



新世纪高职高专
旅游管理类课程规划教材

导游才艺

DAOYOU CAIYI

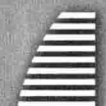
新世纪高职高专教材编审委员会 组编

主编 张 敏 李海平

主审 毛云岗



大连理工大学出版社
DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS



新世纪

新世纪高职高专
旅游管理类课程规划教材

导游才艺

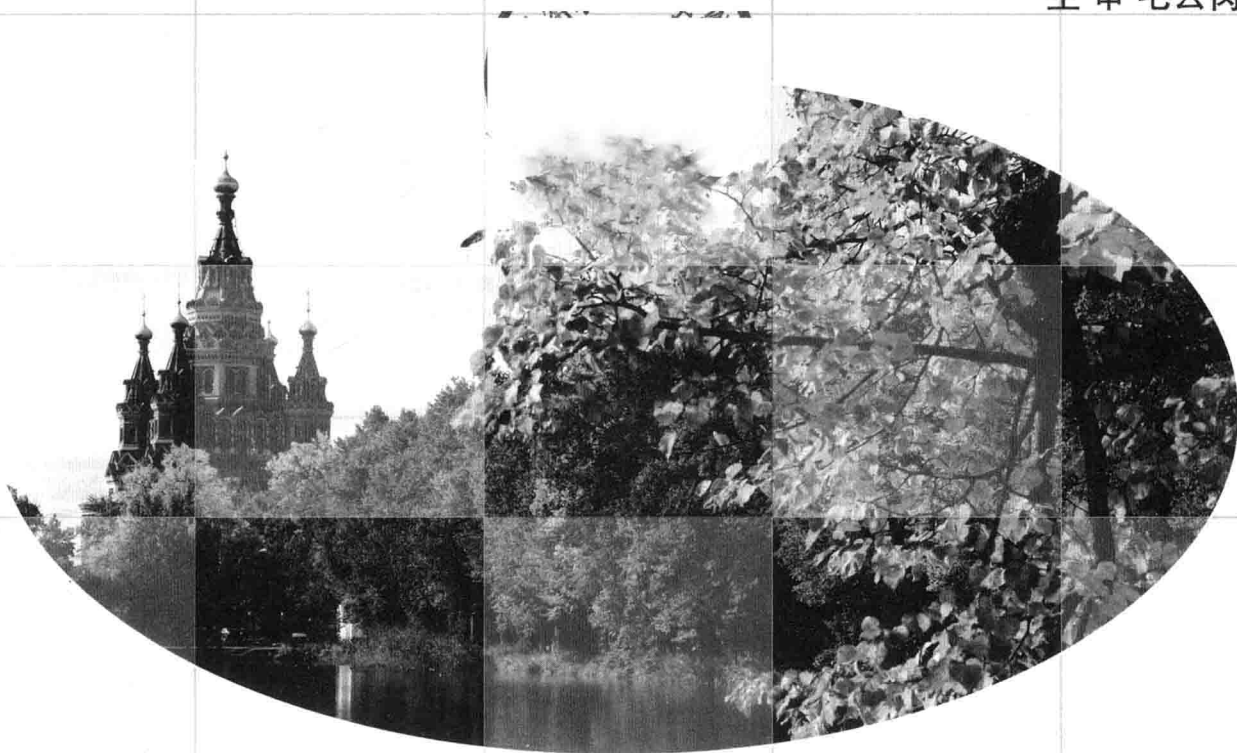
DAOYOU CAIYI

新世纪高职高专教材编审委员会 组编

主编 张 敏 李海平

副主编 甄 晶 叶钗樱

主审 毛云岗



大连理工大学出版社
DALIAN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

导游才艺 / 张敏, 李海平主编. —大连: 大连理工大学出版社, 2013. 2

新世纪高职高专旅游管理类课程规划教材

ISBN 978-7-5611-7503-3

I. ①导… II. ①张… ②李… III. ①导游—高等职业教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 303112 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 邮购:0411-84703636 传真:0411-84701466

E-mail:dutp@dutp.cn URL:<http://www.dutp.cn>

大连力佳印务有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸:185mm×260mm 印张:11.25 字数:257 千
印数:1~2000

