

21世纪高职高专精品教材·旅游类

模拟导游

(第二版)

Moni Daoyou

赵利民 主 编
崔志英 胡亚光 副主编

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press



21世纪高职高专精品教材·旅游类

模拟导游

(第二版)

Moni Daoyou

赵利民 主 编
崔志英 胡亚光 副主编

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

大 连

© 赵利民 2010

图书在版编目 (CIP) 数据

模拟导游 / 赵利民主编. —2 版. —大连: 东北财经大学出版社,
2010. 9

(21 世纪高职高专精品教材·旅游类)

ISBN 978 - 7 - 5654 - 0114 - 5

I. 模… II. 赵… III. 导游 - 高等学校: 技术学校 - 教材
IV. F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 163499 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

教学支持: (0411) 84710309

总编室: (0411) 84710523

营销部: (0411) 84710711

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连天骄彩色印刷有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 170mm × 240mm 字数: 312 千字 印张: 15 1/4
2010 年 9 月第 2 版 2010 年 9 月第 2 次印刷

责任编辑: 张旭凤 高 铭 责任校对: 绮 心
封面设计: 张智波 版式设计: 钟福建

ISBN 978 - 7 - 5654 - 0114 - 5

定价: 24.00 元

第二版前言

导游,是为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。导游服务贯穿于旅游活动的全过程,内容涉及旅游者的吃、住、行、游、购、娱等多个方面。在旅游接待服务中,导游服务处于核心地位,是联结旅行社和旅游者的纽带,而且,导游服务又是一种高智能、高技能的服务工作,要做好这一工作并非易事,需要经过长期的、艰苦的努力。

模拟导游是高等职业院校旅游服务与管理专业的专业主干课之一,在培养合格导游和其他旅游从业人员方面发挥着重要的作用。本书于2007年9月首次出版。此次再版,对原书作了较大调整,删除了一些过时的内容,增加了一些新的资料和案例,以及许多实用的练习,内容更能满足当前教学需要和导游实际工作的需要。

本教材具有如下特点:

(1) 内容的选择上注重实用性和可操作性。本书在参考导游服务方面最新理论成果的基础上,结合导游服务工作的现状选取教材内容,注重讲述导游服务的必备程序和工作技能,突出实用性和可操作性。

(2) 体例创新。本书在体例方面大胆创新,根据导游人员学习业务的规律,将全书分成四部分,即导游技能准备(包括导游的形象塑造、旅途才艺、应变能力)、导游业务程序、自然景观模拟导游和人文景观模拟导游。这四部分既相互联系又各自独立,较全面地反映了导游服务的全貌。

(3) 可读性强。在语言阐述上,我们尽量做到通俗易懂。同时,为方便读者理解教材内容,增强教材的生动性和可读性,提高学习效果,本书使用了大量案例,设置了适量的“小资料”、“小思考”和“模拟训练”,还在每一章设有“学习目标”、“本章小结”、“主要概念”等栏目,并附有练习题和实践训练题(大部分配有参考答案),请登录 www.dufep.cn 下载。同时,我们整理了“附录1 导游人员管理条例”、“附录2 导游人员管理实施办法”、“附录3 导游服务质量标准”、“附录4 出境旅游领队人员管理办法”,也请登录 www.dufep.cn 下载。

本书由江西旅游商贸职业学院赵利民、淄博职业学院崔志英和江西旅游商贸职业学院胡亚光三位老师共同完成。其中,第1篇、第2篇由赵利民完成,第3篇、第4篇由崔志英和胡亚光共同完成。全书最后由赵利民统稿、定稿。

