

优 / 秀 / 导 / 游 / 词 / 系 / 列

NING XIA

宁夏

导游词

NINGXIA DAOYOU CI

郭永龙 / 主编



中国旅游出版社

宁夏导游词

郭永龙 主编

中国旅游出版社

责任编辑：谭 燕
封面设计：吴 涛

图书在版编目 (CIP) 数据

宁夏导游词/郭永龙主编. —北京: 中国旅游出版社,
2003. 9

ISBN 7 - 5032 - 2220 - 4

I. 宁... II. ①郭... III. 旅游指南—宁夏
IV. K928. 943

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 082834 号

书 名: 宁夏导游词

主 编: 郭永龙

出版发行: 中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲九号 邮编: 100005)

网 址: <http://www.cttp.net.cn>

E-mail: cttp@cna.gov.cn

印 刷: 北京冶金大业印刷有限公司

版 次: 2003 年 9 月第 1 版

2003 年 9 月第 1 次印刷

开 本: 850 毫米×1168 毫米 1/32

印 张: 11.75

字 数: 290 千

印 数: 1—3000 册

定 价: 25.00 元

版权所有 翻印必究

宁夏赋

宁夏，祖国西北腹地，民族自治区域。地小物博而山河壮美，回汉共处其风情迥异。历史悠远，沐千载风雨；文化蕴藉，雄才济济。

宁夏得名，始于西夏平定；塞北江南，得益黄河赐予。秦皇一统，设郡北地^①，斥兵屯垦，兴修水利；汉武两巡，大举移民，引黄相济，成于汉渠。安史乱中，玄宗迁蜀，太子李亨，灵武登基。更有党项英杰元昊，羁縻西北诸部，立国谓大夏，定都兴庆府^②。夏之国土，凡两万里，东尽黄河，西界玉门，南接萧关，北控大漠。元昊以降十代，并雄宋辽金，几近二百年。大宋征夏，虽遣良将名臣，然以多败少，终未奏凯。至蒙古铁骑横扫，元灭西夏，夏地安宁，遂称宁夏。

今我宁夏，虎踞龙蟠。北有贺兰，南有六盘。长忆岳武穆，驾长车踏破贺兰山阙，壮怀激烈^③；仰止毛泽东，提雄师攀越六盘峰巅，天高云淡。塞下秋来风景异，宁夏自古征战地。长城万里长，宁夏逾千里。沿边设九镇，两镇在夏地。其关其堡其塞其障，记前人征战惨烈辉煌，书今日考古旅游华章。西吉将台堡，当年红军长征会师地，今朝游人寻访红色旅；银川镇北堡，昔日名将戍边屯兵营，今为闻名遐迩影视城。

今我宁夏，塞北江南。北原染绿，南山雄险。天下黄河富宁夏，祖先遗泽两千年。西北大漠孤烟，春风不度；宁夏草肥水美，稻香果

① 秦朝在今宁夏南部设北地郡。


② 兴庆府，即今银川市。

③ 岳飞为抒发平定边患壮志而作《满江红》，使贺兰山名扬天下。

甜。前辈黄河车水,白马拉缰^①,后人高峡筑坝,临波徜徉。最叹银川平原,独拥大湖千顷,西有贺兰屏障,东赖黄河滋养。阡陌纵横间,白杨参天;河湖湿地中,芦苇成荡。宁夏有五宝,红黄蓝白黑。红为枸杞子,黄为甘草药,蓝为贺兰石,白为滩羊皮,黑为太西煤。近年深度开发,大作增值文章,生态环保产业,思之前途无量。

今我宁夏,地灵人杰。前有俊彦,后有栋梁。20世纪,抗日英烈抛颅洒血拯民族危亡;新千年,市场卫士肝脑涂地护家园安康^②。建设者,前赴后继五十春秋,赢来塞上锦天绣地;文化人,各领风骚诗文书画,高歌时代华彩乐章。宁夏虽小不自小,小而要办大文化。君可见,西夏文化神秘,黄河文明古老,回乡风情浓郁,移民观念开放。前有《牧马人》扬鞭奋蹄,后有“三棵树”植根沃壤。君可见,塞北代有才人出,风流不让东南方。戏剧才戴梅花冠,文学又摘鲁迅奖。更有大篷车下乡送戏十八载,襟怀先进文化前进方向。

