得满意的成绩。



图为理论考试场景

【学习动态 4】

5月12日上午，上海自然博物馆（上海科技馆分馆）展教服务处教育研发部主任、高级工程师徐蕾老师，为全国城市规划展示馆讲解员培训班的同学们讲授《讲解词编写技巧与实务》课程。



图为徐蕾老师授课

徐蕾老师首先以上海自然博物馆为例，讲述了自然博物馆的一些经验。其次，徐老师细致地讲授了讲解词在编写过程中的技巧，包括资料准备、撰写技巧等内容。最后，介绍了上海自然博物馆与解词编写有关的活动，如极具特色和互动性的“一起聊聊吧”、“博士讲解团”等。



图为徐蕾老师授课

同学们认真聆听老师的精彩教学，从中受益匪浅，还认真做了笔记，大家表示：希望可以把老师讲述的内容运用到平时的工作当中，并对老师的辛苦教学表示感谢。



图为学员们认真听讲

【学习动态 5】

5月12日下午，上海科技馆展教服务处处长、上海自然博物馆管委会副主任、教授级高工顾洁燕老师为全国规划展示馆的讲解员讲授了《博物馆科学教育的新理念、新策略》课程。



图为顾洁艳老师授课

老师以从夯实理论基础、明确自我定位、积极开展实践开拓三个方面来开展课程。以上海自然博物馆为例，结合馆内实际情况分析了讲解员的角色、观众的现状、面临的挑战、教育策略、教育体系等问题。同时通过分析以及问卷调查得到的具体数据，让我们更直观的了解所讲的内容。



图为学员们在认真听讲

老师还通过播放影片、提问、随机分组的方式，与学员

们进行交流，使授课氛围轻松活跃。通过三个小时的学习，学员们都表示受益匪浅。



图为学员积极回答问题

【我们有话说】

学而不思则罔，思而不学则殆，很荣幸这次能够来参加这次的 2019 年全国讲解员培训班，本次培训由上海城市规划展示馆主办，上海科技干部管理学院承办，一共有 49 名来自全国各地的讲解员同行们，在这里尽情发挥、各展所长、互相交流。本次培训课程设置非常的丰富合理，有讲解理论与实务、讲解稿的编撰、形体礼仪、语音面貌、讲解技巧等等。涉及到讲解的方方面面，让我进行了一次全面且系统的讲解训练和学习，使我受益良多。下面就用三句话来概括一下本次培训学习的心得体会。

1、讲解好不好，听众说了算。这次的课程对我最大的

改变就是心态的改变，让我树立了服务的理念，包容的概念。我们的服务对象是来参观的所有人，无论他是高官领导或者是普通市民，无论他从事的是哪一个行业，我们都应该一视同仁，做到从观众的角度出发，想观众所想，讲观众所需。这一点也是讲解员最基本的最应该做到的。

2、讲解要出彩，内容是王道。讲解应该以内容为本，内容是根，一切的讲解技巧，形象的展示，讲解所取得的效果，观众的认可，自我的提升等等都要以讲解稿为根基。王蓓老师课上的一句话让我印象深刻“我们是传播知识的桥梁，”而我们所要传播的知识就是我们讲解稿的内容。作为一名讲解员我们要努力提升自我编撰讲解稿件的能力，要学会对稿件的二次加工，不能千篇一律，盲目的背诵稿件。不同受众群体，根据他们的需求，为他们讲述他们所想要知道的，想要了解的知识。

3、讲解员美不美不重要，适合的才是最好的。很多人对讲解员的第一印象肯定是要美的，要身材好的。其实对于讲解员来说这些并不重要，讲解员的美是由内而外的，除了有好的外在形象，更重要的是要熟悉讲解礼仪，必须在站姿、走姿、讲解过程中的手势，你的语音面貌，声音控制等方面下功夫。在每一场的讲解中展现出你作为一名讲解员应有的专业素养。

