

PUP6

21世纪全国高职高专

旅游系列

规划教材

旅游管理专业系列

景区导游

JINGQU DAOYOU

主 编 陆 霞 郭海胜

- 三大景区实践应用教学
- 学习景区导游规范流程
- 掌握景区导游基本技能



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



21 世纪全国高职高专旅游系列规划教材

景区导游

主 编	陆 霞	郭海胜		
主 审	康晓燕			
参 编	许 萍	庞东梅	王瑞花	
	姜 丹	勾志国		



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书为高职高专旅游景区开发与管理等旅游类专业核心课程——“景区导游”课程配套教材。以景区导游基础知识篇（第1章）、景区导游规范流程篇（第2、3章）、景区导游基本技能篇（第4、5、6章）和景区导游实践应用篇（第7、8、9章）为纲，主要包括景区导游概述、景区导游员职业素质、景区导游服务程序与规范、景区导游语言技能、景区导游讲解技能、导游词的创作技能、自然景观类景区实践教学、人文景观类景区实践教学、世界遗产类景区实践教学9章内容。

本书力求体现职业性、实践性、实效性、科学性等特色，可作为旅游专业教材，也可作为旅游景区员工的岗位培训教材及相关人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

景区导游/陆霞,郭海胜主编. —北京:北京大学出版社, 2011. 8

(21世纪全国高职高专旅游系列规划教材)

ISBN 978-7-301-19306-8

I. 景… II. ①陆…②郭… III. ①导游—高等教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第154980号

书 名: 景区导游

著作责任者: 陆 霞 郭海胜 主编

策 划 编 辑: 刘国明 李 辉

责 任 编 辑: 刘国明

标 准 书 号: ISBN 978-7-301-19306-8/F · 2835

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

网 址: <http://www.pup.cn> <http://www.pup6.com>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62750667 出版部 62754962

电 子 邮 箱: pup_6@163.com

印 刷 者: 北京富生印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787毫米×1092毫米 16开本 17印张 396千字

2011年8月第1版 2011年8月第1次印刷

定 价: 32.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024

电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

前 言

旅游景区是我国旅游业的重要组成部分,是展示我国历史悠久的民族文化、优美独特的山川景色和新世纪精神文明建设的窗口。随着我国旅游业的迅猛发展,在旅游饭店、旅行社、旅游交通等方面逐步得到发展和完善之后,人们对旅游景区的开发和利用、服务与管理给予了更多的关注。近年来旅游景区已成为旅游业发展的热点。目前,我国有各类景区、景点数以万计。截至2010年年底,我国列入世界自然、文化遗产的有40项,国家重点风景名胜区208处。但在景区开发和运营过程中,旅游景区专业人才短缺的问题日益突显。

为了加快培养旅游景区的经营管理人才和服务人才,很多旅游院校相继开设了旅游景区开发与管理专业。本书就是根据旅游景区开发与管理专业人才培养目标的要求编写的。

随着我国旅游业的迅猛发展,旅游者的旅游消费意识和观念也发生很大的改变。对于旅游中直接面对旅游者、实现旅游价值和旅游计划的执行者——导游员来讲,旅游市场的发展也对其提出了更高的要求。高质量的导游服务需要高素质的导游人才,而高素质导游人才的培养需要有效的教学和高质量的教材。为满足和适应现代旅游业的需要,我们与国家一级博物馆——中国煤炭博物馆合作,与相关行业和企业专家共同研发、编写了本书。导游工作是旅游行业最具代表性的工作,景区导游员被誉为景区的灵魂。景区导游人员素质的高低,直接关系到旅游景区服务质量的整体水平和景区的整体形象。为进一步落实《国务院关于大力发展职业教育的决定》及《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见(教高[2006]16号)》的精神,培养高素质技能型景区导游人才,在本书的编写过程中,我们始终贯彻高职教育的改革要求,把握旅游类专业课程教材建设的特点,力求体现知识够用、实践加强、技能突出的职业教学理念。

编者以旅游市场需求为逻辑起点,结合行业有关标准,与景区行业专家一起,对景区导游服务岗位的“职责—任务—工作流程”进行分析与归纳。确定了以职业活动为导向,以能力培养为核心的教材开发思路。本书分为景区导游基础知识篇、景区导游规范流程篇、景区导游基本技能篇和景区导游实践应用篇四篇,讨论和研究了以下基本内容:景区导游概述、景区导游员职业素质、景区导游服务程序与规范、景区导游语言技能、景区导游讲解技能、导游词的创作技能、自然景观类景区实践教学、人文景观类景区实践教学、世界遗产类景区实践教学等。本书力求体现以下几方面的特色。

