

随着国民经济的发展，人们的生活水平得到了很大提高，外出旅游的需求也日益增加。人们在旅游时，不再局限于观光和休闲度假，而是提出了更多、更新的需求，比如通过旅游活动了解当地的风土人情、相关的地理和历史知识，也想在旅游中获得美的感受和身心放松。这些新的需求也相应地对导游服务人员提出了新要求。导游人员是整个旅游活动过程中的服务者，他们的服务质量直接影响到游客对旅游产品的满意度，因此，导游人员不仅需要广博的文化知识，掌握讲解技巧，更需要与客人互动，获得客人的青睐，赢取客人的信任。那么，导游人员的才艺技能就显得至关重要。编者在课程设计和教材编写之前，对优秀导游人员和旅行社及旅游管理类高校教师进行了调研，发现高超的导游才艺技能不仅让游客收获快乐，而且也让游客对导游的服务非常满意。导游才艺技能同时也是导游人员参加各类竞赛的必备要素，是全国导游人员资格考试的考核需求。在此前提下，我们组织了旅游管理专业具有实践经验的教师和负责指导导游比赛的专家，共同编写了这本适合导游才艺技能教学的教材。

《导游才艺技能》主要是针对旅游管理专业学生编写，也可作为全国导游人员资格考试考前培训资料，同时也适用于相关行业员工的技能培训，对旅游管理方

面各种需要展示才艺的比赛也具有一定的参考价值。

本书由刘琳担任主编，负责整体修改和定稿。参与编写人员及分工如下：刘琳编写项目一、项目二、项目四、项目八；钟莹编写项目五、项目六；韦美玉编写项目三、项目七。

本书采用“理实一体化”的编写模式，注重理论与实践的紧密结合。以项目化教学为基础，分项目介绍导游才艺知识与技能，每个项目先阐述清楚准备知识，再以实训任务的方式练习，使学生从“学中做”到“做中学”，快速提升理论素养和实操能力。此外，每个项目练习和项目实践的设计，都力求突出综合能力的培养，注重兼顾学生的技能、仪容姿态和心理素质的综合训练，在潜移默化中促进学生的才艺技能向综合素质升华。

本书在编写过程中参阅了大量的专著、书籍和网站资料，在此对被参考和借鉴文献及资料的作者表示感谢。同时，向所有为编者提供各方面支持的相关领导、同事表示衷心的感谢。

编者

2016年11月

目 录

项目一 导游才艺技能概述	1-11
模块一 导游人员	
模块二 导游才艺	
项目二 趣味顺口溜	12-36
模块一 易错字词	
模块二 导游趣味顺口溜	
模块三 绕口令	
模块四 中国各地怪闻	
项目三 旅途小游戏	37-47
模块一 猜谜语	
模块二 幽默故事和笑话	
模块三 文字接龙	
项目四 民歌演唱	48-70

模块一	中国民歌概况	
模块二	民歌演唱方法	
模块三	广西民歌	
项目五	戏剧表演	71-81
模块一	京剧	
模块二	越剧	
模块三	黄梅戏	
项目六	诗歌朗诵	82-94
模块一	诗歌朗诵的要求和基本技巧	
模块一	诗歌分类训练	
项目七	舞蹈艺术	95-100
模块一	现代舞蹈	
模块二	民族舞蹈	
项目八	旅途其他知识	101-121
模块一	中国的“四大”	

模块二 中国城市的别称

模块三 中国风物特产概要

参考文献

122

项目一 导游才艺技能概述

学习目标

- 了解什么是导游人员，应具备哪些基本素质。
- 掌握才艺的学习方法。
- 熟悉才艺的基本类型。
- 能够收集与导游工作相关的故事、笑话、民歌、诗词等。

参考学时

- 3 学时 (理论 2 学时，实训 1 学时)。

理论环节

模块一 导游人员



具体任务

- 了解什么是导游人员。
- 认识导游人员应该具备哪些基本素质。



在人们外出旅游的过程中，导游要照顾客人的游览观光、食宿、购物等活动，让客人享受旅程，收获轻松和愉快的心情，可以说，导游是旅游过程的总指挥。



任务一 导游人员的概念

一、导游人员

我国现行的《导游人员管理条例》(该条例自1999年10月1日起实施)第二条规定：“本条例所称导游人员，是指依据本条例取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。”