今我宁夏,奋起登攀。富民兴邦,志存高远。宁夏有其志,建设大银川。上承古人,不废千年夏都盛名;下惠子孙,更筑现代高原湖城。宁夏有其志,改变西海固。西海固世代苍凉农家不舍故土,新思路城市战略拉动乡村致富。放眼宁夏从头越,放眼宁夏路正长。君可见清真寺泱泱数千,风格别样;君可见商住楼拔地而起,遍布城乡。君可闻回乡花儿百年,蜂飞蝶舞;君可闻汉地秦腔千载,激越高亢。宁夏远处江湖心怀庙堂,宁夏偏居内陆眼观八方。深化改革,觉今是而昨非;扩大开放,知来者之可追。更历春秋五度,西部崛起,宁夏腾飞。

宁夏回族自治区党委常委、宣传部长 

① 汉武帝时在今宁夏中卫县沙坡头,黄河转弯处兴修的一种水利工程,类似四川都江堰。

② 宁夏灵武市工商管理干部胡学勤,为维护市场经济秩序,2002年6月在与贩运土炼油的不法分子斗争中,壮烈牺牲。

前 言

导游服务是一项极其重要的工作,它直接反映了旅行社、旅游景区(点)的经营管理和接待水平。随着宁夏旅游事业的快速蓬勃发展,旅游行政管理部门和旅行社、旅游景区(点)也越来越重视对导游员及讲解员的培训,以期达到提高其职业素质的目的。但就宁夏目前对导游员及讲解员的各级、各类培训,无论是旅行社还是旅游培训机构,往往都是根据自己的工作经验来进行的,尚未形成一本总结性的理论教材。本书编者在自己多年从事导游工作和旅游教育培训工作的实践中,借鉴了众多旅游界资深人士的成功经验,编写出这本《宁夏现场导游》,期为从事实际工作的导游员和讲解员提供资料支持和操作参考,达到服务游客、服务旅游业的目的。

编者以宁夏行政区划为框架,对区内主要景区(点)的资料进行了系统的梳理,结合导游工作口语性强的特点,编写出与实际讲解直接衔接的导游词,语言浅显通俗,感情朴实真挚,可以直接用于导游实践。

本书由郭永龙同志主编,编稿由郭永龙、杨志国、王周共同完成。在原内容基础上进行了部分修改和资料补充。旅游产业在不断变化,本书所涉及的内容很难面面俱到,还有待进一步完善。

在本书的编写过程中,得到了宁夏各级旅游行政管理部门、旅行社、旅游景区(点)的大力支持和资料帮助,更得益于借鉴许多专家学者的理论著作成果,未能一一注明,在此一并表示我们

诚挚的感谢。同时,感谢中国旅游出版社的大力支持和帮助,此书才得以付梓出版。

由于时间有限,加之编者水平有限,仓促之间成此小书,权作抛砖引玉,待专家及同仁斧正。

编 者

二〇〇三年五月

目 录

宁夏赋	(1)
前言	(1)
第一章 概论	(1)
第一节 导游的作用	(2)
第二节 导游的职业素养	(4)
第三节 计划安排	(5)
第四节 迎客	(7)
第五节 带团	(8)
第六节 导游艺术	(9)
第七节 问题处理	(11)
一、漏接、空接、错接	(12)
二、丢失旅游证件	(12)
三、丢失钱、物	(13)
四、丢失行李	(13)
五、旅游者走失	(14)
六、疾病	(14)
七、死亡	(15)
第二章 导游程序	(18)
第一节 迎接	(18)

一、概述	(18)
二、迎接旅游者	(19)
第二节 欢迎词	(20)
一、概述	(20)
二、范例一	(21)
三、范例二	(21)
四、范例三	(22)
第三节 首次沿途导游	(22)
一、概述	(22)
二、导游词范例一：宁夏回族自治区概况	(23)
三、导游词范例二：沿途概况	(29)
四、导游词范例三：宁夏旅游概况	(32)
第四节 市内观光	(37)
一、概述	(37)
二、南关清真寺	(38)
三、海宝塔	(46)
四、宁夏历史博物馆(承天寺塔)	(50)
五、南薰门—玉皇阁—钟鼓楼	(53)
六、光明广场—商业步行街	(56)
第五节 宿在凤城	(58)
第六节 食在宁夏	(59)
第七节 旅游购物	(60)
第八节 告别	(61)
一、概述	(61)
二、欢送词	(62)
三、告别词	(63)
四、送别词	(63)
 第三章 景区景点导游	 (64)