本书在编写过程中,得到了东北财经大学出版社的支持和指导,并参考和借鉴了旅游界诸多同行和专家的研究成果,在此一并表示衷心的感谢。

受时间和编者水平限制,本书不足之处在所难免,敬请专家和读者指正。

编者

2010年6月

目 录

第1篇 导游技能准备	001
第1章 导游形象塑造	002
1.1 培养良好的职业道德	002
1.2 导游的知识积累	007
1.3 导游员的礼貌礼仪	010
本章小结	016
主要概念	016
基础训练	017
案例分析	017
实践训练	018
第2章 旅途才艺准备	019
2.1 个人表演才艺	019
2.2 娱乐游戏	026
2.3 导游语言技能	031
本章小结	036
主要概念	037
基础训练	037
案例分析	037
实践训练	037
第3章 导游应变能力	038
3.1 导游应变能力的培养	038
3.2 旅游故障的应变处理	041
3.3 对旅游者所提要求的应变处理	049
3.4 对旅游者投诉和旅游者越轨行为的应变处理	053
本章小结	056
主要概念	056
基础训练	056
案例分析	056
实践训练	057

第2篇 导游业务程序	058
第4章 地陪业务程序	059
4.1 接待前的准备程序	060
4.2 接站服务程序	065
4.3 入住饭店程序	068
4.4 参观游览程序	071
4.5 其他服务程序	074
4.6 送站及总结程序	076
本章小结	081
主要概念	081
基础训练	081
案例分析	082
实践训练	082
第5章 全陪业务程序	083
5.1 接待前的准备程序	083
5.2 首站接团及住店服务程序	085
5.3 旅游途中各项服务程序	087
5.4 末站服务程序和后续服务程序	089
本章小结	090
主要概念	091
基础训练	091
案例分析	091
实践训练	091
第6章 领队业务程序	092
6.1 准备工作程序	093
6.2 旅游过程中领队的工作程序	095
本章小结	099
主要概念	099
基础训练	099
案例分析	100
实践训练	100
第3篇 自然景观模拟导游	101
第7章 地貌景观导游	102
7.1 地貌景观常识	102
7.2 地貌景观导游	110
本章小结	114
主要概念	114
基础训练	114

案例分析	115
实践训练	116
第8章 水体景观导游	117
8.1 水体景观常识	117
8.2 水体景观导游	124
本章小结	131
主要概念	131
基础训练	131
案例分析	132
实践训练	132
第9章 生物景观导游	133
9.1 生物景观常识	133
9.2 生物景观导游	138
本章小结	144
主要概念	144
基础训练	144
案例分析	145
实践训练	145
第10章 气象、气候景观导游	146
10.1 气象、气候景观常识	146
10.2 气象、气候景观导游	149
本章小结	157
主要概念	157
基础训练	157
案例分析	158
实践训练	159
第4篇 人文景观模拟导游	160
第11章 市容导游和沿途导游	161
11.1 市容导游	161
11.2 沿途导游	164
本章小结	165
主要概念	166
基础训练	166
案例分析	166
实践训练	166
第12章 园林景观导游	167
12.1 园林景观常识	167
12.2 园林景观导游	172

本章小结	176
主要概念	176
基础训练	176
案例分析	177
实践训练	177
第13章 建筑景观导游	178
13.1 中国古建筑导游概述	178
13.2 宫殿建筑景观导游	186
13.3 陵墓建筑景观导游	190
13.4 宗教建筑导游	194
13.5 古镇民居建筑景观导游	208
本章小结	215
主要概念	215
基础训练	215
案例分析	216
实践训练	216
第14章 博物馆导游	217
14.1 博物馆简介	217
14.2 博物馆导游	218
本章小结	220
主要概念	220
基础训练	221
案例分析	221
实践训练	222
第15章 古人类遗址和古工程景观导游	223
15.1 古人类遗址景观导游	223
15.2 古工程景观导游	227
本章小结	231
主要概念	231
基础训练	232
案例分析	232
实践训练	234
主要参考文献	235

第1篇 导游技能准备

导游，是指取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。导游服务贯穿于旅游活动的全过程，内容涉及旅游者的吃、住、行、游、购、娱等多个方面。在旅游接待服务中，导游服务处于核心和纽带的地位，因此，做好导游服务工作有着重要的意义。