2013 年 2 月第 1 版 2013 年 2 月第 1 次印刷

责任编辑:姚春玲

责任校对:刘 敏

封面设计:张 莹

ISBN 978-7-5611-7503-3

定 价:24.00 元

我们已经进入了一个新的充满机遇与挑战的时代,我们已经跨入了 21 世纪的门槛。

20 世纪与 21 世纪之交的中国,高等教育体制正经历着一场缓慢而深刻的革命,我们正在对传统的普通高等教育的培养目标与社会发展的现实需要不相适应的现状作历史性的反思与变革的尝试。

20 世纪最后的几年里,高等职业教育的迅速崛起,是影响高等教育体制变革的一件大事。在短短的几年时间里,普通中专教育、普通高专教育全面转轨,以高等职业教育为主导的各种形式的培养应用型人才的教育发展到与普通高等教育等量齐观的地步,其来势之迅猛,发人深思。

无论是正在缓慢变革着的普通高等教育,还是迅速推进着的培养应用型人才的高职教育,都向我们提出了一个同样的严肃问题:中国的高等教育为谁服务,是为教育发展自身,还是为包括教育在内的大千社会?答案肯定而且唯一,那就是教育也置身其中的现实社会。

由此又引发出高等教育的目的问题。既然教育必须服务于社会,它就必须按照不同领域的社会需要来完成自己的教育过程。换言之,教育资源必须按照社会划分的各个专业(行业)领域(岗位群)的需要实施配置,这就是我们长期以来明乎其理而疏于力行的学以致用问题,这就是我们长期以来未能给予足够关注的教育目的问题。

众所周知,整个社会由其发展所需要的不同部门构成,包括公共管理部门如国家机构、基础建设部门如教育研究机构和各种实业部门如工业部门、商业部门,等等。每一个部门又可作更为具体的划分,直至同它所需要的各种专门人才相对应。教育如果不能按照实际需要完成各种专门人才培养的目标,就不能很好地完成社会分工所赋予它的使命,而教育作为社会分工的一种独立存在就应受到质疑(在市场经济条件下尤其如此)。可以断言,按照社会的各种不同需要培养各种直接有用人才,是教育体制变革的终极目的。



随着教育体制变革的进一步深入,高等院校的设置是否会同社会对人才类型的不同需要一一对应,我们姑且不论。但高等教育走应用型人才培养的道路和走研究型(也是一种特殊应用)人才培养的道路,学生们根据自己的偏好各取所需,始终是一个理性运行的社会状态下高等教育正常发展的途径。

高等职业教育的崛起,既是高等教育体制变革的结果,也是高等教育体制变革的一个阶段性表征。它的进一步发展,必将极大地推进中国教育体制变革的进程。作为一种应用型人才培养的教育,它从专科层次起步,进而应用本科教育、应用硕士教育、应用博士教育……当应用型人才培养的渠道贯通之时,也许就是我们迎接中国教育体制变革的成功之日。从这一意义上说,高等职业教育的崛起,正是在为必然会取得最后成功的教育体制变革奠基。

高等职业教育还刚刚开始自己发展道路的探索过程,它要全面达到应用型人才培养的正常理性发展状态,直至可以和现存的(同时也正处在变革分化过程中的)研究型人才培养的教育并驾齐驱,还需要假以时日;还需要政府教育主管部门的大力推进,需要人才需求市场的进一步完善发育,尤其需要高职教学单位及其直接相关部门肯于做长期的坚忍不拔的努力。新世纪高职高专教材编审委员会就是由全国 100 余所高职高专院校和出版单位组成的旨在以推动高职高专教材建设来推进高等职业教育这一变革过程的联盟共同体。

在宏观层面上,这个联盟始终会以推动高职高专教材的特色建设为己任,始终会从高职高专教学单位实际教学需要出发,以其对高职教育发展的前瞻性的总体把握,以其纵览全国高职高专教材市场需求的广阔视野,以其创新的理念与创新的运作模式,通过不断深化的教材建设过程,总结高职高专教学成果,探索高职高专教材建设规律。

在微观层面上,我们将充分依托众多高职高专院校联盟的互补优势和丰裕的人才资源优势,从每一个专业领域、每一种教材入手,突破传统的片面追求理论体系严整性的意识限制,努力凸现高职教育职业能力培养的本质特征,在不断构建特色教材建设体系的过程中,逐步形成自己的品牌优势。