第一节	西夏王陵	(65)
第二节	贺兰山及贺兰山岩画	(78)
第三节	镇北堡西部影城	(84)
第四节	宁夏古长城	(89)
第五节	金水旅游区	(92)
一、	西夏城	(95)
二、	长城小龙头	(98)
三、	水洞沟遗址	(99)
第六节	贺兰山滚钟口—拜寺口双塔—苏峪口 森林公园	(101)
一、	小滚钟口	(101)
二、	拜寺口双塔	(105)
三、	苏峪口森林公园	(108)
第七节	沙湖	(110)
一、	概述	(110)
二、	沙湖观鸟	(118)
第八节	平罗玉皇阁	(120)
第九节	青铜峡旅游区	(128)
第十节	青铜峡至中卫	(133)
第十一节	中卫沙坡头	(136)
第十二节	中卫高庙	(141)
第十三节	中卫寺口旅游区	(143)
第十四节	通湖草原旅游区	(150)
第十五节	同心清真寺	(152)
第十六节	六盘山旅游区综述	(154)
一、	固原概况	(154)
二、	历史上的固原	(155)
三、	固原回族	(163)
四、	六盘山旅游资源类型与分布	(169)

五、六盘山与红军“长征纪念亭”	(172)
六、公路隧道与长征纪念馆	(182)
七、白云寺与米缸山、大海子	(184)
八、瓦亭	(197)
第十七节 泾河源风景旅游区	(198)
一、老龙潭	(200)
二、凉殿峡	(210)
三、二龙河	(230)
四、六盘山自然资源馆	(237)
五、野荷谷	(239)
六、泾源回族与踏脚	(246)
第十八节 固原文化旅游区	(248)
一、宁夏固原博物馆	(248)
二、须弥山石窟	(275)
三、廿里铺拱北	(337)
四、战国秦长城	(338)
五、东岳山	(339)
六、小西湖公园	(341)
七、安西王府遗址	(342)
第十九节 西吉火石寨景区	(342)
附录1 导游服务礼仪接待知识	(347)
附录2 旅行社、星级饭店名录及其他	(350)
附录3 宁夏旅游的特色及精品旅游线路(节选)	(361)
参考书目	(363)

第一章 概 论

近年来,国家推行导游员资格考试、等级考核,为旅游业培养和选拔了一批合格人才,对规范导游管理、提高导游素质和导游服务质量起到了一定的积极作用。随着导游员考试制度的改革,现场导游作为综合性服务技能,在导游整体服务工作中的地位越来越重要。“导游服务技能”测试就是现场考试,即口试。“导游服务技能”主要是指导游讲解能力、导游规范服务能力、导游特殊问题处理及应变能力。而导游服务技能的掌握又离不开导游综合知识的积累和旅行社业务工作的实践。一个不要求上进、不钻研业务的人是很难成为一名合格的导游员的。

通常,我们所说的旅游六要素“食、住、行、游、购、娱”,实际上就是通过导游员的现场服务来为游客提供的。在提供这些服务时,都离不开导游的讲解,而导游的讲解,还须有导游词作“脚本”。导游词是介于书面语和口语之间的一种特殊文体,导游根据游客的具体情况稍加调整,就能用于现场口头讲解。导游要通过生动、形象、富有感染力的讲解去激发游客兴趣,使他们积极地参与旅游,欣赏景观,从而获得美的享受和心理满足。如果没有丰富、规范的书面语言作“脚本”,导游员对自然景观、人文景观的认识就很难做到全面、深刻、细致、规范,在讲解时也难做“无米之炊”。因此,导游词的书面语言是口头语言的基础。通过现场导游服务,把导游词变成口头语言表达清楚,为游客提供讲解服务,是一种技能,更是一种艺术。

第一节 导游的作用

导游服务是旅游服务的一个组成部分，是在旅游活动的发展过程中产生的，伴随着旅游活动的发展而发展。现代旅游业有三大支柱，即旅行社、饭店和交通。其中处于核心地位的是旅行社。旅行社担负着旅游产品的开发、销售、旅游服务的采购和旅游接待(包括团体和散客)。通常，我们片面地认为导游工作就是受旅行社委派带领旅游者到游览点参观，并向游客讲述这些地方的文化、史地、习俗、风土人情等。但这仅仅是导游工作的一个方面。旅游者在游览期间，导游除了要为他们提供全程服务外，还要在旅游接待过程中实现旅游产品的销售。因此，导游服务工作又处于旅行社工作的核心位置，是一个国家、一个地区先进文化的传播者。为了做好导游工作，就必须掌握各种技能和知识，成为真正的“杂家”、“能手”。在接待旅游者时，一个好的导游应充当六种角色，即历史学家、表演艺术家、游客之友、游客之师、形象代表和主人。

