



全国导游人员资格考试（云南考区）参考教材

云南省旅游业协会 主编
云南导游大师联合工作室

导游 服务能力

—— 云南景区讲解及技巧



云南大学出版社
YUNNAN UNIVERSITY PRESS



全国导游人员资格考试（云南考区）参考教材

导游服务能力

—— 云南景区讲解及技巧

云南省旅游业协会 主编
云南导游大师联合工作室



云南大学出版社
YUNNAN UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

导游服务能力：云南景区讲解及技巧 / 云南省旅游
业协会，云南导游大师联合工作室主编. -- 昆明：云南
大学出版社，2021

全国导游人员资格考试（云南考区）参考教材
ISBN 978-7-5482-4373-1

I. ①导… II. ①云… ②云… III. ①导游—旅游服
务—资格考试—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2021)第149827号

策划编辑：陈 曦

责任编辑：范 娇

封面设计：刘 雨

全国导游人员资格考试（云南考区）参考教材

导游服务能力

——云南景区讲解及技巧

DAOYOU FUWU NENGLI

YUNNAN JINGQU JIANGJIE JI JIQIAO

云南省旅游业协会 主编
云南导游大师联合工作室

出版发行：云南大学出版社

印 装：云南金伦云印实业股份有限公司

开 本：787mm×1092mm 1/16

印 张：15.75

字 数：260千

版 次：2021年8月第1版

印 次：2021年8月第1次印刷

书 号：ISBN 978-7-5482-4373-1

定 价：45.00元

社 址：云南省昆明市一二一大街182号（云南大学东陆校区英华园内）

邮 编：650091

电 话：（0871）65033244 65031071

网 址：<http://www.ynup.com>

E-mail：market@ynup.com

若发现本书有印装质量问题，请与印厂联系调换，联系电话：0871-64120080。

《导游服务能力——云南景区讲解及技巧》编委会

编委会主任：袁兵

编委会主要成员：（按章节顺序排列）

毕文祥 李红军 孙延安 刘湘云

傅东寅 袁江顺 和丽军 杨俊星

苗晓飞 石凤平 陈泰敏 蒋洪波

解文涛

本书主编：窦志萍

本书副主编：王明忠 韦敏 葛瑞 赵永华

袁浩镛 蔡展 杨柳 何维俊

前 言

导游是旅游业的灵魂，是整个旅游接待服务的轴心，是旅游业大花园里的小蜜蜂，起着穿针引线的重要作用。培养和建立一支遵纪守法、爱岗敬业、好学上进、服务优质、宾客至上、信誉第一的导游队伍，对于实现云南省旅游产业健康快速发展起着至关重要的作用。全国导游资格考试是选拔优秀导游人才的重要途径，通过国家考试选拔优秀的导游，是云南省旅游业的当务之急。

导游服务的对象千差万别，个性化的旅游需求已经对导游讲解提出了更高的要求。为适应新的旅游需求，提高导游服务能力，云南省文化和旅游厅对云南省《导游服务能力》（科目五）考试大纲进行了大幅度的调整：普通话考生模拟导游讲解的景点调整为 14 个；要求考生在进行模拟导游讲解时针对不同游客群体进行特色或专业讲解；在组织讲解内容方面，要求考生除讲解景区基本知识外，侧重讲解目标游客群所需要了解的景点相关专业知识。

基于此，云南省旅游业协会组织以教育部学校规划建设发展中心专家、从事云南省导游教育工作三十余年、国家二级教授、资深主编窦志萍为首的编写团队对文化和旅游部颁布的《2021 年全国导游资格考试科目五〈导游服务能力〉考试大纲（云南省）》，进行了认真判读、专业分析。编写团队在总结云南省导游培训及考试工作的经验和旅游业发展特点的基础上，紧密结合云南省《导游服务能力》（科目五）的实际需要，坚持理论知识与导游实务相结合而编写了本书。

