
基于游客感知的江西省

5A 景区外文讲解系统功能及其应用分析

左剑 肖可

(江西旅游商贸职业学院 330100)

【摘要】 介绍了游客感知的概念及构成,结合江西庐山世界地质公园实际情况,对江西省5A 景区外文讲解系统的功能及其应用进行探讨分析。当前江西省5A 景区外文讲解系统功能表现为:服务功能、教育功能、使用功能、审美功能、保护功能。但外文讲解系统仍然存在不足,有必要从系统内容、系统主题、系统用语、系统的艺术性和文化内涵、专业人才培养、旅游者心理和行为研究等方面采取完善措施。进一步提升江西省5A 景区外文讲解系统,完善各项功能,为旅客提供更好的服务。

【关键词】 游客感知; 江西省5A 景区; 外文讲解系统; 系统功能; 系统应用

随着经济社会发展和人们生活水平的提高,渴望休闲、娱乐的人越来越多,在这样的背景下,旅游业也取得快速发展。近些年来,江西省旅游业也呈现蓬勃发展趋势,尤其是5A 景区更是吸引越来越多的游客来休闲和娱乐。并且在这些游客当中,有相当一部分游客为外国游客。为提高服务质量,结合5A 景区基本情况,构建相应的外文讲解系统,并完善系统功能,为外国游客有效讲解景区旅游资源,破解语言交流障碍,让国外游客获得更为愉快的旅游体验成为面临的一项重要任务。本文从游客感知的概念出发,结合江西庐山世界地质公园基本情况,就江西省5A 景区外文讲解系统功能及其应用进行探讨分析,指出存在的不足,并提出改进和完善对策,希望能为实际工作开展提供启示。

1、游客感知的概念及构成

游客感知对整个旅游业的发展产生重要影响,也是整个旅游业研究中不可忽视的内容。旅游业发展受到景区资源、基础设施建设、文化氛围、周围环境等因素的综合影响。只有在游客感知和认可的前提下,他们才更加乐于从事旅游活动,获取愉快的旅游体验,深化对旅游景区资源的感知与认识,进而促进景区影响力扩大,有利于开辟更为广阔的旅游市场。

1. 1 游客感知的概念。关于游客感知的研究最早出现于20世纪70 年代,简单来说,可以将游客感知概括为居民对旅游影响的认知。根据游客感知的相关内容,有学者使用概念模型对此进行研究,并提出了游玩理论、补充理论、冲突理论、分配理论、依附理论等。通过这些理论研究,全面而深刻揭示旅游过程中各种感知现象。近些年来,有关游客感知理论的研究也比较普遍,相关成果相继发表,推动理论创新和发展,也在一定程度上也指导旅游实践活动。

1. 2 游客感知的构成。就其构成来看,游客感知包括旅游经济感知、旅游社会—文化感知、旅游环境感知、旅游总体感知四个组成部分。这些构成内容密切联系,对游客制定旅游计划,组织旅游活动具有积极作用。同时,旅游业的发展必然对经济、社会、文化、环境等产生重要影响,这些条件的改善又在一定程度上推动旅游业发展,为游客带来更加愉快的体验,促进人们生活质量提升。

【基金项目】 江西省高校人文社会科学研究项目GL1549《基于游客感知的江西省5A 景区外文讲解系统提升建设研究》。

2、基于游客感知的江西省5A 景区外文讲解系统的功能

外文讲解系统是在景区现有解说系统的基础上，招聘专业讲解人员，利用外文为游客提供旅游咨询、景区基本情况介绍、行程安排等服务的解说系统。在该系统的支持下，既能为国外游客提供环境解释、自然保护和生态教育，让游客对景区资源有更为深刻的感知。同时还能寓教于乐，让国外游客从解说系统中获取并学习与自然生态资源相关的信息，加深对景区旅游资源的了解，获得愉快的旅游经历。具体来说，在江西庐山世界地质公园中，外文讲解系统的功能包括以下几种：

