

2007导游考试《导游业务》：导游人员的讲解技能 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/469/2021_2022_2007_E5_AF_BC_E6_B8_B8_c67_469808.htm 导游服务是一门艺术，它集表演艺术、语言艺术和综合艺术于一身，集中体现在导游讲解之中。导游讲解就是导游人员以丰富多彩的社会生活和绚丽多姿的自然美景为题材，以兴趣爱好不同、审美情趣各异的游客为对象，对自己掌握的各类知识进行整理、加工和提炼，用简洁明快的语言进行的一种意境的再创造。

第一节 导游讲解的原则和要求

导游讲解是导游人员的一种创造性的劳动，因而在实践中导游讲解的方式、方法可谓千差万别。但是，这并不意味着导游人员在讲解过程中可以随心所欲、异想天开。相反，要保证导游讲解的服务质量，无论何种导游讲解方式、方法的创造，或导游讲解艺术的创造都必须符合导游讲解的基本规律，要遵循一些基本的原则和符合一定的导游讲解要求。

一、导游讲解应遵循的原则

(一) 客观性 所谓客观性是指导游讲解要以客观现实为依据，在客观现实的基础上进行意境的再创造。客观现实是指独立于人的意识之外，又能为人的意识所反映的客观存在，它包括自然界的万事万物和人类社会的各种事物，这些客观存在的事物既有有形的，如自然景观和名胜古迹；也有无形的，如社会制度和旅游目的地居民对游客的态度等等。在导游讲解中，导游人员无论采用什么方法或运用何种技巧，都必须以客观存在为依托，必须建立在自然界或人类社会某种客观现实的基础上。譬如，向游客介绍湖北鄂州“吴王城”，虽然游客看到的只是城垣、护城河等残垣断壁，但导游人员以此为基础来创造

意境，通过讲解再现1700多年前东吴都城的盛景，既让游客惊叹不已，又使游客感到真实可信。（二）针对性 所谓针对性是指导游人员从游客的实际情况出发，因人而异、有的放矢地进行导游讲解。游客来自四面八方，情况复杂，层次悬殊，审美情趣各不相同，因此，导游人员要根据不同游客的具体情况，在接待方式、服务形式、导游内容、语言运用、讲解的方式方法上有所区别。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，导游人员讲的正是游客希望知道的、有能力接受的并且感兴趣的内容。譬如到湖北的外国、外地游客一般都要去武当山旅游，但对不同的游客，导游讲解内容应有所区别：对初次远道而来的西方游客，导游人员可讲得简单一些，简洁明了地介绍武当山的基本情况，对多次来华的游客则应多讲一些，可从道教文化和古建筑等方面作一些较深入的讲解；对宗教旅游团应以道教文化的介绍为主，还可引导游客欣赏武当山独特的道教音乐；对“功夫团”和“健身疗养团”则要重点介绍著名的武当拳术，讲解武当拳的健身妙用；对由建筑界人士组成的专业团，导游人员可从武当山古建筑严整的规划布局、高超的建筑技艺和建筑与自然高度和谐的特征上去作深入、细致的讲解。这样才能使不同类型的游客各得其所，使游客的不同需求都得到合理的满足。

（三）计划性 所谓计划性是指导游讲解的科学性和目的性，就是要求导游人员在特定的工作对象和时空条件下发挥主观能动性，科学地安排游客的活动日程，有计划地进行导游讲解。周密的计划是导游服务成功的保证，旅游团在目的地的活动日程和时间安排是计划性原则的中心。一般的旅游团在

目的地的逗留时间只有短短的几天，这就需要导游人员对旅游团的活动做出周密的安排，使游客在有限的的时间里获得最大的满足。遇到因某种原因需缩短或延长在目的地游览的时间时，导游人员更应制定出适应变化的、尽量使游客满意的新日程。导游人员在按照接待计划带领旅游团进行每一天的旅游活动时，还要特别注意科学地分配时间。如饭店至各参观游览点的距离及行车所需时间、出发时间、各条参观游览线所需时间、途中购物时间、午间就餐时间等等。如果在时间安排上缺乏计划性，就会出现“前松后紧”或“前紧后松”的被动局面，甚至有的活动被挤掉，影响计划的实施而导致游客的不满甚至投诉。计划性的另一个具体体现是每个参观游览点的导游方案。导游人员应根据游客的具体情况合理安排在景点内的活动时间，选择最佳游览路线，导游讲解内容也要作适当取舍。什么时间讲什么内容、什么地点讲什么内容以及重点介绍什么内容都应该有所计划，这样才能达到最佳的导游效果。譬如，武汉黄鹤楼的讲解一般以一、三、五楼为重点，导游人员通过一楼大厅《白云黄鹤图》的壁画可向游客介绍黄鹤楼“因仙得名”的传说故事；通过三楼的陶板瓷画《文人荟萃》来再现历代文人墨客到黄鹤楼吟诗作赋的情景；登上五楼，既可通过《江天浩瀚》的组画向游客介绍长江的古老文化和自然风光，也可引导游客登高望远，欣赏武汉三镇的秀丽景色。当然，如果游客对历史和古建筑有兴趣，导游人员也可以二楼为重点，为游客讲解《黄鹤楼记》，介绍历代黄鹤楼的模型和建筑特色。（四）灵活性所谓灵活性是指导游讲解要因人而异、因时制宜、因地制宜。旅游活动往往受到天气、季节、交通以及游客情绪等因素的

影响，我们所讲的最佳时间、最佳线路、最佳景点都是相对而言的，客观上的最佳条件若缺乏主观上完美导游艺术的运用就不可能有很好的导游效果。因此，导游人员在导游讲解时要根据游客的具体情况以及天气、季节的变化和时间的不同，灵活地运用导游知识，采用切合实际的导游内容和导游方法。譬如介绍梁子湖水质纯净、清澈见底的特点，导游人员拟通过“分明看见青山顶，船在青山顶上行”的诗句来说明，但游览中不巧下起了小雨，如按计划讲解显然不合适宜，这时，导游人员就要随机应变，可改用“水光潋滟晴方好，山色空雨亦奇”的诗句进行讲解。导游讲解以客观现实为依托，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。导游人员应灵活运用这四个基本原则，自然而巧妙地将其融于导游讲解之中，这样才能不断提高自己的讲解水平。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