本书是一本立足全国导游资格考试，紧紧围绕云南省《导游服务能力》（科目五）考试大纲，侧重于导游服务技能的提升，培养考生的带团操作技能，坚持贴近实战的适用于教学与考试的辅导用书。

本书注重考生理论基础知识和专业技能知识的提升，主要针对 2021 年云南省《导游服务能力》（科目五）考试大纲要求的 14 个景点编写了两类导游

词，并且部分景点还增加了1~2篇比赛型的导游词。其中，“范例一”属于基础导游词，是每个导游讲解景点时必备的内容；“范例二”是编写人员在认真分析大纲要求并理解后针对特殊旅游团及有特殊需求的游客编写的导游词。因此考生在准备考试用的导游词时，要按照需要斟酌参考这两类导游词。“范例一”中括号内的内容是对实际导游讲解服务很有用的知识点，但是考虑到导游资格考试有时间限制，因而建议考生根据自己的主题重点及时间安排斟酌选用这部分内容。

导游讲解服务需要掌握的知识很多，考生在学习过程中要学会验证性地查阅学习，特别是一些涉及政策、科学原理等的知识点，一定要参考具有权威性的网站和书籍提供的资料，切忌道听途说。为了帮助大家拓展学习，本书采用脚注的方式对一些知识来源进行特别注明，为考生拓展知识明确了方向，也向考生朋友展示了科学的学习路径。此外，“引言”部分为考生提供了导游讲解练习的方法，供考生朋友训练时参考。

谨以此书向中国共产党成立100周年献礼。

云南省旅游业协会
云南导游大师联合工作室
2021年6月

目 录

引 言	(1)
带您游云南——云南十四景区导游讲解与服务范例	(8)
云南欢迎您——云南概况	(9)
昆明石林景区	(22)
文山州普者黑旅游景区	(44)
保山市腾冲火山热海旅游区	(56)
腾冲市和顺古镇景区	(70)
大理古城景区	(81)
大理市崇圣寺三塔文化旅游区	(93)
丽江古城景区	(107)
丽江市玉龙雪山景区	(121)
德钦县梅里雪山景区	(132)
中国科学院西双版纳热带植物园	(147)
澄江化石地自然博物馆	(163)
红河哈尼梯田文化景观	(179)
云南民族村	(194)

附 录	(225)
附录1 2021 年全国导游资格考试科目五《导游服务能力》 考试大纲（云南省）	(225)
附录2 《加强导游队伍建设和管理工作行动方案（2021— 2023 年）》	(229)
附录3 云南 AAAAA、AAAA 景区名录（截至 2020 年）	(236)
后 记	(241)

引言

一、导游的地位与作用

旅游是“五大幸福产业”之首，是人民日益增长的美好生活需求的体现，是新时代满足人民的“美好生活”需求的供给侧的基本工作，也是未来社会发展的必然方向。随着社会经济的发展，人们外出旅游休闲的需求越来越多，要求也越来越高。随着全民休闲、全域旅游和优质旅游时代的到来，旅游成为百姓生活的常态，旅游需求越来越多样化和高质量化。高质量的旅游需求需要高质量的旅游服务，特别是优质的导游服务。导游服务是旅游服务的核心和纽带，导游是旅游行业的一线服务人员。导游服务质量是区域旅游业服务质量的重要标志，是旅游业的窗口。

导游是向导——美的向导；

导游是领导——有凝聚力的领导；

导游是导师——生活艺术的指导者；

导游是演员——旅游大舞台上的艺术家；

导游是导演——旅游行为的引导者；

导游是教师——科学文化知识的传播者；

……

导游提供的导游服务在整个旅游服务中发挥着纽带、标志、反馈、扩散作用。导游这个职业具有独立性强、复杂多变、脑力与体力高度结合、关联度高的特征。因此，一名合格的导游必须严格遵守国家法律法规并具备良好的思想品德；拥有渊博的知识并能灵活运用；有独立工作能力并善于根据时代的发展创新旅游服务，具有创新精神；精通业务，有较高的导游讲解水平

