

DZK

导游基础
知识分册

国家旅游局人教司编

全国导游人员资格考试培训系列教材



旅游教育出版社

[全国导游人员资格考试培训系列教材]

导游基础知识分册

国家旅游局人教司 编

主 编 徐堃耿

副主编 阎长城

旅游教育出版社

60750/24 20

导游基础知识分册

[全国导游人员资格考试培训系列教材]

国家旅游局人教司编

主 编 徐璠耿

副主编 阎长城

*

旅游教育出版社出版

(北京市朝阳区定福庄一号)

北京医科大学印刷厂印刷

新华书店北京发行所经销

*

规格: 850×1168毫米1/32 3.75印张100千字

1990年2月第1版 1990年2月第1次印刷

印数: 1-10000 定价1.90元

ISBN7-5637-0155-9/C:012

出版说明

根据国务院批准的《导游人员管理暂行条例》中“具备一定条件，经考试合格者，办理登记注册手续，方可担任导游工作”的规定，国家旅游局于一九八九年在全国进行了首次导游资格考试。

为配合导游人员考试，国家旅游局原教育司曾于一九八八年二月组织有关人员编写了《全国导游翻译考评辅导复习材料》，这套材料对首次全国导游人员资格考试起了积极的作用。为使导游人员资格考试工作制度化、规范化，使导游考试培训教材更加适应形势发展和导游实际工作的需要，国家旅游局人教司在认真总结全国首次导游人员资格考试工作，广泛听取各省、自治区、直辖市有关单位意见的基础上，委托北京第二外国语学院、北京旅游学院、上海旅游专科学校重新编写了《全国导游人员资格考试培训系列教材》，包括《方针政策》、《导游基础知识》、《导游基础知识分册》、《导游业务》、《英语》、《日语》、《德语》、《法语》、《西班牙语》共九册。这套教材认真总结了我国导游工作的经验，紧密联系导游工作实际，力求融科学性、知识性、实用性于一体，主要用于导游人员资格考试和导游岗位培训，也可用作旅游院校有关专业的教学参考教材。

为了编写好这套书，国家旅游局人教司曾召开教材大纲讨论会和审稿会，邀请了部分长期从事导游工作的同志和旅游院校的学者，对教材编写的原则、体系、结构和内容等进行了充分讨论，在此基础上认真编写和修订。相信本套教材对提高导游人员

的水平有积极意义。

参加《导游基础知识》（包括分册）的书编写工作的有：王柯平、冯乃康、毕凤祥、吴正平、杨永峰、庞规荃、徐堃耿、阎长城、蔡宗德等，由徐堃耿任主编，阎长城任副主编。

本书在编写过程中，曾得到有关单位和同志的大力支持和帮助，最后又经王连义、张润生、李天源、李中原、曹维存等审阅，在此一并表示感谢。

由于时间紧，本套教材难免存在着不少缺点和错误，恳请广大读者提出宝贵意见。

国家旅游局人教司

1990年元月

目 录

第一章 旅游与心理学	(1)
第一节 心理学问题与旅游业的心理学问题.....	(1)
一、心理学问题即“人的问题”	(1)
二、旅游业中的三个最重要的心理学问题.....	(2)
第二节 导游人员与客人之间的双重关系.....	(3)
一、人际交往中的角色与人.....	(3)
二、“非个性”的角色与有个性的人.....	(3)
三、“提供服务者”与“接受服务者”	(4)
四、导游人员的职业角色扮演与“自我实现”.....	(5)
第三节 人之常情以及健康人与正常人 之间的区别.....	(7)
一、心理学意义上的健康人是优秀的人.....	(7)
二、人之常情及其所包含的矛盾.....	(7)
三、健康人是真正的强者.....	(8)
四、只有做一个心理健康的人才能获得 真正的幸福.....	(10)
第四节 人之常情与优质服务.....	(11)
一、功能服务和心理服务.....	(11)
二、服务的必要因素和魅力因素.....	(12)
三、补救性服务.....	(14)
四、按照“双胜原则”去处理与客人的关系.....	(15)
第五节 导游人员与客人之间的相互作用.....	(17)