上述导游人员的概念包含了三层含义：

第一，特定的程序。在中国担任导游工作的人员，是依据《导游人员管理条例》经过导游人员资格考试并取得导游证的人员，这与日常生活中人们俗称的“导游”不同。

第二，特定的委托。导游人员是接受旅行社委派而从事导游业务的人员，接受旅行社委派从事导游业务是导游人员概念的特征。

第三，特定的工作。导游人员的工作范围，主要是为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务。“向导”，一般是指为他人引路、带路；“讲解”，是指为旅游者解说、指点风景名胜；“相关旅游服务”，一般是指为旅游者代办各种旅游证件、代购

交通票据、安排旅游住宿、旅程、就餐等与旅行游览有关的各种活动。



任务二 导游人员的素质和能力

一、导游人员的素质要求

在旅游活动中，由于旅游者构成和旅游需求的多样性，不同旅游者和不同旅游活动对导游人员的素质具有不同的要求。为保证导游服务质量，根据国家对导游人员资格认定和旅游活动实践的要求，一名合格导游人员的基本素质主要包括以下六个方面。

1. 思想品德方面

导游人员应具有爱国主义意识，在为旅游者提供热情有效服务的同时，要自觉维护国家利益和民族的尊严，不得有损害国家利益和民族尊严的言行；导游人员应热爱本职工作、尽职尽责，不断检查和改进自己的工作，努力提高服务水平；导游人员应始终保持高尚的情操，自觉抵制形形色色的不良诱惑和精神污染。

2. 遵纪守法方面

导游人员应具有良好的法制意识，自觉遵守国家的法律法规和政策，遵守旅游行业的规章制度和导游行为规范，严格执行导游服务质量标准，严守国家机密和商业秘密，维护国家利益和旅行社利益。导游人员在导游讲解、回答旅游者询

问或讨论有关问题时，必须以国家的方针政策和法律法规为指导；对旅游活动中出现的有关问题，要按照国家的法律法规和有关政策规定进行正确的处理；对于提供涉外导游服务的导游人员，还应牢记内外有别的基本原则，在导游工作中多请示汇报，并正确地处理各种涉外问题。

3. 知识素质方面

旅游活动是一项综合性文化审美活动，导游人员不仅要向游客传播有关的文化知识，也要传递审美信息并使旅游者获得美的享受。因此，导游人员应有较广泛渊博的基本知识，包括语言文化知识、经济社会知识、法律法规知识、历史地理知识、心理学和美学知识、旅行和国际知识、当地民俗风情知识等。实践证明，丰富渊博的知识不仅是搞好导游工作的重要前提，也是导游讲解的基本素材和“原料”，是导游人员提供优质导游服务的重要基础。

4. 职业道德方面

导游人员应有良好的职业道德，模范地遵守社会公德，并认真负责地完成旅游接待计划所规定的各项任务，切实维护旅游者的合法权益。导游人员在为旅游团（者）进行导游服务时，既要向旅游团（者）讲解当地旅游景区景点的自然风光和文化遗产特点，介绍当地风土人情和习俗等；又要对旅游者提出计划外的合理要求，及时报经企业的业务主管部门同意，在条件允许的情况下尽量给予满足。

5. 自身形象方面

导游人员在提供导游服务过程中，应当注意自己的仪表仪容和举止行为，并克服不符合礼仪礼貌的生活习惯。在进行导游服务时，着装一般应穿工作服或指定服装，服饰要整洁、端庄；仪容仪表要修饰得体，做到自然、大方、稳重；仪态行为要举止稳重、诚恳和蔼、礼貌待人；要尊重旅游者的宗教信仰、民族风俗和生活习惯等，努力树立良好的导游形象。

6. 身心健康方面

导游服务工作是一项脑力劳动和体力劳动相结合的工作，不仅工作量大、流动性强，而且内容烦琐、变化复杂、涉及面广，因此必须具有健康的身体素质和良好的心理素质，能够头脑冷静、思路清晰地应对各种突发事件，认真负责地做好各项服务工作。

二、导游人员的能力要求

导游人员的能力，是导游人员运用所掌握的知识、经验和技能为旅游者服务的方式、能力和水平，是在良好素质基础上所形成的独立工作能力、组织服务能力、协调应变能力和导游技巧能力等，也是导游人员搞好导游服务工作，提供优质导游服务的重要条件。