但导游服务具有**独立性强、脑体高度结合、知识性强、复杂多变**等特点，是一种高智能、高技能的服务工作，是旅游服务中最具代表性的服务。一个导游，要做好导游服务工作并非易事，需要经过长期的艰苦的努力。其中，导游从业前的技能准备是非常必要的。我们将从导游形象塑造、旅途才艺、应变能力等几方面对导游从业的必备技能做一些介绍。

第1章 导游形象塑造

■ 学习目标

掌握导游应具备的职业道德

了解导游应具备的知识结构

掌握导游积累知识的方法

掌握导游应具备的礼仪

在带团过程中,导游员应善于在旅游者中为自己塑造一个良好的形象,这一点,对导游员自己、对旅行社、对广大游客都显得非常重要。导游员的良好形象,有助于帮助导游员赢得游客的好感,提高游客对导游员的信任程度,缩短旅游者与导游员之间的心理距离,从而有助于导游员顺利完成自己的导游任务。导游员形象的塑造是多方面的,下面我们从导游员的职业道德、知识的积累、礼貌礼仪等几个方面介绍导游员如何更好地塑造自身形象。

1.1 培养良好的职业道德

1.1.1 道德和职业道德

道德是调整人与人、人与自然环境以及个人与社会之间相互关系的原则和行为规范的总和。道德的作用在于通过各种形式的教育和社会舆论等途径,使人们逐渐形成一定的信念、习惯和传统以规范人们的行为。道德的功能主要有认识功能、教育功能和调节功能。其中认识功能、教育功能是基础,调节功能是归宿。

职业道德是道德的重要组成部分。职业是指个人在社会中所从事的作为主要生活来源的工作。职业道德是指所有从业人员在职业活动中应该遵循的道德规范和行为准则。职业道德是道德在社会职业中的特殊体现,与一般的道德相比具有具体、明确、针对性强的特点。公民职业道德状况是一个社会精神文明发展程度的重要标志。

导游员也有适合导游行业工作特点的职业道德。我们说导游员要树立良好的自身形象,其首要的一点是要培养良好的职业道德。一个没有职业道德的导游员,无论怎样苦心积虑塑造自身形象都将是白费力气。

1.1.2 导游员的职业道德规范

道德规范是对道德基本原则的补充和具体化,是衡量人们道德行为的具体标准。导游职业道德规范既是导游人员在职业活动中应遵循的行为准则,也是人们评价和判断导游人员职业道德行为的标准。

概括说来,导游员的职业道德规范主要有以下几条:

1) 爱国爱企、自尊自强

爱国爱企、自尊自强是社会主义各行各业人员的一项共同的道德规范 and 基本要求。导游人员在业务工作中应有强烈的爱国热忱,坚持祖国利益高于一切,时时以国家、人民的利益为重,为国家、为企业多做贡献。导游员在沿途讲解的过程中,应有意增强讲解的思想性,增强文化内涵,体现爱祖国、爱人民、爱家乡的美好情感,维护国家和民族的尊严。导游员也应该具有自强不息的精神,勇于开拓,不断进取,树立崇高的职业理想,把自己的工作作为向国内外旅游者展示祖国大好河山、介绍我国悠久历史文化、宣传我国良好形象的重要窗口。

2) 立足本职,敬业爱岗

导游服务工作既是一项艰苦复杂的脑力劳动,又是一项繁重的体力劳动。尤其是旅游旺季,导游员往往连轴转,无法保证正常休息。这要求导游员热爱本职工作,乐于为广大旅游者服务,以做好本职工作作为人生的乐趣之一,有一种职业幸福感和荣誉感。只有这样,导游员才能适应导游工作的复杂性、繁重性、重复性和严格性。

