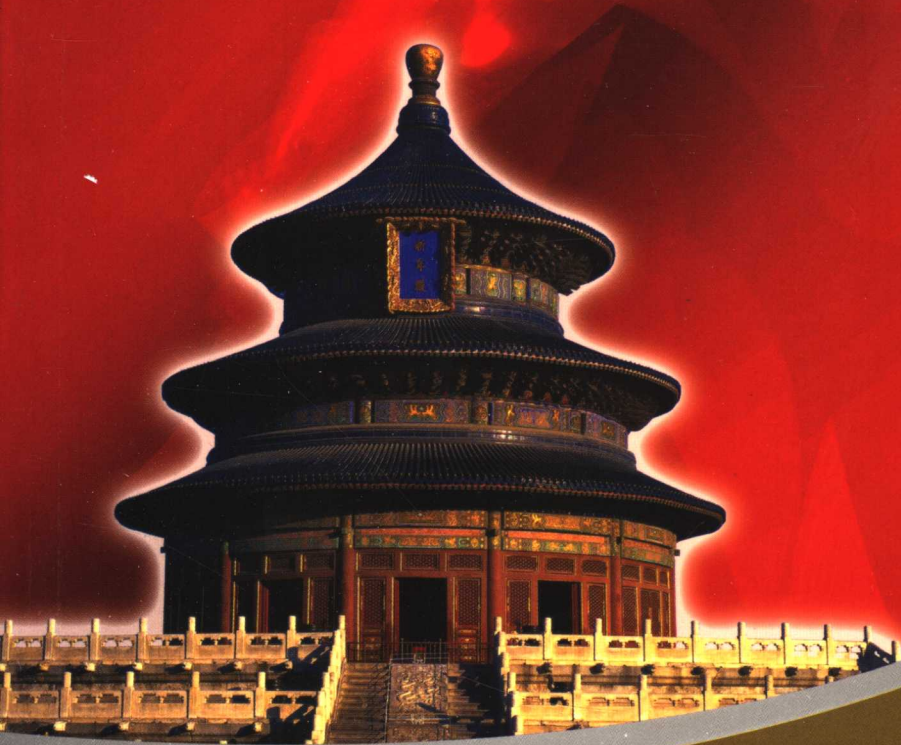


景点

JINGDIAN
DAOYOU
JIAOCHENG

导游教程

蒋炳辉 >>> 编著



中国旅游出版社

景点导游教程

蒋炳辉 编著

中国旅游出版社

责任编辑：殷 钰

责任印制：李崇宝

图书在版编目 (CIP) 数据

景点导游教程/蒋炳辉编著. —北京: 中国旅游出版社, 2006. 2

ISBN 7 - 5032 - 2848 - 2

I. 景… II. 蒋… III. 导游 - 技术培训 - 教材
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 006114 号

书 名：景点导游教程

编 著：蒋炳辉

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn> E-mail: cttp@cnta.gov.cn

发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京新魏印刷厂

版 次：2006 年 2 月第 1 版 2006 年 2 月第 1 次印刷

开 本：850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张：11.625

印 数：1—10000 册

字 数：262 千

定 价：20.00 元

I S B N 7 - 5032 - 2848 - 2/F · 335

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换



—— 作者简介 ——

蒋炳辉，1949年7月生，就职于上海中国青年旅行社，并受聘于上海多所院校旅游管理专业指导委员会专家、副教授等。主要著作有《上海旅游名胜导游》、《上海旅游名胜导游续篇》、《上海自导自游》、《导游艺术漫谈》、《导游员带团200个怎么办》、《中国导游十万个为什么——上海》、《旅游案例分析与启示》、《导游带团艺术》、《导游带团艺术续篇》、《导游带团艺术新篇》等，其中《导游带团艺术》一书被评为“2002年度全国优秀畅销书”。

前 言

《景点导游教程》一书是应中国旅游出版社之邀创作而成的。说句老实话，自接受邀请后，曾不止一次地困惑过、犹豫过，甚至搁过笔。为何原因？其实道理很简单，在我国，各种类型的旅游景点成千上万，景点之间的文化内涵和特色各不相同，比如有以历史文化为背景的（像博物馆、科技馆、自然馆等）；有以主题文化为背景的（像宗教建筑、孔庙、大观园等）；有以名人故居为背景的（像毛泽东故居、邓小平故居、孙中山故居、鲁迅故居等）；有以动植物为背景的（像野生动物园、海洋水族馆、国家森林公园、植物园等）；有以水乡古镇为背景的（像乌镇、周庄、西塘等）；还有以古文化遗址、名山大川、古典园林、工农业旅游以及民间收藏等为背景的景点。那么多不同类型的“旅游产品”要在短短 28 万字左右的书中全部反映出导游员的工作情况，那是绝对不可能的，也是不现实的。以上这些问题或许是我搁笔的真正原因。