并能根据游客的需要创作、加工导游词；有较高的导游技能，特别是有高超的组织、协调、应变能力；心身健康，注重仪表、仪容……

文化、旅游资源丰富的云南，是知名的文化大省、旅游大省，预计在未来五年建成文化强省和旅游强省。这个目标离不开旅游从业者的参与，作为旅游行业一线工作人员的导游更应发挥积极作用。“导游队伍是我国旅游业的重要组成部分，是旅游服务的提供者和旅游形象的展示者，是传播中华优秀传统文化、弘扬社会主义先进文化、促进社会主义精神文明建设的重要窗口，在提升旅游服务质量、维护旅游市场秩序、推动旅游业高质量发展方面发挥着重要作用。”^① 因此，讲好云南故事，展示云南风采，为来滇游客提供优质服务，让游客了解云南、爱上云南，是云南导游的使命、责任与初心。

二、导游服务、导游讲解与导游词

旅游活动最基本的六要素，即吃、住、行、游、购、娱。对普通旅游者来说，游是主要目的，但其他要素也必不可少。游客抵达旅游目的地后，其游览活动的组织者是导游，而导游提供的就是以游为主并综合吃、住、行及娱乐于一体的服务——导游服务。

“一个出色的导游带来一次成功的旅游活动”“祖国江山美不美，全凭导游一张嘴”……这些都是游客对导游服务，特别是导游讲解的描述。

动与静，日月星，山林流水风，享受自然，探索人文，放飞自我，世界有多大心就有多大。旅游不仅能让人放松，更能让人获取知识，包括对已有知识进行验证。随着互联网的发展，特别是新媒体、自媒体的迅猛发展，旅游者获取信息的途径和渠道日趋多样化，内容也越来越详细，但最有针对性、最直接、最有效的方式还是听导游讲解。

导游服务是一项综合性服务，而游客感受到的最直接的服务就是导游讲解服务。导游讲解是导游服务中最基本的服务，因此一名合格导游首要的能力就是语言表达能力。同时，导游需要掌握导游的行业语言——导游语言。狭义的导游语言是指导游对游客交流思想、指导游览、进行导游讲解、传播

^① 文化和旅游部：《加强导游队伍建设和管理行动方案（2021—2023年）》，2021年6月10日。

知识时使用的，与旅游活动密切相关的，具有丰富表达力、生动形象的一种口头语言。广义的导游语言是指导游在导游过程中必须熟练掌握和运用的所有具有一定意义并能引起互动的一种符号。这里的“所有”，不仅包括口头语言，而且包括书面语言、态势语言和副语言等；“具有一定意义”，是指能传递某种信息，如讲解（介绍）旅游资源及文化，引导游客发现美、了解美和欣赏美；“引起互动”，就是指信息接受者（游客）在一定的感受基础上所产生的一种交换行为；“一种符号”，是指导游过程中有意义的媒介物——语言。如果说导游是生产者，那么导游语言就是生产工具。从游客的视角而言，导游语言堪称旅游的第二道风景。

导游语言具有畅通信息传递、协调主客关系、激发游客游兴与激情的作用，是导游讲解的基础。合格的导游讲解，特别是有主题，针对具体旅游目的地及景区、景点的讲解，仅具备语言能力还不够，还需要讲解的“剧本”——导游词。

导游词是导游引导游客观光游览时使用的讲解词，是导游与游客交流思想、向游客传播文化知识的基础资料和工具，是吸引和招徕游客的重要手段。导游词在形式上有书面导游词和现场口语导游词之分。

通常意义上，人们所说的导游词创作主要指书面导游词。书面导游词是根据游览线路对景点和重要景物进行介绍而创作的引导游客游览并传播知识的一种文本，它是口语导游词讲解的基础与脚本。掌握了书面导游词的基本内容，就可以根据游客的实际情况，将其加以发挥成为口语导游词。