(1) 突出职业性。针对高职高专学生的特点和景区导游服务工作的特性,力求使本书内容充分体现职业性和应用性,用大量经典的案例诠释理论知识,同时兼顾趣味性。注重学生实际工作能力的培养。

(2) 强调实践性。本书注重与行业的紧密结合,尽可能融入当前行业的需求和最新变化,突出服务技能和操作规范方面的培养。

(3) 注重实效性。为了帮助学生对课程内容的掌握和理解,在体系编排上,每章的开

头设置了学习目标、案例导读，章节中根据需要穿插小贴士、能力拓展等相关链接，每章还设有该章小结及形式多样的思考与练习。

(4) 把握科学性。在编写中对所涉及的内容进行了认真的归纳与筛选，专业知识强调“应知”的内容，技能实训则注重“应会”的内容。书中所引用标准是最新国家标准或部门标准，所引用的资料数据准确、可靠，并力求最新。

本书可作为旅游专业教材，也可作为旅游景区员工的岗位培训教材及相关人员的参考用书。

本书由太原旅游职业学院陆霞、中国煤炭博物馆郭海胜担任主编并负责大纲的拟订、统稿和定稿工作；山西省旅游局人事教育处处长康晓燕担任教材主审。具体分工如下：

陆霞（前言、第4章、附录）、郭海胜（第3章）、许萍（第9章）、庞东梅（第5章、第6章）、王瑞花（第7章）、姜丹（第8章）、勾志国（第1章、第2章）。许萍、庞东梅、王瑞花、姜丹、勾志国均为太原旅游职业学院旅游规划系景区开发与管理专业骨干教师。

本书在编写过程中得到山西大学商务学院马树生教授的指导和帮助，同时还参考了大量的国内外景区景点的相关资料和文献，在此向他们一并表示衷心的感谢。

教材的出版是一个不断完善的过程，由于编者水平有限，编写时间仓促，书中不足之处在所难免，敬请读者不吝赐教。

编 者

2011年4月

目 录

第1章 景区导游概述 1

- 1.1 景区和景区导游员 2
 - 1.1.1 旅游景区的相关概念 2
 - 1.1.2 导游人员的定义与分类 4
- 1.2 景区导游服务 7
 - 1.2.1 景区导游服务的类型 7
 - 1.2.2 景区导游服务的特点 11
 - 1.2.3 景区导游服务的性质 12
 - 1.2.4 景区导游服务的内容与作用 14
- 1.3 导游员的行为规范、服务原则、工作职责 15
 - 1.3.1 导游员的行为规范 15
 - 1.3.2 导游服务的基本原则 17
 - 1.3.3 导游员的工作职责 18
- 1.4 导游员的权利和义务 19
 - 1.4.1 导游员的权利 19
 - 1.4.2 导游员的义务 21
- 本章小结 24
- 思考与练习 24

第2章 景区导游员职业素质 26

- 2.1 景区导游员思想品质与职业道德素质 27
 - 2.1.1 良好的思想品质 27
 - 2.1.2 导游员职业道德 27
- 2.2 景区导游员职业素养 30
 - 2.2.1 职业素养 30
 - 2.2.2 能力素质 34
- 2.3 景区导游员知识素养 36
 - 2.3.1 语言知识 36
 - 2.3.2 史地文化知识 36
 - 2.3.3 专业基础理论知识 37
 - 2.3.4 政策法规知识 37
 - 2.3.5 心理学和美学知识 37
 - 2.3.6 政治、经济、社会知识 38

- 2.3.7 旅行常识 38
- 2.3.8 国际知识 38
- 2.3.9 外语知识 38

本章小结 44

思考与练习 44

第3章 景区导游服务程序与规范 46

- 3.1 服务准备程序与规范 47
 - 3.1.1 计划准备 47
 - 3.1.2 知识准备 48
 - 3.1.3 形象准备 49
 - 3.1.4 心理准备 50
 - 3.1.5 物质准备 50
- 3.2 游览中的服务程序与规范 51
 - 3.2.1 欢迎 51
 - 3.2.2 商定游览行程及线路 52
 - 3.2.3 导游讲解 53
 - 3.2.4 购物服务 54
 - 3.2.5 游览中的特殊服务 55
- 3.3 送别时的服务程序与规范 56
 - 3.3.1 视情况致欢送辞或安排送客仪式 56
 - 3.3.2 提醒游客检查是否有遗忘物品 56
 - 3.3.3 等游客离开后方可返回 56
 - 3.3.4 积极处理有关遗留问题 56
- 3.4 总结工作 57
 - 3.4.1 写好接待总结 57
 - 3.4.2 查漏补缺 57
 - 3.4.3 总结提高 57
- 本章小结 58
- 思考与练习 58