新世纪高职高专教材编审委员会在推进高职高专教材建设事业的过程中,始终得到了各级教育主管部门以及各相关院校相关部门的热忱支持和积极参与,对此我们谨致深深谢意,也希望一切关注、参与高职教育发展的同道朋友,在共同推动高职教育发展、进而推动高等教育体制变革的进程中,和我们携手并肩,共同担负起这一具有开拓性挑战意义的历史重任。

新世纪高职高专教材编审委员会

2001 年 8 月 18 日



《导游才艺》是新世纪高职高专教材编审委员会组编的旅游管理类课程规范化教材之一。

随着我国国民经济的发展,居民个人可支配收入不断增加,外出旅游人数逐年上升。人们外出旅游除了休闲度假外,更多地还想通过旅游活动来认识各地的风土人情、自然地理知识,或者说人们更加追求旅游活动过程中的文化性。显然,在当今社会,游客求新、求美、求知的需求在广度和深度上较以往有了更大的提高。而在旅游活动过程中,导游服务是旅游服务产品质量高低的关键所在。由于导游人员是旅游服务接待工作中的主体,是整个旅游服务的轴心,这就要求导游人员必须具备相当广博的文化知识、讲解技巧和带团能力,才能满足游客的需要,因而导游人员必须不断提高自身的综合素质。目前,文化旅游、快乐休闲之旅异军突起,游客对旅游活动的文化内涵更加重视,对快乐休闲之旅的服务要求愈来愈高,因此,对导游人员的素质要求也愈来愈高。因此,导游人员才艺素质的高低是满足游客快乐旅游的基本前提,也是导游人员参加各类竞赛的必备条件。在此背景下,我们组织了具有一定实践经验的教师以及旅游企业专家、优秀导游员共同编写了这本具有时代特征和现实指导意义的特色教材。

本教材内容由六大模块组成:一是导游才艺基础知识,主要对导游才艺进行概述并介绍导游才艺展示的主要类型;二是诗歌朗诵艺术,主要介绍诗歌朗诵技巧和诗歌朗诵的分类训练;三是民歌演唱艺术,主要介绍中国民歌的起源和发展、民歌演唱要素;四是戏曲表演艺术,主要介绍京剧、越剧和黄梅戏表演艺术;五是舞蹈表演艺术,主要介绍藏族舞蹈、蒙古族舞蹈、东北秧歌艺术的特点和训练要领;六是幽默导游语言艺术,主要介绍幽默导游语言的作用和幽默导游语言运用技巧。

在编写中,每个模块按照能力目标、知识目标、工作任务安排结构,使学生在学习中做到循序渐进,不断提高自己的才艺水平。本书的编写旨在结合我国旅游业发展及

游客旅游过程中的实际需求变化,在对国内外导游知识进行梳理的基础上,建立具有一定特色的六大模块教学项目体系,从而为旅游专业建设及社会导游人才的培养提供一本高质量的教材。

本教材的编写力求突出职业性、指导性、实用性和创新性特点。教材内容编写重点突出“能力本位”的育人理念,充分体现教、学、做相结合,理论与实践相结合的思想。在主题模块设计中包含了“教学目标、工作任务、案例学习、思考与讨论、基本知识、视频欣赏、项目作业题”等内容,力求突显项目教学、任务驱动、校企合作等教学改革特点。

本教材由湖州职业技术学院张敏、李海平任主编,并负责制定全书框架及各教学项目的安排,对全书进行统稿、修订和审定;由湖州职业技术学院甄晶、湖州城市旅游有限公司叶钗樱任副主编。具体编写分工如下:李海平编写主题模块一;甄晶编写主题模块二;张敏编写主题模块三、主题模块四和主题模块五;叶钗樱编写主题模块六。湖州师范学院艺术学院毛云岗审阅了全稿。此外,湖州旅游发展有限公司章梦燕、湖州新国际旅行社章海耘为本教材的编写进行了旅游企业的调研及实践性工作任务的设计,并对总体框架的设计提出了建议。

本教材在策划与编写过程中得到了湖州职业技术学院胡世明教授、吴红胤教授以及湖州职业技术学院人文旅游分院丁国强教授的大力支持与帮助,在此表示感谢。此外,本教材在编写过程中还参考和借鉴了许多相关著作,引用了相关网站、报纸、杂志的文章与讲稿,在此一并表示感谢。同时,向给予编者提供各方面支持的有关领导、同事表示衷心感谢。

