



高职高专经管类专业特色教改项目成果

# 景点导游实务

JINGDIAN DAOYOU SHIWU

何波 卢薇 周航 陈静静◎编著



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>



# 前 言

高等职业教育专业教学改革的核心是课程体系和教学内容的改革,这也是专业教学改革的难点和重点。课程体系和教学内容改革的力度表明了专业教学改革的深度,体现了高职特色的教学质量。各高职院校在教材改革方面下了很多功夫,也积累了一些经验,但从整个高等职业教育来看,教材改革还是一个薄弱的环节,仍需认真总结、吸取国内外职业教育课程改革的经验,在教学内容、教学模式、教材体系结构及教学方法、手段等方面进行创新,以期取得突破性进展。

本书在内容的编写上坚持“以应用为目的,以必需、够用为度”,主要涉及高等职业教育旅游专业的基本知识和应用技能,在内容上针对在实际操作中可能出现的问题结合实际案例进行阐释分析。全书将景点导游工作细分为6个项目,每个项目再根据工作要求分解为若干个具体任务,使学生在学习相关知识前能对每个任务、每个项目有整体的了解;在书中穿插“资料链接”“拓展阅读”等内容对正文内容起到了补充作用,丰富了学生的阅读量,拓宽了其知识面。

本书由泸州职业技术学院何波老师、卢薇老师、陈静静老师及四川商务职业技术学院周舫老师共同编写完成。其中,周舫完成项目3和项目4的编写;卢薇老师负责项目1和项目2的编写;陈静静老师负责项目5的编写;何波老师负责项目6的编写。

本书在编写过程中借鉴了诸多相关教材、专著和网页文章的观点、思想,在此一并表示感谢。由于视角的差异及编写水平所限,书中难免存在疏漏与不足之处,还请同行和读者多加批评和指导。

编 者  
2016年1月



<b>项目 1 景点导游认知</b> .....	1
任务 1 景点导游服务概述 .....	2
任务 2 景点导游人员的概念及其职责 .....	5
任务 3 景点导游职业要求 .....	7
<b>项目 2 景点导游服务程序及规范</b> .....	11
任务 1 迎接工作 .....	12
任务 2 游览中导游服务 .....	15
任务 3 送客服务 .....	19
<b>项目 3 景点导游词写作</b> .....	21
任务 1 了解导游词的特点 .....	22
任务 2 熟悉导游词的结构 .....	24
任务 3 掌握导游词的写作要求 .....	27
<b>项目 4 景点导游语言要求</b> .....	31
任务 1 景点导游语言的概述 .....	33
任务 2 景点导游有声语言的运用 .....	41
任务 3 景点导游无声语言的运用 .....	47
<b>项目 5 景点导游讲解方法与技巧</b> .....	56
任务 1 景点导游主要讲解方法 .....	57
任务 2 景点导游讲解的技巧 .....	71
任务 3 景点导游讲解风格的培养 .....	78

项目6 各类景观导游技巧 .....	87
任务1 自然景观类景点的导游 .....	88
任务2 人文景观类景点的导游 .....	107
参考文献 .....	130

XIANGMU

1

# 项目

## 景点导游认知



### 【学习目标】

- 对景点导游有基本的认知；
- 能正确理解景点导游在景区服务中的作用。



### 【知识目标】

- 了解景点导游服务的类型和范围；
- 掌握景点导游人员的概念及其职责；
- 了解景点导游人员的基本素质要求；
- 掌握景点导游人员的知识素养。



### 【能力目标】

- 使学生认知景点导游服务类型及要求；
- 理解景点导游在景区服务中的重要性。



### 案例导入

苏州园林世界闻名。东北沈阳周某一行六人慕名来到大名鼎鼎的拙政园、狮子林等园林游览,结果进一个院子失望一次,六人都百思不得其解:一块小小的绿地,假山假水加盆景而已,有什么好看的,而且还卖这么贵的门票,还是世界文化遗产,六人一致认为此行非常不值得。请问,你怎么看待周某一行的失望?

