

《导游业务》第四章：导游技能（3）导游员的导游讲解技能  
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/38/2021\\_2022\\_\\_E3\\_80\\_8A\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E4\\_c34\\_38910.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_38910.htm)

旅游者是一批通过旅游来求得娱乐和休息，而在欢乐、休息中又希望扩大阅历、增长知识的特殊求知者。为了满足旅游者的种种要求，导游员必须掌握丰富的知识，而且要以娴熟的导游技能将知识融会贯通，有选择地介绍给不同文化层次、不同审美情趣的旅游者，使每位游客都能获得美的享受。导游工作是一门艺术，它的艺术性表现在导游方法的多样性、灵活性和创造性上。导游工作的艺术性应该是原则性、知识性、趣味性的有机结合，这是由导游工作的特殊性质、复杂对象、广泛内容所决定的。导游过程就是导游员以丰富多彩的社会生活和壮丽的自然美景为题材，以层次不同、审美情趣各异的旅游者对象，对自己掌握的各类知识进行整理、加工和提炼，进行再创造的过程。

一、导游方法的运用原则 正确掌握导游艺术，灵活运用导游方法是完成高质量的导游工作的基本保证之一。导游方法和技巧的运用是一种创造性劳动，由于导游员的具体条件各异，他们的工作范围不同，因此每个导游员的导游方法和技巧应该各不相同。而且，在现场导游时，对不同的对象必须采用不同的导游方法和技巧。一名优秀导游员的工作之所以卓有成效，其导游效果之所以不同凡响，是因为他有渊博的知识，是因为他的导游方法和技巧适合实际需要、符合客观规律，又敢于抛弃僵化的模式，探索新的表现形式，敢于标新立异，使导游讲解具有自己的特色，有与众不同的活力。导游方法千差万别，各人在运用时又千变万化

，然而，各种方法和技巧有其内在的基本规律，即导游员在导游活动中必须遵循导游三原则：针对性原则、计划性原则和灵活性原则。（一）针对性原则 所谓针对性，就是从对象的实际情况出发，因人而异，有的放矢。导游员的工作对象复杂，层次悬殊，审美情趣各不相同，因此，要根据不同对象的具体情况，在接待方式、服务形式、导游内容、语言运用、讲解的方式方法上应该有所不同；导游讲解时，导游词内容的广度、深度及结构应该有较强的差异。通俗地说，就是要看人说话，投其所好，导游员讲的正是旅游者希望知道的、有能力接受的、感兴趣的内容。例如，到北京的外国、外地旅游者一般都要参观故宫，但是，导游词的内容应因对象不同而有所区别：对初次远道而来的西方游客，导游员可讲得简单一些，简洁明了地作一般性介绍，对多次来华的游客则应多讲一些，讲得深一点；对比较了解中国的邻近国家的旅游者，导游词的内容应该广一些，深一点；对港、澳、台同胞和海外侨胞，特别是他们中的老年知识分子，除比较详细地介绍故宫这个实体外，还应讲一些有关典故和背景材料；对研究古建筑和中国历史的学者，导游员就应对他们感兴趣的专业内容作比较详细、深入地讲解，还可进行一些讨论；对文化层次比较低的旅游者就得多讲些传闻轶事，尽力使导游讲解更生动、更风趣。总之，导游员要在导游讲解的内容和方式方法上多下功夫，从实际出发，因人、因时、因地施讲，尽可能做到有的放矢，使旅游者的不同需求都得到合理的满足。（二）计划性原则 所谓计划性，就是导游讲解的科学性和目的性，就是要求导游员在特定的工作对象和时空条件下发挥主观能动性，科学地安排旅游者的活动日程，

有计划地进行导游讲解。这是导游方法和技巧运用是否得当的标志之一。周密的计划是导游工作成功的保证。周密的计划可使导游方法和技巧得到有效的运用和发挥，旅游者可在有限的时间里享受到最多的美景，获得最大的精神享受。反之，旅游活动就有可能失败。旅游者在每个城市和地区的活动日程和时间安排是计划性原则的中心。旅游团在一地的逗留时间只有短短的几天，有的只有一天半天，这就需要导游员对旅游活动作出周密的安排。当由于种种原因被迫缩短或延长在一地的游览时间时，导游员更要与领队及旅游者商量，精心制订出适应变化了的条件的活动计划。计划性的另一个具体体现是每个参观游览点的导游方案。导游员，特别是缺少经验的年轻导游员应根据景点及时间等具体情况选择最佳游览路线，导游讲解也要作适当取舍，使旅游者在最短的时间里获得最大的美的享受。如果导游员不考虑时空条件，事先无科学的安排，到了目的地再临时应付，就不可能充分利用时间，不可能取得最好的导游效果。

（三）灵活性原则

所谓灵活性，就是导游讲解要因人而异、因时制宜。因地制宜。我们所讲的最佳时间、最佳线路、最佳旅游点等都是相对的，客观上的最佳条件若缺少主观圆满的导游艺术的运用和发挥，就不可能达到预期的导游效果。导游讲解贵在灵活、妙在变化，这是由下述因素决定的：旅游者的审美情趣各不相同，不同景点的美学特征千差万别，大自然又千变万化、阴晴不定，游览时的气氛、旅游者的情绪也随时变化。所以，即使游览同一景点，每次都不一样，导游员必须根据季节的变化，时间、对象的不同，灵活地选择导游知识，采用切合实际的方式进行导游讲解。世界上没有两次完全相同的

旅游，无论~名导游员具有的知识和经验如何丰富，他总会遇到各种新情况，需要他随机应变。总之，导游讲解的内容可深可浅，能长能短，可断可续，一切需视具体对象的时空条件而定，切忌千篇一律、墨守成规。导游讲解的针对性、计划性和灵活性体现了导游活动的本质，也反映了导游方法的规律，它们不是孤立的抽象概念，而是不可分割的有机整体。导游员应灵活地运用这三个基本原则，自然而巧妙地将其融进导游讲解之中，不断提高导游讲解水平和导游服务质量。

## 二、常用的导游方法和技巧

导游方法和技巧是导游艺术的重要组成部分。为了使自己成为旅游者的注意中心并将他们吸引在自己周围，导游员必须讲究导游讲解的方式、方法，要善于编织讲解的故事情节，结合游览活动的内容，解疑释惑，创造悬念，引人入胜；要有的放矢、启发联想、触景生情；要有选择地介绍，采用有问有答、交流式对话，努力将旅游者导入意境。 [1] [2] [3] [4] [下一页] 100Test 下载频道 开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)