

提升博物馆讲解员业务水平的路径

于政之

成都博物馆

摘要：博物馆作为一个综合性机构，是从近现代以来才开始出现的，每个国家或地区基本上都有自己的博物馆，作用在于对本国及世界上的各类文物进行收藏、保护、研究，向人们进行开放的目的为进行宣传教育。此过程中，讲解员工作与宣传教育职能的顺利实现之间存在着紧密的联系，具有良好业务水平的讲解员能够让人们与历史文物之间得到有效的联系。人们认识、了解博物馆的一个主要途径就是通过讲解员的讲解，优秀的博物馆讲解员可以让博物馆形象得到优化，让越来越多的人走进博物馆参观游览，推动博物馆发展。鉴于此，需重视提高讲解员的业务水平。

关键词：博物馆讲解员；业务水平；道德素养

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2022.04.231

博物馆作为一项重要文化场所，一般都是免费向社会公众开放的，其中保存着许多历史文化和艺术作品，能够反映出人类智慧的结晶以及创造精神。随着社会的持续发展，人民群众的知识架构和文化层次呈现出了不断上升的态势，由此也就让参观博物馆的群众在多个方面的表现日趋多样化，包括年龄、兴趣爱好、知识结构等，基于此讲解员在专业素养方面需要满足更高的要求^[1]。在博物馆开展对外宣传工作过程中，非常重要的一部分就是博物馆讲解员，其所具备的业务水平与博物馆社会形象、地位等之间存在着紧密的联系。随着社会的不断发展，既需要讲解员的文化素养、业务技能达到较高的层次，且社会道德与审美能力也一定要好，对此便要求全方位培养、提升讲解员的业务素质，以助推博物馆的建设与发展。

一、博物馆讲解员的角色定位

（一）是游客参观的组织者

当前国内大部分博物馆已经落实免费开放制度，参观人数日益增多且人员层次相对复杂，若游客进入博物馆之后没有相应的人员进行引导讲解，必然难以全面系统地了解各种展品及其背后的文化知识，漫无目的地游览也可能导致出现秩序混乱的现象。在这一情况下应当依靠讲解员对游客予以引导，保证参观秩序良好，此时讲解员充当了游客参观组织者的角色，在进行讲解时能够选择灵活的方式来帮助游客在参观过程中可以准确全面地了解展品，同时深化他们的理解，进一步促进参观体验感的提升。

（二）是博物馆的形象代言人

游客进入博物馆之后首先接触的常常是讲解员，基于此讲解员不只是博物馆的形象代表，也属于博物馆的

文化名片。优秀的讲解员应当做到气质优雅、口齿清晰、谈吐非凡，可以给游客带来更好的文化体验，也能够充分调动游客对展品的了解积极性。但如果讲解员不重视自身形象的塑造以及文化素养的提升，在对各种展品进行讲解的过程中死板枯燥，必然会在很大程度上破坏游客对博物馆的良好印象，也不利于激发游客了解展品相关文化知识的兴趣。近年来国内博物馆事业持续发展，各大博物馆藏品更加丰富，文物展示方式更加个性化、多元化，要更好地吸引游客前往参观，讲解员的工作受到了越来越多的关注和重视，优秀的讲解员不单单要具备丰富的文化知识，拥有专业的讲解技能，还应当强调自身形象的打造，唯有如此才可以让游客和展品之间形成情感共鸣，深化他们对博物馆的印象。

（三）是博物馆的宣教者及文化的传播者

博物馆不单单进行文物的展示，还能够把爱国主义教育渗透其中，讲解员能够采取动态表达和静态展品表达相融合的形式，潜移默化地对游客的思想、观点等产生影响。全方位的讲解能够让游客可以深入系统地了解展品自身的文化内涵，在讲解过程中讲解员属于宣教者以及文化传播者的角色，通过各种讲解方式把展品自身文化内涵以及相关历史知识传播给广大游客，同时采取灵活的方式实施宣教，能够帮助游客全方位了解展品相关知识，深化参观体验，有效培养和增强游戏的文化自信，使之更加喜爱传统文化。由此可见，讲解员扮演着十分重要的角色，其不单单代表了博物馆的形象，同时也是连接展品与游客之间重要的纽带，其自身所具备的讲解技能与专业知识会在很大程度上关系到中华优秀传统文化的传承与弘扬，也直接决定了游客的参观体验。

（四）是游客反馈的收集者

游客进入博物馆游览的过程中，常常会在游览过程或游览结束时阐述自己对展品的理解或其他评价观点，游客给出的反馈信息对博物馆而言十分关键，能够帮助博物馆调整运营方式^[2]。所以讲解员不单单要为游客详细介绍各种展品，还扮演着游客反馈信息收集者的角色，能够第一时间找出博物馆运营方式和展览模式的不足，依托于自身专业技能为游客答疑解惑，第一时间处理好他们的问题，为游客带来更为高质量的服务。

