

21^{世纪}
| 旅游专业

高职高专系列教材

ERSHIYISHIJI
LÜYOUZHUANYE
GAOZHIGAOZHUANXILIEJIAOCAI



景区导游

DAOTU

● 周国忠 牟丹 编著



南开大学出版社

21 世纪旅游专业高职高专系列教材

景 区 导 游

周国忠 牟 丹 编著

南开大学出版社

天 津

图书在版编目(CIP)数据

景区导游 / 周国忠, 牟丹编著. —天津: 南开大学出版社, 2008.9

(21 世纪旅游专业高职高专系列教材)

ISBN 978-7-310-03010-1

I. 景… II. ①周…②牟… III. 旅游点—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(2008)第 140477 号

版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人: 肖占鹏

地址: 天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码: 300071

营销部电话: (022)23508339 23500755

营销部传真: (022)23508542 邮购部电话: (022)23502200

*

河北省迁安万隆印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经销

*

2008 年 9 月第 1 版 2008 年 9 月第 1 次印刷

880×1230 毫米 32 开本 5.25 印张 2 插页 147 千字

定价: 12.00 元

如遇图书印装质量问题, 请与本社营销部联系调换, 电话: (022)23507125

目 录

第一章 景区导游概述	(1)
第一节 景区导游的特征	(1)
一、景区和景区导游员	(1)
二、景区导游的类型	(3)
三、景区导游员在景区服务中的作用	(4)
第二节 景区导游员的工作职责和规范	(5)
一、景区导游员的工作职责	(5)
二、景区导游员的工作规范	(6)
三、景区导游员的服务规范	(8)
第三节 景区导游员的职业素养	(10)
一、忠诚的敬业精神	(10)
二、丰富的导游知识	(11)
三、出色的语言表达能力	(12)
四、较强的组织接待能力	(13)
五、高超的讲解技能	(13)
六、良好的心理素质	(14)
第二章 景区导游服务	(15)
第一节 景区导游服务程序	(15)
一、服务准备	(15)
二、接待服务	(16)
三、购物服务	(17)
四、送别服务	(17)
第二节 景区游览中的导游服务	(18)
一、合理安排导游节奏	(18)

二、景区游览中的导游讲解·····	(22)
三、景区游览中的导购服务·····	(31)
第三章 景区导游语言技能 ·····	(39)
第一节 导游语言的基本要求·····	(39)
一、导游语言·····	(39)
二、口头语言要求·····	(40)
三、态势语言要求·····	(41)
第二节 导游语言的运用·····	(43)
一、导游语言的运用原则·····	(44)
二、克服不良的口语习惯·····	(46)
第三节 景区导游讲解技能·····	(48)
一、亲切自然,生动形象·····	(49)
二、构思新颖,富有创意·····	(50)
三、条理清晰,通俗易懂·····	(50)
四、充分投入,富有激情·····	(51)
五、身临其境,主客互动·····	(52)
第四章 导游词写作 ·····	(54)
第一节 导游词的特点·····	(54)
一、准确性·····	(54)
二、条理性·····	(55)
三、故事性·····	(56)
四、趣味性·····	(57)
第二节 导游词的结构·····	(57)
一、标题·····	(57)
二、前言·····	(58)
三、总述·····	(58)
四、分述·····	(59)
五、结尾·····	(60)
第三节 导游词写作要求和注意事项·····	(61)
一、导游词写作要求·····	(61)