面对这些情况该如何下笔？换言之，从哪个角度作为切入点呢？无奈，只能找旅游方面的专家学者请教，只能深入到各个景点去调查研究。经过一个阶段的学习和实践，我终于找到了一条能解决问题的新思路和新办法，即寻找“共同点”，也就是说，尽管景点各不相同，工作环境也不一样，但作为一名景点导游而言，他们有“共性”方面的要求，也有共同要遵守的行为

准则，更有应该掌握的基础知识和带团技巧。思路有了，其办法也就有了。那些“景点导游的职业道德”、“规范接待与服务”、“应掌握的基础知识”、“旅游与法规”、“讲解心理浅说”、“注重自身语言修养”等不正是景点导游都应具备和掌握的吗？同时，为了使《景点导游教程》一书变得更加丰富和精彩，笔者特从原创作品《导游带团艺术》“三部曲”以及《旅游案例分析与启示》中精选一部分内容充实到此书中来，最后，经过一年多的努力终于完成了写作任务。当然，由于本人才疏学浅，《景点导游教程》又是全国第一本阐述这方面内容的书籍，书中难免存在错误与缺点，还希望广大旅游界同仁和景点导游多提宝贵意见，以便今后有机会作进一步修改。

值得一提的是：《景点导游教程》一书的出版，笔者要感谢那些不愿透露姓名的旅游专家和学者们，更要感谢景点企业的老总们和导游同志们，是他们给了我智慧和力量，没有他们，我将是一名“打退堂鼓者”。再一次表示衷心的感谢。

作者

2005年10月20日

目 录

前 言	1
第一章 景点导游的职业道德	1
第一节 树立正确的指导思想	2
第二节 规范自身行为	4
第三节 保障游客利益	7
第四节 提供良好服务	9
第五节 讲诚信、讲公德、讲尊重	11
第六节 倡导环保，维护生态环境	13
第二章 规范接待与服务	15
第一节 景点导游的管理规范	16
第二节 接客前的规范与服务	20
第三节 旅途中的规范与服务	22
第四节 送客时的规范与服务	24
第三章 应具备的基础知识	26
第一节 中国的宗教文化	27
第二节 中国的古典园林	66

第三节	中国楹联纵横谈	79
第四节	中国绘画与雕塑	90
第五节	诗歌与书法	110
第六节	名树与名花	125
第七节	民族与风情	140
第四章	旅游与法规	151
第一节	旅游法概述	152
第二节	旅游纠纷产生的原因	154
第三节	维权保护	163
第四节	旅游者的合法权利和义务	167
第五章	旅游案例分析	171
第一节	此种投诉实属无奈	172
第二节	同样是违规行为	173
第三节	这种交易属违规	175
第四节	导游员要负赔偿责任	177
第五节	“到”与“没到”有原则区别	179
第六节	严禁导游员给游客用药	180
第七节	法制观念淡薄导致自毁“长城”	182
第八节	必须重视的问题	184
第九节	景点不该“内外有别”	186
第十节	景点也须搞好“售后服务”	188
第六章	导游词的写作	191
第一节	应该重视的问题	192
第二节	写作主题的确立	197
第三节	导游词写作的基本要求	202

第四节	注意掌握的几个方面·····	212
第七章	讲解心理浅说·····	220
第一节	如何面对怯场·····	221
第二节	影响讲解的心理因素·····	225
第三节	讲解要有情感和想像力·····	233
第四节	吸引游客注意力的技巧·····	242
第八章	注重自身语言修养·····	249
第一节	“说的”要比“唱的”好听·····	250
第二节	导游工作语言的基本要求·····	253
第三节	咬字要准，以声传意·····	256
第四节	掌握节奏，以声传意·····	260
第五节	导游的工作语言·····	266
第六节	学好不同风格的语言·····	279
第七节	导游语言应求美创新·····	301
第八节	导游工作语言中的奥秘·····	310
第九章	讲解艺术·····	316
第一节	突出主题法·····	317
第二节	指示方位法·····	319
第三节	重在开头法·····	322
第四节	妙在结尾法·····	328
第五节	问答有四法·····	333
第六节	故意示错法·····	336
第七节	拟人比喻法·····	340
第八节	类比对比法·····	344
第九节	活用数字法·····	349

