

## 讲解员个人年终的总结

### 篇1：讲解员个人年终的总结

当时间的坐标走近12月，2011年也将走近尾声。不知不觉中，在博物院担任讲解员已经9个月的时间了。

想想去年的这个时候，我还是一名大学三年级的学生和很多同事一样，第一次走进还未完工但气势恢宏的博物馆，参加了层层残酷的面试、笔试。最后，我非常幸运的和很多同事一起参加了在郫县鹿野苑举行的讲解员培训活动，这一次培训令我受益匪浅。在远离尘嚣、空气清新的优雅环境当中，我站在讲台上完成了自己生平第一次讲解。虽然培训是辛苦的。但从那一刻起，我仿佛能够感受到“讲解员”这个职业与我紧密的联系在一起，尽管我从没有想过自己会从事这样的一个职业。当然，它给予我的是淡泊、博学和平静的生活理念。2011年3月，我正式在博物工作了！身体力行的参与到昼夜奋战180天，我感觉到作为博物馆的一员要具备的素质：家园意识。在这个大家庭里，大家彼此关心，彼此照顾。我也学会了感激，感谢博物馆的领导给了我一个机会，让我在大学还没毕业就拥有了这样一份高尚的职业，让我在工作的同时，能够汲取更多的知识。自从5月9号，博物馆正式对外开放后，我接待过省委统战部部长、美国国会议员一行、国务院参事室等等，从活泼可爱的小朋友，到步履蹒跚的长者。观众来自不同的国家和地区，我们也学会了慢慢的调整自己的讲解方式，讲解内容，渐渐的掌握了应人施讲的讲解技巧。

作为宣教部当中的一员，我也积极投身到各项社会教育活动中，真正的让博物馆成为广大市民的大课堂。其中我参与并主持了龙江路小学、草堂小学暑期博物馆夏令营活动，得到了社会各界的一致好评并被华西都市报、成都电视台的报道。同时，在暑期我也参与主办了“四川博物院第一届小小讲解员”的选拔和培训。作为培训志愿者培训老师，面对可爱的孩子们我倾其所有把自己所知的(来自:WWw.Zaidian.Com在点网)讲解技巧、文物知识教给孩子们，让他们更加了解中国千年的文化，培养他们的民族自豪感。目前，我已经培养出能够独立讲解展厅的小小讲解员十余名，他们作为志愿者已累计为博物馆志愿讲解130余小时。在刚刚落下帷幕的

第二届小小讲解员选拔的活动当中，参与选拔的人数达到了XX人，与上次参选的X多人人数翻了三倍。

这说明，我们的活动是成功的，已经得到了广大市民的认可，也是对我们付出努力的肯定和鼓励。

在博物馆工作这段日子里，我不仅在讲解员的岗位上尽心尽力的完成讲解员的工作任务。同时，在参与社会教育活动中的时候，我锻炼了自己的沟通能力、综合素质也磨练了我的意志。希望在即将到来的新的一年的当中我能够更加出色的完成各项工作，为博物馆的明天出自己的一份力。

## 篇2：讲解员个人年终的总结

时光飞逝，不知不觉中做讲解员已经10年了。虽然对讲解工作没有多少经验，但对讲解工作还是有颇多的体会和感触。

在我看来，讲解工作是讲解员与观众通过讲解语言而发生的情感交流。讲解是一门特殊的艺术。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。所以，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，始终以一个合格讲解员的身份为广大游客服务。

事实上，讲解工作最主要的是讲解过程。而讲解过程实际上就是讲解员与观众交流情感传递知识的过程。在讲解中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。

自古以来，中华民族就是“礼仪之邦”，有着热情好客的优良传统，有着宽广的胸怀。古人云：“有朋自远方来，不亦乐乎？”使用普通话给游客讲解，既能展现中华民族汉语言的精华，也能体现中华民族的整体文明。一句充满热情和真诚的“您好，欢迎”，会使游客感到格外亲切，对讲解员产生信任，从而为顺利地进行讲解创造良好的氛围。然而，如何针对不同的游客进行讲解呢？

游客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。比如美国人性格外向、开放，崇尚自由，富有幽默感，在讲解中可多使用一些风趣的语言；英国人性格内向，尊崇绅士风度，在讲解中应注意言谈庄重、严谨；对于度假性的旅游团，就应侧重某个方面进行讲解，使他们能轻松愉快。对职业基本相同的专业性旅游团，就要在讲解中侧重介绍与他们专业有关的内容。