二、讲解员应该具备的素质

（一）内在的素质

首先是思想道德素质。博物馆作为文化传播的重要媒介，对所收藏的展品进行讲解也是向广大游客传播先进思想、宣扬优秀文化的教育。对讲解员而言应当拥有较高的道德品质，才可以有效激发游客的情感共鸣，讲解员应当熟悉了解优秀传统文化，不断提升思想道德素质，发挥出文化宣教者以及传播者的职能。其次是专业的职业职能。因为博物馆讲解工作自身特性，讲解员应当对馆藏展品有熟悉的了解，不单单要掌握与展品相关的文化知识，还应当从展品出发进行文化延伸。我国具有五千年历史传承，熟悉了解展品的历史文化对讲解员而言是必须掌握的专业技能，唯有对展品有深入全面的了解才能够向广大游客更好地进行介绍，从而帮助游客全方位了解展品背后的文化内涵和价值，实现文化宣传的目标。最后是良好的心理素质。对于博物馆讲解员而言，在实际工作中往往会面对各个阶层的游客，进行讲解时应当拥有较强的心理素养，能够冷静地做好讲解工作，对于可能存在的各种突发状况要具备良好的应变能力，唯有拥有健康的心理才可以有效开展好讲解工作，让游客充分体会到讲解员的个人魅力，形成独具一格的讲解风格，从而吸引游客前往参观。

（二）外在的素质

首先是外部形象。讲解员属于博物馆重要的形象代言人，对于外部仪表方面也有较高的要求，应当给游客带来更加舒适的感受。着装上应当整洁得体，避免和博物馆整体形象产生偏差，不当事着装很容易让游客感觉自己不被尊重，从而损害博物馆的形象，因此要尽可能统一着装，树立更加专业的形象。

其次是语言表达能力。讲解员借助于专业讲解和游客沟通互动，所以对语言表达能力也提出了相对更高的要求。进行讲解的过程中应当全面了解展品，同时熟悉

相应的讲解内容，能够进行更加准确的表达，借助于通俗易懂的词汇让游客更好地理解，确保讲解过程连贯清晰，有效调动游客对展品的兴趣。

三、提升讲解员业务水平的方法

（一）积极提升博物馆讲解员的工作热情

受快速发展的经济的影响，人们不仅实现了物质上的富足，也开始注重追求精神文化，一般情况下，讲解员需要接待大量的人员，且工作时长也比较久，虽然批次不同，但讲解内容却大同小异，持续高强度的工作与重复的讲解内容，使一些讲解员陷入了机械循环的工作状态中，不仅缺少新鲜感，工作热情也慢慢减退，长此以往势必就会让他们失去在工作中创新、突破的动力，严重降低其工作效率与工作质量，进而使参观者的参观体验大打折扣，也让博物馆的发展受到一定影响^[3]。对此，就需要采取有效措施来将博物馆讲解员的工作人情不断提升，提供优良的工作环境，调动其对于工作的积极性，因为只有对自己的工作充满热情，方可使参观者产生强烈的归属感，进而促进其参观满意度的提升。

（二）加强博物馆讲解员自身道德素养的提升

讲解员在加强自身道德素养的过程中，应先让其深刻认知自身职业，促使其更加热爱自己的工作，如此方可更好地实现自身价值。具体来说可以互联网信息系统为载体构建一个以参观者为主要对象的评价平台，参观者可通过该平台对讲解员进行评价，评价的内容包括讲解员的形象仪表、服务态度、知识水平以及语速、发音等，如此一来，讲解员就能够结合人们的反馈了解自身的问题，以便于及时的进行调整与纠正，让自己的外在仪表，内在涵养、专业知识等均得到显著提升。而博物馆借助这部分评价，能够更好地了解讲解员的进步状况，并表彰、奖励那些进步明显的讲解员，激励其再接再厉，不断提升自我。

（三）通过方向引导提高讲解员专业素养

快速发展的博物馆，除了让人们文化的需求得到了增长之外，还需要讲解员满足更高的专业素质要求，对此便需立足于现阶段博物馆讲解员队伍的实际情况，借助多种有效方式来将其专业素养提高^[4]。首先，讲解员应重视学习，养成吸收与探究各类新知识的习惯。讲解员的学习除了包含诸多展览资料外，还应在点上持续性的进行扩展，立足于展品故事、文化知识等，挖掘其中涉及的教育元素，试着从不同的角度去讲解，尽量

