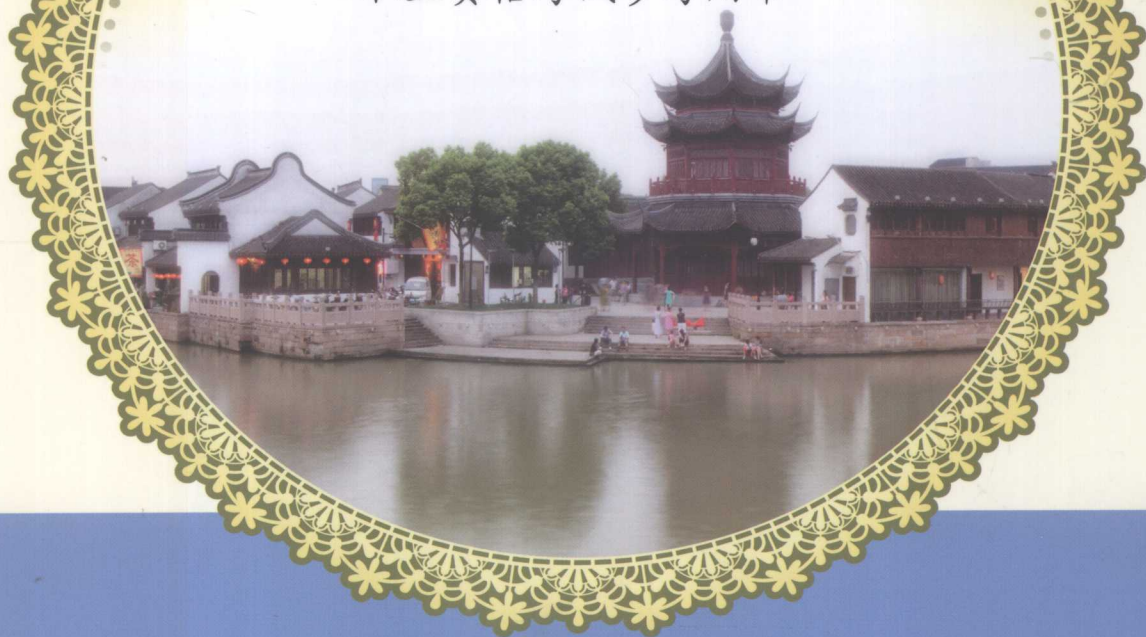




国家职业教育改革发展示范校建设成果

苏州展览讲解员(四级)、景区讲解员(四级)
职业资格考试参考用书



讲解员基础知识与技能

jiangjieyuan jichu zhishi yu jineng

冯立梅 李 慧 主编



苏州大学出版社
Soochow University Press

国家职业教育改革发展示范校建设成果

讲解员基础知识与技能

苏州展览讲解员(四级)、景区讲解员(四级)职业资格考试参考用书

主 编 冯立梅 李 慧

苏州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

讲解员基础知识与技能 / 冯立梅, 李慧主编. — 苏州: 苏州大学出版社, 2015. 7

苏州展览讲解员(四级)、景区讲解员(四级)职业资格考试参考用书 国家职业教育改革发展示范校建设成果

ISBN 978-7-5672-1293-0

I. ①讲… II. ①冯… ②李… III. ①讲解工作—资格考试—自学参考资料 IV. ①G266

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 148323 号

讲解员基础知识与技能

冯立梅 李 慧 主编

责任编辑 方 圆

苏州大学出版社出版发行

(地址: 苏州市十梓街 1 号 邮编: 215006)

常州市武进第三印刷有限公司印装

(地址: 常州市武进区湟里镇村前街 邮编: 213154)