一、人际交往中的刺激、反应与相补、相阻·····	(17)
二、人际交往中的“决策班子”和 “行为模式库”·····	(18)
三、导游员的角色行为·····	(20)
四、诱导客人的“成人自我”和“成人行为”·····	(21)
第六节 导游人员的自我改进·····	(23)
一、自我超越与自我整合·····	(23)
二、“儿童自我”、“家长自我”和“成人自我”·····	(23)
三、强者心理与弱者心理·····	(25)
四、趋求幸福与回避痛苦·····	(26)
五、成长的需要与生存和归属的需要·····	(28)
第二章 旅游与审美 ·····	(31)
第一节 旅游审美活动的基本特质·····	(31)
一、综合性的审美实践·····	(31)
二、净化情感的医疗妙用·····	(32)
三、造就优美灵魂的人·····	(33)
四、社会审美化的动因·····	(34)
五、幻变的旅游审美场值·····	(35)
六、旅游审美的循环效应·····	(37)
第二节 旅游审美心理描述·····	(38)
一、旅游审美需求·····	(38)
二、旅游审美动机·····	(39)
三、审美意识活动·····	(41)
四、审美个性方面·····	(42)
五、审美感受层次·····	(43)
第三节 旅游观赏艺术原理·····	(45)
一、动态观赏·····	(45)
二、静态观赏·····	(46)

三、观赏距离·····	(46)
四、观赏时机·····	(47)
五、观赏位置·····	(48)
六、观赏节奏·····	(49)
第四节 导游人员所扮演的审美角色·····	(51)
一、作为直接的审美对象·····	(52)
二、作为旅游审美信息的传递者·····	(57)
三、作为旅游审美行为的调节者·····	(61)
第三章 旅游与文学艺术·····	(65)
第一节 旅游文学·····	(65)
一、山水诗·····	(66)
二、山水游记·····	(71)
三、名胜楹联·····	(75)
四、风物传说·····	(79)
第二节 中国主要传统艺术·····	(82)
一、书法、篆刻·····	(83)
二、中国画、壁画·····	(87)
三、雕塑·····	(91)
四、民间舞蹈、戏曲舞蹈·····	(94)
五、地方戏、京剧·····	(97)
六、民间歌曲、民间乐器·····	(104)
七、杂技、曲艺·····	(107)

第一章 旅游与心理学

第一节 心理学问题与旅游业的心理学问题

一、心理学问题即“人的问题”

心理学是一门研究人的科学。因此所谓心理学问题实际上就是“人的问题”。但是人的问题显然不仅仅是由心理学来研究的。从心理学角度来研究人，主要是研究“两种关系以及这两种关系之间的关系”。所谓两种关系，一种是“一个人与环境、与他人之间的关系”，一种是“一个人与他自己的关系”。心理学研究的一项重要任务就是要揭示这两种关系之间的因果关系。心理学告诉我们，善于与人相处的人首先是善于与自己相处的人，不善于与人相处的人首先是不善于与自己相处的人，而一个人能否很好地与自己相处，这决不是偶然的，这与他所处的环境和他所遇到的人际关系肯定是有联系的。

现代西方心理学有三大流派：弗洛伊德主义、行为主义和人本主义。就这三大流派在人的问题上所持的基本观点而言，可以说弗洛伊德主义是“本能论”，行为主义是“环境论”，而人本主义是“潜能论”。弗洛伊德强调了在人的身上仍然保存着动物的本能，他认为人类的命运取决于人类的文化能在何种程度上使人的动物本能得到升华。某些行为主义者特别强调了社会环境通过赏罚对人的发展所起的作用，他们认为好的行为受到奖赏就会使人朝好的方向发展，坏的行为受到奖赏就会使人朝坏的方向发展。人本主义者所强调的是人有高于一般动物的多种潜能，因

而人也有高于一般动物的多种价值，他们认为人的潜能的发挥就是人的价值的实现，而理想社会的主要职能就在于促进人的潜能的发挥。

上述三大流派对心理的发展都作出了自己的贡献，都有我们可以吸取和利用的成果，但就“主义”而言，我们既不是弗洛伊德主义和行为主义，也不是人本主义。我们要在马克思主义基本原理的指导下，采各家之长为我所用。我们寄希望于人们心灵中那些美好的东西，我们要努力创造一个良好的环境。使人们朝着好的方向发展，而不是朝着坏的方向发展。

二、旅游业中的三个最重要的心理学问题

既然心理学问题就是人的问题，那么旅游业的心理学问题也就是旅游业中的人的问题。旅游业中最重要的三个心理学问题是：1. 旅游企业的客我关系问题；2. 旅游企业内部的同事关系问题；3. 旅游工作者的自我改进问题。这三个问题与旅游工作者经常谈论的“三个提高”问题是紧密地联系在一起的。所谓“三个提高”问题，一是如何提高旅游业的服务质量，二是如何提高旅游业的管理水平，三是如何提高旅游业的人员素质。