小资料①—1 导游如何克服“重复性”服务带来的职业倦怠

导游工作的特点之一是“重复性”服务。一个景点,对游客是全新的,但对导游来说,可能已讲解了无数遍了,这很容易带来职业倦怠,出现诸如讲解缺乏激情、言语乏味、对游客的提问缺乏耐心等情形。导游要有效地克服职业倦怠,最重要的是要敬业爱岗。一位不热爱自己工作的导游,面对重复性服务,的确很容易心生倦意,因而也很难成为一个受人欢迎的优秀导游。对导游职业的热爱也是可以培养的,关键是我们要善于发现这一职业中的美感,同时要善于学习,提高服务技能,获得成就感,而成就感多了,对职业的热爱也就多了。此外,导游还可从以下几方面努力,克服职业倦怠:(1)热爱自己的家乡。一位对家乡充满热爱的导游在介绍自己的家乡时肯定会充满激情,语言也就自然会变得精彩。(2)换位思考。导游可设想自己就是游客,站在游客的角度来考虑问题,以一种负责任的态度来完成每次讲解。(3)加强学习,不断提高。导游不能满足现有的对景点的那点了解,而要不断学习,不断获取关于景点的新知识。同时,导游不能简单地重复每一次讲解,而应不断创新,让导游辞越讲越精彩,越讲越吸引人。(4)总结经验,争取做一名学者型导游。从事导游的职业久了,经验积累多了,导游可以考虑对这些经验进行适当总结,最好能结集出版。这既有利于自身业务的提高,也有利于新导游们的进步。导游如果带着这样的目标来工作,就会经常思考工作的得失成败,职业倦怠自然也就不易产生。

3) 热情友好,宾客至上

对旅游服务业来说,热情友好、宾客至上是一项基本道德规范。热情好客是我国的传统美德,而在国际上,许多学者都把“好客”视为旅游业的重要资源。顾客是服务行业存在和发展的基本保证,导游服务行为也不例外。没有旅游者,导游人员的

① 本书中第一、二篇中的“小资料”均为作者根据相关资料整理所得,主要书目已经列在主要参考文献中,故不再作具体说明。

服务价值就无从体现,导游服务也就失去了存在的必要。导游员在接待过程中,应发扬我礼仪之邦的好客传统,做到微笑服务,热情服务,周到服务。把游客放在首位,一切为游客着想,努力满足游客的合理、正当要求,克服冷淡、粗暴、懒散等违反导游职业道德的不良行为。

小资料1—2: 导游的微笑服务

面带微笑是热情友好的外在表现之一。作为导游,应学会面带微笑地面对游客。因为微笑能表达导游对远方客人的欢迎、对旅游者的关爱,同时也能反映导游对自身职业的热爱、对工作的责任感和对做好工作的充分的自信。因此,微笑对导游来说不是单纯的礼貌问题,还涉及导游的职业道德和服务技能。换句话说,导游的服务应是一种微笑服务。

微笑服务是导游服务的常态,同时也是导游追求的目标。因为在旅途当中,一些意外事情的发生会使导游笑不起来:游客生病、游客受到意外事件的伤害、没有订到返程车票、酒店提供不了足够的房间、天气变化使行程受阻等等。作为导游,当然不希望意外事件出现,并且会有意避免发生意外,以使自己在行程中能始终笑得起来并笑得甜美。但即使发生了意外事件,导游也应善于克制自己的情绪,绝不能遇事惶惶然不知所措,乱了分寸,而应沉着冷静,积极应对。为鼓舞游客情绪,即使身处困境,导游该笑的时候还得笑。

4) 遵纪守法,克勤克俭

由于旅游活动接触面广、流动性大、享受性强、消费档次高,加上导游员工作的独立性强,经常要经手大量钱物,因此,在实际工作当中,导游员面临着各式各样的诱惑。正如瑞士导游专家汉斯·乔治·戈根海姆所说:“并不是导游人员比别人要坏些或意志薄弱些,而是由于摆在我们面前的诱饵更芳香一些,机会更多一些。”