第4章 景区导游语言技能 60

- 4.1 景区导游语言概述 61
 - 4.1.1 景区导游语言的定义与类别 61



4.1.2 景区导游语言的特点和作用	62	5.2.7 制造悬念法	117
4.2 景区导游语言的运用原则	64	5.2.8 类比法	118
4.2.1 口头语言的特点	64	5.2.9 画龙点睛法	120
4.2.2 口头语言的运用原则	65	5.2.10 妙用数字法	120
4.2.3 态势语言的特点	72	本章小结	121
4.2.4 态势语言的类型和运用原则	73	思考与练习	121
4.2.5 景区导游语言的“八有”要素	78	第6章 导游词的创作技能	123
4.3 景区导游语言的艺术表达	79	6.1 导游词	124
4.3.1 景区导游语言的音量	80	6.1.1 导游词概述	124
4.3.2 景区导游语言的音色	80	6.1.2 导游词的基本特点	125
4.3.3 景区导游语言的语调	81	6.1.3 导游词的表述方法	128
4.3.4 景区导游语言的停顿	82	6.2 导游词的创作	134
4.3.5 景区导游语言的节奏	84	6.2.1 导游词的组成	134
4.4 景区导游交际的语言技能	86	6.2.2 导游词创作的要求	136
4.4.1 劝服的语言方式	86	6.2.3 导游词创作的注意事项	141
4.4.2 提醒的语言方式	88	本章小结	145
4.4.3 回绝的语言方式	88	思考与练习	146
4.4.4 道歉的语言方式	90	第7章 自然景观类景区实践教学	147
4.5 景区导游语言的幽默艺术	91	7.1 地文景观类——广东丹霞山	148
4.5.1 幽默导游语言的作用	91	7.1.1 景区概述	148
4.5.2 幽默导游语言的运用	93	7.1.2 主要讲解内容	149
4.5.3 幽默禁忌	97	7.1.3 建议讲解方法	153
本章小结	99	7.1.4 应掌握的相关背景知识	154
思考与练习	99	7.2 水域景观类——黄果树瀑布	155
第5章 景区导游讲解技能	101	7.2.1 景区概述	155
5.1 景区导游讲解服务	102	7.2.2 主要讲解内容	155
5.1.1 导游讲解服务概述	102	7.2.3 建议讲解方法	158
5.1.2 导游讲解服务应遵循的基本原则	103	7.2.4 应掌握的相关背景知识	158
5.1.3 导游讲解的基本要求	106	7.3 生物景观类——张家界国家森林公园	159
5.1.4 克服不良的口语习惯	107	7.3.1 景区概述	159
5.2 导游讲解的基本方法	109	7.3.2 主要讲解内容	159
5.2.1 简单概述法	109	7.3.3 建议讲解方法	164
5.2.2 分段讲解法	110	7.3.4 应掌握的相关背景知识	165
5.2.3 突出重点法	111	7.4 气象气候与天象景观类——哈尔滨冰雪大世界	166
5.2.4 触景生情法	113	7.4.1 景区概述	166
5.2.5 虚实结合法	114		
5.2.6 问答法	115		