导游与导游词（书面）的关系如同演员与剧本的关系。剧本提供给演员的是一个基本的框架、一个表演的脚本；书面导游词提供给导游的是一些基本的数据、知识及方法，但游客是千变万化的，不能以不变应万变，对所有的游客背诵同一篇导游词。导游只有根据所服务游客的年龄、身份、职业、修养、地区等变换讲解的重点与方法，给游客提供需要的知识与信息，才能做到有的放矢，满足游客了解旅游目的地的个性化需求。

三、导游词的编写

（一）导游词的分类

导游词是导游讲解的基础，因此导游应具备书面导游词的编写及创作

能力。

一篇合格的导游词应充分体现正能量，凸显临场性，还应具有一定的规范性。导游词要实用，既提供真实的信息并有针对性地满足不同游客的需求，在规范性中根据场景适度体现文学性，更重要的是符合导游口语讲解的需要，能引导游客游览与审美，助力信息交流，传播科学文化，陶冶游客情操，帮助游客全面了解旅游目的地、旅游景区（点），并展示导游的素养。因此，编写导游词既是导游的基本功，也是提高导游讲解能力及整体导游服务质量的基础，更是顺利通过导游资格考试的基础。

编写好一份导游词的前提是学习，可以从模仿开始。

书面导游词的功能可以分为三类。第一类，纯书面导游词。此类导游词主要用于旅游宣传读物、宣传片配词。此类导游词更注重文学色彩和抒情，文学性较浓，缺乏现场感，导游现场讲解可借鉴但不可照搬。第二类为美文型导游词。此类导游词依托景区，突出某一主题，展示文化及精神内涵，有一定的现场感，语言相对华丽。此类导游词多用于导游讲解比赛、演讲。第三类为实用型导游词，即导游面对游客，带领游客游览观光、体验景区美景与文化过程中使用的导游词。

编写导游词是合格导游应具备的能力，创作导游词是高级导游应具备的能力。对于参加导游资格考试的考生来说，考场是一个特殊的场景，面对的是监考老师，导游讲解可以第三类为主，适度借鉴第二类的风格，借助前人成果编写出适用于《导游服务能力》考试的导游词。

（二）导游词的编写与创作

导游词是导游讲解服务的基础，是导游的“剧本”。这个剧本的编写需要编写者——导游具备广博的基础知识，以及与时俱进的信息敏感和相应的写作能力。

导游词的编写第一要做到准确，要秉承科学的态度，以事实为依据，准确地反映客观事实，实事求是地用恰当的语言表达正确的内容；牢固掌握相关知识，只有拥有牢固而深厚的相关知识基础，才能做到侃侃而谈、旁征博引，语言才可能流畅、优美，最终为游客接受；准确地用词造句、搭配词语，只有恰当的措辞、相宜的搭配，才能准确地表达意思。第二要有逻辑，运用思维逻辑，将讲解的内容分序，做到层层递进、条理清楚、脉络清晰。第三

要生动，“看景不如听景”，呆板、单调或生硬的解说，会使游客兴趣索然，甚至产生厌恶情绪，影响游览的心情和效果。在充分掌握资料的基础上，导游需要尽可能发掘其中的趣味性资料，努力使情景与语言交融，最大限度地激发游客的游兴，恰当地应用比喻并穿插幽默的语言，灵活应用导游讲解方法和路径。旅游是一种寻找美、发现美、追求美、享受美、陶冶美的过程，因此导游词的编写与创作还要体现一定的美感，这是导游词编写与创作的第四个要求。第五是有针对性和灵活性，这要根据服务对象进行调整。第六就是要有现场感，导游讲解是直接面对游客的讲解，主要集中在途中讲解和景区（点）实景介绍。因此，导游语言有许多与其他行业用语不同的语言词汇和语言形式。

导游语言归纳起来主要有表现现场的词汇（如“现在”“今天”“刚才”“这里”等）、现场引导语（如“各位请看”“各位随我来”“请大家猜一猜”等）、现场操作提示语和面对面的设问语等。