讨论:景点导游重要性。

## 任务 1 景点导游服务概述

### 1.1.1 景点导游服务的产生和发展

导游服务工作是一项具有综合性特点的工作。它虽然与一般意义上的导游服务工作有相似之处,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景点,主要受景点委派,也受景点的管理,仅局限于某一景点,因此人们通常也称其为“定点导游”。

在不同国家,人们对不同的导游工作有着不同的认识与看法。在我国,由于旅游业起步较晚以及受我国旅游业战略发展的影响,过去人们更多的是重视领队、全陪和地陪的工作,而对在景点从事导游工作的“定点导游员”不够重视。造成这一现象的原因多种多样,除了人们的认识习惯以及行业的重视程度外,还与游客的需求及从业者的学历和文化素质有一定的关系。

随着社会经济的发展,世界各国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。因此,导游人员的重要性更加突出。俗话说:“祖国山河美不美,全靠导游一张嘴。”历史悠久的文化古迹、艺术宝库,美丽的风光、壮丽的河山等景点,只有加上导游人员的解说,再穿插动人的传说、故事,才能引起游客更大的兴趣,使游客增长知识、有所收获。

我国的景点导游是导游分支中的“新”行业,发展前景极为广阔。随着我国旅游业的发展,开辟的景区越来越多,特色日益明显,特别是一些重点景区,既具有独特的自然景观特色,更具有积淀丰厚的文化内涵。如北京故宫博物院,西安的秦始皇兵马俑,成都的武侯祠、三星堆博物馆,苏州的园林以及著名的黄山、泰山等,都要求导游人员必须具有较深的专业知识才能承担景点的讲解工作。

可以肯定,景点导游服务已经成为大多数景点不可或缺的业务内容,景点导游队伍也不断壮大,普通导游对景点的讲解任务正逐步让位给景点导游。在我国,景点导游属于导游人员中的一个特殊分类,是导游分支中的新行业,发展前景极为广阔。景点导游服务工作既与一般意义上的导游服务工作有相近似的地方,但其工作程序和具体要求又与地陪、全陪、领队有区别。他们的工作范围主要限定于一个特定的区域,主要受景区(点)的管理。



图 1.1 安徽黄山



图 1.2 陕西西安秦始皇兵马俑



### 1.1.2 景点导游服务的类型和范围

#### 1) 景点导游服务的类型

景点导游根据服务性质的不同,可分为以下两大类:

##### (1) 图文声像导游

主要包括:

- ① 导游图、景点介绍卡片、画册等。
- 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。

当游客进入景点后,一张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。录音带等电子类设备可以让游客在参观游览的过程中,通过自行操作,选择聆听景物或展品的介绍。

##### (2) 实地口语导游

同实地口语导游方式相比,图文声像导游只能处于从属地位,起到减轻导游人员负担、补充实地口语导游的作用。通过导游员优质、亲切的讲解,景点的美便被活生生地表现出来了。

#### 2) 景点导游服务的范围

景点导游服务的范围,就是景点导游人员向游客提供服务的领域。主要有两方面:

##### (1) 讲解服务

景点讲解服务,是景点导游人员工作的核心内容。要求景点导游人员要以深入浅出、生动形象、妙趣横生的讲解,激发游客的兴致,使之获得丰富的知识和美的享受。

##### (2) 旅行生活服务

景点导游人员对游客中老、弱、病、残、幼人员要多加关注和照顾,要做好安全提示工作,保护游客人身及财产安全不受损失。

### 1.1.3 景点导游服务的作用

#### 1) 加深游客的游览感受

由于旅游活动的异地性和暂时性,游客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,尤其是当游客面对的是具有丰富内容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。

### 2) 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,对很多游客而言,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,大部分游客是盲目的、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。

### 3) 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,使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。

## 任务2 景点导游人员的概念及其职责

### 1.2.1 景点导游人员的概念

景点导游又叫定点导游员或讲解员,是指依照《导游人员管理条例》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、向导和翻译服务的工作人员。

景点导游概念的规定包含了以下含义:

第一,景点导游是依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证的人员。在日常生活中,有各式各样的导游人员,只有依法取得导游证的人员才能成为这里所称的景点导游。

第二,景点导游的工作是在风景区、自然保护区、博物馆、纪念馆、名人故居等旅游景点为游客提供专职导游讲解、向导和翻译服务。

第三,景点导游从事导游工作必须由景点管理部门委派。这一规定,将景点导游人员与旅行社及其他各式各样的导游人员在本质上区别开来。

### 1.2.2 景点导游人员的职责

#### 1) 景点导游人员的基本职责

国家旅游局经国务院批准,于1999年5月14日发布、1999年10月1日起施

行的《导游人员管理条例》中规定了导游人员的基本职责,这也是景点导游人员的基本职责:

①导游人员应当严格按照旅行社确定的接待计划,安排旅游者的旅行、游览活动,不得擅自增加、减少旅游项目或者中止导游活动。

②导游人员进行导游活动时,应当遵守职业道德,着装整齐,礼貌待人,尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯。