开本 787 mm×1 092 mm 1/16 印张 9.75 字数 238 千

2015 年 7 月第 1 版 2015 年 7 月第 1 次印刷

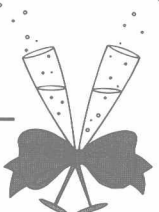
ISBN 978-7-5672-1293-0 定价: 20.00 元

苏州大学版图书若有印装错误, 本社负责调换

苏州大学出版社营销部 电话: 0512-65225020

苏州大学出版社网址 <http://www.sudapress.com>

编写说明



本书依据《国家职业标准·展览讲解员》(试行)、《中华人民共和国旅游行业标准·旅游景区讲解服务规范(LB/T 014-2011)》,参考《展览讲解员(基础知识)》、《展览讲解员(中级)》等展览讲解员国家职业资格培训系列教程,并结合国家普通话等级考试(水平测试)教程、苏州市旅游局导游资格考试现场手册等资料编写而成。

本书是苏州市景区讲解员(四级)和展览讲解员(四级)职业资格培训用书,也可作为景区讲解员和展览讲解员从业人员岗位培训参考用书,适用于旅游服务与管理、旅游管理、会展服务与管理等专业教材。

本书作为苏州旅游与财经高等职业技术学校旅游服务与管理专业校本教材,是国家职业教育示范校建设项目旅游服务与管理重点专业建设成果之一,也是《讲解员职业资格证书考试题库建设》课题成果之一。全书分为基础篇和技能篇。基础篇以讲解员岗位基础知识为主,分为五个专题;技能篇分为四个专题。

全书由冯立梅、李慧主编,李萍、张燕、何晓、江文等参与编写。限于编者的水平和实践经验,本书错误和疏漏在所难免,恳请各位读者斧正。

本书编写组

2015年6月

基础篇

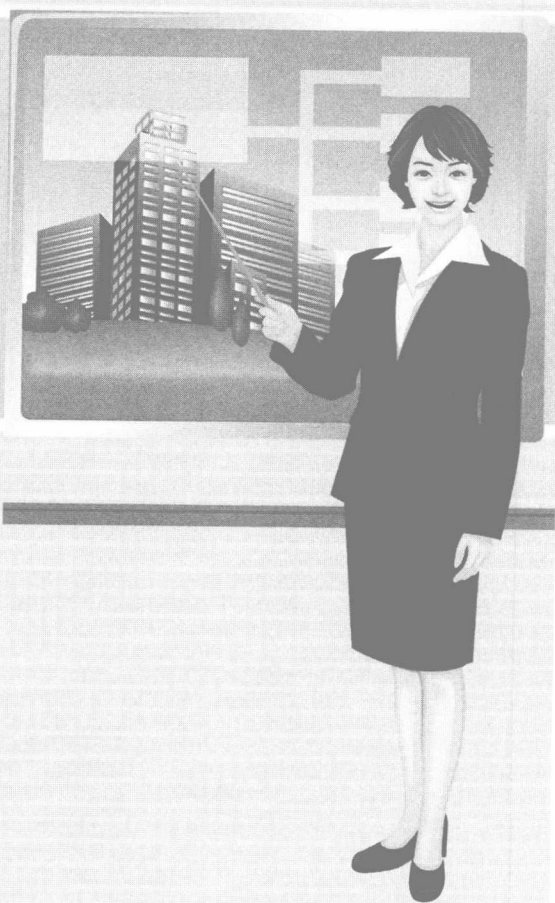
专题一 职业素质与职业道德	003
模块1 讲解员的职业素质	003
模块2 讲解员的职业道德	006
专题二 景区保护与管理的法律法规	009
模块1 旅游资源的保护与管理	009
模块2 风景名胜区的保护和管理	010
模块3 地面文物和地下文物的保护和管理	012
专题三 安全常识与意外防范	021
模块1 景区安全管理	021
模块2 博物馆安全防范	026
模块3 突发事件与意外防范	033
专题四 景区与博物馆基础知识	038
模块1 旅游景区发展概述	038
模块2 中外博物馆发展概况	044
模块3 博物馆的分类与特征	051
模块4 陈列展览概述	054
专题五 普通游客心理学基础知识	057
模块1 心理学基础知识	057
模块2 有针对性地提供讲解服务	074