旅游企业能否实现优质服务，这在很大程度上取决于旅游服务人员能否处理好客我之间的关系。旅游服务人员既处在客我关系之中，又处在企业内部的人际关系之中，而这两种关系又显然是有联系的。同事关系直接影响旅游服务人员的心理状态，旅游服务人员的心理状态又直接影响客我之间的关系，因此要把客我关系处理好就必须把同事关系处理好。从心理学角度看一家旅游企业的管理水平高不高，首先要看企业内部的人际关系处理得好不好。

作为一名旅游工作者，为了更好地处理自己与客人的关系和与同事的关系，必须实行自我改进。自我改进最重要的含义是使

自己在心理上变得更加成熟、更加健康，使自己真正成为心理学意义上的健康人。

第二节 导游人员与客人之间的双重关系

一、人际交往中的角色与人

在社会交往中，人与人之间有着双重关系，一方面是“角色与角色”的关系，一方面是“人与人”的关系。例如，在导游员小张与客人格林先生的交往中，一方面有小张所扮演的“导游员”角色与格林先生所扮演的“客人”角色这两种角色之间的关系，另一方面还有小张“这个人”与格林先生“这个人”之间的关系。

角色与人显然不能混为一谈。导游员不等于小张，小张也不等于导游员，因为导游员这个角色除了小张还可以由别的人来扮演，小张除了当导游员之外还要在社会生活这个大舞台上扮演许多别的角色。同样的道理，也不能说格林等于客人，客人等于格林。“角色与角色”的关系和“人与人”的关系是两种不同的关系，又是两种分不开的、总是要纠缠在一起的关系。这是因为人们在社会生活中总是要作为特定的角色来交往的，而社会生活中的角色又总是要由具体的人来承担的。

二、“非个性”的角色与有个性的入

一般说来社会规范都是按照人们所承担的社会角色来对人提出要求的，在提出要求时并不考虑承担这种角色的人有什么样的个性。从这个意义上说，角色是“非个性”的。

在许多场合，一个人同另一个人打交道时，只须考虑另一个人所扮演的是一种什么样的角色，而不必考虑他究竟是谁，以及他有什么样的个性。从这个意义上说，角色也是“非个性”的。

就导游工作而言，不管你是小张、小李还是小王，也不管你有什么样的个性，只要你承担了导游员这种角色，你就应当按照社会对导游员这种角色的要求去行动。对于客人，不管他是格林先生、布郎先生还是怀特先生，也不管他有什么样的个性，只要他是你的客人，你就应当把他当作客人来接待。你既不能强调自己的个性而拒绝象一名导游员所应当做的那样去为客人服务，也不能强调某一位客人的个性而拒绝把他当作客人来对待。这些都说明角色是“非个性”的。

角色是“非个性”的，扮演角色的人却是有个性的。有个性的人要扮演“非个性”的角色，“非个性”的角色要由有个性的人来扮演，这就造成了人与角色之间的矛盾。一种情况是某些人个性上的弱点使他们演不好他们所承担的角色，另一种情况是某些人认为他们承担的角色束缚了自己的个性，因而不愿意继续承担这样的角色。

同一种角色由不同的人来扮演，其效果不可能完全一样。同一个人扮演不同的角色，这些角色对其个性的发展所产生的影响也会有所不同。从理论上讲，社会应当为每一种角色挑选最合适的扮演者，并允许每一个人为自己选择一种最理想的角色，但在实际上这是很难完全做到的。如果你已经决定承担某种角色，你就应当努力扮演好这种角色。一方面不能不承认角色对你提出的要求会使你感到有些“不自由”，另一方面也要看到角色对你提出的要求是为你发展自己的个性提供了一个机会。

三、“提供服务者”与“接受服务者”

人与人当是平等的，但这并不意味着人们所扮演的角色也应当是平等的。实际上，人们在社会生活中扮演不同的角色，这就意味着他们处于不同的地位，起不同的作用，有不同的权利和义务。但角色之间的不平等并不意味着作为角色扮演者的人是不平

