

且以诗意共远方·新需求

5·19中国旅游日

5月19日是第14个“中国旅游日”，从进“淄”赶“烤”的盛况，到“尔滨”冰雪的奇缘，再到天水麻辣烫的滚烫……人们用动感的身影证明：旅游已是小康社会人民美好生活的重要内容。见证着旅游市场的活力和魅力，扎根一线的导游也是一道美丽的风景。消费者对高品质旅游体验的强烈期待，放在导游身上正是“专家型导游”的呼唤，他们在从事着怎样的工作？怎样的导游人才队伍是市场所需要和喜欢的？带着这些问题，记者近日跟访国家金牌导游段岩，了解他的工作日常。

专家型导游： 是呼唤也是目标



段岩为游客讲解青岛的历史。



段岩带游客游览岛城景点。

段岩



张口体现“含金量”

“实际上，栈桥并不是青岛栈桥专有的名词，据字典释义，只要是车站、码头、矿区等用来运输货物的桥型建筑，都可以称之为栈桥。早年的栈桥也确实就是一个码头，而且是用作军用物资运输的码头……”站在青岛地标性建筑栈桥上，眼前是金瓦朱壁、盔顶飞檐的八角亭，耳边是专业又详尽的讲解，由栈桥引申而来的关于青岛海防、贸易往来的历史被娓娓道来。近日，记者跟随国家金牌导游、全国高级导游段岩，与外地旅客一起体验了一把“青岛深度游”。

记者发现，其实在导游真正开始讲解前，许多工作早已经提前安排妥当，比如，几点到达集合地接游客？怎样安排出行路线？去什么餐厅就餐？这些环节段岩已和游客、司机沟通协调过，提前制定好合理的规划。段岩说，除了这些“基本操作”，当导游一张口，才真正体现出其“含金量”。“比如景点的某栋建

筑，哪年修建、多宽多高、谁主持修建的等信息，游客在网络上就能搜到，或者在景点的展牌上都写着。导游再来复述这些内容，不会引起大家的兴趣，背后的故事更吸引大家。”段岩说，随着定制游、私家团的兴起，很多游客希望导游能安排私藏的小众景点、街角的地道美食等；许多老年人也不满足于泛泛游览，而是希望导游“上知天文地理、下知鸡毛蒜皮”，希望在导游的详细讲解下好好了解一座城市的风土人情和文化底蕴；而亲子游家庭更希望孩子的需求得到更好的响应……因此，段岩要求自己在解说时融入自身的思考与感悟，让讲解寓教于乐，为游客提供更高品质、更个性化的解说服务。

要有“独门绝技”

人行近20年，段岩对青岛每一处景点的“前世今生”了如指掌，栈桥上一段细致入微、贯通古今的讲解，让在场的游客听入了迷。“现在的社会分工越来越专业

化、精细化了，‘干一行爱一行、钻一行精一行’，能让游客看到许多在别的途径了解不到的细节，才是‘专家型导游’应该做到的，这也是我的目标。”段岩说。

“旅游是格外看重服务感受和口碑的行业，导游也是文化传播的使者。一位好的导游，不仅能给游客带来一次愉快成功的旅行，更能让一方风土人情直击每个人的心灵，打响地方品牌。”段岩回忆道，10年前他曾负责接待一个重要团队，为其讲解过青岛地区的景点后，便跟随他们来到烟台市蓬莱区观光，在烟台负责接待讲解的是一位全国知名的导游。“那位导游老师的讲解给我留下了很深刻的印象，他讲烟台当地有名的张裕葡萄酒，不只局限于介绍酒厂的发展历程，而是提前专门请了酿酒大师、品酒师对自己进行培训，从酿造到品鉴，把红酒的方方面面都理解得很透彻，当时我恍然大悟，原来这就是专业的导游，不浮于表面，而是不断学习，成为某一方面的专家！”那次经历让段岩深刻体会到身为一名导游，绝不仅仅是机械背诵导游词，而是要成为一名“专家”，于是他愈发潜下心来学习专业知识，阅读大量的书籍、观看纪录片以及历史资料，进一步挖掘独属于青岛的海洋历史文化。

“实际上导游的人才结构就是一个T字形结构，一横一竖，既需要延伸广度，又需要挖掘深度。这一横要求多维度多角度，方方面面的知识都要有涉猎；这一竖就要求在某一领域或者方向上比较专业，有拿得出手的‘独门绝技’。”段岩说。

成为城市“万事通”

“上个月我接待了一个高端旅游团，成员多是一些高校教师、学者专家，接团前对方就明确表示常规的观光没有什么意思，希望了解一些青岛文化旅游不一样的东西。多番查阅和思考后，我为他们特意定制了以青岛历史文化名人故居为主的观光路线和讲解内容。”佩戴好导游证，带上导游旗，不论面对什么样的游客群体，段岩都做好万全的接待准备。

“我为他们重点介绍了名人故居。青岛文化名人聚集，以小鱼山为中心，老舍故居、康有为故居、梁实秋故居已经家喻户晓，还有闻一多、王统照等。此外，中国海洋大学的朱树屏先生我也很关注，他是世界著名海洋生态学家，因为旅行团成员里有研究海洋科学这方面的学者，所以也特意介绍了这位文化名人。”段岩谈起这些如数家珍，经过精心准备的讲解也得到了团队成员们的一致好评。

在段岩看来，一座城市自有它独特的底蕴和魅力，再丰富的文化资源也需要有人来挖掘，一位好导游应该争取做到是这座城市的“万事通”，才能更好地将城市故事讲出来。

线上直播介绍青岛

过去几年间，不少导游纷纷选择转行，由此导致供给侧的收缩。段岩所在的青岛市谦溢导游服务管理有限公司从去年起就一直挂着招聘导游的信息。“现在随着旅游消费强势重启，游客数量井喷，导游的队伍规模、服务能力是远远不能匹配需求的。”段岩从带团的经历中明显感受到，“随着精神文化需求的快速增长，游客已经不再满足于走马观花、一知半解的‘到此一游’，而是倾向于选择能够提供专业的历史文化讲解服务的‘专家型导游’。”以往千篇一律的信息化讲解已经很难满足市场的需求，越来越多游客或旅行团会指名要求金牌导游来进行讲解服务。

但无论是有经验的“老导游”回流，还是新导游进场，目前“专家型导游”人数还是比较少，市场对专业人才的要求比较高。2022年段岩被聘为青岛市旅行社协会导游分会金牌导游工作委员会副主任，主要负责起草培训制度及培训内容，为导游队伍培养更多人才。

段岩一边介绍一边给记者展示他的日程表，近期忙完“全国首届导游师资培训”和国家旅游局牵头的“名导进课堂”，他还会在线上平台直播，用专业性讲解向全国网友展示青岛文旅的魅力。

本版撰稿 观海新闻/青岛早报记者 杨健
见习记者 吴涵 图片均由受访者提供