技能篇

专题六 景区服务	083
模块1 景区服务基本要求	083
模块2 礼仪基础知识	086
模块3 接待服务	093
专题七 讲解	099
模块1 讲解基础知识	099
模块2 景区讲解基本方法	113
专题八 编写讲解词	122
模块1 编写展览讲解词	122
模块2 撰写景区讲解词	125
专题九 展览内容设计基础知识	128
附录	132
一、声母、韵母、声调、音变练习	132
二、古文朗读练习	132
三、现代文朗读练习	133
四、讲解词示范讲解练习	136
五、苏州地方知识问答	142
参考文献	150

基础篇



专题一

职业素质与职业道德

讲解员是景区文化传播的重要组成部分,具有形象立体化、人格魅力化、讲解风格化、内容权威化的特点,在景区文化的传播中具有媒介作用、标志作用、信息反馈作用和扩散作用。景区讲解员应提高自己的修养,学习丰富的文化知识,不断创新自己的讲解风格,提高自己的讲解技能和水平,以便更好、更有效地传播景区的文化,提升景区的形象。

模块1 讲解员的职业素质

景区讲解员,也简称讲解员,或景区点导游,是受旅游景区委派或安排,为旅游团或旅游者提供讲解服务的专职人员和兼职人员。

展览讲解员是指对展览内容进行讲解、宣传的人员。从事的工作主要包括文博场馆的接待和讲解工作、编写讲解词、业务指导与活动策划等,是景区讲解员的重要范畴之一。本书所指的讲解员既指景区讲解员,也包含展览讲解员。在某些具体范围,特指展览讲解员。

一、景区讲解员的职责

1. 增加游兴,帮助游客加深对景区文化内涵的认识

由于旅游活动具有异地性和暂时性的特点,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,必然希望景区能够提供优质的引导游览服务。例如,来到武汉黄鹤楼,大多数人知道这是我国著名的四大名楼之一,可能有人还知道“故人西辞黄鹤楼”的诗句。但大多数人对黄鹤楼所包含的我国古代登山临水以显山水意识之发达的楼阁选址观,登高望远以抒空间之博大与时间之巨古的中国时空观,以一统万、以小见大、天人合一的中国审美观等,未必了解或了解甚少。游客们在这样的情况下,想要获得理想满意的游览效果,未必易事,因此,景区讲解服务就显得格外重要了。

2. 引导和管理游客行为

为游客提供优质满意的服务,并期望更多的游客前来游览参观,这是景区的任务和景区服务人员的主要目标。事实上,对大多数游客来说,他们并不十分清楚在景区游览时应该注意什么,作为游客的责任和义务有哪些,游客的权利有哪些等等。因此,游客需要景区专门人员的引导和管理,需要按照景区相关规定进行合理的游览活动,用符合社会公众道德的行为规范来约束自己。特别是对于不同文化背景的游客,应当让他们知道在每个不同的景区内需要注意的事项(尤其是禁止做的事情)、环保要求、当地民俗、宗教场所的规范、文博场馆



内的摄影规定等,这有利于增加游客与景区之间的理解与沟通,有利于减少游客与景区的对立与矛盾。要做好这些,需要景区讲解员的讲解、提醒和行为示范。

3. 实现景区效益, 树立景区口碑

优质的讲解服务能让游客获得充分的游览体验,既有效延长了游客在景区的停留时间,继而引起游客在景区范围内的娱乐、购物、餐饮、住宿等多方面的二次消费,为景区的发展带来直接经济效益,有利于景区的发展;同时,游客对景区的满意度增加,也有利于形成良好的口碑,这种良好口碑的持续传播会为景区带来后续的经济效益,影响远远大于各种形式的广告效应。良好的经济效益也有利于景区社会效益和生态效益的可持续发展。由此可见,提供优质的景区服务具有长远的影响和意义。