在这样一种环境下,导游更应培养遵纪守法的意识及克勤克俭的生活作风,这不仅是塑造导游员形象的重要内容,同时也是衡量一个导游员是否合格的重要标准。作为导游员,应树立高度的法纪观念,自觉遵守国家的法律、法令,遵守旅游行业的规章,严格执行导游服务质量标准。自觉抵制拿回扣、索要小费、套汇逃汇、索取礼品等不正之风。

小资料1—3:

2002年1月1日起施行的《导游人员管理实施办法》中规定对导游人员实行计分管理,主要包括:

(1) 国家对导游人员实行计分管理,导游人员计分办法实行年度10分制。

(2) 对具体扣分内容作了详细规定,并规定:一次扣分达到10分,不予通过年审。累计扣分达到10分的,暂缓通过年审。一次被扣8分的,全行业通报。一次被扣6分的,警告批评。暂缓通过年审的,通过培训和整改后,方可重新上岗。

(3) 导游人员通过年审后,年审单位应核消其遗留分值,重新输入初始分值。

《导游人员管理实施办法》有关扣分情形的具体规定对导游的日常行为有着很强的指导意义。

5) 公平守信, 真诚善良

公平守信, 真诚善良是一个公民的基本道德准则。导游员也应该遵守这一准则。

首先, 导游应做到公平。导游员面对众多的游客, 有的显得友好, 有的可能爱“挑刺”, 有的和你谈得来, 有的和你谈不来, 但无论对谁, 导游都应当做到一视同仁, 绝对不能让游客有“厚此薄彼”的感觉。比如, 导游只记住了重要游客的姓名, 只对部分游客微笑, 只和部分游客说话等等, 这都是不公平的表现。“公平”的另一个表现是, 游客提出的任何一个要求, 无论合理还是不合理, 导游都应当“一视同仁”地予以重视, 对一切合理、合法的要求, 导游应尽量满足; 对无法满足或不能予以满足的“不合理”、“不合法”的要求, 导游也应细致地说明或提出好的建议, 绝对不能简单地挡回, 甚至冷语相向。

模拟训练1—1

一位导游曾接待过一个旅游团, 这个旅游团有几位大学教授, 而这个大学就是导游曾就读过的大学。在几天的行程当中, 导游与这几位教授无话不谈。行程结束前, 导游征求大家对他工作的意见, 大家都从不同的角度称赞了一番。在车站握别时, 一位游客小声对他说: “其实我早想给您提点意见, 但我没有说。现在我要说, 您的缺点是太喜欢教授了!”

请问, 这位游客提的意见对吗? 如果你是该团的导游, 你会怎么做?

(提示: 这位游客提的意见有一定道理。主要原因是这位导游没有一视同仁地对待所有游客, 对部分游客热情有加, 却冷落了其他游客, 这是不符合导游职业道德要求的。游客对这位导游的服务产生不满也是自然的。在接待服务中, 导游要做到真正公平, 不能忽视一些细节, 比如只和部分游客说话、只回答部分游客的问题等都是不应该的。)

其次, 导游要做到守信。游客千里迢迢赶来参观、游览, 主要是想观赏当地的名胜古迹、了解当地的风土人情, 导游应该严格遵守合同的规定, 认真履行合同, 将当地最真实、最有价值、最美的一面展示给游客。不欺骗、刁难游客, 不降低服务水平和食宿标准。在旅途中, 导游还应做到言而有信, 说到做到, 不讲空话。对旅游者的要求, 能做到的就一定做到, 不能做到的就不要答应下来。

再次, 导游应该是一个真诚善良的人。真诚善良是人与人交往的基本准则, 导游与游客打交道, 自然应做到真诚与善良。导游的服务是否真诚, 导游为人是否善良, 游客很容易就能感觉到。一位真诚善良的导游, 很容易打动游客, 吸引游客, 即使工作中有些失误, 也容易得到游客的谅解。

