



国家中等职业教育改革发展示范校精品课程丛书

景区导游 实务

主 编 陈唐敏 田 明
副主编 易卫伶 黄 婴 潘盛华



旅游教育出版社



国家中等职业教育改革发展示范校精品课程丛书

景区导游 实务

主 编 陈唐敏 田 明

副主编 易卫伶 黄 婴 潘盛华

北京·旅游教育出版社

策 划: 景晓莉

执行策划: 何 玲

责任编辑: 何 玲

图书在版编目(CIP)数据

景区导游实务 / 陈唐敏, 田明主编. — 北京: 旅游教育出版社, 2013.8

(国家中等职业教育改革发展示范校精品课程丛书)

ISBN 978 - 7 - 5637 - 2735 - 3

I . ①景… II . ①陈… ②田… III . ①导游—基本知识
IV . ① F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 188734 号

国家中等职业教育改革发展示范校精品课程丛书

景区导游实务

主编 陈唐敏 田 明

副主编 易卫伶 黄 婴 潘盛华

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010) 65778403 65728372 65767462 (传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepcf@163.com
印刷单位	北京京华虎彩印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 毫米 × 960 毫米 1 / 16
印 张	15.25
字 数	175 千字
版 次	2013 年 8 月第 1 版
印 次	2013 年 8 月第 1 次印刷
定 价	46.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

教材编写委员会

张建虹	李栋学	钟 平	时 曦	景晓莉
王培来	文 萍	栗旭东	李志萍	韩 勇
陈 伟	陈 莹	秦 辉	卢顺忠	陈怡君
陶 毅	胡世勤	李 立		

主 编 陈唐敏 田 明
副主编 易卫伶 黄 婴 潘盛华
参 编 袁雪梅 罗玉祥 陈宇玲 马 焱

旅游业是全球最具活力的产业之一，目前与该行业的蓬勃发展极不适应的是旅游业从业人员的极度匮乏。旅游行业迫切需要一大批懂理论、有技能、素质高的专业人才为其可持续发展注入青春永葆的无限动力。

这对我们旅游教育行业来说，为国家培养既有较高的思想品质和行业素质，又具有较强的语言功底和操作技能，能够适应现代旅游业发展，具有较强专业知识和技能，实用型、能创新的中级旅游人才，是当前我们急需完成的培养任务，也是我们每一位职教师应视为己任的重要工作。

本书按照职业领域工作过程来确定教学任务，立足于实际运用，以做项目、任务等为主线，突出“以能力为本位”“以就业为导向”的思想。同时，参照国家各类职业资格认证标准，反映新知识、新技能、新方法、新规范、新标准，切实以学生为主体，重新整合教材内容，结合实践教学的需要，由繁到简，深入浅出地设计教学活动，让学生在快乐中体会学习，在兴趣的培养中成就学生对职业的认同感。

本教材在编写的过程中，得到了桂林市旅游职业中等专业学校陈伟副校长以及我亲爱的同事们的大力支持，由主编陈唐敏执笔撰写，第二主编田明审阅，副主编易卫伶、黄婴、潘盛华同志辛勤地付出，参编人员袁雪梅、罗玉祥、陈宇玲、马焱老师无私地帮助与努力，终于使我们共同培育的这本《景区导游实务》得以完成。在此我们希望把这本专业实用的教材献给我们的同学们，祝福你们在旅游专业学习的道路上，百尺竿头更进一步。

第一篇 服务准备

项目一 知识准备	002
任务1 知识内容要求	002
任务2 技能内容要求	007
项目二 职业形象准备	012
任务3 魅力着装	012
任务4 得体礼仪	016
任务5 行为规范	020

第二篇 景区讲解

项目三 导游讲解技巧	030
项目四 地质地貌旅游景观讲解	039
项目五 水体旅游景观讲解	056
项目六 天象气象旅游景观讲解	089
项目七 建筑旅游景观讲解	097
项目八 古人类遗址和古工程旅游景观讲解	118