为方便教学,本教材配有电子课件,如有需要,请登录教材服务网站下载。

由于时间所限,书中难免存在错误和不足之处,敬请广大读者批评指正。

编者

2013年2月

所有意见和建议请发往:dutpgz@163.com

欢迎访问教材服务网站:<http://www.dutpbook.com>

联系电话:0411-84708445 84708462





主题模块一 导游才艺基础知识	1
项目 1 导游才艺概述	2
项目思考题	11
项目 2 导游才艺展示的主要类型	12
项目作业题	21
 主题模块二 诗歌朗诵艺术	23
项目 3 诗歌朗诵技巧	24
项目作业题	36
项目 4 诗歌朗诵的分类训练	37
项目作业题	49
 主题模块三 民歌演唱艺术	51
项目 5 中国民歌的起源和发展	52
项目思考题	62
项目 6 民歌演唱	63
项目作业题	71
 主题模块四 戏曲表演艺术	73
项目 7 京剧表演	74
项目作业题	95
项目 8 越剧表演	96
项目作业题	102
项目 9 黄梅戏表演	103
项目作业题	107

主题模块五 舞蹈表演艺术	109
项目 10 藏族舞蹈	110
项目作业题	130
项目 11 蒙古族舞蹈	131
项目作业题	145
项目 12 东北秧歌	146
项目作业题	149
主题模块六 幽默导游语言艺术	151
项目 13 幽默导游语言的作用	152
项目思考题	155
项目 14 幽默导游语言运用技巧	156
项目作业题	169
项目思考题	169
参考文献	170



主题模块



导游才艺基础知识

教学目标

1. 能力目标

◆能够搜集与导游过程相关的幽默故事和笑话,并能分析对比各类幽默故事和笑话之优劣,编辑成册。

◆能够搜集与导游过程相关的民歌、戏曲、诗词对联,并能分类编辑成册。

2. 知识目标

◆了解导游人员应具备的基本素养。

◆熟悉综合才艺的基本类型及其特点。

◆掌握综合才艺的学习方法。

工作任务

利用互联网和图书馆搜集优秀导游员的先进事迹及各类幽默故事、笑话、诗词对联、民歌戏曲等,并编写专辑进行交流。

项目1 导游才艺概述



阅读材料 ▶▶▶

“导游之路是我永远的星光大道”

赵英健,女,1970年4月出生,河北遵化市清东陵文物管理处(副处长)高级导游。1991年10月开始从事导游工作,曾获“全国文明导游员”“河北省十佳导游员”等荣誉称号,并多次荣立二等功、三等功。

赵英健勤奋好学,刻苦钻研,长期积累清史知识,撰写了大量读书笔记和心得。她导游讲解一丝不苟,服务游客热情细致。担负起领导责任后,仍不忘传帮带,承担了大量的培训新人的任务,不吝与同行分享或传授自己积累的经验。曾经数次听过赵英健讲解的机关工作人员刘先生这样评价她:“听小赵作导游讲解的确是一种不可多得的享受,因为她能做到常讲常新,绝不重样!”为每一位游客讲出一个属于自己的东陵,是赵英健导游的“拿手绝活”。多年来,相同的古迹、相同的史实赵英健讲了不下千余次,而每一次的导游词绝无雷同:面对机关公务人员,她会以正史为主,讲康熙大帝的廉洁治吏,评雍正王朝的功过是非;接待百姓旅游团,她会结合正在热播的清宫题材的影视作品,为“因下嫁小叔子多尔袞而无颜葬入皇家陵寝”的孝庄皇后正名,为“砍去丽妃手脚装入瓦罐”的慈禧平反;而一旦来了小朋友,“还珠格格其人”“香妃的故事”便成了主讲的内容……

“《百家讲坛》令人瞩目,但这只是我工作生涯中的一个小小的亮点,我的根在东陵,导游之路才是我永远的星光大道!”赵英健由衷地说。的确,多年来,无论是作为一名普通的导游员,还是作为东陵文管处的副处长,赵英健从未离开过她挚爱的导游岗位。“我把东陵介绍给大家,大家因我的讲解而更加熟悉和热爱东陵;而东陵博大的历史文化内涵成就了我的事业,我的人生因东陵一座座宏伟的建筑和一个个神秘的故事而丰富多彩。”她这样说。

【思考与讨论】

- ◆一名优秀的导游员应具备哪些基本素质?
- ◆全国劳动模范赵英健的导游生涯给我们的启示有哪些?