6) 团结友爱, 相互协作

旅游业是一个综合性的行业, 涉及与“吃、住、行、游、购、娱”相关的多个行业, 每个行业又涉及许多企业。旅行社或导游要想完成自己的工作, 必须与各行业和企业密切协作, 否则寸步难行。同时, 在整个旅游接待中, 导游处于核心的地位, 发挥着主导的作用。因此, 导游更应当发挥团结友爱的精神, 正确处理同事之间、部门之间、企业之间、行业之间的关系, 尊重他人的劳动, 不盛气凌人, 也不动辄训人, 坚决杜绝本位主义、以邻为壑的不良倾向。

上述六条是导游员主要的职业道德规范。要成为一名合格的、深受游客欢迎的导游员，必须加强上述职业道德规范的培养，经常进行自察、自检、自省、自律，把职业道德规范转变为自身的道德行为，有效地解决导游服务工作中出现的各种问题。

小思考1—1

有人说，旅途当中，只有不合格的导游而没有不合格的旅游者。你认为这句话对吗？

（提示：“热情友好，宾客至上”是导游应具备的良好职业道德之一。旅途当中，导游要与许多游客打交道，期间不可避免会有冲突和矛盾。在这种情况下，无论导游有没有道理，导游都应当礼让三分，而不要与游客争什么“对错”或“高低”。这主要出于三种考虑：（1）导游肩负着为游客提供符合游客要求的旅游服务工作职责，应体现出较高的服务素质和服务诚意；（2）在导游与游客的关系中，导游有着更大的主动权，其行为对游客有着强大的示范作用，既容易激化矛盾，也容易化解矛盾，关键看导游怎么做，若导游能做到有理也能让三分，那么“干戈”将很容易化“玉帛”；（3）即使是游客错了，导游争赢了，也未必对工作有益，相反，还可能使游客更加对立，不利于今后工作的开展。）

1.1.3 加强导游职业道德修养的方法

1) 理论与实践相结合

人们的道德意识是社会实践的产物，社会实践也是检验一个人道德意识是否正确、道德品质是否高尚的唯一标准。此外，道德水平的提高和完善也离不开实践。因此，导游职业道德修养必须坚持理论与实践相结合，做到知行统一。既要认真学习，树立高尚的道德意识，又要在实践中努力培养高尚的道德品质，磨炼坚强的道德意志，树立坚定的道德信念，养成良好的道德习惯，成为一个职业道德水平高、业务技能好、深受旅游者欢迎的合格的导游。

2) 进行自我道德评价，严于解剖自己

金无足赤，人无完人。经常地进行自我道德评价，剖析自己的优点和缺点，才能更清醒地认识自己，发现并改正自身的弱点、缺点或错误，发扬优点和长处，不断提升职业道德水平。

3) 向先进人物学习

先进人物的高尚道德品质是道德原则和规范的概括和结晶，导游从业人员应以先进人物为榜样，联系自己的思想言行，对照找差距，认真学习，改正自身的缺点，努力培养自己高尚的道德人格。

4) 提高精神境界，努力做到“慎独”

“慎独”指的是一个人在独立工作，无人监督时，能自觉地严格要求自己，自觉地遵守道德原则和规范。“慎独”既是道德修养所达到的一种境界，也是一种重要的道德修养方法。这种修养方法常常是在无人看见、无人知晓的情况下进行的一种自我学习、自我对照、自我锻炼和自我改造的过程。“慎独”不容易做到，但却非常重要，一个不能做到“慎独”的人，很难说是良好职业道德的人。因此，“慎独”也是检验个人职业道德品质的一块试金石。

5) 加强“自我控制”

“自我控制”是指一个人对自己的情绪和行为的调节、掌控能力。实践证明，自我控制能力的高低直接影响职业道德规范的遵守。导游服务的对象是旅游者，导游人员的自我控制力显得非常重要。很难想像，一个自我控制力差、情绪激动，动辄发怒的导游能模范地遵守旅游职业道德规范。因此，导游应有意培养自我控制能力，自我控制力提高了，导游职业道德规范也就容易遵守了。