二、写作注意事项·····	(63)
三、如何准备导游词·····	(63)
第五章 各类景观导游技巧 ·····	(66)
第一节 山岳景观导游·····	(66)
一、山岳景观导游概述·····	(66)
二、山岳景观导游技巧·····	(69)
三、山岳景观导游词范例·····	(72)
第二节 水体景观导游·····	(75)
一、水体景观导游概述·····	(75)
二、水体景观导游技巧·····	(79)
三、水体景观导游词范例·····	(83)
第三节 古建筑导游·····	(85)
一、古建筑导游概述·····	(85)
二、古建筑导游技巧·····	(90)
三、古建筑景观导游词范例·····	(91)
第四节 宗教景区导游·····	(101)
一、宗教景区导游概述·····	(101)
二、宗教景区导游技巧·····	(111)
三、宗教景区导游词范例·····	(114)
第五节 古典园林导游·····	(117)
一、古典园林导游概述·····	(117)
二、古典园林导游技巧·····	(120)
三、古典园林景观导游词范例·····	(122)
第六节 都市名胜导游·····	(136)
一、都市名胜导游概述·····	(136)
二、都市名胜导游技巧·····	(139)
三、都市名胜导游词范例·····	(145)
第六章 旅游投诉与景区安全事故的处理 ·····	(151)
第一节 旅游投诉的处理·····	(151)
一、主动与旅游者沟通·····	(151)

二、认真倾听	(151)
三、核查、分析投诉的原因	(152)
四、认真处理,积极弥补	(152)
五、做好说服、调解工作	(152)
六、继续做好服务工作	(152)
第二节 景区安全事故处理	(153)
一、景区安全事故概述	(153)
二、景区安全事故处理的一般程序	(153)
三、各类景区安全事故的处理方法	(155)
参考文献	(160)

第一章 景区导游概述

第一节 景区导游的特征

一、景区和景区导游员

(一)什么是景区

景区被认为是旅游系统中最重要的重要组成部分。景区是激励游客出游的最主要因素,是旅游活动的核心和空间载体。没有景区,其他的旅游服务也就失去了存在的意义。况且,没有景区的旅游事实上是不存在的。但是景区又是旅游业中一个结构复杂的组成部分,因此,人们对景区概念的理解还很不全面,而且还没有一个被普遍接受的、界定范围包括各种景区的定义。不过,有些定义还值得作一介绍。

西方国家认为,景区应该是有特色活动的地点、场所或集中地,应该做到以下几点:①吸引旅游者和当地居民来访,并为达到此目的而经营;②为游客提供获得轻松愉快经历的机会和消遣方式,使他们度过闲暇时间;③尽量发挥其潜在能力;④按景点的特点进行管理,使顾客满足;⑤按游客的要求、需要和兴趣,提供相应水准的设施和服务;⑥收取或不收取门票费。

在我国,对景区的定义是:①具有供游客参观游览的吸引物,游客能获得快乐、愉悦和美的享受;②有较为明确的范围边界,进出交通条件良好;③服务接待设施比较齐全,旅游安全有保障;④景区管理制度

健全,环境卫生和公共设施良好,能提供令游客满意的导游服务。

总的来说,景区应该是一个独立的单位、一个专门的场所,或者是一个有明确界线的、范围不可太大的区域,交通便利,可以吸引大批的游客闲暇时来到这里,作短时访问。

(二)什么是景区导游员

现代导游服务在很大程度上是依附于景区的存在而存在的。景区导游不仅是景区服务的重中之重,在导游服务中也是一出重头戏。俗话说,看景不如听景。壮丽的河山、美丽的风光、艺术的宝库以及历史悠久的文化古迹等景点,只有加上导游员的解说、指点,再穿插动人的故事,才能活起来,才能引起人们更大的兴趣,使人增长知识、获得收益。随着社会经济的发展,世界上游客的旅游动机进一步向领略社会情趣、获取异地知识方面转化。由于这一倾向的转移,景区导游员的重要性就更加突出了。景区是“死”的物质财富,这些财富“经过了导游员的口”,就会变成精神财富,就有了生命,从而增加了旅游的情趣。

在不同国家,人们对导游工作有着不同的认识和看法。在国外,级别最高、要求最高的导游员,是景点导游员。国外的景点导游员,不仅地位高,水平也高,而且他们大部分都是专家、学者、大学教授。例如,美国宇航馆的导游员,法国卢浮宫、巴黎圣母院的导游员,埃及开罗博物馆、卢克索神庙的导游员,意大利威尼斯广场的导游员,英国大英博物馆、白金汉宫的导游员……所有这些导游员都是学者和著书立说的教授,而一般的导游员不能也不允许导游这些项目。但在我国,人们更多的是重视领队、全陪和地陪的工作,而对那些在景区从事导游工作的“定点导游”员却不够重视,景点导游员在我国旅游业的地位尚不够高。造成这一现象的原因是多种多样的,除了人们认知习惯及行业的重视程度之外,还与游客的需求以及从业者的学历及文化素质有一定的关系。