7.4.2 主要讲解内容	166	思考与练习	215
7.4.3 建议讲解方法	169		
7.4.4 应掌握的相关背景知识	169		
本章小结	170		
思考与练习	171		
第8章 人文景观类景区实践教学	173	第9章 世界遗产类景区实践教学	219
8.1 宗教文化景观类——五台山	174	9.1 世界自然遗产——九寨沟	221
8.1.1 景区概述	174	9.1.1 景区概述	221
8.1.2 主要讲解内容	174	9.1.2 主要讲解内容	222
8.1.3 建议讲解方法	189	9.1.3 建议讲解方法	226
8.1.4 应掌握的相关背景知识	190	9.1.4 应掌握的相关背景知识	227
8.2 历史文化景观类——北京故宫	190	9.2 世界文化遗产——丽江古城	227
8.2.1 景区概述	190	9.2.1 景区概述	227
8.2.2 主要讲解内容	191	9.2.2 主要讲解内容	228
8.2.3 建议讲解方法	194	9.2.3 建议讲解方法	231
8.2.4 应掌握的相关背景知识	195	9.2.4 应掌握的相关背景知识	231
8.3 现代都市景观类——深圳欢乐谷	195	9.3 世界文化与自然遗产——武夷山	232
8.3.1 景区概述	195	9.3.1 景区概述	232
8.3.2 主要讲解内容	195	9.3.2 主要讲解内容	233
8.3.3 建议讲解方法	199	9.3.3 建议讲解方法	236
8.3.4 应掌握的相关背景知识	199	9.3.4 应掌握的相关背景知识	237
8.4 节事庆典类——上海世博会	200	9.4 世界文化景观——庐山	238
8.4.1 景区概述	200	9.4.1 景区概述	238
8.4.2 主要讲解内容	202	9.4.2 主要讲解内容	239
8.4.3 建议讲解方法	205	9.4.3 建议讲解方法	242
8.4.4 应掌握的相关背景知识	206	9.4.4 应掌握的相关背景知识	243
8.5 博物馆类——中国煤炭博物馆	206	本章小结	244
8.5.1 景区概述	206	思考与练习	244
8.5.2 主要讲解内容	207		
8.5.3 建议讲解方法	214		
8.5.4 应掌握的相关背景知识	214		
本章小结	215	附录1 旅游区(点)质量等级的划分与评定(2003修订)	246
		附录2 导游员管理条例	260
		参 考 文 献	263

1

景区导游概述

学习目标

- (1) 掌握旅游景区、景区导游员的概念。
- (2) 了解旅游景区应具备的条件、景区的特征及国内外导游人员分类。
- (3) 熟悉景区导游员的工作性质、内容、特点、权利和义务。
- (4) 掌握景区导游员工作的原则、职责和行为规范。



案例导读

山西某景区接待了南方一个旅游团，景区安排导游员文某负责导游工作。文某对该景区非常熟悉，加之平时他十分注意积累相关的素材，讲解深入浅出、生动感人，整个旅游团队对他的导游工作都非常满意。可是当旅游团即将结束游览时，文某向游客出示了一部《山西旅游服务大全》书籍，定价是35元。文某称这本书是山西旅游最好的“指南书籍”，价值很大，希望游客购买。许多游客都认为：这个导游员非常不错，整个讲解过程服务周到，碍于情面，有20位游客购买了这本书，文某共得到书款700元。请问导游做得对吗？

【解析】

导游员文某已经违反了《导游人员管理条例》中关于“导游人员进行导游活动，不得向旅游者兜售物品或购买旅游者的物品。”的规定。最终，文某为他这种行为付出了代价：没收其违法所得700元，另依据《导游人员管理实施办法》的规定，扣除文某6分，警告批评。

导游员的职责是为游客提供向导、讲解及相关的旅游服务，而向游客兜售物品不属于其职责范围，也是与其导游身份所不相称的。同时兜售物品极易造成交易上的不公平和不公正，侵害游客的合法权益，损害导游人员的职业形象，也容易产生纠纷。

作为一名景区导游员，首先应该对自己的岗位（景区导游）及工作场所（景区）有所了解，了解相应的定义与分类等相关知识，了解景区导游服务的类型、特点、性质等，熟悉本职岗位在景区所起到的作用。这样才能对本职工作有较深刻的认识，使自己较快地融入景区服务工作中。

1.1 景区和景区导游员

1.1.1 旅游景区的相关概念

1. 旅游景区的概念

旅游景区的概念多种多样，此处介绍几个有代表性的概念。王昆欣认为“旅游景区是具有美学、科学和历史价值的各类自然景观和人文景观的地域空间载体，它能够激发人们的旅游兴趣和需求，为人们提供参观、游览、度假、康乐、科研等产品和服务”。赵黎明等认为“旅游景区是一个可供人们前来休闲、娱乐、游览、观光、度假等的专门场所，该场所具有明确的范围界限和专业化的组织管理”。