一篇规范的导游词通常由四部分构成：

（1）欢迎词或导言。目的是引起游客或听众的注意，激发其游兴。讲解方法有突出重点法、制造悬念法、对比法、事件引入法等。

（2）游览目的地及其概括性介绍。明确景区游览的主题与目的，通过与游客沟通，了解游客需求，确定最终游览线路。同时，让游客明确游览目的、主题及参观游览中的注意事项。

（3）线路游览与讲解。游览中，根据游览时间及游客构成梳理景点，做到点到为止与重点介绍相结合，提前设计好与游客互动的环节与项目。

（4）回顾总结或期望。导游词结束前要有个对线路及游览过程的简要回顾，通过回顾加深游客对所游览景点的印象，帮助游客进行总结，期待游客重访。

（三）导游词的应用

导游讲解最终是以口语的形式表现出来，因此对导游，特别是对考生来说，一定要学会把书面导游词应用到实践中。对导游而言，就是将其应用到景区实地口语导游中；对参加导游资格考试的考生来说，就是将其应用到《导游服务能力》（科目五）考试现场。

将书面导游词转为口语导游讲解，不是简单的背诵，导游或考生需要在

充分熟悉需要讲解景点的主题、核心及基本内容的基础上，认真分析、研究服务对象的需要及特征，在讲解中充分利用好各类语言及副语言。以导游资格考试要求为例：

1. 分析景点主题、核心及基本要求（参见附录1）

2. 分析服务对象

对于参加导游资格考试的考生来说，在未来的工作中首先要掌握的是针对普通、常规游客的导游讲解服务能力，这是基础能力。今年的考生还需要学会分析大纲中出现的特殊游客，根据大纲的要求整合、调整导游词，以适应云南考试大纲的要求。

今年云南省的《导游服务能力》（科目五）的考试大纲中提出了考试讲解的对象要求（见附录1），出现了“第一次到云南旅游的游客”“进行研学实践活动的中学生”“热衷体验少数民族风情的游客”“研究历史文化的学者”“休闲观光游客”“参加COP15大会的嘉宾”“以家庭为单位出行的旅游团”“参与休闲旅游体验的老年游客”等预设特殊游客类型。这样的调整，提高了对考生的要求。从考试准备看，从简单的导游词编写上升到了创作的要求。因此，考生在备考过程中既要满足导游资格考试对景点讲解的要求，更要提高对游客需求分析及对景区资源价值分析的能力（大纲要求的具体，需要考生进行旅游产品及导游讲解的创新）。

3. 口语讲解训练

根据讲解内容、服务对象及考试场景，应用好各类语言和副语言并进行口语训练，主要包括对音量、音色、语调、语速、停顿等的利用。

因此，建议导游及考生进行口语讲解的训练。

4. 对讲解者的具体要求

（1）熟，即对讲解内容和游览目的地、参观的景观和景物了如指掌。

（2）爱，导游要热爱祖国，热爱家乡，热爱自己的工作，热爱游客。中国有一句老话叫“情人眼里出西施”，有了爱，才会主动去探索关于它的每一条资讯、每一个故事、每一点惊人之处，并能热情、眉飞色舞地将其讲出来，这样讲解就已成功了一半。