1.2 导游的知识积累

导游接待服务不是一般的简单操作，而是导游员借助自己的知识和技能为旅游者提供旅游便利的一种高智能的复杂工作。因此，具有丰富的知识是一个导游最起码的条件之一。同时，导游知识的丰富程度也很大程度上影响着导游在游客心目中的形象。

1.2.1 导游为什么要具有丰富的知识

1) 旅游产品本身具有复杂性

旅行社推出的旅游产品中，除了单项服务外，基本上都是复杂的综合性产品。从时间上看，一般有几天甚至十几天；从距离上看，一般都较远；从产品组成上看，一般都包括了“吃、住、行、游、购、娱”等各项内容。而全面了解每一项旅游产品是导游做好工作的前提，因此，导游应是一位博学多才的杂家。

2) 导游的工作内容具有繁杂性

导游的服务内容非常繁杂，有人曾把导游接待服务归纳为八项内容：语言翻译、参观导游、生活服务、政策宣传、对外调查、安全保卫、座谈报告和财务统计。这些内容每一项都不简单。而且，导游接待过程中还可能会有各种难以预料的突发性事件发生，需要导游妥善处理。这些都要求导游具有丰富的知识。没有这些知识，导游将难以胜任工作。

3) 导游的服务对象具有差异性

导游接待服务的对象是旅游者，他们的生活环境、年龄、职业、文化程度、欣赏水平、兴趣爱好、风俗习惯等存在较大差异，对导游接待服务的要求也不同。导游没有丰富的知识，将很难满足游客的差异性需求。

4) 游客对导游寄予厚望

游客来到一个陌生的地方旅游，对什么都感到新鲜和好奇。而当他们心中有疑问的时候，首先想到的是找导游来解决，因为他们理所当然地认为导游就应该是“活字典”。

1.2.2 导游通常应具备的知识

导游员应该具有广博的知识，其知识结构至少应涵盖下面几个方面：

1) 语言知识

语言是人们交流的工具，导游员的工作性质决定了导游必须是掌握了语言并且能恰当地使用语言的人。我们并不硬性要求导游员掌握多少种语言或多少种方言，但导游员必须精通接待对象所使用的语言，并能很好地运用语言，如有意增强语言的生动性、形象性，增强幽默感等等。

2) 历史文化知识

历史文化知识包括中外历史知识、文物知识、古建筑与园林知识以及民情风俗、文化艺术、饮食风味等方面的知识。

3) 地理知识

地理知识包括中国的疆域和行政区划、中国的地形特点及气候特点、中国的物产、中国旅游资源的分布及特点、中国旅游区的划分、地理环境对旅游业的影响、地理因素对客源的影响、旅游交通和旅游线路等知识。

4) 旅游学知识

导游员是旅游业的从业人员，必须了解旅游学的一些基本知识，如：现代旅游的性质、特点、种类，旅游者的类型、特点，旅游资源的开发利用，旅游线路的设计、旅游业的构成及发展状况等等。

5) 法律知识

掌握必要的法律知识能帮助导游员自觉地用法律武器维护旅游者和旅行社的合法权益，避免因不懂法而造成的侵权行为的发生。这些法律知识包括宪法知识、民事法律知识、消费者权益保护方面的知识、出入境方面的知识以及与旅游接待业务直接有关的专业法律法规，如旅行社、导游人员、旅游饭店、旅游资源及旅游投诉等方面的法律法规。

6) 旅游客源地和旅游目的地知识

旅游客源地和旅游目的地知识包括客源地居民的文化传统、风俗习惯、思维方式、价值观念等，也包括旅游目的地的经济发展状况、旅游设施的情况、景区景点的情况以及当地有关旅游业的一些政策规定等。

7) 生活常识

旅游是人们生活的一部分，掌握必要的生活常识能给导游工作带来很大便利，这些知识包括交通、通讯、卫生保健、海关、货币、保险、急救、护理等方面的知识，也包括待人接物、礼貌礼仪、选购商品等方面的知识。

