

浅析计算机智能环境下现代城市规划馆讲解员的专业素养

□ 范虹霞 刘澄霖 杨柠源

[摘要] 分析城市规划馆讲解员的工作现状，针对其存在的问题、困难和不足，提出现代智慧城市规划馆讲解员专业素养培养有效途径：提高仪容仪表及接待礼仪的基本素质；提高语言组织表达的艺术能力；提高知识储备的专业技术能力；加强讲解员长期有效的培训制度，加强多国语言学习，提高国际影响力，以期对讲解工作的开展起到一定推进作用。

[关键词] 计算机；智能；规划馆；讲解员

随着计算机科技智能突飞猛进和时代的飞跃发展，智慧城市成为现代化城市发展的时代产物，而现代化城市规划馆作为智慧城市的缩影，能够实现规划展示公示功能、科技展示与教育功能、图书资料阅览功能、城市观光与休闲娱乐功能、会议与办公功能的全方位复合，越来越多的人开始走进城市规划馆参观休闲、学习观光，感受现代城市的发展和时代的进步^[1]。现代城市规划馆的讲解员是规划馆信息建设管理不可缺少的重要角色，是城市规划馆和参观者之间信息交流互动的桥梁，其讲解水平直接影响城市规划馆的外貌形象和城市声誉，也直接影响参观者的切身体验和满意度，因此全面提高讲解员的基本素养和综合素质至关重要。

1 现代智能城市规划馆讲解员的主要职责和特殊要求

随着城市智能化的进程，人们的综合素质和对事物欣赏水平的不断提高，对现代城市规划馆的城市规划展示、开放大众服务、对外宣传与交流等方面提出了更高的要求，特别是对讲解员工作提出了新的挑战。讲解员的岗位处于城市规划馆日常开放接待参观的最前线，其最主要职责是对到访的参观人员进行详细解说，以规划馆展示的各种内容为依托，通过流利的语言技巧和专业背景知识，再辅助生动的肢体语言动作，对现代城市的发展历史、人文地理、改革变迁、未来规划等全方位进行讲解，将城市发展信息和最新相关知识传递给参观者，使他们对城市的过去、现在、未来有更深刻的了

解。在日常工作中，城市规划馆讲解员需要面对社会各阶段、各层次、各级别的参观者，讲解员需要有随机应变、处事不惊的能力，有较强语言表达、沟通交流、组织引导、统筹协调、知识储备、礼仪接待等能力。因此，城市规划馆讲解员是现代化城市的光辉名片和品牌形象代言人。特别是在新时代现代智能城市规划馆，伴随各种计算机现代化设备和人工智能产品的广泛应用，以及全面实施对外开放和国际交流合作，规划馆展示的内容和形式更加丰富多样和复杂多变，对传统讲解员提出更新、更高的特殊要求，不仅要具备传统的基本素质，还要具备计算机应用、移动互联网、人工智能、多国语言能力等专业素质^[2]。

2 现代智能城市规划馆讲解员的工作现状

我国各地经济发展水平参差不齐，各地城市规划馆建设也各不相同，以至于各地规划馆讲解员工作现状也存在较大差距。总体而言，发达城市规划馆建设的发展优于不发达城市，发达城市规划馆讲解员综合素质也普遍高于不发达城市讲解员的综合素质。目前，我国城市规划馆讲解员入职门槛较低、专业性不强、缺乏研究和创新能力，采用传统的死记硬背念台词、死板枯燥读内容方式应对解说工作。在人们守旧的观念中，城市规划馆讲解员就是一份年轻人的青春职业，是“靠嘴和颜值吃饭”，简单依靠年轻美貌、身材优美、语言流利、肢体动作等外在因素来评价讲解员的职业标准，缺乏重要的内在评价标准。同时，我国城市规划馆讲解员存在工

作不稳定、工资待遇不高、岗位流动性较大、事业编制较少等现状。有的城市规划馆为减少工资成本，甚至雇佣非专业人员从事讲解员工作，经过临时培训后匆忙上岗，滥竽充数，流于形式，应付工作，对参观者和城市形象产生了负面影响^[3]。造成目前这种现状的原因，主要在于社会及单位对讲解员的身份和基本素质的浮浅认知和不重视。