基本知识 ▶▶▶

一、导游人员的基本素质

(一)什么是导游人员

我国现行《导游人员管理条例》(本条例自1999年10月1日起施行)中明确指出:“导游人员是指依照本条例的规定取得导游证,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。”或者说,导游人员是指持有中华人民共和国导游资格证书,受旅行社委派,按照接待计划,从事陪同旅游团(者)参观、游览等工作的人员。

取得导游证的唯一途径是考取全国导游人员资格证书,并办理相关手续。参加全国导游人员资格考试的人员还必须符合以下条件:具有高级中学、中等专业学校或者以上学历,身体健康,具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力的中华人民共和国公民,可以参加导游人员资格考试;经考试合格的,由国务院旅游行政部门或者国务院旅游行政部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发导游人员资格证书。

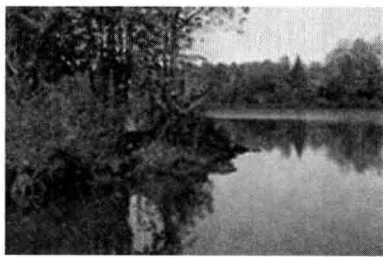
取得导游人员资格证书的,经与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记,方可持所订立的劳动合同或者登记证明材料,向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取导游证。导游证的有效期为三年,只有取得导游证的导游人员才有资格从事导游工作。

《导游人员管理条例》还规定,具有特定语种语言能力的人员,虽未取得导游人员资格证书,旅行社需要聘请临时从事导游活动的,由旅行社向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取临时导游证。

(二)导游人员的基本素质

随着我国国民经济的发展,居民个人可支配收入不断增加,外出旅游人数逐年上升。人们外出旅游除了休闲度假外,更多地还想通过旅游活动来了解各地的风土人情、自然地理知识,或者说人们更加追求旅游活动过程中的文化性。显然,在当今社会,游客求新、求美、求知的需求在广度和深度上较以往有了更大的提高。而在旅游活动过程中,导游人员是旅游服务接待工作中的主体,是整个旅游服务的轴心。这就要求导游人员必须具备相当广博的文化知识、讲解技巧和带团能力才能满足游客的需要,因而导游人员必须不断提高自身的综合素质。

导游服务是旅游服务产品质量高低的关键所在。游客在游览过程中,导游员的讲解是游客获取各类知识的主要来源,故而导游人员深厚的文化素质和思想素养是导游工作的前提。同时由于导游工作的相对独立性,所以还要求导游人员必须具备相应的独立工作能力、组织协调能力、人际交往能力、导游业务能力及良好的身心素质等。



1. 道德与职业道德素质

道德主要指调整人们相互关系的行为准则和规范,有时也指个人的思想品质、修养境界、善恶评价,乃至泛指风俗习惯和尊重道德教育活动。而职业道德是指人们在一定的职业活动范围内所遵循的行为规范的总和。显然,职业道德是把一般的社会道德标准与具体的职业特点结合起来的职业行为规范或标准。不同的职业有不同的职业道德,但各行业的职业道德准则和行为规范都必须与社会公德一致,而不应相悖。职业道德规定人们“应该做什么”“不应该做什么”“应该怎么做”“不应该怎么做”。可见良好的道德与职业道德精神是导游人员必须具备的基本素质。

(1) 热爱祖国

热爱祖国是合格导游人员的首要条件。在海外旅游者的心目中,导游人员是国家形象的代表,因此,导游员在为旅游者提供热情有效服务的同时,要自觉维护国家利益和民族尊严,把祖国的利益、社会主义事业摆在第一位。

(2) 遵纪守法

遵纪守法是导游人员必须具备的政治素质,也是每个公民应尽的义务。导游工作是一项面对多种诱惑的工作,导游从业人员如果没有很强的法律意识,就很容易受到腐蚀。导游人员应培养自我控制的能力,自觉抵制形形色色的精神污染,力争做到“出淤泥而不染”。不要有贪念,不要有私心,不能为了一点小便宜而动摇自己的信念,要始终保持高尚的情操,给游客留下最好的一面,同时,也为自己以后的服务工作打下很好的基础。因此,作为旅游行业代表的导游人员必须树立高度的法纪观念,认真学习并模范遵守国家有关法律法规,遵守旅游行业规章制度,严格执行服务质量标准,严守国家机密和商业秘密,维护国家和旅行社的利益。