2 导游应当是一位历史学家，必须对当地以及整个国家的历史、文化和习俗了如指掌。我国具有 5000 年的悠久历史和灿烂文化，要做一个合格的导游，就必须具有丰富的知识、了解中国的历史、熟悉中国的文化。导游员、讲解员不能只讲神话、传说，要更多地讲历史、讲科学、讲文化，让游客通过旅游了解历史文化，增长知识。宁夏回族自治区导游人员还必须重点掌握回族的发展历史、风俗习惯、西夏王朝的历史演变等。宁夏是回族自治区，又曾是古老西夏王国的建国之地。回族文化源远流长，西夏王朝神秘莫测。客人来到宁夏，就是要了解异族风情、探究谜一样的王国历史。作为地方导游，若对本地区民族历史脉络不清晰，对文化发展、习俗风情等不甚了解或知之甚少或讲解不正确，就很难给客人讲出有品位的東西来，客人就会不满意。同时，

导游还要触类旁通,掌握各种旅游者所感兴趣的知识;要点点滴滴地注入“活水”,使自己的知识得到不断的积累。

导游还应成为一个表演艺术家。人们常说:“旅行社搭台,导游员唱戏”。导游不是舞台上的表演艺术家,而是旅游过程中的一个友好、活泼、精神饱满的演员。不但要唱戏,还要唱喜剧。导游应该使自己的讲解生动形象、有吸引力、富有人情味,从而让游客对你的讲解产生浓厚的兴趣。俗话说:“江山美不美,全凭导游一张嘴”。导游要在讲解服务中,将故事、传说、习俗相融合,要善于应用导游讲解八大法(分段讲解法、突出重点法、触景生情法、虚实结合法、问答法、制造悬念法、类比法和画龙点睛法),将趣味性、娱乐性寓于讲解内容之中,使旅游者在信服、快乐中结束愉快的旅行,导游的工作自然也会变得轻松愉快。

导游应该是游客之友。导游较长时间陪同游客旅行、游览,同他们朝夕相处,为他们安排和落实“食、住、行、游、购、娱”,关心和照顾他们的健康和安。因此,导游在服务中,要做到懂礼貌、讲礼节、尊重人、理解人,成为游客可信赖、能交流思想感情、共同审美赏景的伙伴。

导游应该是游客之师。导游员在进行导游活动时,应帮助旅游者了解旅游地的人文和自然情况,介绍风土人情和习俗,为游客解疑释惑,满足游客“求知、求奇、求新”的需求。这就要求导游要不断更新知识结构,掌握和了解旅游发展的前沿理论知识,掌握具有地方特色旅游景区(点)的综合知识,只有这样,才能在接待服务中得心应手,运用自如。

导游应该是形象代表。导游在接待服务中代表旅行社来安排和接待游客,从某种意义上讲,他们既是一个国家的形象代表,又是一个地区的形象代表。而且,游客往往从导游人员的言谈举止、衣着打扮来衡量导游的道德水准和价值观念,从导游的讲解和处理问题来看导游的专业水平和旅游服务质量。这就要求导游人员要内在美与外在美和谐统一,从而给客人以训练有

素的形象。

导游应该是主人。“有朋自远方来，不亦乐乎！”旅游者来到你的地区，就好比是客人来到你的家。俗话说：“在家靠父母，出门靠朋友”，他们期待着受到欢迎，享受舒适的旅行生活，遇到问题自然会找你抱怨或寻求帮助。因此，导游一定要有当好主人的意识，尽到主人的义务，否则，会给自己制造不少麻烦。

第二节 导游的职业素养

现代的导游工作既是一种服务，又是一门专业和艺术。导游工作的好坏，不仅是个人的行为，而且关系到所服务的旅行社以至于地区、国家的形象。一名合格的导游员首先应该具备服务的意识、服务的技能；再次应注重自己的衣着打扮、语言表述、行为举止、工作态度、服务精神等，因为由此可以看出他是否训练有素。