3 现代智能规划馆讲解员存在的问题、困难和不足

目前，我国城市规划馆的性质一般隶属政府部门下属的事业单位管辖，事业编制有限，规划馆讲解员基本采用合同聘用制，并不参加国家公务员或事业单位统一考试入职，从源头来说，就存在讲解员入职门槛不高、专业知识不高等综合素质问题。同时，城市规划馆单位管理者对讲解员的认识偏颇和重视程度不够，导致讲解员待遇低和职业生涯难以发展，出现岗位流动性大、工作不稳定等问题。工作消极怠慢、不注重个人仪容仪表、服务礼仪不规范等现象，直接影响参观者的感受体验，从而影响规划馆的整体形象。如何提高城市规划馆讲解员的综合素质和工作热情，是摆在单位管理者眼前的一道难题，而最大的困难在于社会观念的改变和社会体制的变革。讲解员综合素质的提高有赖于增强专业知识储备和加大技能培训，而在现实社会中讲解员外出深造培训学习的机会较少。虽然有些地方机构举办规划馆讲解员的培训活动，但基本都是围绕培训普通话、礼仪、肢体语言等方面入手，只注重外在形式培训，缺乏内涵，很难提升城市规划馆发展的科学、全面、有效的实质方法。而讲解员的工作热情有赖于工资待遇和自身素养的提高，即使有些地方城市规划馆管理员重视讲解员内在因素和外在发展因素，讲解员整体素质有所提升，工作热情高涨，取得了一定的成效，但仍有不足之处^[4]，如缺乏高质量的讲解和科研创新的能力。高质量讲解是持续发展的坚实后盾，科研创新是不断进步的生命力，一个现代智能城市规划馆讲解员应以人为本，顺应时代的发展，因材施教，因人施讲。

4 现代智能城市规划馆讲解员专业素养培养的有效途径

中国有句古语说：不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。现代智能城市规划馆优秀讲解员的培养及转型不是一步登天、一蹴而就的事情，要培养出新形势下知识型、技能型、专家型的现代城市讲解员，需要循序渐进、由表及里、逐步推进的科学途径和措施，可以通过以下几个方面考虑：

4.1 提高仪容仪表及接待礼仪的基本素质

当人们在城市规划馆参观体验过程中，参观者对讲解员的第一印象和最直观的评价是仪容仪表及接待礼仪。较好的仪容仪表不仅能增强讲解员的自信和自豪感，还可以增强参观者的视觉感受^[5]。因此工作期间，要求讲解员穿着正装，得体大方，干净整齐，保持优雅的接待礼仪姿态，形体端正，表情自然，语气柔和清新，步幅适当平稳，手势正确，给参观者一种平易近人、声情并茂、积极向上、阳光健康的美好形象。

4.2 提高语言组织表达的艺术能力

城市规划馆讲解员的工作主要是通过运用语言表达技巧为参观者提供公共服务，是一门富有深度而内涵、复杂而系统、生动而活泼的语言艺术，也是一门声形相结合的解说特殊学问，其自身语言表达能力直接关系解说服务的品质。一名优秀的城市规划馆讲解员除了具备仪表礼仪以及相关的职业技能外，还要具备较强的语言表达能力，将知识和语言有机结合，知行合一，能巧妙提升自身的语言讲解艺术，给城市规划馆增添无穷的独特魅力^[6]。因此，讲解员要提高语言的准确性，控制解说话速，每句停顿节奏适宜，语调不高不低，语言逻辑强，用词生动形象，加强普通话及外语培训，从而保证在日常讲解工作过程中的出色表现。