(3) 全心全意为游客服务

全心全意为人民服务是社会公德的本质特征之一。人的生命价值在于被需要,在于服务他人。导游人员要充分认识导游工作的服务性,正确认识自己在导游服务工作中的角色。导游人员要发扬全心全意为人民服务的精神,并把这一精神与“宾客至上”的旅游服务宗旨紧密结合起来,热情地为国内外旅游者服务。

(4) 敬业爱岗

敬业爱岗是职业道德中最基本的要求。导游员要明确自己工作的目的和意义,热爱自己所从事的工作,干一行,爱一行,忠实履行自己的职业职责;把自己从事的工作看成生活的重要组成部分,把自己的大部分精力投入到工作中去。把自己培养成能吃苦耐劳、不怕困难、情绪稳定、乐观向上,并能适应导游工作复杂性、繁重性、重复性和严格性的优秀导游人员。

(5) 尊重人

尊重人是衡量导游人员工作态度的重要标准。即要求导游人员在日常服务过程中,做到“德诚于中,礼行于外”。

首先,对企业领导要尊重。一般来讲,正确处理好与领导之间的关系,导游人员必须认真做到以下几个方面:第一是保质保量完成各项任务;第二是严格遵守企业规章制度;第三是不能为难领导;第四是帮助领导排忧解难;第五是要善于虚心接受批评,改正缺



点,做到有宽容谅解之心。

其次,对企业员工要尊重。正确处理好同事之间的关系,导游人员必须认真做到以下几个方面:第一是尊重同事的隐私,不要过分地问他人的私生活;第二是与同事合作时,多为同事着想,与人方便;第三是关心信任对方,帮助对方解决困难;第四是对关系不融洽的同事,在工作上也应积极配合;第五是不在大庭广众之下对他人评头论足;第六是对于同事非故意的伤害,要以宽容之心予以谅解;对故意的诽谤和伤害,要通过组织予以解决;第七是不要因为同事的晋升而产生嫉妒心理。

再次,对游客要尊重,因为游客是导游人员的“上帝”。只有尊重别人,别人才会尊重你。所以,对待游客要有源自内心的真诚,使用礼貌用语,面带微笑,服务周到。导游人员要尊重每一位游客,特别要尊重他们的宗教信仰、民风民俗、生活习惯等。



(6) 诚信

诚信是得到游客认同的制胜法宝。诚信也是做人的基本原则,是公民的第二个“身份证”。诚信即处事待人真诚、实在、讲信誉,言必信,行必果,一言九鼎,一诺千金。在现实生活中优秀的导游人员都是以“诚信”取得游客的认同的。2006年全国“五一”劳动奖章获得者、海南导游李静娜曾说:“9年来得到游客认同的制胜法宝就是诚信。”“游客就是我的家人和亲戚,真诚地对待他们,才能赢得认可。”

2. 文化知识素质

丰富的文化知识是做好导游工作的前提,作为一名合格的导游人员必须掌握一定的文化方面的基本知识。

(1) 语言知识

导游人员是靠嘴巴吃饭的,语言是导游人员最重要的基本功,是导游人员在导游服务过程中表达感情、交流思想的工具。导游语言是一项综合性很强的口语艺术,要求有很强的口语表达能力。导游人员应掌握导游语言的八要素,即:言之有物、言之有据、言之有理、言之有情、言之有礼、言之有神、言之有趣、言之有喻。导游人员还要说好一口标准的普通话,说话要吐字清晰、咬字准确。总之,每一位导游员应练好这一基本功,并潜心研究导游讲解艺术,不断提高导游服务水平。

(2) 历史地理文化知识

历史地理文化知识是导游人员应掌握的、也是最为重要的基础知识之一。俗话说,“上知天文,下知地理”,这是导游人员的看家本领,所以,导游人员必须认真学习相关的社会历史学、地理、宗教信仰、民族礼仪与风俗民情、婚丧嫁娶习俗、禁忌习俗、风物特产、文学艺术、古建园林等诸多方面的知识,只有具备了丰富的历史地理文化知识,导游人员才能在导游过程中对游客提出的问题给予精彩的解答,出现错误的可能性才会更小甚至是没有,游客才能认可导游的带团水平,并从中学到更多的文化知识。

