



奖章背后的故事

“班长对我们说过，虽然我们每天都会讲解，但对于很多游客来说这是他们第一次来到天坛公园。所以要把每次带团当做第一次，每次讲解当做第一次讲解……”作为天坛公园导游班的一名讲解员，从2008年走上这个工作岗位，7年来，张玺克服专业障碍，利用业余时间学习业务知识，取得北京市第二届职工职业技能大赛中文讲解员比赛冠军；她在讲解过程中不断思考、观察游客反馈、设计出特色讲解词，从而受到了诸多游客的称赞。

为弥补外语水平不足 报班学习做梦还在背单词

2008年7月，张玺从学校毕业，来到天坛公园工作。“我在学校学的是园林管理专业，平时所学的内容主要包括园林历史、档案管理、统计学等。”让她没想到的是，自己来到公园分配到的却是与其所学专业差别很大的讲解员这个岗位。

“当时导游班人数不多，和我一起来讲解员岗位的一共有3个人。”和一同来的新人相比，英语是张玺的一个短板。于是在跟团学习中，她着重观察有经验的同事在景点前是怎么讲解的。

尽管提前熟练背诵了讲解词，但在实地跟团学习时，张玺还是常常会遇到听不懂的地方。这时，她会赶快记下来，然后在工作的间隙向师傅请教。除了跟团学习，张玺还会利用业余时间补充英语知识。每天下午5点下班后，其他同事都回到家中休息，但张玺并没有放松，她给自己布置了新功课。

“我的英语水平不高，所以要多下功夫练习。”随后她报名了英语班。“这个英语班我坚持了两年半，每天晚上6点半学到9点半。”而3个小时的英语课后，回到家中的张玺还不肯休息，继续躺在床上背单词。“不夸张地说，那些日子，我基本上做梦都是在背单词。”

张玺坦言，自己能够快速

- 初当讲解员，她苦练外语经常梦中还在背单词
- 重游客反馈，她精心设计特色讲解词广受好评
- 为参加比赛，她对着镜子练讲解最终一举夺魁
- 她就是天坛公园导游班讲解员、首都劳动奖章获得者——

金牌讲解员张玺

特色解说随游客而变化

□本报记者 盛丽文/摄



适应讲解员这个原本陌生的岗位，这和班组同事们的帮助分不开。“班长对我们的要求很严格，她每天都会考核我们背讲解词的情况。而且还会针对每个人的具体情况，给予指导。不仅如此，还会给我们很大的鼓励。”

除去班长的关心，导游班“周二学习日”，也让张玺受益匪浅。英语对话练习、榜样故事讲解……通过这个特殊的课堂，张玺也渐渐提高了业务水平。

精心设计特色讲解词 弯腰为残疾人讲解获好评

如今，张玺已经在讲解员这个岗位上工作了6年多，她也逐渐从一个新人，成长为一名经验丰富的班组骨干，讲解时不仅熟练，而且有声有色。

聊起自己第一次跟团讲解的经历，张玺这样总结道：“那次的讲解经历对我来说，是个很宝

贵的经验。遇到一些小波折，但都努力克服了。”

准备了很久讲解词的张玺，终于迎来自己的讲解处女秀。“啊，游客是在北门进入啊？”从南至北逐一介绍，是初到岗位不久的张玺一直准备的解说顺序。但没想到的是，这次的讲解处女秀遇到的第一个难题就是讲解的顺序要颠倒。

“没事儿，慢慢讲。”张玺一边给自己打气，一边开始讲解。因为平时讲解词准备的很充分，在讲解的过程中，张玺一路滔滔不停地给游客介绍着。但在这个过程中，她也发现了自己存在的问题。“我在讲解的过程中，对游客的反应观察的不太到位。只是自己在一个劲儿地讲，却没有考虑到游客是不是想要听这么多内容，他们究竟更关注哪些方面。”陷入深深地思考后，张玺开始体会到这样一个道理：对于一名讲解员来说，在讲解的时候，要时刻注意游客的反馈，随时调整讲解词的内容。

当然，讲解过程中，张玺也不断感受着游客的肯定。一次，张玺给一位坐在轮椅上的老奶奶做导游，起初她发现老奶奶情绪有些低落。后来了解到，这位老奶奶是来北京看病的。所以心情不好，而且听力也不好。于是，她改变了讲解的方式，全程都是弯着腰，蹲在老人身旁讲解，“这样可以让老奶奶感到更亲切。”讲解结束后，老奶奶十分感动，对张玺连连称赞。