4.3 提高知识储备的专业技术能力

现代城市规划馆接待不同类型的参观者，对于讲解员而言，肩上的职责很重，仅具备语言表达能力是远远不够的，不仅要学会解说的基本技能，还要掌握大量的各种专业知识，如移动互联网、计算机、人工智能、地理、人文、经济、历史、城市规划、未来发展，等等。因解说需面对不同类型的参观者，讲解员应调整自身心态，不断自主拓展学习，丰富各类知识储备，注重平时知识积累，与时俱进，保持知识更新，不定期参加各类专业培训，积极提升专业能力和语言水平，以满足不同类型人群的讲解需要。其中丰富的知识储备是优质讲解的基础，专业技能是优质讲解的前提，实际工作中对于不同类型的参观者还需采取灵活多变的运用方式^[7]，只有集专业技能和各类专业知识于一身，才能更好地发挥城市规划馆讲解员的传道、解惑、授业作用。

4.4 加强讲解员长期有效的培训制度

随着时代的飞速发展，现代城市规划馆的解说服务也必须与时俱进，以人为本，在实践中不断学习，在创新中不断成长。在实际工作中，各地城市规划馆讲解

[作者简介] 范虹霞，桂林市临桂新区管委会信息中心，副主任，工程师。
刘澄霖，桂林市临桂新区管委会信息中心。
杨柠源，桂林市临桂新区管委会信息中心。

员队伍素质参差不齐,许多讲解员专业知识缺乏,职业道德观念薄弱,讲解员的辞职率和流失率呈现居高不下的态势,而现代智慧城市规划馆急需具有高级技能、开拓创新、潜精研思、博学多闻、内涵全面的专家型讲解员。因此,建立一种长期有效的讲解员培训制度就显得十分重要。通过建立培训制度,能很好地保证讲解员培训的系统性、规范性和持久性。如制定师资制度、进修制度、考核制度、绩效制度、职称制度、聘任制度等,同时与其他相应工作部署考评,特别是对培训目标、计划、效果要重点落实和关注,真正使城市规划馆讲解员切身感受单位的重视,让其具有获得感和崇敬感,最终形成规划馆和讲解员的良性发展。

4.5 加强多国语言学习,提高国际影响力

随着中国对外开放和“一带一路”倡议的发展,越来越多的外国人走进中国,中国也走向世界,在多元化的发展趋势下,对于城市规划馆讲解员而言,多国语言的学习也就变得越来越重要。当接待外国参观者时,需要讲解员使用该国的语言或者通用英语作解说,这就要求讲解员有较强的外语表达能力和随机应变能力,迅速找出两国语言表达中存在的文化差异,通过准确、标准的语言,将中国悠久历史文化与规划馆的精彩内容展现给外国参观者。因此,在如今的时代背景下,现代城市规划馆解说员要不断地提高讲解专业技巧,掌握多国语言,努力提升各种外语表达能力,提高城市的国际影响

力^[8]。除了掌握多国语言外,讲解员还需了解各国的风俗、文化、民情以及交往禁忌。

5 结语

现代智能城市规划馆作为现代化城市的一张国际名片,是一个城市对世界展示信息的窗口,也是一个城市形象自我展示的平台,最前线的讲解员工作无疑具有巨大挑战,为了迎接这一挑战,不仅需要讲解员自身的努力和进步,也需要政府或单位的支持,全面提高讲解员的综合素质和专业素养,否则将会被社会淘汰。

[参考文献]

- [1]陈沛.浅谈规划展览馆讲解员的综合素质[J].商,2016(27):48.
- [2]陈雪芳.人工智能时代对讲解员发展与转型的思考[J].信息周刊,2018(17):337.
- [3]林晖.论现代城市中博物馆讲解员的专家化要求[J].南方论刊,2015(10):61-63.
- [4]许晶晶.革命纪念馆讲解员的讲解艺术与素质提升——基于专家型讲解员的培养[J].产业与科技论坛,2016(23):233-235.
- [5]万晨.信息化环境下浅谈规划展览馆讲解员的综合素质[J].科学与信息化,2017(18):195-196.
- [6]李媛.城市规划展览馆讲解员应具备的综合素质[J].赤子,2018(29):180.
- [7]张力月.如何有效提升城乡规划展览馆讲解员的基本素养[J].卷宗,2016(6):25.
- [8]张力月.探讨规划馆英文讲解员队伍的建设[J].艺术科技,2016(5):334.