- （1）服务功能。为游客提供信息咨询、行程安排、景点资源讲解等服务，让国外游客对景区旅游资源有更为全面的了解，促进服务质量提升。
- （2）教育功能。5A 景区通过外文讲解系统向游客提供必要的解说，深化对旅游景点的认识，让游客深刻领悟旅游景点的资源价值。并对旅游景点整体规划和设计、景区的科学性与艺术性有全面认识，进而增强情感体验，促进游客认知水平提升。
- （3）使用功能。外文讲解系统的使用功能专门针对国外游客而设计，通过系统应用并安排专业人员讲解，为国外旅客提供各种信息传递服务。进而让游客对5A 景区的旅游资源、旅游价值、旅游意义有更为深入的认识，能够启迪旅游者智慧，增强旅游者的体验。
- （4）审美功能。旅游景观是让游客出来旅游最直接的刺激物，通过游览景区，了解当地的人文景观和人们的生活习俗，能激发游客的审美动机，丰富游客的审美体验。而外文讲解系统能将景区各种美展示给游客，满足游客审美需要，对刺激他们更好旅游具有积极作用。
- （5）保护功能。对外文讲解系统进行合理规划，提高5A景区的建设和管理水平，有效发挥其保护旅游资源，对游客开展教育的功能。同时还能挖掘当地具有特色的旅游资源，展现当地的旅游特色，提高景区的文化品位和地区活力，促进5A 景区旅游形象提升。并且也有利于实现对景区旅游资源的保护，促进其作用有效发挥。

3、基于游客感知的江西省5A 景区外文讲解系统应用的现状分析

5A 景区外文讲解系统是指在景区专业设立的，由专业人员操作，为国外游客提供旅游信息、旅游咨询、游程安排、旅游讲解、景区教育等各项功能的系统。通过该系统的应用，能增进与国外游客的联系，方便他们了解景区的基本情况，让他们对景区的地质地貌、自然风光、人文景观有更为详细和全面的了解，最终让国外游客获得愉快的旅游体验。就江西庐山世界地质公园的实际情况来说，外文讲解系统能为国外游客提供旅游区详细的资料，保证旅客最大限度获取景区所有的旅游资料。同时可以提供咨询服务，综合应用人员咨询、电话咨询、电脑触屏咨询等方式，帮助国外游客解答疑惑，让他们在庐山景区获得更为愉快的旅游体验。可以为国外游客提供行程安排服务，包括景区旅游线路图和行程安排。并且还还为导游对旅游景区基本情况的讲解创造便利，可以公布多媒体视频资料，利用多媒体影视资料介绍景区基本情况，让整个景区基本情况介绍变得直观形象。同时还可以向国外旅客销售与江西庐山世界地质公园相关的研究资料、历史文献、各类出版物、纪念品等。总之，外文讲解系统的应用，对江西庐山世界地质公园具有积极作用，为国外游客的旅游提供便利，对提升景区服务质量也具有积极作用。但由于外文讲解系统的应用时间不长，专业讲解人员相对缺乏，具体应用中仍然存在以下方面的不足。

- （1）外文讲解系统的内容比较少。目前江西庐山世界地质公园的外文解说以景区标牌和导游解说两种为主，一些景点还设置宣传画和线路解说牌，对国外游客的旅游活动进行有效引导。这对宣传庐山景区，提高国外游客对景区的认知度起到一定作用。但目前外文讲解系统存在缺陷，内容比较少，难以满足庐山景区提高文化品位和知名度的需要，不利于有效提升游客满意度。因此，丰富外文讲解内容，增加解说服务内容，提高外文解说系统的科技和文化含量是需要改进的地方。

(2) 外文讲解系统的主题不突出。江西庐山世界地质公园拥有适宜的气候,再加上原始林木、温泉、奇峰怪石、湖泊等景观,能为国外游客提供健康、休闲、环境教育等多功能的生态景区,是理想的避暑胜地。但目前外文讲解系统没有充分体现这些主题,内容不充分,所提供的外文资源比较少,未能突出庐山景区的主题。

(3) 外文讲解系统的用语不规范。标牌是景区外文解说系统的重要组成部分,但庐山景区大部分采用中文标牌,外文标牌比较少。虽然有些景点解说、路线指示牌相应的配备英文解说,但用语不规范,有些地方使用汉语拼音,未能有效彰显其文化价值和魅力。一些英文翻译存在错误现象,国外游客看不懂,有必要改进和完善,确保用语规范,让外语讲变得规范和标准。

(4) 外文讲解系统的艺术性缺乏。外文讲解系统的用词缺乏文化内涵,解说词没有通过精心编排,甚至仅仅依靠导游对景区的理解来解说,导致外文讲解缺乏科技与文化含量,难以向国外游客展示庐山景区的文化价值和科技魅力。有必要整理和完善解说词,让外文讲解更加符合解说主题。