景区导游工作与一般意义上的旅行社导游工作有近似的地方,但就其工作的具体程序要求而言,又存在区别。由于其工作范围主要立足于一个特定的景点,主要受景区的委派,也受景区的管理,仅局限于某一景区,因此人们通常也称其为“定点导游”。

所以,景区导游员又叫定点导游或讲解员,是指依照《导游员管理

条例》的规定取得导游证,受景点管理部门的委派,专职在风景区、自然保护区、博物馆、纪念馆、名人故居等旅游景点为游客进行导游讲解的工作人员。

二、景区导游的类型

景区导游的类型,是指景区向游客介绍景点的方式。大致有两类:图文声像导游和实地口语导游。

(一)图文声像导游

在旅游发达国家,对图文声像的导游方式极为重视。当游客进入景区后,一张绘制简洁明了的导游图会为游客提供不少方便,一段热情优美的风光宣传片能让游客忘记旅途的疲惫。图文声像导游,它是物化的导游方式,主要包括:①景点介绍画册、导游图等;②有关景点专项旅游活动的宣传品、广告、招贴等;③有关景点介绍的录音带、录像带、电影片、幻灯片等;④无线接收、磁带播放、MP3 播放、数码播放等电子产品。它可以让游客在参观游览的过程中,通过自行操作控制,来选择视听景物或展品的介绍。

(二)实地口语导游

实地口语导游是指景区导游员在所属景点内所作的介绍、讲解以及问题解答。讲解员是景区的灵气,他们的讲解是景区不可或缺的美的串联、景的沟通。有了优质、亲切的讲解,景区的美才能被活生生地表现出来。图文声像导游方式与实地口语导游相比,只能处于从属地位,起着减轻导游员负担、补充实地口语导游的作用。而实地口语导游方式将一直处于主要地位,永远不会被取代。这是因为:

1. 人的因素永远处于第一位

由于社会背景和旅游动机的不同,不同的游客出游的想法和目的也不尽相同,有的人会直接表达出来,有的人比较含蓄,还有的人可能缄默不语。单纯依靠图文声像一类千篇一律的固定模式介绍旅游景点,是不可能满足不同社会背景和出游目的的游客的需求的。导游员可以通过实地口语导游方式掌握游客对旅游景点的喜好程度,在与游客接触和交谈中,了解不同游客的想法和出游目的;然后根据游客的不同需

求,在对参观游览的景物进行必要的介绍的同时,有针对性、有重点地进行讲解。导游讲解贵在灵活、妙在变化,这绝不是一部机器、即使是一个高智能的机器人所能够应付的。

2. 现场导游需要灵活多变

现场导游情况纷繁复杂,在导游员对参观游览的景物进行介绍和讲解时,有的游客会专心致志地听,有的则满不在乎,有的还会借题发挥,提出各种稀奇古怪的问题。这些情况都需要导游员在讲解过程中沉着应付、妥善处理。在不降低导游服务质量标准的前提下,一方面满足那些确实想了解参观游览地景物知识的游客的需求,另一方面要想设法调动那些对参观游览地不感兴趣的游客的游兴,还要对提出古怪问题的游客作必要的解释,以活跃整个旅游气氛。此类复杂情况也并非现代科技导游手段可以做到,只有人、而且是高水平的导游员才能得心应手地应付这种复杂多变的情况。