（3）必须自己也惊叹于这件事。如果导游心里一点都不以这件事为异，那么讲出来一定也不会让游客觉得惊异。

(4) 掌握讲解艺术，目的是“眉飞色舞地给游客讲你知道而他们不知道的事情”。

5. 导游讲解训练自测^①

(1) 声音的可闻度，即你的讲解声音是否让所有人都能听见。

(2) 语音、语调有无变化，即声音有无节奏感，是否抑、扬、顿、挫，有无美感。

(3) 讲话用词是否准确，讲解是否清楚、准确、流畅，是否有时代感。

(4) 导游词中所提供的材料，特别是数据，是否准确、可靠，有无出处。

(5) 衣着是否整洁，是否给人“训练有素”“专业人员”之感。

(6) 选择的讲解点是否得当，选“景”和讲“情”有否内在联系。

(7) 对景点的文化内涵、育人作用，揭示得是否恰到好处，所用知识和信息是否平衡。

(8) 内容选择是否有针对性，用语是否是游客经常用、容易理解而又喜闻乐见的语言，语言是否具有生动、形象、富有表现力、口头语言色彩浓等特色。

(9) 讲解时，是否一直面对听众，并适度地运用体态语言，面带笑容，声音悦耳，令人听着有愉快感。

(10) 是否体现“言之有理”“言之有据”“言之有物”“言之有情”“言之有趣”“言之有神”“言之有礼”和“言之有喻”。

^① 窦志萍：《导游技巧与模拟导游》（第3版），清华大学出版社2020年。

带您游云南

——云南十四景区导游讲解与服务范例

云南以独特的高原风光，热带、亚热带的边疆风物和多姿的民族风情而闻名于海内外。云南旅游资源十分丰富，建成了一批以高山峡谷、现代冰川、高原湖泊、石林、喀斯特洞穴、火山地热、原始森林、花卉、文物古迹、传统园林及少数民族风情等为特色的旅游景区。截至2020年11月，云南全省A级以上景区367个。其中，列为国家级风景名胜区的有石林、大理、西双版纳、三江并流、昆明滇池、丽江玉龙雪山、腾冲地热火山、瑞丽江一大盈江、宜良九乡、建水等12处，列为省级风景名胜区的有陆良彩色沙林、禄劝轿子雪山等53处；有昆明、大理、丽江、建水、巍山、会泽等6座国家级历史文化名城，有腾冲、威信、保山、会泽、石屏、广南、漾濞、孟连、香格里拉、剑川、通海等11座省级历史文化名城，有禄丰县黑井镇、会泽县娜姑镇白雾街村、剑川县沙溪镇、腾冲县和顺镇、云龙县诺邓镇诺邓村、石屏县郑营村、巍山县永建镇东莲花村、孟连县娜允镇等8座国家历史文化名镇、名村，以及14个省级历史文化名镇、14个省级历史文化名村和1个省级历史文化街区。此外，丽江古城（1997年7月）、红河哈尼梯田（2013年6月）被列入世界文化遗产名录，三江并流（2003年7月）、石林（2007年6月）、澄江古生物化石地（2012年7月）被列入世界自然遗产名录，丽江纳西东巴古籍文献被列入世界记忆遗产名录。^①

云南是一个值得您来、来了就不想走的地方，现在就让我们的“导游大师”们以导游词的方式带您走入云南、了解云南并游览和体验云南最典型的景区吧。

^① 参见云南省文化和旅游厅官网。

云南欢迎您

——云南概况

一、引言

云南的基本情况是每一名云南导游都必须掌握的内容。游客来到云南，无论其是否做过攻略，都希望能更全面地了解云南、认识云南。

云南概况是导游讲好云南故事的基础。与云南相关的知识信息很多，导游要多学习，在掌握丰富知识的基础上，善于捕捉关键信息，做到以“概”引知、以“概”引文、以“概”促游，为下一步的景区讲解奠定基础；同时借机宣传云南，达到让旅游者爱上云南、再游云南的目的。因此，概况讲解要在有限的时间内选择最有用、最有效、最有趣的信息，这对导游来说是一个挑战。

对于普通旅游者，云南概况的重点在于“概”与“博”，要注意吸引游客的注意力，善于总结提升和与时俱进。

对于第一次来云南的游客，对其进行常规讲解的同时，要注意满足其作为初游者的好奇心，去除其“陌生感”。

二、导游词及导游讲解范例

【云南概况导游讲解范例一】

对普通观光旅游者（或旅游团）的云南概况导游讲解

（作者：窦志萍）

各位团友，欢迎来到美丽的云南！

我是各位云南之旅的导游**，从今天开始就由我为您服务，希望此次