对着穿衣镜练讲解词 职工技能大赛一举夺魁

“其实我们需要背的讲解词范本中的内容并不算多，如果用

A4纸来计算，差不多是10页。但对于一个合格的讲解员来说，你要做的是，根据实际需要和经验进行总结，查找资料、翻看书籍，将这个讲解词范本变厚，变得更适合游客的需要。”张玺说。

2011年，张玺听说北京市第二届职工职业技能大赛将要举办。“比赛包括初赛、复赛、决赛三轮。”这时，张玺所在的导游班的成员们开始为即将到来的比赛，做起精心准备。

“我们的班组特别的团结，会互相检查比赛准备的情况。”经过初赛，张玺以第一名的成绩进入复赛。这时，她为备战比赛所做的准备也在升级。“结合我平时讲解时的特色以及班组同事的建议，我把自己的讲解词定位在体现京味儿这个特色上。”

随后，张玺开始准备比赛。跑到图书馆查找资料、研究网上旅游节目模仿主持人解说……为准备比赛，张玺想到很多方法。“我很想看看自己讲解时的神态和动作是个什么样子，所以就在家中的穿衣镜前架上一台DV机记录。不只这个方法，我还会让家人帮我检查。连家人都说快会背我的讲解词了。”可复赛一开始张玺就进行的不顺畅。“当我站在舞台的一瞬间，大脑一片空白，想不起一句讲解词。”但反应迅速的张玺很快回忆起来，“比赛结束后，我在想这下完了。结果我以复赛第十进入决赛。”

这次复赛的结果，对于张玺来说是个不小的打击。“但这对我也算是个好事，要我更加努力的备战决赛。”在同事们的帮助下，再加上自己的努力。最终，张玺在北京市第二届职工职业技能大赛中捧得桂冠。也因此，有同事称她为“金牌讲解员”。

首都工会人



大兴新媒体产业基地总工会专职社会工作者熊娜

为困难职工申请3万救助金解燃眉之急

□本报记者 孙艳文/摄

2012年，熊娜加入大兴区总工会这个大家庭后，直接被分配到了新成立的国家新媒体基地总工会职工服务站，成为一名工会助理员。正是因为刚成立的服务站，园区企业建会难、推广活动不积极、困难帮扶一头热，熊娜和她的同事们一致认为，要想让企业、职工拿工会当家，就必须迈出去贴近企业、职工，才能把他们请进来。

动员企业建立工会、指导企业工资集体协商、组织职工喜闻乐见的活动……新媒体基地工会刚一成立就开始全方位开展工

作，熊娜和她的同事们每天都有干不完的活儿。熊娜说，要想叩开企业的大门，还真得怀着豪情壮志才行。

为了规避缴纳工会经费，有些企业不愿成立工会，建会的艰辛可想而知：面对企业的冷言冷语、无数次的拨打电话、无数次的上门拜访。“无论是在如火骄阳下走访企业、还是面对被拒的尴尬，我们都从未放弃，因为每位助理员心中都有一份信念，那就是无论如何也要为这个企业的员工建立一个家，一个名字叫工会的家！”熊娜说。

功夫不负有心人，短短两年，新媒体工会辖区符合建会的企业建会率达到了100%。职工之家建起来了，企业也有了自己的工会组织，作为工会人更大的任务就是要把工会这个家安在职工的心中，让每位职工感受到工会大家庭的温暖。近两年，新媒体基地职工之家通过组织各种活动，搭建鹊桥、劳动调解、权益保护、为职工提供贴近生活、贴近工作的服务。春送就业、夏送清凉、秋送助学、冬送温暖；帮扶助困的救助活动让身处困境的职工切身体会到工会的温暖。

新媒体辖区有一位困难职工，女儿刚刚十六岁花一样的年龄，不幸却得了白血病，全年医药费需要11万元，家庭收入远远不够。当工会了解到该职工的情况后，多次积极奔走，为其申请了“困难职工温暖救助金”，救助金额高达3万元，切实解决了该职工的家庭困难，当救助款送到职工手中时，该职工用颤抖的声音一再感谢。“这声发自肺腑的感谢，是对我们工作的赞扬和肯定。工会大家庭的光和热真正让职工体会到工会大家庭的暖。”熊娜说