(3) 政策法规知识

导游人员在工作中是国家相关政策法规的具体执行者。因此,导游人员应认真学习国家的现行方针政策,掌握有关的法律法规知识,了解外国游客在中国的法律地位以及



他们的权利和义务。在导游讲解、回答游客对有关问题的咨询或同游客讨论有关问题时,必须以国家的方针政策和法规作指导。对旅游过程中出现的有关问题,导游人员要根据国家的政策和有关的法律法规予以正确处理。导游人员自身的言行更要符合国家政策法规的要求,遵纪守法。

(4)心理学知识

导游人员的工作对象主要是形形色色的游客,而且往往是与之短暂相处,因而掌握必要的心理学知识具有特殊的重要性。导游人员要随时了解游客的心理活动,有的放矢地做好导游讲解和旅途生活服务工作,有针对性地提供心理服务,从而使游客在心理上得到满足,在精神上获得享受。

(5)审美学知识

旅游活动是一项综合性的审美活动。由于审美需求和审美活动贯穿于旅游全过程,所以导游人员不仅要向游客传播知识,也要传递美的信息,让游客获得美的享受以及掌握旅游审美鉴赏的特点和感受层次。

(6)旅行知识



导游人员掌握必要的旅行知识,对旅游活动的顺利进行显得十分重要。首先导游人员要熟悉旅行常识,如海关知识、交通知识、通信知识、货币保险知识、旅游急救知识等;其次导游人员要掌握相关商品知识和生活常识,如卫生防疫知识、贵重旅游纪念品质量要求、检验知识、待人接物知识等。

此外,导游人员还应掌握必要的国际知识,要了解国际形势和各时期国际上的热点问题,以及中国的外交政策和对有关国际问题的态度;要熟悉客源国或出游接待国的概况。总之,我们要求导游员必须是“杂家”,必须要知道各方面的知识,才能更好地完成每一次旅程。

3. 导游服务带团能力素质

导游人员的带团能力与其掌握的文化知识有很大的关系。一般来说,导游服务带团能力的强弱决定了其日后的发展前途。由于导游是独立性很强的工作,所以也就要求导游人员具有独立工作能力和协调应变能力,并善于和各种人打交道,学会独立分析和解决问题。此外还需要具有独立处理事故的能力。这些都需要导游人员在实践中不断培养和提高自己。因此,导游人员要在掌握丰富的文化知识的基础上,努力学习导游方法和技巧,并不断总结、提炼,形成与众不同的导游风格。

4. 身心素质

俗话说,身体是革命的本钱,导游工作是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的工作,工作任务复杂,量大面广,流动性强,体能消耗大,而且工作对象复杂,所以,导游人员必须要有一个健康的体魄,才能做好每一步工作。另外,由于导游人员面对不同的旅游消费群体,故在旅游过程中也会遇到不同程度的麻烦问题,这就要求导游员具备良好的心理素质。

首先,导游员应有良好的观察能力和感知能力。在导游过程中,导游人员要善于观



察旅游者并敏锐发现不同旅游者的心理反应,了解到他们需要什么,爱好什么、对什么感兴趣,并且及时调整导游讲解方式和相应服务,采取必要的措施,运用多变的手法,保证旅游活动的顺利进行。

其次,导游人员应具备良好的意志品质。意志是人们为了达到一定的目的,自觉地组织自己的行动,并与克服困难相联系的心理过程。人的意志表现在行动开始之前善于作出决定,并选择恰当的行动方式;在行动开始之后能顽强克服行动过程中的种种困难,把行动坚持到底。导游的情绪状态对导游服务工作有很大的影响。导游的情绪不可避免地受到各种主客观因素的影响。因此,导游人员应该有较强的自制力,在紧急情况下沉着冷静,不感情用事,自觉调节和控制自己的言论和行动,保持心平气和、热情耐心,有时甚至需要忍耐和克制生理上和精神上的痛苦来为旅游者服务。导游人员意志的自制性不仅对旅游者产生极其明显的心理影响,并能抑制旅游者某些消极情绪或激情爆发。

再次,导游人员应善于调整旅游者的情绪。旅游过程中,导游人员不仅要控制好自己的情绪,还要善于调整游客的情绪,因为在旅游期间,旅游者往往处于既兴奋又紧张的状态之中。紧张感易使游客疲劳,影响游兴,旅游活动就不可能顺利达到预期目的。因此,导游员要有调节旅游者情绪的能力,保持并提高其游兴是对导游员的工作能力和导游才能的重要考验,也是导游活动成功与否的一个重要标志。



案例学习 ▶▶▶

幽默导游词开场白

大家好!