俗话说得好“工欲善其事、必先利其器”经过这次的培

训，也让我对自己进行了一次总结，找出了我讲解过程中的不足之处。我希望自己能够取长补短，给自己确立一个奋斗的目标和方向，同时我也会将这次学习到的经验和知识带回去和同事们互相交流，在今后的工作中学以致用。

——抚州市城市展示馆朱伊

中国乃礼仪之邦，小到个人，大到国家。我们讲解员代表的不仅仅是个人，还代表了自己的所在城市，在对待国际友人时，我们代表的还是一个国家。所以学好标准礼仪是当务之急。优秀的讲解内容是雪中送炭，而规范礼仪更是锦上添花！

今天是礼仪培训课程。我们 48 个学员分成小组围坐成一桌，老师主要围绕了什么是礼仪，该应用于那些场合，针对不同对象和不同情景又有哪些具体的礼仪姿势指导等，开展了一系列相关内容讲解，课堂气氛轻松自然。

为了让同学们对所学的理论知识融汇于心，老师布置了课堂作业，每个小组成员可以用老师给的主题，自己设计场景人物时间地点，把所学到的规范礼仪以任何故事情节一并展示出来。每个小组成员能够在短短的十几分钟将作品完美演示出来，既体现了团队合作意识，也让我们对今天课堂所学知识更熟知于心。

我想，规范礼仪不仅仅适用于职场，平时的生活中亦是如此！言传身教，以己影响他人，生活会更美好。

——广州市城市规划展览中心张丽娴

转眼间培训班的课程已经接近尾声。经过这几天的学习，我想每一位学员都有很多不同的收获。对于我个人来说，经过这些天的培训，我收获了很多，感悟也很深。我深深的感到自己专业知识的匮乏，学识的浅薄。在培训班的每一天都是充实的，每一堂课都让我有许多不可用言语表达的收获，加之与来自不同省市的同仁聚集一堂相互交流，更让我全面的提高了自己的专业能力。

作为一个初入行的新人讲解员，最深刻的感受就是做一名优秀讲解员不仅要有丰富的讲解经验，还要有扎实的理论基础作支撑。同时，经过了系统专业的培训，我们的礼仪、形体和讲解稿的编写都有了质的提升。我真正认识到加强培训与学习，是我们进一步提高业务知识水平的需要，是提高自身工作能力最直接的手段之一，也是我们提高业务水平的迫切需要。

——济宁城市展示馆张亚茹

5月12日上午8点半是徐蕾老师的讲解词编写课程，老师非常生动的讲解了科技展览馆类的课程，下午是顾洁燕老师的讲解词编写技巧课程，老师的专业知识和技能性让我受益匪浅。我深刻的意识到讲解的主要性和实用性，通过这次学习，更加深刻的意识到自身的不足，讲解员是一个非常神圣的职业，是一个与游客深入沟通的职业，是靠眼神的交流都能沟通的。以前的自己总是能不学习就不学习，从来不主动提升自己。也更深刻的认识到可以从建设者的出发点来给游客讲解。最后还有一个小小的愿望：等我儿子再大一些一定要带他来上海自然博物馆。

——唐山市城市展览馆许文悦

今天学习了讲解词和科普课件编写的培训，课程结束后深有感触，老师告诉我们要做一名合格的讲解员，绝对不能固步自封，以为拥有自己固定的一套讲解词或者随意编写课件就万事大吉了。这不仅仅当是一项工作，更是一种对无止境的完美艺术的追求。用心体会其中的乐趣，通过它来提升自己各方面的素养。要想不断提高自己的水平，就要善于发现问题并解决问题，因人施讲。