123我在几年的工作中了解到，有的游客只是慕名而来，他们认为此地名气很大，而更多的内容就不一定知道了；而有的游客已经读了很多相关资料，对此地有了多方面的了解。但是不管游客对此认识是深是浅，在组织他们参观时，都应当对此地做一简明扼要的说明之后，再让他们详尽地了解其他细节；在此过程中，要在关键的地方或者他们感兴趣的地方作详细的解说，解答游客的疑问，使他们乘兴而来，满意而归。

在讲解过程中，我发现大部分游客都有强烈的好奇心理，很容易被新奇事物所吸引，因此，在讲解中要清楚他们的兴趣所在，掌握他们的情绪反应，善于顺着他们的意愿去讲解是十分重要的。每当我讲解的内容是他们喜欢听的，就会发现他们听得很专注。如果我讲的内容不合他们的胃口，就会看到他们东张西望地闲谈、掉队，这时我就转变话题，顺着他们感兴趣的事物或细节进行讲解，效果往往会很好。一些游客在对某个细节感兴趣时，都会好奇地望着我们讲解员，露出新奇、疑惑不解的神情。可能当时并没有人发问或者只有一两个人提出疑问，但他们中的多数人希望讲解员能予以解释，满足他们的好奇心理，但要注意不能把预先准备的讲解词呆板地背诵给他们听。

另外，在讲解时，应当根据不同的情况，有意识地创造一些情境，主动地向游客提出问题和要求，以引导游客的注意力，这就是平常我们所说的“钓胃口”、“造悬念”的讲解方法。这样做可以使游客由被动听讲解变成主动地探索，激起他们欲知其事究竟的强烈愿望，在他们脑海中留下深刻的印象，同时也可以使讲解过程生动、活泼，从而融洽讲解员与游客的关系。比如我们在讲解148号洞窟时，就可以指着涅槃佛前面的监测器问他们这个装置放在这儿的用途，游客马上就会对此问题感兴趣，他们走进去看，经过辨认，有的说是麦克风、有的说是灯、有的干脆说不知道，在众说不一的纷纷议论声中，游客都不约而同地围到我的身边，请我给他们说明。在众多求知的眼光中，我给他们讲这是检测空气温度的……

123游客通常对画面都感觉比较生疏，所以在讲解中要借助他们过去的知识和经验来引导他们去理解。特别是外国游客来到中国，身处异国他乡，一切都感到陌生，如果能把眼前的景物画面同他们熟悉的事物联系起来，他们就会易于理解，而且倍感亲切。例如我们带领欧美游客参观大佛时，就可以将它与他们曾经看过的大佛联系起来，从佛像的高度、用材以及艺术风格和造型手法进行对比说明，从而衬托出眼前这身大佛的特色。又如，对很多从兰州沿河西走廊过来的游客，讲解就可以联系他们参观过的张掖卧佛寺的大睡佛等进行对比介绍，使他们对中国的雕塑艺术造诣有更深入的了解。许多欧美游客，对中国的古老文明比较陌生，讲解时就要联系他们熟悉的事物来帮助他们理解。在讲解上还可利用国内外游客对大人物的行踪的好奇心理来吸引他们的注意力。比如参观讲解莫高窟时，可以给游客介绍我国的领导人邓小平、李鹏、江泽民、乔石等都来此参观、视察过。这样将莫高窟和游客熟悉的名人相联系，由于名人效应，游客便觉得游览莫高窟很有价值，也增加了他们的游览兴趣。我们在讲解中还可联系一些与游客所在国家有直接关系的动物、植物来增加他们的亲切感，同时也增进了中国人民与世界人民的友谊等等。

以上只是我的一点肤浅的体会，尚有不足之处，愿与诸同仁共享之。

### 篇3：讲解员个人年终的总结

不经意间我到枣园革命旧址从事讲解工作已经五年多了。时间过的真快，这五年里，虽然没有太突出的成绩也没有多少经验，但对讲解工作还是有颇多的体会和感触。就近半年的工作，我想对自己总结总结，希望能给以后工作提供更好的经验和教训。