国家旅游局制定的国家标准（GB/T 1775—1999）《旅游区质量等级的划分与评定》中，将旅游景区定义为：“经县级以上（含县级）行政管理部门批准成立，有统一管理机构，范围明确，具有参观、游览、度假、康乐、求知等功能，并提供相应旅游服务设施的独立单位。”

小贴士

概念解析

这个概念包括以下几层含义：第一，旅游景区是吸引游客暂时离开日常环境前往异地进行娱



乐活动的根本动因；第二，旅游景区是在旅游资源的基础上通过消耗财力、物力、人力而转化为旅游吸引物的；第三，旅游景区具有地域空间性，产品的销售不需长途运输，而是消费者借助交通工具自己到景区来消费；第四，景区周围有天然或人工障碍物环绕，游客需花钱购票才能享受景区产品；第五，景区产品具有强烈的服务性质，员工的服务态度、技能和效率对景区产品质量产生重要影响。

2. 旅游景区应具备的条件

旅游景区是核心旅游产品，一般来讲，旅游景区应该具备以下几个条件。

1) 科学的规划

旅游开发，规划先行，科学的规划是景区发展的首要条件，实践证明，成功的景区都有周密科学的规划。随着旅游市场竞争的加剧，景区规划的编制越来越受到景区经营管理者的重视。

2) 高素质的员工

景区竞争归根结底是人才竞争，景区产品质量的高低和游客的满意度直接与景区员工（包括景区导游员）素质相关。只有拥有高素质的员工，景区才能提供优质的产品和服务。

3) 良好的品牌形象

景区产品的显著特点是游客在消费前不能试用，游客在进行旅游决策时主要是根据自己对景区的感知来进行的，其中品牌形象起决定性作用。

4) 优越的区位条件

景区产品的销售需要游客发生空间位移，而当代社会时间是紧缺资源，因此，景区建设选址非常重要。紧邻交通枢纽，不仅交通便利，而且市场前景广阔，是景区经营成功的保障。

5) 优美的环境

优美秀丽的环境条件是满足游客游览、娱乐的必要条件，对游客来说，高质量的风景，清新的空气，舒适的环境，既是观赏对象，又是其能够放松身心、舒缓压力的保证。因此，优美的环境是景区吸引游客的基础条件。

6) 相应的配套设施和娱乐服务项目

景区是一个相对独立的社会单元，大的综合性景区应该能够满足游客的“食、住、行、游、购、娱”的综合要求，娱乐服务项目的增加不仅能增加景区的吸引力，还能通过有效延长游客的滞留时间来增加景区效益。

7) 先进的旅游信息系统

随着信息化时代的来临，特别是国际互联网的广泛应用，游客消费观念日益成熟，人们不再满足于赶场式的团队旅游，更倾向于自助旅游，即游客根据自己的兴趣，通过网络预订系统订购各种产品和服务，之后对其进行组合。因此，景区必须加强网络建设，加大网络促销力度，才能适应时代要求。



3. 旅游景区的特征

1) 地域性

旅游景区都占据一定的地域空间,即以一定的地域空间为依托,受到当地自然、社会、文化、历史条件和人类活动的影响与制约,形成了千差万别的地域特色。景区的地域性还表现在旅游资源的不可移动性,因为旅游资源一旦移动,其和原生环境的联系就会被割裂,特有的内涵也会发生变化。

2) 整体性

整体性是指旅游景区所依托的旅游资源之间以及与周围的环境是相互影响、相互制约的,它们共同组成了一个有机整体。

3) 创新性

景区的创新首先表现在观念的创新上,要敢为人先,这在人造景区上表现得尤为突出。其次,旅游景区的开发是一个动态的过程。再次,旅游景区的服务管理也需不断创新,景区产品包含更多的服务成分,而服务质量的高低反映在员工的服务意愿、技能和效率3个方面,提高景区服务质量,需要各项管理工作的创新。

4) 系统性

系统是同类事物按照一定的关系组成的整体。旅游景区系统具有其自身特征和构成。旅游景区系统由旅游资源、基础设施、旅游配套设施以及景区管理者、员工(包括景区导游员)和游客构成。