二、景区讲解员的职业素质

职业素质是劳动者就业的基本条件,一般包括身体素质、心理素质、政治素质、思想素质、道德素质、科技文化素质、审美素质、专业素质、社会交往和适应素质、学习和创新方面的素质等。

为保证旅游服务质量,讲解员应具备以下基本素质。

(一) 良好的职业道德

讲解员在思想品德方面应符合以下要求:维护国家和民族尊严;努力学习掌握并遵守国家 and 地方的有关法律和法规;遵守社会公德,爱护公共财物;尊重民族传统,尊重游客的风俗习惯和宗教信仰;对待游客谦虚有礼、朴实大方、热情友好,尤其注意对老、幼、病、残、孕等困难群体的关照,并且努力维护旅游者的合法权益;热爱本职工作,忠于职守;增强服务意识,不断提高自己的业务能力;不得以暗示或其他方式引导游客为讲解员本人或相关群体非法谋取荣誉或物质利益。

（二）规范的服务行为

讲解员在讲解服务过程中必须遵守的行为准则和行业规范,包括服饰礼仪、仪容仪表、言谈举止礼仪、接待礼仪、服务礼仪等。

(三) 丰富的专业知识

讲解员应具有相应的文化素养和较为广博的知识,并努力学习和把握与讲解内容有关的政治、经济、历史、地理、法律法规、政策等知识内容,熟悉相关的自然和人文知识及风土习俗,从而将其运用于讲解工作。还应掌握必要的旅行常识、民俗知识和心理学与美学知识,并在工作过程中恰当使用。

(四) 健康的身心素质

讲解员身心健康包括身体健康、心理健康和思想健康三个方面。身体健康主要是指无
 传染性疾病,胜任景区工作的体力要求。心理健康主要是指旅游景区讲解员应心胸开阔、善
 解人意、耐心细致,并具有良好的观察能力、感知能力、调整旅游者情绪的能力、自我心理平

衡能力、承受能力、沉着冷静与有条不紊的处事能力。思想健康指的是讲解员具有明确的是非观念和自控能力,具有抵制各种物质诱惑和精神污染的能力。

(五) 其他的从业能力

1. 语言表达能力

讲解员应具备过硬的语言表达能力、娴熟的讲解技巧和强烈的礼貌语言使用意识。能够使用普通话(或民族语言,或外语)进行景区内容的讲解,有较强的语言表达能力,做到口齿清楚,发音准确,逻辑表达清楚,用语礼貌自然,并努力实现语言的适度生动。

2. 其他基本能力

景区讲解员还应具备独立工作能力、组织协调能力、人际交往能力和应急处理能力等。如熟悉讲解业务,经验丰富,有较强的现场讲解能力,具体包括:讲解内容繁简适度;在景点讲解的过程中,保证在计划时间与费用内,使游客能充分游览、观赏,做到讲解与引导游览相结合,劳逸适度,并应特别关照老、弱、病、残、孕的旅游者;在景点讲解过程中,保证游客的安全,自始至终与游客在一起活动,随时清点人数,防止游客走失等。

三、景区讲解员的工作要求

1. 讲解工作

(1) 因势利导。讲解员要在工作中有针对性地运用讲解技能。应根据游客的主要特征,如国籍、民族、年龄、性别、职业、受教育程度等,结合旅游景点的具体内容,以及不同的旅游季节、环境、气候等,加以合适的引导。因势利导的目的在于因人而异,有的放矢,使游客与讲解员达到心灵上的默契。

(2) 融会贯通。讲解员要灵活运用讲解技能。灵活是有针对性的灵活,例如,讲解的最佳时间、最佳路线、最佳旅游景点等都是相对的,关键在于如何进行讲解。因为游客的审美情趣各不相同,不同景点的美学特征也各不相同。自然气候变化无常,游客游览时的气氛也会对游客的情绪产生一定的影响。因此,即使是游览同一景点,讲解员也要根据各方面的变化,灵活运用讲解技能,采用合适的方式和内容进行讲解。应变与灵活要求讲解员应尽可能多地掌握讲解方法,积累经验,融会贯通,并结合自己的特点扬长避短,逐渐形成自己的讲解风格。