借助自身的二次创造让观众将有关意义更好地理解。其次，督促讲解员加强对各类知识点的学习，并将其运用到具体的工资过程中，确保展览物品的精神和文化内涵得到有效展现，让参观者可在该过程中展开思考。最后，讲解员需要对观众需求进行主动分析，并从综合层面上去了解观众之间存在的差异，深入分析不同群体的展览需求，以便于运用相应的讲解模式与内容，把观众真正所需的信息内容传授给他们，使之文化需求得到有效满足。

（四）基于多元培训提高讲解员综合能力

进入5G时代，诸多新技术宅博物馆中得到了运用，现代博物馆开始传播更多的信息量、知识量给群众群体，如此一来单向传播模式已无法满足日常讲解所需，今后讲解工作的重点发展方向将变成沟通交流和双向互动^[5]。同时，同时将现阶段博物馆讲解员的职业性质、岗位特征结合起来分析可知，今后，博物馆讲解员的发展方向势必是成为集宣讲员、接待员、研究员于一体的综合型人才。鉴于此，便要求加强培训教育博物馆讲解员，借助多元培训将其综合能力提升。首先，立足于岗前培训层的角度进行分析，博物馆需要深入考虑展览与讲解要求，并根据教育职能的实际发展情况，制定培训管理制度与计划，将其不断完善，实施针对性较强的培训教育。在此阶段，主要由馆内专家以及经验丰富的老讲解员来负责培训教育工作，采取的模式是“传帮带”，以让讲解员能够对博物馆知识、展览内容有一个充分了解，同时明确自身岗位职责，较好的掌握相关讲解技巧。其次，就后期培训角度上来说，这一时期主要围绕专业岗位培训来开展培训教育工作，以促进讲解员知识水平和讲解艺术的提升，具体来说需将博物馆实际需求联系起来，针对讲解专业，利用“请进来”+“送出去”的模式来开展教育培训活动，同时将讲解员的实际需求联系起来，向其提供形式多样、内容丰富的培训教育制度，使之有更多的机会与同行分享交流经验。最后，为丰富培训教育形式，博物馆应鼓励讲解员积极参加各类考试，并围绕讲解知识、讲解技术等组织相关职业竞赛活动，使之视野、见识在参与过程中得到拓宽和增长，个人能力显著增强。

（五）完善激励机制，激发讲解员能动性

科学合理激励机制可将员工的能动性激发出来，使员工队伍不会出现较大的波动，增强队伍凝聚力^[6]。

受诸多因素的影响，如职位要求高、综合待遇偏低、假期不固定等，所以博物馆讲解员队伍人员流动的情况较为频繁，对此便要求博物馆将以上因素联系起来建立健全激励机制，创设一个公平公正的环境，鼓励讲解员不断增强自身专业能力。具体来说，针对讲解员的长期发展，博物馆应积极构建相应的良性机制，提供更好的发展平台给他们，在激励制度的引导下，让讲解员在专业领域展开更深层次的探究，借助工作成果将其价值充分体现出来。同时，博物馆还应注重对温馨和谐环境的营造，提供更多的人文关怀给讲解员，尽可能帮助其解决存在的问题，使之切实体会到来自博物馆这个大家庭的关心，从而全身心投入到讲解工作中。这样就能够让积极向上的良好氛围充满整个讲解队伍，并促使讲解员们不断发展、突破自我，全面提升队伍整体素质。

结语

总而言之，博物馆日常运营管理过程中，讲解员在宣传优秀传统文化和介绍馆内藏品中发挥出了十分重要的作用，而随着现代社会的发展速度不断加快，加之受人类文明进步的影响，广大游客对讲解员的要求也不断提高，即除了专业知识过硬外，还要求讲解员可以把展品背后的文化内涵和相关历史知识以通俗易懂的语言向游客清楚的阐释。另外博物馆讲解员应当具备较高的职业道德素养与良好的服务态度，作为博物馆的形象代言人，讲解员在日常工作中也应当主动学习，不断提升职业素养和专业技能，从而有效满足广大游客的不同需求，不断提高他们的参观体验，充分发挥出自身职业价值。

参考文献

- [1] 王瑜. 浅析提升博物馆讲解员业务水平的路径[J]. 文艺生活·中旬刊, 2017(8): 194.
- [2] 罗雨笙. 浅谈博物馆讲解员的素质要求与培养途径[J]. 中国培训. 2006, (12). 32-33.
- [3] 张胜芳. 宣教视角下博物馆讲解员的角色定位与培养发展[J]. 文物鉴定与鉴赏, 2021(24): 143-145.
- [4] 何明霞. 新时期博物馆讲解员工作探究[J]. 参花(上), 2020(09): 69-70.
- [5] 张萍萍. 浅谈博物馆讲解员的艺术与修养[J]. 科技资讯, 2020, 18(02): 244-245.
- [6] 骆苇菁. 如何做一名合格的新时代博物馆讲解员[J]. 文物鉴定与鉴赏, 2019(22): 137.