1.1.2 导游人员的定义与分类

1. 景区导游人员的定义

景区导游人员亦称讲解员,是指接受景区管理部门的委派,专职在旅游风景区、自然保护区、博物馆、纪念馆、名人故居、著名宗教建筑等旅游景区为游客进行导游讲解的工作人员。

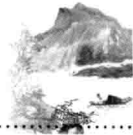
2. 导游人员的分类

1) 国外导游人员的分类

在旅游业高度发达的欧洲和北美国家,导游员的管理体制早已进入制度化或法律化。他们按工作性质把导游员分为国际入境导游和国际出境导游两大类。

(1) 国际入境导游。按职业性质区分,国际入境导游又可以分为以下4种。

① 专业导游员。以导游工作为职业,受雇于旅行社或其他旅游企业,领取固定工资,专门从事导游接待服务的工作。有的国家组建有翻译导游协会之类的半官方性质的组织,接受政府授权,享有招考、培训导游人员,颁发导游执照的权限。经该协会培训、考核合格并领取执照者,即为会员。一些无固定专业导游人员或导游人员不足的旅行社,需要时可向这类协会雇用。在西方国家,还有一批真正意义上的“自由职业导游



员”。他们以导游为主要职业，但并不受雇于固定的旅行社或其他旅游企业，而是通过签订合同为多家旅行社服务。这类导游员在许多西方国家的导游队伍中占较大的人数比例。

② 业余导游员。业余导游员亦称兼职导游员。他们不以导游工作为主要职业，利用业余时间兼职导游工作。他们 also 需经培训、考核，向管理部门领取导游执照，与使用单位签订合同，以接待旅游者的人数和活动时间计酬。在西方旅游业发达的国家中，大学师生、政府公务员与其他自由职业者从事这种业余导游工作的人很多。

③ 旅游景点讲解员。这是被博物馆或景点管理部门雇用，专职从事本景点导游讲解工作的人员。他们在所有导游员中，是水平、级别最高的。对重要的博物馆或景点（如英国的大英博物馆、西敏寺等）导游员的考试极为严格，只有水平很高的导游人员，才能获取在这些景点从事导游讲解的资格。这是为了保证导游质量，不致因为导游讲解质量差而有损珍贵文物的价值。

④ 义务导游员。这些人大多是业余旅游活动的爱好者，他们参与导游工作完全出于个人爱好和自愿，不计较报酬。当然，他们也必须经过有关部门的考核，取得从事这项工作的资格。

以上4种国际入境导游员，通常在他们领取的导游执照上，均注明准许他们活动的范围，如可在全国范围活动或只能在某一限定范围内活动等。这是由签发执照的旅游管理部门，对他们的水平、能力进行考核后确定的。

(2) 国际出境导游。国际出境导游习惯上称为领队。他们由所在国旅行社雇用，带领旅游团出国旅游，既对组团旅行社负责，又代表该旅行社与接待国进行业务联系，随团活动，伴随始终。

领队也分为职业、业余、义务3种，职业领队受雇于旅行社，领取固定工资，以此作为谋生的职业。业余领队则是旅行社临时雇用的人员，他们多半因为熟悉接待国的情况或语言而被临时雇用。义务领队是从旅游团成员中选择的，他们既是旅游者，又义务为大家服务，从而可享受某些优惠待遇。他们多出现在单位或民间团体组织的旅游团中，原本就是单位、团体的领导人或有威信的工作人员。

2) 我国导游人员的分类

(1) 按工作区域划分。导游人员分为海外领队、全程陪同导游人员、地方陪同导游人员和景区导游人员。

① 海外领队是指经国家旅游行政主管部门批准可以经营出境旅游业务的旅行社的委派，全权代表该旅行社带领旅行团从事旅游活动的工作人员。

② 全程陪同导游人员（简称全陪）是指受组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队和地方陪同导游人员的配合下实施接待计划，为旅游团（者）提供全程陪同服务的工作人员。

③ 地方陪同导游人员（简称地陪）是指受接待旅行社的委派，代表接待社实施接待计划，为旅游团（者）提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的工作人员。

④ 景区导游人员负责所在景区范围内的导游讲解工作，亦称定点导游或讲解员。景区的范围包括风景区、自然保护区、博物馆、纪念馆、名人故居、著名宗教建筑等。

小贴士

如何区分四类导游人员

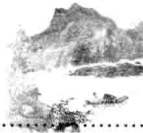
从工作区域看，海外领队是率领中国公民到海外旅游并为其提供全程导游服务的工作人员；全程陪同导游人员是率领海外来华旅游者或国内旅游者在我国境内旅游并为其提供全程导游服务的工作人员；地方陪同导游人员是接待海外来华旅游者或国内旅游者在其工作的地区旅游并为其提供当地导游服务的工作人员；景区导游人员是指接待海外来华旅游者或国内旅游者在其工作的景区旅游并为其提供该景区导游服务的工作人员。前两类导游人员的主要业务是进行旅游活动的组织和协调。第三类导游人员既有当地旅游活动的组织、协调任务，又有进行导游讲解或翻译的任务。第四类导游人员的主要任务是从事所在景区的导游讲解。