8) 心理学知识

导游人员时刻要与人打交道，这些人包括旅游者、参与接待的同行、不同旅游服务供应部门的有关人员等等，导游人员掌握一些心理学知识，有助于导游人员及时了解对方的心理活动，有的放矢地开展工作。表1—1列举了部分不同类型旅游者的特征和导游的接待方法。

9) 美学知识

旅游活动从本质上说是一种寻找美和欣赏美的活动，导游人员掌握一定的美学知识，有助于导游员用生动形象的语言向旅游者介绍美的事物，帮助旅游者获得最大的美的享受。

1.2.3 导游怎样成为一个博学的人

要成为一个博学的人，只有一条途径：加强学习，做一个勤奋好学的人。

1) 从书本中学习

书本上的知识系统而集中，在较短的时间内，导游可从书本中获得大量有益的知识。现在很多导游都毕业于旅游院校，较系统地学习了导游专业知识，这对导游服务工作是非常有利的。

表 1—1

不同类型旅游者的特征和导游的接待方法

旅游者类型	特 征	接待方法
稳重型旅游者	追求旅游的意境与品位, 喜欢思考, 举止沉稳, 话语不多但有份量	讲解时把握科学性、知识性, 适当增加历史知识和文学知识的份量。态度诚恳, 语言优美, 不矫揉造作
活泼型旅游者	生性乐观、开朗, 喜欢集体活动和参与性强的项目, 偏爱风光优美、风格欢快的旅游景点	增强讲解的趣味性、生动性, 多讲故事和传说, 少说理论和观点。态度应亲切自然, 平易近人
忧郁型旅游者	看重个人感受, 不太依赖导游讲解。喜欢静静欣赏景点, 不喜欢评价议论, 重视细节	导游讲解应突出细节, 但不可过于烦琐。注重与他们的感情交流, 但不要过多干扰他们的活动
急躁型旅游者	偏爱快节奏, 好动不好静, 好观赏不好思索, 好独自活动不好集体游览	善于抓住他们的兴趣点, 加快游览节奏。密切注意他们的动向, 及时消除他们的急躁情绪

2) 善于从实践中学习

导游工作是一项非常依赖实践经验的工作, 经验越丰富, 工作就越有可能做得更好。导游应善于从实际工作中学习, 不耻下问, 使自己不断获得知识积累。但实践经验显得零散, 这要求导游能经常进行总结, 巩固已有的知识, 发现自身的不足。

小资料1—4:

一位老导游这样介绍他的经验: 工作中遇到不懂的事, 一定要下决心搞清楚, 绝不模棱两可、不了了之。他给自己定了一条死纪律: 同样一个问题, 不允许自己两次都不会回答。

3) 虚心向同行请教

在导游接待服务中, 导游们都积累了丰富的知识, 各有各的心得, 如果大家能多交流, 多沟通, 对提高各自的知识素养, 获得实用的工作经验都是非常有益的。平时, 导游要主动向同行求教, 旅行社也应经常安排大家交流经验, 取长补短。

4) 学会从点点滴滴中积累知识

导游走南闯北, 居无定所, 很难进行系统性、集中性学习。但导游有很多零散时间(车上的时间、等待的时间等), 这些时间累积起来非常惊人, 浪费了实在可惜。导游可利用这些时间给自己补补课, 进行知识积累。比如, 导游可以随手准备一个笔记本, 这有几个好处: (1) 可随时将旅途中的心得和获得的有价值的信息记下来; (2) 讲解中一些数据性、概念性、程序性的知识很难一下记全、记准, 又不能随身携带大量参考书, 这时导游可把这些记不住、记不全、记住后又容易忘记的东西事先记在本子上, 有空拿出来翻阅; (3) 经长时间的积累, 这些笔记本既可作为导游工作历程的纪念, 又可作为导游宝贵的资料库。