等的。

在导游员与客人之间有一种“提供服务者与接受服务者”的角色关系。当“提供服务者”为“接受服务者”提供服务的时候，双方是不可能平起平坐的。“客人坐着你站着，客人吃着你看着，客人玩着你干着”，这个在许多旅游服务人员中流传的顺口溜反映了他们所必须正视的事实。如果说这是不平等，那就应当说这是合理的、必要的不平等。一定要把角色与角色之间平等不平等的问题和人与人之间平等不平等的问题加以区别。一个人在社会生活的大舞台上既有扮演“接受服务者”的时候，也有扮演“提供服务者”的时候，扮演前一种角色并不意味着“高人一等”。扮演后一种角色也不意味着“低人一等”。

在旅游服务人员与客人之间发生矛盾时，往往会出现这样的情况：客人强调的是“我是客人，你是服务人员”，而服务人员强调的是“你是人，我也是人”，听起来双方各有各的道理。如果服务人员能够牢记“我是在扮演提供服务者的角色”，而客人又能提醒自己“服务人员也是人”，事情就会好办得多了。

如果说客人与旅游服务人员应当互相尊重，这话当然不错。但是身为旅游服务人员，应当扮演好自己所承担的角色，用这样的行动去赢得客人的尊重，而不是在应当为客人提供服务的时候去同客人“争平等”，或者用生硬的态度去强迫客人“尊重”自己。

四、导游人员的职业角色扮演与“自我实现”

从心理学角度来看，许多导游人员不仅把做好本职工作，即扮演好自己的职业角色作为实行自我改进的目标，而且把追求“自我实现”作为实际自我改进的目标，这是对的。但必须认真探讨一下。所谓“自我实现”究竟是怎么一回事。

一粒种子，当它还是种子的时候，它不是芽，不是花，更不

是果，但是它已经具有发芽、开花和结果的“潜能”。后来，它发了芽，开了花，结了果，它的“潜能”发挥出来了，它的价值也就实现了。如果说一粒种子也有“自我”的话，它向大自然奉献他绚丽的花和丰硕的果就是它的“自我实现”。

对于一个人来说，追求“自我实现”就是要充分地发挥自己的“潜能”，实现自己作为一个人所应当有的价值。

人所具有的最宝贵的“潜能”，除了生命的潜能（即潜在的生命力）之外，主要是爱的潜能和创造的潜能。这里所说的爱，是指为所爱的人们成长和幸福而努力，而人的价值就在于能够向自己所爱的人们奉献自己所创造的东西。

“自我实现”是实现“自我”所具有的潜能，但这个实现的过程决不是局限在“自我”的范围内所能完成的。一个人如果不能找到一个高于“自我”的、值得自己去崇敬和为之献身的对象，他永远也不可能达到“自我实现”。

应当承认，要让每一个人都充分地“自我实现”，只有在理想社会，即共产主义社会才有可能。从某种意义上说，我们为实现共产主义而奋斗，也就是为全人类的解放和“自我实现”而奋斗。这个奋斗的过程也就是我们“自我实现”的过程。

在一项亿万人民共同为之奋斗的伟大事业中，人们必须承担不同的角色。如前所述，角色对于人的个性的表现和发展既提供了机会，又在一定程度上加以限制。如何把“角色扮演”与“自我实现”很好地结合起来，实际上是每个有觉悟的人都会遇到的问题。关于这个问题，我们在本章的其它部分还将继续探讨。这里所强调的是首先要对“自我实现”有一个正确的理解。

对于一粒种子来说，发芽、开花、结果，这是它成长的过程，也是它“自我实现”的过程。对于一个人来说，成长和“自我实现”实际上也是一回事。人在生理上，长到一定的时候就不再长了，但是人在心理上的成长是无止境的。实行自我改进，无

非是在心理上继续成长，而成长就意味着把尚未发挥的潜能更多地发挥出来。一个人能更多地发挥自己的潜能，就能更好地扮演自己所承担的角色，就能为社会作出更大的贡献，从而成为一个优秀的人；与此同时，他也在更大程度上达到了“自我实现”，从而成为一个更加幸福的人。

第三节 人之常情以及健康人 与正常人之间的区别

一、心理学意义上的健康人是优秀的人

人在心理学意义上的健康状况有三种不同的水平：健康、正常和病态。“正常”高于“病态”，而“健康”又高于“正常”。心理学意义上的健康人是优秀的人，而不仅仅是“没有病”的正常人。

心理学意义上的健康人、正常人和病态人究竟有什么区别呢？要回答这个问题，先要说一说人之常情及其所包含的矛盾。

二、人之常情及其所包含的矛盾

人们忙忙碌碌地劳心劳力究竟是为了什么呢？归根结底，不是为了趋求幸福，就是为了回避痛苦。尽管人们对幸福和痛苦可能各有各的理解。用来趋求幸福和回避痛苦的方式也会有所不同，但是趋求幸福之心人皆有之，回避痛苦之心人皆有之却是毫无疑问的。可以肯定地说，最基本的人之常情就是趋求幸福与回避痛苦。