③导游人员进行导游活动时,应当向旅游者讲解旅游地点的人文和自然情况,介绍风土人情和习俗,并不得迎合个别旅游者的低级趣味,在讲解、介绍中掺杂庸俗下流的内容。

④导游人员在引导旅游者旅行游览过程中应当就可能危及旅游者人身财物安全的情况,向旅游者作出真实说明和明确警示,并按照旅行社要求采取防止危害发生的措施。

## 2) 景点导游人员的具体职责

景点导游是利用专业知识,在旅游景点为游客提供讲解、向导和翻译服务的人员。其具体职责包括:

### (1) 根据游客要求为游客设计恰当的游览方案并陪同参观游览

景点导游员在接待游客之前,可依据游客的愿望,根据游客的具体情况,对景点的游览路线、游览项目、游览内容作出具体计划和安排。一份完整的景点游览方案,应包括游览路线、游览项目和内容选择、重点景观讲解、游览时段节点以及游览交通、休息和用餐等事宜的具体安排和落实。

①游览路线设计。游览路线设计是景点导游员处理游客与景观、景观与景观、景观与游程之间关系的一种工作思路的具体体现,是一个景点景区接待某个旅游团(者)游览路径的具体安排。

②游览节奏设计。游览节奏体现在行进速度、停留时间、介绍详略程度等方面。它体现出景点的主次和地位,同时也要考虑游客的体力、兴致及行程的松紧等因素。

③讲解方法设计。就一个景点景区而言,一般均采用分段讲解法进行讲解,针对具体的景点再用突出重点法、触景生情法等(导游讲解方法将在项目5具体阐述)。方案设计包括怎样走、到哪里停留、停留多长时间、讲解哪些基本内容、用什么方式表述等。

### (2) 为游客提供景点讲解服务

①挖掘景点的文化内涵。景点文化蕴涵着丰富的内涵,要使游客充分领会景

点文化的魅力,景点导游员必须深刻挖掘景点的文化内涵,使景点文化以生动可感的方式表现出来。一般来说,景点导游员应了解所在景点包括景点名称、建筑风格 and 建筑特色、历史沿革、历史传说等在内的基本知识,以满足普通游客对景点的讲解需求。

②运用专业知识回答游客的问题。作为景点导游员,应熟悉所在景点相关背景知识。如讲解承德避暑山庄,会涉及历史、民族、文物、文化等知识;讲解黄山,会涉及地质、植物、历史、文化、天文等知识;讲解崂山,会涉及岛礁、建筑、植物、历史、地理等知识。熟悉这些背景知识,导游讲解时就能旁征博引、举一反三,实现较好的讲解效果,也能回答游客提出的相对比较专业的问题。

③在接待旅行社团队时,协助随团导游保障游客在景点的生命和财产安全;接待非旅行社团队游客时,全面承担团队安全职责,杜绝各种意外事件的发生。

旅游景点的各种基础设施、配套设施种类繁多,景点对游客参观游览都有各种特殊要求,以保障游客的人身安全和场馆设施安全。随时提醒游客在参观游览过程中注意安全,并提供必要的帮助。

④结合景物向游客宣讲环境、生态和文物保护知识。景点导游员在讲解过程中,应结合景点内容向游客宣传环境保护、生态保护、文物古迹、自然与文化遗产等方面的知识。保护好景点内的环境及景点资源是旅游景点可持续发展的重要条件。景点导游员的介绍和引导对游客十分重要,其一言一行都直接影响着游客的行动和认识。因此,景点导游员应通过自己的言行引导游客对所在景点进行环境保护及文物古迹的保护。

### 任务3 景点导游职业要求

旅游景点对于来自异地的游客而言,一切都是陌生的。游客初到一个景点时,总是希望有一个能干的导游帮助他。导游员作为景点游览的组织实施者,其言行举止和自身素质,在游客眼中都代表着旅游景点的形象,他是旅游景点的有机组成部分。景点讲解成功与否,很大程度上取决于导游员自身的素质和接团前所做的准备。一名合格的景点导游员应具备以下三方面的职业素养:

#### 1.3.1 景点导游人员的道德素养

景点导游工作是与人打交道,己身不正则无以服人。优秀的景点导游员应该

具有高尚的品德,兢兢业业讲解,堂堂正正做人。

#### 1) 热爱祖国

景点导游员需要面对来自国内外游客介绍中国的历史文化。只有本身是个热情的爱国者,才会对自己的祖国有深刻的了解,才能以热情的介绍和强烈的爱国情绪感染游客。

#### 2) 爱岗敬业

景点导游员应该立足本职工作,热爱本职工作。刻苦钻研业务,不断进取,全身心为游客提供优质的服务。

#### 3) 遵纪守法

作为景点导游员,要自觉遵守国家的法律法规、外事纪律和行业规范,严格执行导游服务质量标准,自觉维护国家的利益。

#### 4) 情操高尚

景点导游员应该努力培养自我控制能力,使个人的功利追求与国家及游客利益结合起来,始终保持高尚的情操。

### 1.3.2 景点导游人员的知识素养

相对于旅行社的导游而言,景点导游在对知识的要求上应该更高,尤其是一些文化积淀本身非常丰富的景点。如果说旅行社导游应该朝着全才、通才的方向发展的话,那么,景点导游员就应该朝着专才的方向发展。为了适应不同游客的需求,完成好讲解服务工作,掌握渊博的知识是必不可少的。这些知识包括:

#### 1) 政治、经济、社会知识

在景点讲解过程中,游客向导游员所提出的问题中可能会涉及政治、经济、社会等方面,这就要求景点导游员要了解社会大事以及当前的热门话题,这样才能更好地与游客进行沟通。

#### 2) 文化知识

历史、地理、宗教、民族、民俗、园林、传说、掌故等都是景点导游讲解的基本素材,是景点导游服务的“原料”,是构成景点讲解最“实”的内容。景点导游员应该综合理解这些知识并将其融会贯通、灵活运用。

#### 3) 心理学和美学知识

景点导游工作面对的是形形色色的游客,掌握必要的心理学知识可以帮助导游员了解游客的心理活动,做好服务工作。同时,作为景点导游员,最好能运用美学知识指导自己的仪容、仪表和仪态,向游客展示景点导游员的风采。

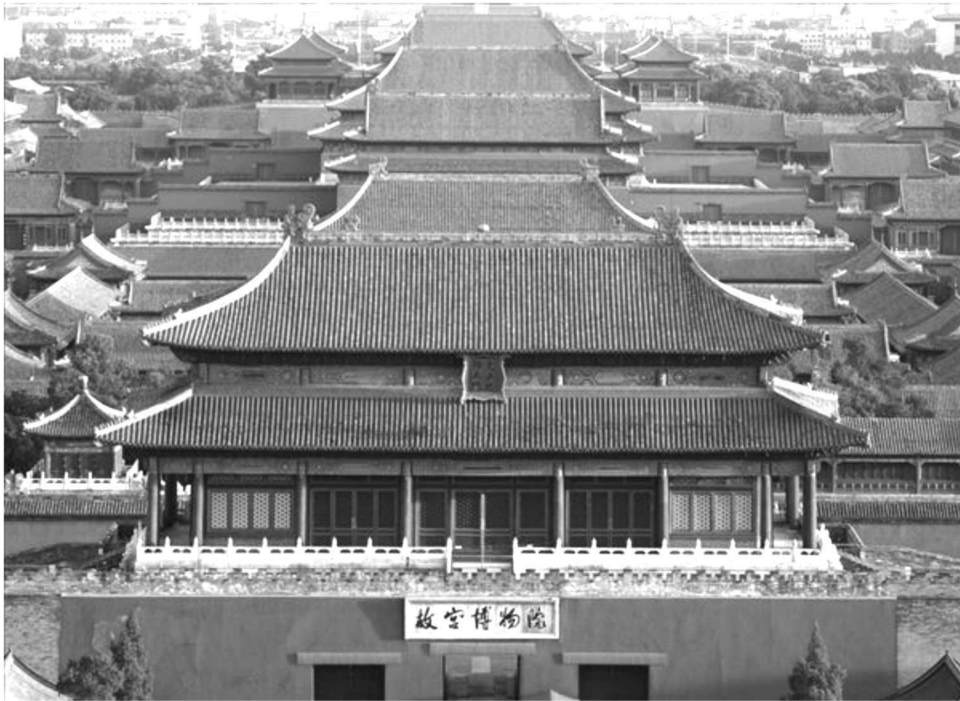


图 1.3 北京故宫博物院

### 1.3.3 景点导游人员的能力素养

由于景点导游员面对的是来自不同地区、不同国家的游客,各自在文化背景、接受教育程度等方面不尽相同,在讲解过程中会有许多意料之外的事故发生。这就要求景点导游员具有较强的工作能力,处变不惊,能够圆满地完成景点导游任务。景点导游员的工作能力包括:

#### 1) 组织协调能力

要求景点导游员善于调动气氛,善于协调各方面关系,善于针对游客实际发生的客观情况,采取灵活有效的措施,保证景点讲解工作正常进行。

#### 2) 独立应变能力

头脑清醒、处事果断、办事利索、随机应变是景点导游员处理意外事故时应有的素质,可以减少因旅游意外所造成的损失,最大限度地保障游客的生命及财产安全。景点导游员应该在带团前对游览中可能会发生的各种意外做出预案,当意外发生时才能从容应对,妥善处理。

### 3) 语言讲解能力

语言是景点导游员的基本功,是与游客进行交流的重要工具。景点导游服务的核心是景点讲解。景点导游员面对的游客每天每团都不尽相同,这就要求导游必须根据游客的文化水平、知识结构、游览时间的差异随时变换自己的讲解内容和讲解风格,提高讲解的针对性。因此,作为景点导游员,应具有娴熟的语言能力,恰当地为游客提供优质讲解服务。

## 景点导游服务程序及规范



### 【学习目标】

- 对景点导游服务的程序有基本的认识;
- 能正确理解景点导游服务规范。



### 【知识目标】

- 了解景点导游的工作程序和标准;
- 学习接待、游览、送别等的方法。



### 【能力目标】

- 理解掌握景点导游服务程序及规范;
- 熟练掌握各环节的要领和技巧。



### 案例导入

程文凯是广西桂林金天下旅游公司的导游。2010年经过严格的考核后在众多候选人中脱颖而出,赴上海参加5月至10月上海世博会广西馆的导游工作。对于导游来说,去世博会做讲解将有半年时间不能工作,也会影响到他们的收入。对此,程文凯表示能去世博会广西馆工作很荣幸,自己就生活在桂林,对桂林有深厚的感情,他在讲解桂林山水的部分时,将结合自己的导游经验,让讲解更好更生动。

程文凯说:“看到游客带着期待的眼神进入广西馆,我真的愿意把自己所有的知识、所有对家乡的热爱告诉他们。”“虽然对于场馆和展品都已经很熟悉了,但我会与其他讲解员们把游客提出的问题说出来,一起讨论。”

程文凯列举了在广西馆做讲解时的一件事:“广西馆有一件坭兴陶的展品——万寿樽,上面共有10 001个寿字,平常我只介绍产地、工艺、制作过程和价值,但是



有一名游客提出的问题却难倒了我,他问:“为什么上面有一个寿字写得特别大,和其他字的大小不一样”?看似简单的一个问题,却把我们难倒了。回到宿舍,我开始查阅资料,既然是万寿樽,就应该从寿字查起,经过一番周折,终于在一本名叫《万寿大典》的书籍上找到了答案。看来做好讲解工作并不容易,讲解员绝不仅仅是背熟讲解词。”

## 任务 1 迎接工作

### 2.1.1 服务准备

做好准备工作,是景点导游员提供良好服务的重要前提。接团过程中什么事情都有可能发生,所以要想做到万无一失,接团前的准备工作就显得十分重要。景点导游员应认真对待,做到仔细、周密。景点导游服务的准备工作应包括以下四个方面:

#### 1) 自身准备

##### (1) 身体的准备

良好的身体是做好导游工作的基础和条件。这里所说的身体因素包括讲课、形象、态度和言谈。景点导游员直接面对游客,一个健康热情的导游,会给游客留下良好的第一印象。景点导游员的体力、脑力消耗都较大,因此要做好导游工作必须有一个健康的身体。健康既包括身体健康,又包括心理健康。为保持身体健康应做到:充分休息,经常放松,注意饮食,经常锻炼身体,保持健康的思想和头脑。

每次工作前要检查自己的形象、衣着、发型是否符合导游人员的形象要求。景点导游员的形象和气质将给游客留下深刻的印象,在一定程度上还会左右客人对导游的主观态度。导游员要在游客心目中树立起良好的形象,首先,要注意保持良好的仪容和卫生,包括发型、口腔、鼻腔、指甲、个人卫生、公共卫生;其次,要注意自己的仪表和着装,旅游景点的导游员大多都有专门定制的工装。一般来说,着装要符合本地区、本民族的着装习惯和景点导游员的身份,衣着大方、整齐、简洁,要方便导游服务工作;佩戴首饰要适度;不浓妆艳抹,不用味道太浓的香水;应将导游证或胸卡佩戴在正确位置。第三要注意自己的言谈举止,塑造仪态美。规范的站姿、优雅的坐姿、得体的蹲姿、恰当的手势、微笑的表情等是景点导游员服务行为规范的基本要求。