3. 旅游是一种人际交往和情感交流关系

导游员是游客首先接触而且接触时间最长的目的地的居民,导游员的仪容仪表、言谈举止和导游讲解方式都会给游客留下难以泯灭的印象。通过导游员的介绍和讲解,游客不仅可以了解景区的文化,增长知识,陶冶情操;而且通过接触,导游员和游客之间会自然而然地产生一种情感交流,即不同国度、地域、民族之间的相互了解和友谊。这种游客与导游之间所建立起的情感交流关系是提高导游服务质量的重要保证。这同样是无生命的高科技导游方式难以做到的。

三、景区导游员在景区服务中的作用

景区导游员是旅游业的灵魂,也是旅游企业的“全权代表”和“形象大使”,更是旅游企业服务水平和服务质量的“一面镜子”。景区导游员的职业道德以及工作好坏直接影响旅游业的声誉,在一定程度上反映了一个国家、一个民族、一个企业的素质和文化修养。景区导游员在景区服务中的作用主要表现在以下几个方面:

(一) 加深游客的游览感受

由于旅游活动的异地性和暂时性,旅游者要想在较短的时间内,在

一个陌生的旅游环境中获得较好的游览效果,必然要求景区提供全面的引导游览服务,尤其是当旅游者面对的是很有说头的人文古迹和人文山水的时候。因此,景区导游服务的提供就显得尤为必要了。

(二)引导游客的游览行为

游客是景区的主角、上帝,为游客服务好,并期望更多的游客前来参观游览,是景区工作者的追求。但实际上,对很多旅游者而言,他们并不清楚在景区游览时应该注意什么、自己的责任和义务是什么、自己的权利何在。也就是说,大部分旅游者盲目的、不成熟的。因此游客也需要引导和管理,也需要按照景区的有关规定进行游览活动,用符合社会公众道德的各项行为规范来约束自己。这些都要靠景区的旅游指南、警示标志、导游员的讲解和示范行为等导游服务来完成。

(三)提高景区的综合收益

好的导游服务能让游客获得更充分的游览体验,一方面能有效延长游客在景区的停留时间,从而刺激游客在娱乐、购物、餐饮、住宿等方面的二次消费,直接增加景区的收入;另一方面,由于游客对景区的满意度增加,从而形成良好口碑。因此,良好的导游服务才能切实提高景区的经济效益、社会效益及生态效益。

第二节 景区导游员的工作职责和规范

景区导游员代表着一个国家、一个地区、一个企业的形象。为了提高景区导游员队伍的素质和导游员的服务质量,使之进一步规范化、标准化和程序化,需对景区导游服务进行的必要的管理及行为规范。

一、景区导游员的工作职责

(一)导游讲解

景区导游员主要负责所在景区的导游讲解,解答游客的问询,因此导游讲解要声情并茂,知识上要有一定的深度,要尽力挖掘景区的文化内涵,多给游客一些智慧和人生启迪。要求所讲的内容具有科学性、知

识性、趣味性、艺术性等。语言要通俗易懂,杜绝低级趣味以及封建迷信等不良内容。另外,由于景区主题突出、内容丰富,往往会引起游客的兴趣,也就常常会提出各种问题,景区导游员要善于积累一些与该景区相关的专业知识,正确回答游客的各种问题。

(二)安全提示

没有安全,就没有旅游。景区导游员在带团过程中要时刻关心游客的各方面情况,尽自己所能预防各种事故的发生,以维护游客的人身财产安全。由于景区旅游设施繁多,特别是一些科技含量较高的景区对游客参观游览都有各种要求,以保证游客的人身安全和场馆的设备安全。对这些安全要求,景区导游员要及时进行安全提示,并协助管理人员处理好出现的各种问题。要随时提醒游客在参观游览过程中注意安全,对突发事件要采取及时有效的措施,把游客的经济损失降到最低限度,并给以必要的帮助。

(三)倡导环保,维护生态环境

倡导环保,维护生态环境是景区导游员应尽的职责和义务。随着我国旅游事业的不断发展,各地的旅游者越来越多,但同时也给旅游景区带来了一些损害。因此,保护好景点,保护好文物、特别是保护好世界级的“国宝”就显得尤为重要。为此,导游员要结合景物向游客宣讲环境、生态和文物保护知识,增强环保意识。