第十节 警示讲解法·····	351
第十一节 出示实物法·····	354
第十二节 “导”出情感法·····	357

第一章

景点导游的职业道德

我深信只有有道德的公民才能向自己的祖国致以可接受的敬礼。

——卢梭

精神上的道德力量发挥了它的潜能，举起了它的旗帜，于是我们的爱国热情和正义感在现实中均得施展其威力和作用。

——黑格尔

景点导游是旅游业的灵魂，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”。景点导游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。

新世纪景点导游职业道德的核心是全心全意地为中外游客服务。

第一节 树立正确的指导思想

景点导游正确的指导思想是什么呢？那就是忠诚于旅游事业。

一、宣传祖国，宣传家乡，宣传企业

宣传讲解是导游员的首要任务。导游员是祖国山水风光和人文景观的代言人，在整个旅游过程中，导游不仅要带领游客参观游览，而且还要宣传讲解，介绍景点，更重要的是“导人”，真正起到寓教于游、寓教于乐的双重作用，使游客在游山玩水中受到爱国主义和两个文明建设的教育；同时，也使外国游客得以体验与了解中国民族文化，从而产生一次终身难忘的旅游感受。宣传祖国、宣传家乡、宣传企业，其实质就是宣传中国民族文化，所以景点导游就是一名中国民族文化的传播者。

二、坚定正确的政治方向

一名合格的导游员首先必须是一个爱国者，不但具备优良的道德品质、作风正派、廉洁奉公，而且不谋私利、谦虚谨慎、团结友爱，在形形色色的复杂环境中，自觉抵制不良思想的腐蚀和影响，在平凡的导游服务工作中，与时俱进，不断创新，努力提高自己的修养，更好地为中外游客服务。其次，坚定正确的政治方向还体现在导游宣传讲解时不随心所欲，不按自己的个人兴趣爱好随意讲解，不随大流，而是按照党和国家的政策方针进行宣传讲解。再次，导游员还要做到不开政治玩笑，不传播恶意的政

治笑话，不说有害于党和国家的话。在游客心目中牢固地树立导游员充满正气、爱岗敬业的光辉形象。

三、努力塑造“大使”形象

人们常说导游员是祖国的“民间大使”，也是一个地区或城市的“形象窗口”。努力塑造导游自身的“大使”形象是十分重要的。导游员在外国人面前代表着中国人，在中国人面前代表着本地人，在本地人面前代表着旅游企业的人，因此，导游员在工作期间必须时时处处注意自己的言行举止，注意保持自身的形象。但同时我们也应看到，在导游员这支队伍中还有个别从业人员受到拜金主义、享受主义以及个人极端主义不良思想的侵蚀，服务观念淡薄，片面追求金钱和物质享受，为了牟取私利，做出丧失国格人格的事情，给旅游业及旅游企业造成了极坏的影响，自己也受到了应有的处罚。在这方面的教训不少，也太深刻了。

四、掌握技能，满足游客的需要

刻苦钻研业务，提高服务技能，满足消费者的需求是服务企业的共同要求。它不但是业务上的一种需要，而且也是职业道德的要求。导游员努力掌握业务技能，不断开拓进取，就要以熟练的服务技能和广博的文化知识来满足旅游者的不同需求，既为旅游企业争得荣誉，也是自己导游价值的体现。为了达到这一目标，每一位有责任感的导游员都要树立正确的指导思想，要有崇高的职业理想和坚强的道德意志，同时也要在实践中不断学习，把自己培养成一个具有高尚道德品质以及深受游客欢迎的优秀导游员。

五、保守国家秘密，注意内外有别

随着我国改革开放的力度不断加深、加大以及旅游事业的不断发展，祖国的大门也日益敞开，有一些海内外的情报部门总是不择手段地窃取我国各种重要的政治、军事、经济等情报。他们有的披着合法的外衣进入我国，也有的借投资洽谈机会获取各种经济情报，还有的用金钱、女色以及请客吃饭送礼等手段拉人下水。如果导游员掉以轻心，不保守国家秘密，不注意内外有别，就有可能造成无法弥补的损失，在这方面导游界不是没有惨痛的教训。因此，作为一名导游员，特别是接待外宾团的导游员，一定要时刻不忘国家利益，认清保守国家机密是自己在外事活动中的神圣职责，同时也应注意内外有别，管好自己的嘴。

第二节 规范自身行为

规范景点导游自身行为的关键在于敬业爱岗、遵纪守法等方面。

一、敬业爱岗，履行导游员职责

热爱社会主义的旅游事业和导游本职工作是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，首先，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。其次，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，做出自己应有的贡献。