首先说说我的重点工作接待，今年是建党90周年，所以比同年相比游客的数量明显增加，(往年长假期间游客平均每天是8000-10000人次，而今年我觉得每天的游客数都几乎上万人次)就我个人的接待量来说，也比之前增加将近一半还多。一个完整的讲解任务要求讲解员在接待讲解当中，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，始终以一个合格讲解员的身份为广大游客服务。但是，今年面对这么多的接待量，这样一个基本的要求我觉得自己都很难达到。在实际讲解中，由于带的客人太多，有时候一批就有可能要带100个人，这样很难组织一个团队，在解说不到三分之一的时中，大半的游客已经掉队，等整个讲解完成后有时候只剩下四分之一的人了。看到这种情况的时候我真的很难过，在想是不是自己讲的不好，太无聊，太死板，调动不起大家的兴趣，担心被人投诉等等

。心里压力真的很大，后来我慢慢分析了一下，我想应该是这样的，游客来自地区，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。有的游客其实只是慕名而来，他们认为此地名气很大，只是简单的来感受这边的风土人情，更多的内容就不一定要知道了，而想了解知识的人一定会跟你到底也不会掉队，并且他们再来之前已经读了很多相关资料，对此地有了多方面的了解。我开始用自己的方法不管游客对此认识是深是浅，在组织他们参观时，都对此地做一简明扼要的说明之后，在关键的地方或者他们感兴趣的地方作详细的解说，解答游客的疑问，使他们乘兴而来，满意而归。后来我觉得这种方法很适合，也就是因人而异了。

在上半年的接待中，让我难忘的就是配合央视希望英语栏目的录制，虽然说已经很多次配合电台的节目录制了，但是央视台我还是很激动，整个录制完成之后，我总觉得一定没问题，很成功，但是后来看了视频之后才知道自己在讲解过程中还是存在很多问题，表情太丰富，提媚太多，杂眼太多，在平时讲解中我是很难发现这样的问题，可以说这次的录制又给自己一次学习和锻炼的机会。接待工作是我的重中之重，希望以后自己在讲解上有新的突破。

在说说我的个人素质培养吧。这个单位真的能锻炼一个人，我都觉得自己真的是多才多艺呢。这半年时间里我们组织同事排练文艺节目，多次都作为干部学院的教学演出活动。在整个排练和演出过程中，虽然自己并不是跳的最好，演的最好的，但是让我真真切切的体会到笨鸟先飞的道理。唱红歌担任指挥，让我感觉到一个团队的凝聚力量。担任主持让我学会应变的能力等等，都是集体的力量让我变的更加强大。我希望自己以后能多多参加单位的各种活动，让自己个人素质在得到一个提到。

总之，上半年工作中有很多不足的地方。在下半年里，自己能够扬长避短，同时在业务主任贺主任的帮助下，希望自己能有个突飞猛进的飞跃，做一名优秀的讲解员，革命传统教育，延安精神的宣传员。

#### 篇4：讲解员个人年终的总结

从我到"四川博物院"担任讲解员志愿者以来，不知不觉已经过去半年了。回首这段日子，真是经历了不少令人难忘的事情：选拔赛、第一次讲解.....

我怎么也不会忘记那天的选拔赛。那天，我怀着忐忑不安的心情跟着妈妈来到四川博物院，当时的一楼大厅已经是人山人海。看着舞台上一位又一位小朋友被评委"请"了下来，我的心里无比紧张，问妈妈："妈妈，要不我们回去吧"妈妈回答："别紧张，要相信自己。"眼看马上要轮到我了，我越发地害怕，小声地说："妈妈，要不我们撤了"妈妈终于忍不住发火了："可以啊，不过今后你可别再参加其他类似的活动了。"没办法，我只好等待...

终于轮到我上场了。一踏上舞台，刚才的紧张荡然无存，我流利地背着我早已准备好了的应聘词，百忙中偷看了一眼评委老师的脸色，哇!评委老师竟在微笑。一下子，我又轻松了许多...接下来就是漫长的等待，过了几个星期，妈妈告诉我我被录取了。我非常高兴，庆幸自己当时没有放弃，"相信自己，坚持到底。"这句话肯定没错的!