二、景区导游员的工作规范

(一)工作流程

景区导游员的工作有着自身的规律和规范,导游员应严格遵循。景区导游员的工作流程分以下 6 阶段进行:

(1)到景区导游服务中心接受具体导游任务,了解游客的愿望与要求。

(2)根据游客的愿望与要求拟定游览方案。

(3)景区门口迎接游客,并请游客确认游览方案。

(4)在示意图前对景区进行概括性讲解,交待游览中应注意的事项。

(5)引领游客参观游览并讲解,处理游览中所发生的各种问题和事故。

(6)告别游客,征求游客的意见与建议。

(二)工作重点

从景区导游工作实践来看,景区导游员的工作重点必须解决好三个问题,即“导”什么(what)、怎么“导”(how)、为什么要这样“导”(why)。

(1)导什么的问题。导什么主要取决于游览景区的特色、游览的具体对象、游览方案的设计、游览季节及天气等。

(2)怎么导的问题。怎么导则取决于游览对象的兴趣与爱好,导游员自身的知识、技能条件,景区自然与人文环境,社会时尚等等。

(3)为什么要这样导的问题。为什么要这样导是围绕某个景区接待某个旅游团,对自己初步形成的导游设想所采取的一种问责行为。

景区导游不仅要让游客满意,而且还要让游客高兴。景区导游是一门大学问,它实际上是各种知识和导游语言技能的综合运用,是导游员综合实力的全面展示。作为一名景区导游员,应该博学识、懂沟通、善言表。能科学地设计游览方案,熟练地掌握引导技巧和讲解技巧。

(三)工作纪律

工作纪律是导游员完成接待任务的根本,只有自觉地遵守各项工作纪律,并且为之付出必要的努力,才能使自己在接待服务工作中充分发挥自己的聪明才智和主观能动性,成为提高服务质量、出色完成接待任务的可靠保证。

按照国家旅游局的有关规定,景点导游员必须遵守的工作纪律有以下几条:

(1)遵守作息时间,不迟到、早退、脱岗、串岗。

(2)在工作时间未经批准不得私自会客或处理私人事务,无紧急事情不得使用工作电话办私事。

(3)当班时不得大声喧哗、追逐打闹、扎堆闲聊、阅读书报杂志。

(4)作好交接班准备。

(5)严禁粗暴对待或歧视、侮辱游客,不得顶撞客人或与客人争吵。

(6)向客人递送钱物时,动作要轻,不可抛掷。

(7)当班时不得饮酒,不得在非指定处吸烟等。

三、景区导游员的服务规范

(一)外形要求

导游员的工作性质和特点,要求导游员一定要注意自身的外在形象。外形是指仪表、仪容、举止、服务礼仪等。良好的仪表、仪容、举止和服务礼仪能给游客带来深刻的印象和美好的回忆,这为顺利完成带团工作创造了有利条件。

1. 仪表

(1)景点导游员应按企业规定穿着统一服装上岗。若没有统一服装,导游员要按照两个基本要求:一是服装要求整洁,二是与自己年龄相协调。夏天男导游不穿短裤和无领汗衫,不赤脚穿凉鞋;女导游不宜穿太短太露的服饰,不宜佩戴过多的饰物。

