

导游人员的讲解技能：导游方法的运用原则 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_BA_BA_E5_c34_39860.htm 导游方法是导游人员

为取得良好的导游效果而采取的正确、有效的讲解方法和技巧。运用导游方法和技巧是导游员对各方面知识进行加工、提炼的一种创造性劳动。这是一项有着特殊的工作性质、工作对象和工作内容的艺术工作，因而有其特殊的内在规律。

导游方法运用原则是导游人员运用导游方法和技巧必须遵循的基本规律。这些规律是我国导游人员从事导游实践的概括和总结，既有指导意义，又有实用价值。（一）针对性原则

导游人员的工作对象，正如上面提及的，是有着不同旅游目的、文化修养、知识水平和审美情趣的各国旅游者，这就要求导游人员在导游内容、语言运用、服务态度、讲解方法和技巧等各方面必须十分注意针对性原则。首先，导游人员应该了解旅游者的旅游目的和心理动机，并根据其不同的心理特点采取不同的导游讲解方法。当然旅游动机因人而异，旅游需求也千差万别。导游人员应根据不同对象，采取不同的接待方式和导游讲解方法，尽可能地做到有的放矢、因人而异。例如，游览北京故宫，对于一般西方旅游者，导游人员进行一般性讲解就可以了；而对海外侨胞，就可以结合导游内容多介绍一些有关典故、轶事、传说等；而对于研究中国历史、文物、古建筑的学者专家，则要对和他们专业兴趣有关的内容进行较为深入细致的讲解，同时介绍我国学术界的有关情况。总之，针对性原则就是从旅游者不同的实际情况出发，因人而异，有的放矢地进行导游讲解。那种不看对象

、“八股”式的导游，是不符合针对性原则的，因而也不可能收到良好的效果。（二）计划性原则 计划性是指按旅游者需求、时间、地点等条件有计划地进行导游讲解。任何工作缺乏计划就不会取得主动，计划性原则要求导游人员在特定的工作环境和时空条件下，如何发挥主观能动作用，这是导游方法与技巧运用得当与否的依据之一。旅游者赴外地旅游，一般逗留的时间是有限的，而在某一城市或某一参观游览点的时间则更短暂。如何使他们在有限的的时间里得到某种满足，达到预期的目的，全赖导游周密地、科学地安排旅游计划和导游讲解。日程安排及每个参观游览点的具体导游方案，就是计划性的具体体现。导游讲解除受到时间限制外，还受到地点的限制。如参观北京故宫这样的旅游点，一般旅游团需要三个小时左右，但对有组织的专业旅游团来说，这远远不够，有时需要花两、三天时间；有个别旅游团在北京只逗留两天，甚至一天，参观故宫只能花一个小时；而对这样一个范围广、内容丰富的旅游点来说，时间太紧。这就需要导游人员根据特定的时间和地点进行导游讲解：时间富裕时，就进行较详细的讲解，也可以多参观些景点；时间紧张时，就讲解得简要些，少参观景点。因此，在导游讲解时，导游人员必须考虑时空条件，要预先科学地作出安排，做到有张有弛、主次分明、动观和静观结合、导与游配合；讲解得详细而不使人感到时间冗长，讲解得简要而不使人感到短促。总之，如果导游人员不考虑参观点的范围和地形，不考虑参观时间的长短，在导游讲解上缺乏计划性，就不会收到良好的导游效果，也会影响到整个旅游活动计划的正常进行。计划性原则，实质上就是导游讲解要讲究科学性和目的性。

导游方法与技巧必须在遵循计划性原则的基础上才能得到有效的运用和发挥。（三）灵活性原则 所谓灵活性，就是因人而异、因时制宜、因地制宜。游览活动多受人际、天时、地理、交通等多种因素的影响和限制；所谓最佳时间、最佳路线、最佳旅游点，都是相对而言的；客观上最佳条件，如缺少完美的导游艺术的运用和发挥，导游效果就会逊色。因此，导游人员应根据旅游者不同审美情趣、旅游点的不同美学特征，以及不同的季节、气候、场合，灵活运用具体的导游方法。导游方法贵在灵活，妙在变化。大自然本身是变化万千、阴晴不定的，所以，四季更迭、时辰交替，要求导游员讲解自然景观时要因时而异。灵活还在于触景生情、随机应变。特别是沿路导游，不能千篇一律，讲解内容应“信手拈来，妙趣横生”。导游讲解的针对性、计划性和灵活性体现了导游服务的本质，也反映了导游方法的规律。三者是统一的，互为补充的，构成了一个不可分割的有机整体。导游人员应该对这三原则心领神会，灵活运用，自然而巧妙地融于自己的旅游接待和导游讲解中。这三个原则是导游讲解的最基本原则。 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