第三篇 后续服务

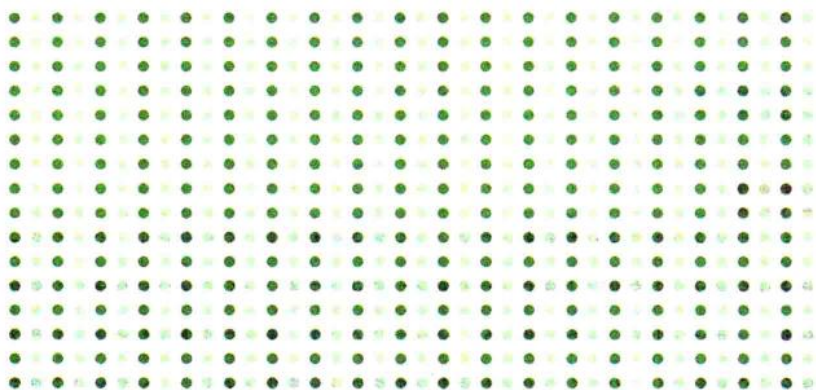
项目九 投诉处理	162
项目十 工作总结	180

第四篇 突发事件处理

项目十一 中暑事件处理	196
项目十二 毒蛇咬伤事件处理	203
项目十三 心脏病突发的处理	208
项目十四 骨折的处理	215
项目十五 景区治安事故的处理	222
项目十六 景区游客走失的处理	230
参考文献	236

第一篇

服 | 务 | 准 | 备





学习目标

知识目标：掌握景区导游的职业要求，对这一职业有一定的认知度。

技能目标：能够了解景区导游的职业要求，明确职业所应具备的知识储备。

情感目标：增强学生对本专业的认同感，帮助学生树立良好的职业形象。

任务1

知识内容要求

任务导入

案例导入

小张今年通过导游资格考试，参加导游上岗前的培训，这天是一名资深导游杨老师为他们做示范讲解伏波山景区。这个景区有着大量的摩崖石刻，每一副字、每一幅画、每一个人物，杨老师都把它们的历史背景讲解得清清楚楚。小张不由得佩服杨老师渊博的知识，不断地向他请教

相关的历史知识，做着详细的记录。他暗下决心，自己也要多方面收集资料，进行整理，将来给自己的游客讲解伏波山的时候也要像杨老师一样，把每个景点的渊源一一介绍给游客。

任务分析

作为景区导游人员，我们应该具备相应的景点讲解词、旅游基础知识、旅游文化知识、生活常识、旅游法规知识、旅游心理学知识、旅游美学知识，掌握讲解的技巧，为我们的游客带来愉悦的旅行感受。现在我们还是学生，我们要做好怎样的准备来迎接未来的游客呢？

知识准备

了解一定的历史、地理、文学知识，对文史知识有着浓厚的兴趣。

任务实施

学一学

一、何为景区导游

（一）景区导游定义

主要负责在某一地特定风景区（点）内为旅游团（者）进行导游讲解服务。

（二）主要职责

安全提示，导游讲解（概况和主要特色）。

（三）工作场所

旅游区、自然保护区、博物馆、纪念馆、名人故居等地。

（四）讲解要点

（1）注重对环保知识、生态系统或文物价值的宣传。

（2）语言要准确、清晰、生动、自然，内容翔实、科学。



使用风能

二、景区导游要做好的相关准备

- （1）景点讲解词。
- （2）旅游基础知识。
- （3）旅游文化知识。
- （4）生活常识。
- （5）旅游法规知识。
- （6）旅游心理学知识。
- （7）旅游美学知识。