我自己作为讲解员，多年的接待下来也很有体会。接待的来宾来自不同的国家和地区，有着不同的职业、不同的文

化背景、不同的年龄性别、不同的兴趣爱好。我们的讲解工作要区别不同的情况分别进行，不能千篇一律，把预先准备的讲解词呆板地背诵给他们听。这就要求我们在接待讲解当中，不但有工作热情和很强的专业技能，而且要培养好自己良好的心理素质，做到对游客热情、大方、得体，要注意运用语言的交际功能架起沟通的桥梁，建立起讲解员与观众的融洽关系，以此来增强相互间的信赖和友谊，始终以一个合格讲解员的身份为广大市民服务。

讲解是一门艺术。讲解对讲解人员的敬业精神、心理素质、文化修养、语言表达能力要求是很高的。因此，在某种程度上，讲解员既应该是一位口才良好的演说家，又应该是一位知识渊博的专家、一位造诣深厚的艺术家。今天的课程让我很受启发，今后我会更加尽职尽责，严格要求自己，追求上进，努力做到更好。

——武汉规划编制研究和展示中心杨婷

不知不觉，此次培训已过去一周。“工欲善其事，必先利其器”，我们非常感谢馆领导给我们这个开拓视野、提高改善的机会，也非常珍惜这个帮助我们交流和提高的培训机会。在这周时间里，我们每天都过得很充实，学到了很多，也有很多的体会。老师们的博文广识、生动讲解、精彩案例

无不在我的脑海里留下了深刻的印象。

讲解员是美丽的使者，是文化的传播者。有时候，我们代表的是一个单位，一个城市，甚至是一个国家。这次培训中，老师们给我们传授了讲解理论与实务、语音面貌及讲解技巧、涉外礼仪、接待服务礼仪、讲解词编写技巧与实务、科普课件编写技巧与实务及其他相关知识，开阔了我们的视野，充实了我们的知识，正弥补了我这方面的知识漏洞。讲解是一门知识和语言（包括肢体语言）高度结合的综合艺术，需要讲解员做到表达能力较强，达到观点鲜明，内容准确，言简意赅的要求；更要史物结合，注意声调节奏，追求有亲和力和声情并茂的讲解效果，增强吸引力和感染力；因人施讲，会针对不同的观众，组织不同的语言。充分运用讲解技巧、肢体语言吸引参观者的注意力，努力将自己所掌握的知识点深入浅出的、引人入胜的传播到观众们的脑海中。但这些都还是要融合到实际工作中，自己不断和实践相结合，做个有心人，更多的总结经验才能达到。讲解员还要及时修改、添补内容，丰富讲词。这是对自己所学知识的提炼和总结，同时也要根据自己的实际讲解风格整理出适合自己的讲解词，使讲解更具有个人风采和亲和力。

经过这段时间的培训，不仅对自己前段时间的讲解工作进行了一次总结，也让自己看到了许多不足之处，取长补短，同时也让自己更明确了奋斗目标和方向，收获很多。我还会

把这次学习的经验和体会带回去与同事们交流，并在今后的工作中学以致用、去进一步地完善和提高。

——湖南省两型社会规划展示中心-武天玉

展览馆的讲解词如何编写？是书面化语言照本宣科还是结合讲解对象使用日常语言？带着这些问题我们开始了今天的培训课程。

上海自然博物馆（上海科技馆分馆）展教服务处教育研发部主任、高级工程师徐蕾老师不愧为资深讲解专家，她为我们讲授的《讲解词编写技巧与实务》课程深入浅出，通俗易懂，让我们受益匪浅。徐老师以上海自然博物馆为例，首先介绍了自然博物馆讲解工作的一些经验。然后，徐老师非常认真细致的讲授了讲解词的编写技巧。包括资料如何准备，撰写过程中的遣词造句的相关技巧内容。最后徐老师还跟我们分享了上海自然博物馆的一些和讲解词编写有关的活动，比如互动性的一起聊聊吧，特色性的博士讲解团等。

徐老师的课让我脑洞大开。回去后一定把老师讲述的内容运用到日常讲解中去。必将对我们盐城规划展览馆的讲解工作有着积极的推动作用。

——盐城市规划展览馆袁玲玲