(3) 周密计划。这是讲解员成功运用讲解技能的重要前提,也是讲解工作成功的保证。游客的游览时间是有限的,因此,合理安排游览活动就成为游览方案的中心内容。

(4) 精神饱满。讲解员作为景区的直接形象代言人,首先要表示出自信,始终应精神饱满,沉着冷静,办事利落,说话不模棱两可,办事不推诿责任。其次,讲解员切忌狂妄自大,夸夸其谈,更不能不懂装懂、目中无人。塑造良好形象并非一朝一夕、一蹴而就,是一个长期的、动态的过程,良好的第一印象并不是一劳永逸、一成不变的。讲解员要以自己的稳定表现不断维持、加强和巩固良好形象。

2. 服务工作

正确处理与游客的关系是讲解员做好景区讲解服务工作的重要保证。在景区活动过程中,游客是消费者,讲解员是服务人员。协调好游客与讲解员之间的关系,关键在于讲解



员。因此,讲解员在讲解服务过程中,要注意做好以下几点:

- (1) 自信与谦恭的统一,以赢得游客的尊敬与信赖。
- (2) 主动、热情、诚恳、礼貌地提供讲解服务。

- (2) 主动、热情、诚恳、礼貌地提供讲解服务。

- (3) 对待游客要细微处见真情。讲解员首先要具有良好的记忆力,在短时间内应尽可能多地记住团队名称以及游客姓名、职业、职务等。讲解员能叫出游客的名字,往往更容易受到游客的关注、尊重,能带给游客一种亲近感,缩短与游客之间的距离。

模块2 讲解员的职业道德

一、社会主义职业道德

社会主义职业道德是社会主义社会各行各业的劳动者在职业活动中必须共同遵守的基本行为准则。它是判断人们职业行为优劣的具体标准,也是社会主义道德在职业生活中的反映。

为人民服务是社会主义职业道德的核心规范,它是贯穿于全社会共同的职业道德之中的基本精神。社会主义职业道德的基本原则是集体主义,因为集体主义贯穿于社会主义职业道德规范的始终,是正确处理国家、集体、个人关系的最根本的准则,也是衡量个人职业行为和职业品质的基本准则,是社会主义社会的客观要求,是社会主义职业活动获得成功的保证。

社会主义职业道德准则的主要内容有:

- ### 1. 忠于职守,爱岗敬业

爱岗敬业是社会主义职业道德最基本的要求,是职业道德的核心和基础,是社会主义主人翁精神的表现。爱岗,就是热爱自己的工作岗位。敬业,就是以极端负责的态度对待自己的工作。敬业的核心要求是严肃认真,一心一意,精益求精,尽职尽责。

- ## 2. 精通业务, 不断进取

这是敬业爱岗的根本,也是职业道德规范的基本要求。这是因为各种职业岗位的具体业务都是从业者为人民服务的基本手段,业务水平的高低直接关系到人民群众的利益,关系到本职业集体和个人的利益。

- ### 3. 诚信为本,注重实效

任何行业的从业人员都要把诚信放在首位。诚实守信要做到既有高质量的产品,又有高质量的服务,还要严格遵纪守法。只有这样,才能取信于民,从而获得良好的社会效益和经济效益。

- #### 4. 团结共事,宽厚容人

团结共事是社会主义集体主义在职业道德中的具体体现,也是社会主义职业道德规范的内在要求。社会主义职业活动必须强调关心集体、顾全大局、团结协作、宽厚待人、扬长避短、争取双赢。

- ### 5. 遵纪守法,讲究公德

遵纪守法是每个公民应尽的社会责任和道德义务。这是从业人员的基本义务和必备素

质之一,每个从业人员都要遵守纪律和法律,尤其要遵守职业纪律和与职业活动相关的法律法规。

二、博物馆讲解员的岗位职业道德

作为博物馆的讲解员,应遵守的岗位职业道德具体表现在:

(1) 自觉保护展品。展品是博物馆开展业务活动的基础,讲解员接受展品、展示展品、讲解展品、研究展品和保护展品过程中必须参照有关规定执行,对展品真正担负起科学管理、保护研究和提供使用的责任。讲解员要爱护馆内所有藏品,树立自觉保护展品的意识和习惯,熟练掌握现代化保护措施,确保展品安全。

(2) 透彻了解展品。讲解员不仅是博物馆的宣传员,还是研究员。如果讲解员对展品了解不透彻,就无法更好地开展讲解工作。只有透彻了解展品方方面面的情况,对每一件展品的来历、状况、价值等了如指掌,才能在讲解中运用自如,收到更好的讲解效果。讲解员作为一线工作人员,应充分利用自身优势,掌握第一手素材,建立业务档案,读懂展品,透彻了解展品,努力成为资深讲解员。

(3) 热情宣传展品。作为与游客直接联系的一线工作人员,讲解员通过宣传展品,更好地发挥博物馆的宣传教育功能。讲解员要以对展品负责、对历史负责的态度,开展讲解活动。讲解工作要做到对游客热情亲切、有针对性、观点鲜明、内容准确、史物结合、表述生动,善于总结经验,能够采用多媒体等宣传手段,增强宣传教育效果,最大限度发挥博物馆的社会效益。

(4) 贴心服务观众。讲解员必须牢固树立游客至上的服务理念,在讲解服务过程中,增强人文关怀,力争做到服务星级化、设施现代化、讲解情感化、服务多样化等,不断提高游客的满意度和舒适度,让游客乘兴而来,满意而归。

(5) 严守行业纪律和秘密。讲解员在外事接待和内事接待过程中,要注意保守国家机密。在与游客的交流或收集口述资料时,尊重被访者的意见,妥善保管相关资料,未经被访者同意,不得随意公开重要资料。

(6) 遵守文物法律和法规。讲解员要认识到自己所从事工作的高尚性,不被物质所惑,不被金钱所动。绝不因工作之便,收受礼品和钱财。坚决抵制一切非法和违反职业道德的行为。不得参与任何与文物买卖有关的违法行为,不得参与任何倒卖文物等谋取利益的活动。

三、杜绝讲解行业不正之风

杜绝讲解行业不正之风要从增强讲解员的职业道德修养做起。首先,要在思想上树立全心全意为人民服务的意识,明确讲解员的工作首先要遵循非营利性原则,了解讲解工作的目的是为游客服务,为游客服务是讲解员职业道德最根本的原则。其次,要在行动上接受职业道德准则和观众的双重监督,使自己正视和及时修正不足之处。最后,在讲解业务上要不断提高自己的业务水平,增强职业技能,刻苦学习专业知识,不断提高解决问题的能力。纠正讲解行业不正之风是加强讲解员职业道德建设的重点,必须着眼于教育,立足于防范,从根本上提高讲解员职业道德水平,建立起监督制约机制和激励机制,做到防患于未然。



思考题

1. 社会主义职业道德准则的主要内容是什么?
2. 讲解员的职业道德准则是什么?
3. 怎样杜绝讲解行业的不正之风?
4. 讲解员应具备的职业素质有哪些?

专题二

景区保护与管理的法律法规

模块1 旅游资源的保护与管理

一、旅游资源的概念和分类

1. 旅游资源的概念

根据国家旅游局制定的《旅游资源保护暂行办法》，旅游资源是指自然界和人类社会中能对旅游者产生吸引力，可以为旅游业开发利用，并可产生经济效益、社会效益和环境效益的各种事物和因素。旅游资源保护坚持严格保护、开发服从保护的原则，实现协调监管、合理利用、科学发展的目标。