(2)服装要妥贴合身,清洁整齐。所穿服饰要经常洗熨,上岗时工号标志要佩带于左胸合适位置,领带或领结也须干净、端正。

(3)上岗时精神状态要保持饱满,不可打哈欠、抓耳挠腮、萎靡不振等。

2. 仪容

(1)发型应大方、干净利落。

(2)面容,男导游要每天剃须,女导游可淡妆上岗,不可浓妆艳抹。

(3)要保持口腔卫生,注意消除口腔异味,早晚刷牙,饭后漱口。

(4)注意个人卫生,不留长指甲,尤其女性导游不要涂深色指甲油。

(5)鼻腔卫生。

(6)公共卫生等。

3. 举止

(1)站姿,站立时身体要端正,两臂自然下垂。

(2)坐姿,坐姿要端正,不可斜躺、靠椅背以及跷二郎腿等。

(3)行姿,在进行操作服务时,形体动作要落落大方,符合规范要求。行走时步姿要轻盈稳健,切忌左右摇晃、双手插衣袋。

4. 服务礼仪

- (1) 上岗时,证件、物品带齐。
- (2) 精神饱满、乐观自信、端庄诚恳、落落大方。
- (3) 讲解时语言要流畅、音调要有节奏、吐字要清晰。
- (4) 与客人交谈中要使用敬语,切忌采取双臂交叉相抱的姿势与客人交谈。

(5) 在景点进行现场讲解时,应做到声音洪亮、语言生动,原则上不用喇叭。为了兼顾全体游客,要站在游客的居中并能照顾到每一位游客观赏景物的位置。

(6) 接待服务结束,导游员应与客人告别,不能让客人感到“人走茶凉”。

(二) 服务语言

服务语言是导游员向游客进行讲解、传播知识和交流情感的主要工具和手段。这里的服务语言主要指口头语言的行为规范。换言之,导游员在与游客交谈时要做到以下几点:

- (1) 语调要亲切、语气要温和,面带笑容。
- (2) 语速不急不缓。
- (3) 音量要适中,以交谈对象可以听清为准。
- (4) 正视交谈对象,目光不可游移不定。
- (5) 适时运用礼貌语言,使用敬语。
- (6) 口齿要清楚,语句应连贯流畅,表达语意明白简洁,不可含混不清、啰啰唆唆。
- (7) 避免粗俗的口头语。

(三) 礼节礼貌

游客来自五湖四海,有着不同的风俗习惯和宗教信仰。导游员既是民间大使,又是企业文明的象征。作为传播文化和友谊的使者,就必须规范自身的行为,并把礼节礼貌视作自身修养不可缺少的一个组成部分。礼节礼貌方面的要求是:

- (1) 了解各国、各民族和各地区的不同习俗,与游客接触要遵循日常交往的各种礼节,如仪表端正、态度和蔼、言行节制、遵守公共秩序、

讲究卫生、尊老爱幼等。

(2)做到主动问候,对客人笑脸相迎。对客人的称呼选择得当。

(3)和游客说话时集中精力,并与游客保持一定距离。听清问题、积极答复,并做到态度诚恳,实事求是。

(4)迎送客人要守时。

(5)尊重游客,对老弱病残应当适当照顾。反应敏捷、动作稳当、态度热情、服务周到。

(6)站姿、坐姿和行姿都要符合规范。

第三节 景区导游员的职业素养

旅游景区对于来自异地的游客而言,一切都是陌生的。游客初到一个景区(点)时,总是希望有一个能干的导游帮助他。导游员作为景区游览的组织实施者,其言行举止,其自身素质,在旅游者眼中都代表着旅游景区的形象,他是旅游景区的有机组成部分。景区讲解成功与否,很大程度上取决于导游员自身的素质和接团前所作的准备。一名合格的景区导游员应具备以下六方面的职业素养。

一、忠诚的敬业精神

热爱社会主义旅游事业和导游本职工作是景区导游员敬业爱岗和履行导游职责的基本要求。导游员就是服务员,要克服服务性工作低人一等的错误思想,也不该存有怕苦、怕丢面子等畏难情绪,要干一行爱一行、专一行成一行,以从事导游事业为荣、从事旅游事业为乐,忠诚地履行导游职责。认真做好宣传员、组织员、服务员、讲解员和安全员等工作,努力培养和塑造爱岗敬业、爱岗勤业、爱岗乐业和爱岗创业的精神及形象,作出自己应有的贡献。其中最重要的是以下几点:

(1)立足本职工作,热爱本职工作,刻苦钻研业务,全身心地投入工作,热忱地为游客服务。景点导游工作是一项既“劳心”又“劳力”的脑力劳动与体力劳动高度结合的工作,工作强度大,没有吃苦耐劳的精神和