看一看

一、景点讲解词

1. 定义

景点讲解词是导游人员引导游客观光游览时的讲解词，是导游人员同游客交流思想、传播文化知识的工具，也是应用写作研究的文体之一。

2. 结构

开头语、概况介绍、重点讲解、告别语。

3. 景区导游词内容收集

- （1）历史背景。
- （2）景区概况。
- （3）景区特色。
- （4）景区地位。

(5) 注意事项。

(6) 传说及评论。

二、旅游基础知识

“花草四雅”和“园中三杰”各指什么？

答：（“花草四雅”：菖蒲、水仙、兰、菊；“园中三杰”：玫瑰、月季、蔷薇。）

三、旅游文化知识

“莫愁前路无知己，天下谁人不识君”的千古佳句是唐代诗人高适的不朽之作，请问高适的籍贯在哪？

答：（河北衡水。）

四、生活常识

火车、汽车、轮船在多长时间可以办理退票手续？

答：（火车、汽车在开车前二十分钟办理退票手续；轮船在开船前两个小时办理。）

五、旅游法规知识

与我国入境旅游有关的有效证件有哪些？

答：（护照、签证、港澳同胞回乡证、台湾同胞旅行证明。）

六、旅游心理学知识

接待团队前需要做的心理准备：

- (1) 准备面临艰苦复杂的工作。
- (2) 准备承受抱怨和投诉。

七、旅游美学知识

(1) 旅游是人们 _____ 的一部分，是游览、观赏性的 _____ 活动。

(2) 风景形象美的特征主要有 _____ 几种。

(3) _____ 是一门研究旅游的审美活动和审美价值的学科，是 _____ 的分支学科。

〔(1) 精神生活；审美。(2) 雄、秀、奇、险、幽、旷。(3) 旅游美学；美学。〕

练一练

(1) 景区导游词的结构有哪些？()

A. 开头语 B. 概况介绍 C. 重点讲解 D. 告别语

(2) 景区导游词创作需要收集以下哪些内容？()

A. 历史背景 B. 景区概况
C. 景区特色 D. 景区地位 E. 注意事项

(3) 风景的形态有哪些？()

A. 流行美 B. 古典美 C. 自然美 D. 人工美

(4) 风景的特征有哪些？()

A. 形象美 B. 色彩美 C. 动态美 D. 朦胧美

(5) 旅游业的三大支柱产业是？()

A. 旅行社业 B. 旅游交通 C. 旅游饭店业 D. 航空业

(6) 二十四节气有：_____。

(7) 判断题：“第一印象”是人们初次见面时，通过认知对方的仪容仪表、言谈举止等表面因素而形成的人际印象。 ()

(8) 旅游活动的六大构成要素是：_____。

(9) 中国的三大国粹是：_____。

(10) 导游证的有效期为()。

A. 2 年 B. 3 年 C. 4 年 D. 5 年

〔(1) ABCD ; (2) ABCDE ; (3) CD ; (4) ABCD ; (5) ABC ;
(6) 立春、雨水、惊蛰、春分、清明、谷雨、立夏、小满、芒种、夏至、
小暑、大暑、立秋、处暑、白露、秋分、寒露、霜降、立冬、小雪、大雪、
冬至、小寒、大寒, 二十四节气的顺口溜: 春雨惊春清谷天, 夏满芒
夏暑相连。秋处露秋寒霜降, 冬雪雪冬小大寒; (7) 正确; (8) 吃、住、
行、游、购、娱; (9) 京剧、中国画、中医; (10) B。〕

任务2

技能内容要求

案例导入

小张被职业学院的导游服务专业录取了, 带着几分好奇和期许, 她来到学校报到, 环境优雅的校园很快地吸引了她的注意。这时一个家长模样的中年人来到她面前, 问道: “同学, 请问一下你们学校的财务处怎么去? 我想帮孩子交纳一些费用。” 小张有点愣住了, 她很有礼貌地对这个家长说: “对不起, 我也是这个学校的新生, 还不清楚学校的布局呢, 我不太清楚。” 回到班级小张去问了班长, 了解学校的分布情况。随后, 她又到学校各处去实地察看了一遍, 暗暗下定决心, 今后再遇到有人向她询问, 她一定给别人一个满意的回答。



导游小张

各位同学，在我们今后的导游岗位上，我们也会遇到没能足够了解的一些景区，不能给我们的游客提供完美的服务，我们要不断地增长自己各方面的知识，在我们的职业旅途中为游客再造更美的风景。

看一看

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。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、



游客在景区活动

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，良好的导游服务可以切实提高景区的经济效益、社会效益及生态效益。

对景区景点导游的技能要求：

- (1) 保持讲解内容的完整性。
- (2) 把握不同景观的特殊性。
- (3) 注意讲解技巧的多样性。

想一想

景区导游员与其他类型导游的异同是什么？

景区导游员：

地陪导游员：

全陪导游员：

做一做

导游人员的行为规范有哪些？

- (1)
- (2)
- (3)
- (4)
- (5)

答案：

- (1) 忠于祖国，坚持“内外有别”原则。
- (2) 严格按规章制度办事，执行请示汇报制度。
- (3) 自觉地遵纪守法。
- (4) 自尊、自爱，不失人格、国格。
- (5) 注意小节。

说一说

请你思考后说一说，作为一名导游人员应具备哪些基本素质？

- (1)
- (2)
- (3)
- (4)
- (5)
- (6)