2. 旅游资源的分类

(1) 依据旅游资源本身的基本属性，将旅游资源分为自然旅游资源和人文旅游资源两大类。

(2) 2003 年国家颁布了《旅游资源分类、调查与评价》国家标准(GB/T 18972 - 2003)明确旅游资源包括 8 个主类、31 个亚类、155 个基本类型。其中 8 个主类分别是地文景观、水域风光、生物景观、天象与气候景观、遗址遗迹、建筑与设施、旅游商品、人文活动。

(3) 按利用角度，旅游资源可以分为可再生旅游资源和不可再生旅游资源。

二、旅游资源保护的有关法律法规

1. 旅游资源保护的有关法律规范

旅游资源保护和管理法规是国家对旅游资源保护、开发和利用的各种法律、法规和规章的总称。

我国并没有专门的旅游资源保护法，与旅游资源保护有关的法律、法规主要散见于各环境与资源单行要素保护的法律法规、部门规章中。目前我国有关旅游资源保护的法律法规主要有《中华人民共和国风景名胜区管理条例》、《中华人民共和国文物保护法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国自然保护区条例》、《中华人民共和国森林法》、《中华人民共和国草原法》、《中华人民共和国野生动物保护法》、《中华人民共和国森林公园管理办法》、《中华人民共和国环境保护法》等。我国还参加了一些有关旅游资源保护的公约，如《可持续旅游发展宪章》、《关于保护世界文化与自然遗产公约》、《生物多样性

山等。

(8) 革命纪念地:如延安、井冈山、遵义、中山陵、韶山等。

(二) 风景名胜区的等级划分

风景名胜区按其景物的观赏、文化、科学价值和环境质量、规模大小、游览条件等,划分为国家级风景名胜区和省级风景名胜区两级。

自然景观和人文景观能够反映重要自然变化过程和重大历史文化发展过程,基本处于自然状态或者保持历史原貌,具有国家代表性的,可以申请设立国家级风景名胜区;具有区域代表性的,可以申请设立省级风景名胜区。

二、风景名胜区的管理

(一) 风景名胜区的管理部门

在2006年12月1日起施行的《中华人民共和国风景名胜区条例》第四条规定:风景名胜区所在地县级以上地方人民政府设置的风景名胜区管理机构,负责风景名胜区的保护、利用和统一管理工作。第五条规定:国务院建设主管部门负责全国风景名胜区的监督管理工作。国务院其他有关部门按照国务院规定的职责分工,负责风景名胜区的有关监督管理工作。省、自治区人民政府建设主管部门和直辖市人民政府风景名胜区主管部门,负责本行政区域内风景名胜区的监督管理工作。省、自治区、直辖市人民政府其他有关部门按照规定的职责分工,负责风景名胜区的有关监督管理工作。第四十七条规定:国务院建设主管部门、县级以上地方人民政府及其有关主管部门违反本条例的规定的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任,等等。可见,该条例较明确地规定了风景名胜区管理主体的权、责、利,有效地约束了政府代理人,并可以最大限度地杜绝寻租现象的发生。

(二) 风景名胜区的管理

国家对风景名胜区遵循科学规划、统一管理、严格保护、永续利用的原则。

风景名胜区管理机构应当根据风景名胜区的特点,保护民族民间传统文化,开展健康有益的游览观光和娱乐活动,普及历史文化和科学知识。

风景名胜区管理机构应当根据风景名胜区规划,合理利用风景名胜资源,改善交通、服务设施和游览条件。应当在风景名胜区内设置风景名胜区标志、路标、安全警示等标牌。

风景名胜区内宗教活动场所的管理,依照国家有关宗教活动场所管理的规定执行。

风景名胜区内涉及自然资源保护、利用、管理和文物保护,以及自然保护区管理的,还应当执行国家有关法律法规的规定。

风景名胜区管理机构应当建立健全安全保障制度,加强安全管理,保障游览安全,并督促风景名胜区内经营单位接受有关部门依据法律法规进行的监督检查。禁止超过允许容量接纳游客和在无安全保障的区域开展游览活动。

进入风景名胜区的门票,由风景名胜区管理机构负责出售。门票价格依照有关价格的