导游在工作服务中给客人的第一印象就是外在的形象。在游客面前，导游人员要注意自己的仪容、仪表，如服装是否整洁、是否适合带团的场合等。穿着太随便或过分打扮、浓妆艳抹，都会给客人留下不好的印象。导游穿着随便，蓬头垢面，不注重自身的外在形象，客人就会认为连自己都照顾不好，怎么会照顾好客人？这就会影响旅行社或国家、地区的形象。导游在服务工作中要经常运用敬语。语言美，暖人心；“好言一句三冬暖，恶语一句六月寒”。导游要语言优美，谈吐文雅，待客有礼，不卑不亢，一视同仁；要关心、尊重所有的客人。在讲解服务中，语言要体现：语气谦和诚恳，语意确切清楚，语音悦耳动听，语调抑扬顿挫。态度要谦逊，内容要实事求是，不要谈客人忌讳的事，不宣扬封建迷信，更不能为迎合少数人讲一些低级庸俗的“段子”。要“请”字当头，“谢”不离口，站有站姿，坐有坐相，行为、言谈、举止得体，端庄稳重，落落大方，给客人以良好的形象。导游在服务工作中

要注重自己的工作态度。当导游会很累,还会有许多困难,不热爱导游这个工作,没有为客人提供周到、热情、满意服务的态度,就很难胜任导游服务工作。一个团队,游客各有差异,受教育不同,文化修养不同,好恶也不同。作为导游,应以礼待人,以理服人。导游不能因自己的喜怒哀乐、兴趣爱好、情绪好坏而影响为客人的服务。

导游工作虽然有许多困难,但也有不少乐趣。导游能够经常出外旅行,有大量的时间享受娱乐活动,无论是工作还是消遣,都要正确地区别开,不能因消遣而影响导游工作;要经常与客人交流,建立融洽的关系。与客人交往,要掌握好一个“度”,不能厚此薄彼,否则会给工作带来许多麻烦。在导游服务中要善于用幽默的语言,发挥自己的专长,来活跃服务气氛。一视同仁,平等地对待每一位旅游者,是衡量导游职业素养的标准之一。

作为一名合格的导游,还应讲究职业道德。全心全意为旅游者服务,是我国旅游业的根本宗旨,也是我们旅游工作者精神境界的集中体现。在社会主义市场经济体制下,倡导集体主义道德精神,反对拜金主义、享乐主义和极端个人主义。导游要处理好各种利益关系,不能向游客索取小费,更不能擅自增加、减少旅游项目或终止旅游活动;不得欺骗、胁迫旅游者消费或与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费。要培养辨别是非、善恶的能力,树立正确的世界观、人生观和价值观。

概括起来,导游员要做到:仪表端庄稳重、举止大方得体、态度和蔼可亲、语言简练明确、面容微笑自然、头脑灵活清醒、动作敏捷稳轻、精神愉快洒脱、业务精通过硬、身心健康豁达、富有安全意识、恪守职业道德。

第三节 计划安排

对导游来说,计划安排对接待任何一个旅游团(或旅游者)

都是至关重要的。若计划周全,在客人抵达之后,就会知道应该做什么,说什么,到什么地方去,在该地方停留多长时间等,就会做到心中有数。刚从事导游工作的导游,应将计划尽可能详细地记录下来,供自己使用。通常导游需要做两份日程安排:全程活动日程、地方活动日程。全程活动日程是旅游团(者)在全国各地进行的旅游活动的总体安排。如果导游服务于一家组团社,就应该学会拟订全程活动日程;如果导游服务于一家接待社,组团社将会为你提供旅游团(者)在当地的活动计划,你还得根据全程活动计划,拟订当地活动日程。

地陪应在旅游团(者)抵达之前认真阅读接待计划和有关资料,详细、准确地了解该旅游团的服务项目和要求。全程活动日程要列出旅游团准备参观游览的城市、抵离时间、航班、入住饭店、地方接待社的名称以及旅游团(者)在各地需要参观游览的地方等。地方活动日程包括两部分:旅游团(者)活动日程和导游工作日程。在接到全程活动日程后,导游应拟订地方活动日程,内容包括参观游览内容、所住饭店、就餐地点、时间、标准、旅游团(者)抵离时间、人数、自由活动时间等。这份计划供领队或全陪使用,由领队或全陪向全团宣布。计划如果做得认真细致,就会为你省去不少时间,你就不需要每天再与领队或全陪商量、核实一些细节。

地方导游日程的另一部分是供导游自己使用的详尽工作日程,包括每个环节应该干什么,每个时间应该做什么,尽量把在接待期间应该做的事情详尽地写进去。计划越详尽,接待工作越顺利。计划拟订后,还要反复斟酌,多熟悉几遍,预测可能发生问题的地方,应采取什么措施,防患于未然。在准备这份日程上花费的时间越多,获益就越大;反之,获益就小。有经验的导游,往往不需要写这份计划。但当经验不足的导游无法确定下一步该做什么时,顺手拿出这份计划来,就会一目了然,办事也会感到得心应手。