有一首歌曲叫《常回家看看》,有一种渴望叫常出去转转,说白了就是旅游。

在城里待久了,天天听噪音,吸尾气,忙家务,搞工作,每日里柴米油盐,吃喝拉撒,真可以说操碎了心,磨破了嘴,身板差点没累垮呀!(众人笑)

所以我们应该经常出去旅游旅游,转一转比较大的城市,去趟铁岭都值呀!到青山绿水中陶冶情操,到历史名城去开阔眼界。人生最重要的是什么?不是金钱,不是权力,我个人认为是健康快乐!大家同意吗?(众人会意)

出去旅游,一定要找旅行社,跟旅行社出门方便快捷,经济实惠呀。

但找一个好的旅行社,不如碰到一个好导游,一个好导游能给您带来一次开心快乐的旅行。大家同意吧?

但找一个好导游,不如找一个女导游,在青山绿水之中,还有一位红颜知己相伴,那种感觉何其美妙呀!大家同意吧?(众人笑)

但找一个女导游,不如找一个男导游,男导游身强力壮,不但能给您导游,而且还是半个保镖,碰到紧急情况,咱背起来就走人了。

找一个男导游,不如找一个多才多艺的男导游;

找一个多才多艺的男导游,不如找一个多才多艺、能歌善舞的男导游;

找一个多才多艺、能歌善舞的男导游,不如找一个多才多艺、能歌善舞、能说会道的男导游;



找一个多才多艺、能歌善舞、能说会道的男导游,不如找一个多才多艺、能歌善舞、能说会道、玉树临风的男导游;

找一个多才多艺、能歌善舞、能说会道、玉树临风的男导游,不如找一个多才多艺、能歌善舞、能说会道、玉树临风、潇洒漂亮的男导游!

【思考与讨论】

◆如何理解才艺?

◆导游应掌握哪些才艺?

二、才艺的含义及导游才艺展示的特点

(一)什么是才艺

所谓才艺就是指才能和技艺。它包括的范围相当广泛,并不是单指人们通常所说的音乐、舞蹈、绘画等单方面的才艺。

才指能力与才干,比如口才、德才、艺才等。艺指技能和技术,比如手艺、技艺、工艺、文艺等。

艺术一方面是指音乐、戏剧、电影、曲艺、美术、舞蹈、绘画、雕塑、建筑和文学等的总称;另一方面也是指巧妙的方式、方法,比如领导艺术、导游带团艺术、讲课艺术等。

总之,才艺所包含的范畴广之又广。如果一个导游爱好广泛,且又通晓各种技艺技能,那么该导游就是大家口中所说的才子或才女导游,即多才多艺的导游。

(二)导游才艺展示的特点

导游才艺是在特定的环境场合中,面对特定的服务对象来展示体现的。导游才艺展示的时空范围跨度大,场合变化大,内容丰富多彩,服务对象成分复杂,因而形成了导游才艺展示丰富而又多样的特点。

1. 情感性与互动性

导游才艺展示的情感性包括有情性、动情性和共情性三个方面。

有情性是指导游人员要善于利用各种场合和机会,主动与旅游者进行情感交流,使旅游者时时刻刻感受到导游人员的关爱与温馨。动情性是指导游人员要善于运用富有感染力的语言,帮助旅游者尽快熟悉游览对象,尽快进入旅游的最佳状态,保持旺盛的旅游兴趣。而共情性则是指导游人员要善于发现旅游者的兴趣,在旅游者为感知旅游观赏物而兴奋时,要积极地“共享”,以实现与旅游者在情感上的“共鸣”。

导游才艺展示的互动性包括主(指导游人员)客体(指旅游者)之间的空间移动性及主客体之间的交互性两个方面。

空间移动性是指游客在游览过程中,导游人员与旅游者往往处于一种空间移动的状态之中,尤其是在导游人员讲解的时候,这种状态表现得尤为明显。而交互性则是指导游人员与旅游者在游览过程中始终处于相互影响、相互制约的关系。

2. 直观性与形象性

直观性是指在游览过程中导游人员通过语言的形象描述或歌唱、朗诵等艺术形式,引导游客对客观事物(旅游目标)正确认知,从而使游客在丰富感性认知的基础上身心得