(5) 外文讲解系统文化内涵缺失。一些外文解说设施破损,并且缺乏艺术性。标牌以植物解说和路线解说为主,形式单调,文化内涵缺失。例如,景区仅有对植物科的简单介绍,但都采用简单的木牌并且暴露在空气中,日晒雨淋之后出现褪色和腐朽现象,降低视觉效果。

4、基于游客感知的江西省5A 景区外文讲解系统应用的完善措施

为弥补外文讲解系统应用过程中存在的不足,进一步完善系统功能,提升江西省5A 景区的服务质量和市场竞争力,为国外游客提供更为优质的服务。根据游客感知的相关理论,结合江西庐山世界地质公园基本情况,可以从以下方面采取完善对策。

(1) 完善外文讲解系统的内容。除了导游解说、景区标志牌解说之外,还要合理规划旅游路线,在重要景点设置解说牌,对景点的名称、历史渊源、显著特点等进行详细介绍,对国外游客进行有效引导。丰富外文讲解系统的内容,内容应该涉及日常用语、景点介绍、旅游路线规划、行程安排等各方面,不断增加解说和服务的内容,满足国外游客旅游需要,彰显景区的景观价值和魅力。

(2) 突出外文讲解系统的主题。作为重要的5A 级景区,江西庐山世界地质公园的重要功能是避暑和休闲。因此,在外文讲解系统中,应该突出其避暑和休闲的主题,着重介绍其地理位置、海拔高度、气候特征、奇峰怪石、森林湖泊、温泉等景观。通过外文讲解,让国外游客更加清楚和全面的了解庐山的自然景观和生态旅游价值,彰显主题,丰富外文解说内容,满足游客获取旅游信息的需要。

(3) 规范外文讲解系统的用语。对现有的标示牌进行改进和完善,在路标、旅游路线图、景点介绍中采用规范的中文和外文介绍。并做好外文校正工作,确保用词恰当,语法正确,表达清楚合理。改进现有外文翻译的错误现象,将汉语拼音转化为外文词汇,保证景区用语规范和标准,更好对景点进行解说,满足国外游客旅游和欣赏的需要。

(4) 彰显外文讲解系统的艺术性和文化内涵。江西庐山世界地质公园有着丰富的旅游资源,并且这些资源的艺术性强,文化内涵丰富,外文讲解系统完善过程中要把握这些内容。例如,观音桥景区讲解时,要融入“江南第一古桥”的名称,介绍唐代著名茶圣陆羽品定的“天下第六泉”,明朝画家唐伯虎在这里画出了著名“三峡祠桥图”等美誉和故事,将这些故事融入讲解中,规范外文表达,彰显景点艺术性和文化内涵,吸引更多游客驻足欣赏。

(5) 重视专业的外文讲解系统人才培养工作。加强与职业技术学院旅游专业的联系,完善课程设置,合理组织实践活动,提高他们的外文讲解水平,丰富词汇,增强服务意识。促进讲解人员专业素质提升,为游客提供满意的讲解服务。(6) 重视旅游者的心理和行为研究,健全完善外文讲解系统。外文讲解系统不能脱离5A 景区的实际,要合理规划讲解系统。要在全面进行

实地调查、游客心理和行为研究的基础上规划，研究游客的学习目标、行为目标、情感目标，完善系统功能，为游客提供满意的讲解服务。

5、结束语

总之，江西省5A 景区外文讲解系统的应用具有重要作用，有利于提升景区服务质量，实现对景区环境和旅游资源的保护。但目前外文讲解系统的应用仍然存在不足，需要采取完善措施，健全各项功能，并加快专业人才培养步伐。从而更好满足国外游客需要，促进景区服务质量提升，增强景区的国际影响力和市场竞争力，让江西省5A 景区为广大游客提供更为便捷和优质的服务。

【参考文献】

- [1] 徐小波，赵磊． 中国旅游城市形象感知特征与分异 [J]． 地理研究，2015(7)
- [2] 周娟． 旅游感知形象与旅游地形象塑造 [J]． 桂林旅游高等专科学校学报，2007(3)
- [3] 白凯，马耀峰． 基于旅游者行为研究的旅游感知和旅游认知概念 [J]． 旅游科学，2008(1)
- [4] 罗颖． 世界遗产地旅游解说系统规划与构建研究 [J]． 地域研究与开发，2011(4)
- [5] 黄丽娟． 荔波生态旅游解说系统规划设计初探 [J]． 社科纵横，2008(6)