(2) 按技术等级划分。国家旅游局于 1994 年颁布《导游员职业等级标准（试行）》，将我国导游人员按技术等级划分为初级导游人员、中级导游人员、高级导游人员和特级导游人员。

获导游人员资格证书一年后，就技能、业绩和资历对其进行考核，合格者自动成为初级导游员。获初级导游人员资格两年以上，业绩明显，经考核、考试合格者晋升为中级导游人员，他们是企业的业务骨干。取得中级导游人员资格四年以上，业绩突出，水平较高，在国内外同行和旅行商中有一定影响，经考核、考试合格者晋升为高级导游人员。取得高级导游人员资格五年以上，业绩优异，有突出贡献，有高水平的科研成果，在国内外同行和旅行商中有较大影响，经考核合格者晋升为特级导游人员。中级导游员证书如图 1.1 所示。



图 1.1 中级导游员证书



(3) 按导游使用的语言划分。导游人员分为中文导游人员和外语导游人员。

中文导游人员按使用的语言又可分为普通话导游人员、地方方言导游人员和少数民族导游人员。服务对象是国内旅游者,港、澳、台同胞,海外华侨及外籍华人。

外语导游人员是指能够运用外语从事导游工作的人员。服务对象是入境旅游的外国旅游者和出境旅游的中国公民。

(4) 按职业性质划分。导游人员可分为专职导游人员、兼职导游人员和职业导游人员。

专职导游人员是指在一定时期内以导游工作为其主要职业的导游人员。目前,这类导游人员一般为旅行社的正式职员。

兼职导游人员亦称业余导游人员,是指不以导游工作为其主要职业,而利用业余时间从事导游工作的人员。

职业导游人员是指除旅行社专职导游人员之外的在当地的导游服务公司登记注册,签订合同,由导游服务公司与旅行社签订合同后派遣其到旅行社从事导游服务的导游人员。这类人员以每次为所雇用的旅行社带团赚取的收入为主要的收入所得。这是目前中国导游人员队伍的一个发展趋势。

1.2 景区导游服务

1.2.1 景区导游服务的类型

旅游景区解说系统是指对景区景点进行实物信息以外的说明,以加深游客对展示物的了解的系统。它不同于一般简单的展示,而是由解说设施(游览路径、旅游生活设施、旅游景区标识等)、导游人员、解说、游客4个要素构成的系统。从景区所提供的解说服务要素内容来看,实际上由软件部分和硬件部分构成。软件部分主要包括导游讲解、咨询服务等人员的解释服务;硬件部分主要包括游览图、门票、标识(解说)牌、语音解说、多媒体动态展示、资料图片的静态展示等表现形式。

小贴士

《旅游景区质量等级的划分与评定》对于不同等级旅游景区的解说系统的相关要求

AAAAA 级景区

(1) 游客中心位置合理,规模适度,设施齐全,功能体现充分。咨询服务人员配备齐全,业务熟练,服务热情。

(2) 各种引导标识(包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等)造型特色突出,



艺术感和文化气息浓厚,能烘托总体环境。标识牌和景物介绍牌设置合理。

(3) 公众信息资料(如研究论著、科普读物、综合画册、音像制品、导游图和导游材料等)特色突出,品种齐全,内容丰富,文字优美,制作精美,适时更新。

(4) 导游员(讲解员)持证上岗,人数及语种能满足游客需要。普通话达标率100%。导游员(讲解员)均应具备大专以上文化程度,其中本科以上不少于30%。

(5) 导游(讲解)词科学、准确、有文采。导游服务具有针对性,强调个性化。

(6) 公共信息图形符号的设置合理,设计精美。

AAAA级景区

(1) 中心位置合理,规模适当。

(2) 咨询服务人员配备齐全熟练,服务热情。

(3) 公众信息资料(如研究论著、科普读物、综合画册、音像制品、导游图和导游材料等)特色突出,品种齐全,内容丰富,制作良好,适时更新。

(4) 导游员(讲解员)持证上岗,人数及语种能满足游客需要。普通话达标率100%。导游员(讲解员)均应具备高中以上文化程度,其中大专以上不少于40%。

(5) 导游(讲解)词科学、准确、生动。

(6) 公共信息图形符号的设置合理,设计精美,有特色,有艺术感。

AAA级景区

(1) 游客中心位置合理,服务热情。规模适度,设施、功能齐备。游客中心有服务人员。

(2) 各种引导标识(包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等)造型有特色,与景观环境相协调。标识牌和景物介绍牌设置合理。