二、遵纪守法，做一名诚实的导游员

景点导游带团每次都要和各种各样的人打交道。那些形形色色的思想和行为意识都会对导游员产生影响，特别是拜金主义、享乐主义、极端个人主义和假冒伪劣、“黄赌毒”、欺诈行为等消极腐朽及腐败丑恶现象都会不断向导游员侵袭，稍不注意就会掉进染缸，一失足成千古恨。因此，遵纪守法，做一个诚实的导游员是极为重要的。导游员只有不断努力学习，牢固树立正确的世界观，警钟长鸣，用法律法规以及导游道德规范及标准来严格要求自己，使自己在形形色色的环境中，懂得什么该做、什么不该做，什么是对的、什么是不对的，什么该提倡、什么该反对。这样就能做到“常在河边走，就是不湿鞋”，在导游工作中尽量少犯错误或不犯错误。

三、使用敬语，注重礼仪

语言是人们交流情感、增进了解的重要工具。在日常的人际交往中，语言能反映一个人的综合素质，游客也是把语言交流作为考察导游人员的一个重要根据。导游员在带团过程中自觉使用敬语既是对游客表示尊重，同时也是导游职业道德的要求。因此，从某种意义上说，使用敬语关系到自身的人格，也反映出服务质量和服务水平的高低，更重要的是关系到祖国的“形象”。试想，一位“奶奶的、妈妈的不离口，香烟抽抽脚抖抖”的导游员，他的言行能使游客满意吗？为此，导游员在使用敬语时态度要诚恳亲切，声音要优美动听，用语要自信谦逊，表达要恰当灵活。

注重礼仪是中国人的传统美德。导游员的礼仪是他们自身文化修养和素质的反映。一般来说,礼仪可分为两大部分,即礼节和仪式。礼仪是有形的,看得见摸得着,它反映在人们的交往之中。所以导游员在带团过程中要做好服务接待工作,就必须对服务对象有所了解,这样就能结合自身的特点和情况做好规范和要求工作,同时选择正确的服务方法和方式,去适合不同游客的不同需要,使他们感到满意。

四、讲解力求科学性

随着我国旅游事业的不断发展,旅游消费者对导游员的服务质量和服务水平的要求也越来越高。导游员过去那种“这是什么,那是什么”的年代已经过去,而更多的则是要求导游员能讲解景点文化以及丰富的历史内涵。为此,导游员如果不断加强学习、不断努力,就会落后于形势。所以,新时代要求导游员在讲解过程中要以文化内涵为主,讲出时代感,讲出特色,讲出新意,同时要求所讲内容具有科学性、知识性、趣味性、艺术性等。语言要通俗易懂,突出“理、物、趣、神”四大特点,即言之有理、言之有物、言之有趣、言之有神。另外,导游员要克服和防止低级趣味以及封建迷信等不良内容的回潮和沉渣泛起。

五、规范上岗

景点导游员要做到规范上岗,首先要做到着装整洁得体,佩戴服务证。穿着是一门艺术,也很有讲究。许多景点的导游员有统一的服装。导游员所要做的是让自己的服装保持整洁,服装大小合身、得体。

每个景点可以根据自己景点的特点，设计导游员的服装。比如江南水乡的景点，导游员可穿青花布做的服装；而古代园林景点的导游员，可以身穿古代服装；以山、森林为主的景点，导游员可以装扮成樵夫、药农，这样与景点更为和谐。

第三节 保障游客利益

保障游客利益就是维护消费者的合法权益，这是导游员对游客必须依法履行的义务。

一、严格执行旅游合同

旅游合同是旅游企业与游客之间的一种民事法律行为，也是旅游企业卖给游客的一种“产品”。为此，导游员必须认真履行旅游合同和服务接待计划。在整个带团过程中，不得擅自增加或减少旅游项目，不随意降低服务接待标准，不搞歪门邪道，不偷工减料，不终止导游活动，这些都是诚信尽责、保障游客合法权益的具体体现。但有一些导游员认真履行旅游合同的意识不强，还有的认为有无合同都一个样，因此，在具体实施计划过程中就表现得马马虎虎、随随便便，降低游客享受的服务标准，造成游客不满和投诉。所以导游员要在加强自身的职业道德建设的同时，不断提高法律意识，自觉维护游客的切身利益，把严格执行旅游合同作为衡量导游员本身工作好坏的重要标准。

二、正确处理购物上的“敏感”问题

景点导游在带团期间要严格遵守各项规章制度及要求，自觉