虽然趋求幸福是人之常情，回避痛苦也是人之常情；但回避痛苦与趋求幸福并不是一回事。它们是两种不同的、有矛盾的心理倾向，而不是同一种心理倾向的不同说法。假如人只是为了回

避痛苦而活着，那么人也许根本就不应该活着，因为活着就免不了要受苦。一个人之所以无论多么苦都要顽强地活下去，那是因为他不肯放弃对幸福的趋求。所以说回避痛苦与趋求幸福不是一回事，人活着主要不是为了回避痛苦，而是为了趋求幸福。

人在趋求幸福的过程中，经历磨难、忍受痛苦的事是免不了的。如果一个人要完全彻底地回避痛苦，那么他实际上是完全彻底地拒绝幸福。然而回避痛苦又的确是一种人之常情。当一个人对痛苦的回避妨碍了他对幸福的趋求时，他就陷入了趋求与回避的冲突。从心理学角度来看，人生的许多难题都产生于这个“趋避冲突”中。

人之常情所包含的矛盾无论在人的感情上，还是在人的行为上都有所表现。就心理倾向而言，人有趋求幸福与回避痛苦这两种不同的心理倾向。就感情而言，人有趋求性感情与回避性感情。爱慕、向往、期待都属于趋求性感情。憎恶、恐惧、愤怒和怨恨都属于回避性感情。就行为而言，人也有趋求性行为与回避性行为。趋求性行为是建设性、创造性的行为，回避性行为则是攻击性、破坏性的行为。虽然人活着主要不是为了回避痛苦而是为了趋求幸福，但是一个人如果回避性的感情和行为多于趋求性的感情和行为，那么他实际上主要不是在趋求幸福，而是在回避痛苦。

心理学意义上的病态人几乎完全放弃了（准确地说是压抑了）对幸福的趋求。心理学意义上的健康人对幸福的趋求远远胜过了对痛苦的回避。心理学意义上的正常人则介于病态人与健康人之间，一方面他们决不肯放弃对幸福的趋求，另一方面他们对痛苦的回避又常常妨碍着他们对幸福的趋求。

三、健康人是真正的强者

健康人也是人，他们也有回避痛苦的心理倾向，但他们是生活中的强者，他们勇于迎接生活的挑战，也经得起挫折，所以他

们对幸福的追求远远胜过了对痛苦的回避。

健康人满怀爱慕、向往和期待的感情，他们的行为也主要是建设性、创造性的行为，而不是攻击性、破坏性的行为。当然，他们也恨那些给他们带来痛苦的东西，也会对那些东西发起攻击，但是他们懂得，从根本上说，幸福生活是来自爱而不是来自恨，是创造的结果而不是破坏的结果。

健康人认为，幸福并不是某种可以伸手去拿的实体，而是人在生活中所产生的一种肯定性的内心感受，这种内心感受除了舒适感之外，主要是由丰富而深刻的亲密感和自豪感构成的。要获得丰富而深刻的亲密感和自豪感，就必须充分地发挥爱的潜能和创造的潜能，去爱，去创造，而这也就是成长。健康人是通过心理上的不断成长而获得幸福的。“心理健康的人”、“不断成长的人”、“优秀的人”和“幸福的人”这几个概念应当是同义的。

健康人之所以是强者，是因为无论在什么情况下，他们对自己潜在的生命力、爱的能力和创造的能力都有充足的信心。缺乏自信心的人不可能成为生活中的强者。

健康人以“我是强者，你也是强者”的态度为人处世。这里所说的“是强者”含有“应该是强者”和“能够成为强者”的意思。健康人希望能与别人建立一种“强者与强者”的关系，他们认为只有这种“强者与强者”的关系才是最正常的人际关系。

有些人以“我是强者，你是弱者”的态度为人处世，他们总是把自己放在“强者”的位置上，把别人放在“弱者”的位置上。他们需要用别人的“弱”来衬托自己的“强”，没有别人的“弱”就显不出他们的“强”，因此他们不愿意承认别人是强者，也不希望别人成为强者。这种自以为是“强者”的人显然并不是真正的强者。只有抱“我是强者，你也是强者”这种人生态度的健康人才是真正的强者。