(3) 公众信息资料(如研究论著、科普读物、综合画册、音像制品、导游图和导游材料等)有特色,品种齐全,内容丰富,制作良好,适时更新。

(4) 导游员(讲解员)持证上岗,人数及语种能满足游客需要。普通话达标率100%。导游员(讲解员)均应具备高中以上文化程度,其中大专以上不少于20%。

(5) 导游(讲解)词科学、准确、生动。

(6) 公共信息图形符号的设置合理,设计有特色。

AA级景区

(1) 有为游客提供咨询服务的游客中心或相应场所,咨询服务人员业务熟练,服务热情。

(2) 各种引导标识(包括导游全景图、导览图、标识牌、景物介绍牌等)清晰美观,与景观环境基本协调。标识牌和景物介绍牌设置合理。

(3) 公众信息资料(如研究论著、科普读物、综合画册、音像制品、导游图和导游材料等)品种多,内容丰富,制作较好。

(4) 导游员(讲解员)持证上岗,人数及语种能满足游客需要。普通话达标率100%。导游员(讲解员)均应具备高中以上文化程度。

(5) 导游(讲解)词科学、准确、生动。

(6) 公共信息图形符号的设置合理、规范。

A级景区

(1) 有为游客提供咨询服务的场所,服务人员业务熟悉,服务热情。

(2) 各种公众信息资料(包括导游全景图、标识牌、景物介绍牌等)与景观环境基本协调。标识牌和景物介绍牌设置基本合理。



(3) 宣传教育材料(如研究论著、科普读物、综合画册、音像制品、导游图和导游材料等)品种多,内容丰富,制作较好。

(4) 导游员(讲解员)持证上岗,人数及语种能基本满足游客需要。导游员(讲解员)均应具备高中以上文化程度。

(5) 导游(讲解)词科学、准确、生动。

(6) 公共信息图形符号的设置基本合理。

根据旅游景区解说系统的内容构成及旅游景区解说系统为游客提供信息服务的方式,将旅游景区解说服务分成向导式解说服务和自导式解说服务两种类型。

1. 向导式解说服务

向导式解说服务也称导游讲解服务,是指专门的导游员通过导览和导游讲解向游客提供信息传导服务,属于能动式服务。它的最大特点是双向沟通,能够回答游客提出的各种各样的问题,可以因人而异提供个性化服务。同时,由于导游员一般掌握了较多的专业知识,向导式解说系统的信息量一般非常丰富,但它的可靠性和准确性不确定,这要由导游员的素质决定。导游员可以通过巧妙运用语言艺术、情感互动、讲解技巧激发游客的参观游览兴趣,从而使游客以愉快的心情和投入的心态去欣赏自然美和人文美,获得体验的快乐。

此外,现场参观游览的情况是千变万化的,游客的个性化要求也是复杂多样的,发生任何问题、游客提出任何要求都需有人及时处理。所有这些工作,只有活生生的导游人员才能胜任。对团体游客而言,向导式的人员解说服务尤为重要。所以,对导游讲解员的严格训练,使他们掌握了丰富的专业知识、讲解技巧,建立一支训练有素、讲解经验丰富的导游讲解员队伍可以极大地提升旅游景区的服务品质和形象。

2. 自导式解说服务

自导式解说服务是通过书面材料、标准公共信息图形符号、语音等无生命设施、设备向游客提供静态的、被动的、非人员讲解的信息服务。它的形式多种多样,主要包括以下几种。

1) 标识牌

不同旅游景区的信息资料通常包括导游全景图、导览图、指示牌、景物介绍牌等。榆次后沟古村景区导览图如图 1.2 所示。

2) 信息资料

不同旅游景区的信息资料通常包括旅游景区相关内容的研究论著、科普读物、导游图、导游资料、音像制品、综合画册等。

3) 现代方式

现代方式主要有语音导游、录像、高科技制作的动态展示、多媒体展示等。