我更忘不了第一次进行的讲解。那天，我先去豆豆老师处报到，然后走向了“民族文化展厅”。一进去，我看见了几位年轻的哥哥。我多么想像黄清怡、刘一辉一样为他们讲解，刚刚鼓足了勇气向他们走去，可是他们却转身走了。我只好抱着遗憾的心情继续等待第二批游客。只见一对老夫妇走来，我咬咬牙，壮壮胆，走了过去，小声问：“爷爷奶奶，你们好，请问你们需要讲解吗？”“当然，需要！”两位老人微笑着说。刚开始，听我讲解的人只有他们两人，但讲着讲着观众就有十几个了呢！我想一定是我讲解得好吧。讲完后，我感到无比的自豪，因为我不仅迈出了讲解的第一步，还向大家传播了四川少数民族的知识，介绍了四川丰富灿烂的少数民族文化，成就感真不小！

通过半年的“讲解员志愿者”工作，我收获了许多：如何讲解、如何与人交流、如何和团队成员合作...让我从一个胆小的男孩变得大方自信。更重要的是我收获了作为志愿者的快乐与自豪。但我还有不少不足：讲解时语速太快、工作中有时会偷点懒...我希望在今后的讲解中能克服这些缺点，做得更好。

## 篇5：讲解员个人年终的总结

20\_年是不平凡的一年，20\_年我从学校走了出来，把两年里所学到的关于导游的知识运用到我的工作中，从理论转向实践。20\_年6月开始我在南岳衡山从事地接导游导游工作，时间不长，资历也不深，而感慨却颇多：“导游”工作给我的生活带来了许多快乐，却也让我知道，“导游”不是一项简单的工作，与其他职业有一个显著的不同，那就是你必须与客人近距离接触，这自然使我们对服务的感触比一般人深刻。从某种意义上可以这么讲，导游职业的无穷魅力正是源于我们对服务的感知和热爱。

通过几个月的工作实践，我深深的体会到，取得了导游证，并不代表你就永远是一个合格的导游员，而是要不断的的学习、充实、提高。在旅游者的眼中，导游员应该是无所不知的“万事通”。导游服务是知识密集型的高智能的服务工作，丰富的知识、广博的见闻是做好导游服务工的前提。作为一个导游员就要“与时俱进”，永远保持积极的求知欲，以适应社会进步和发展的需求。更重要的是。我们自己千万不敢把自己当成“万事通”，要保持谦虚谨慎的态度，要切记“学海无涯”、“学无止境”，“人外有人，天外有天”，“三人行，必有我师”。

要时刻牢记导游的职责，认真学习《导游人员管理暂行规定》、《中华人民共和国国家标准导游服务质量》，努力的实施好旅游计划，作好联系、协调、讲解等服务工作。坚持“宾客至上、服务至上、为大家服务、合理而可能”的四大服务原则细致、热心、周到的作好导游服务工作。也就是一切工作以旅游者为出发点，以服务为出发点，时刻考虑旅游者的利益和要求，绝不能拒绝游客的合理合法要求。服务过程中要坚持“为大家服务”的原则，不能有亲疏之分，厚此薄彼，而应对每个游客都热情、周到、友好、尊重，不偏不倚、一视同仁；要坚持“合理而可能”的原则，在旅游服务过程中，要时刻关注游客的情绪变化，耐心倾听旅游者的意见、要求，冷静分析、仔细甄别，合理又能实现的，就努力的去做，如果没有作好或是已经错过机会，就想办法及时弥补，以求最大限度的达到游客的满意。

导游讲解服务是整个旅游服务活动过程中极为重要的一个方面，在导游讲解过程中，我认为“准确、清楚、生动”三者相辅相成，缺一不可，首先“准确”是首当其冲，至关重要的，在讲解过程中牢记“一伪灭千真”的教训，切忌胡编乱造、张冠李戴、信口开河，这样会使游客有被蒙蔽、愚弄的感觉，会引起游客的反感、责备。旅游者在旅游活动中“求知”是重要的内容之一，而我们导游就起着传播知识信息、传递审美观念、播洒中华文明的重任，因此导游语言必须科学、规范，传递的信息必须正确无误，这样更能够吸引游客的注意，满足游客的“求知”愿望。其次，“清楚”是关键，在导游讲解中，清楚、简洁流利的语言表达，是导游语言科学性的又一体现。口齿清楚、言简意赅、措词恰当、组合相宜、层次分明、逻辑性强，避免使用生僻的词汇和滥造词汇，这是导游讲解基本的要求。另外，“生动”是调和剂，是创造旅游团队和谐气氛的重要手段。如果讲解过程中，语言平淡无奇，象和尚念经似的单调、呆板，会是旅游者感到索然无味，在心里上产生不耐烦或厌恶的情绪；而生动形象、幽默风趣、妙趣横生的讲解能够创造出美的意境，可调整旅游者乐观的心态、欢乐的情绪、浓郁的游兴，创造的是一种和谐、欢乐、积极、高昂团队气氛，给人的是一种美的享受。