1. 独立工作能力

导游人员应具备较强的独立工作能力，不仅能够根据旅游活动的特点和要求，独立执行旅游接待计划，独立进行旅游产品讲解，独立分析问题和解决问题；而

且具有冷静思考、沉着分析、果断决定、正确处理旅游活动中出现的各种意外事故的能力。

2. 组织服务能力

导游人员的组织服务能力，通常是指导游人员的带团能力，即导游人员根据旅游团（者）的整体需要和不同旅游者的个别需要，熟练地组织旅游团（者）的旅游活动，提供导游服务的能力。组织服务能力是一种高智能的旅游服务能力，它不仅要求导游人员付出辛勤的体力劳动，而且需要导游人员以自己的智力资源为依托，以生动准确的语言，富有魅力的表达，活泼开朗的形象，为旅游团（者）提供优质的导游服务。

3. 协调应变能力

旅游活动是一个动态过程，并涉及多种活动内容和多种关系，需要导游人员具有较强的协调能力和灵活的工作方法，善于和各种人沟通交流并妥善处理事务的能力。对于导游人员来讲，首先，要协调好内部关系，包括与领队、旅游者和其他陪同人员之间的关系；其次，要协调好外部关系，包括为旅游团（者）提供食、住、行、游、购、娱等相关服务的有关企业和人员的关系；最后，要灵活应对各种错综复杂的环境变化，能够及时、正确、合理地处理好各种复杂关系和问题。

4. 导游技巧能力

导游服务既是一种旅游工作，更是一门专业和艺术，要求导游人员具有较高

的导游服务技能，包括智力技能、语言技能和业务技能。导游智力技能，是集思想性、科学性、知识性、趣味性为一体的智能体系，是在导游人员掌握丰富知识基础上所形成的导游方法、技巧及风格的结合体。导游语言技能，要求导游人员在运用语言时要遵循正确、清楚、生动、灵活的原则，并做到言之有物，言之有据，言之有理，言之有情，言之有神，言之有趣，言之有喻。导游业务技能，则是在智力技能和语言技能基础上所体现的导游、讲解服务的业务能力。因此，智能、语言和业务技能构成了导游服务技能的三要素，并且缺一不可。导游服务技能与导游人员的工作能力和掌握的知识有很大的关系，需要在实践中培养和发展，并不断总结和提炼。

拓展阅读——导游之路是我永远的星光大道

赵英健，女，1970年4月出生，遵化市人，汉族，中共党员，大学本科毕业。河北遵化市清东陵文物管理处副主任。1996年10月从事旅游工作，曾获全国十佳文明导游员、河北省十佳导游员、全国模范导游员等荣誉，并多次荣立二等功、三等功。发表论文多篇。现任清东陵文物管理处副处长，高级导游。中国紫禁城学会、中国清宫史学会、河北省博物馆学会会员。

赵英健 1991 年 10 月从唐山大学（现唐山学院）英语专业毕业后到清东陵文管处当了一名导游。她被清东陵的宏伟壮观和深厚的文化底蕴震撼着，一头扎进清史的海洋不断充实自己，把清东陵悠久灿烂的文化生动地介绍给中外游客，很快成为导游员中的佼佼者。1995 年，国家旅游局首次举办全国国内导游员大赛，赵英健凭着深厚的知识功底和机敏善辩的才华脱颖而出，跻身全国 20 佳优秀导游员行列。

机遇总是垂青有准备的人。赵英健说：“东陵的一砖一瓦是我走上《百家讲坛》的阶梯。”1991 年 10 月，赵英健大学毕业后，到清东陵文管处当了一名导游员。

由于是土生土长的遵化人，赵英健对东陵并不陌生。然而她清楚地记得，当自己第一次以一名导游的身份置身于陵群的时候，仍旧被清东陵那雄伟壮观、极尽华美的陵寝建筑和其间蕴藏的文化价值深深震撼了。

赵英健暗下决心，要给游客一碗水，导游自己必须有一桶水。于是她一头扎进了清史知识的海洋里，孜孜不倦地挖掘清东陵的文化内涵，对清东陵每一阶段的历史都从多方考证，以增加自己对清东陵的认知和了解。有时为弄清一个历史问题、解开一个传说疑惑，她要翻阅《大清会典》《清鉴纲目》《昌瑞山万年统志》《清史稿》《遵化州志》等几十万字的书籍。为了将正史与野史巧妙结合起来，使自己的讲解更有知识性和趣味性，赵英健在学习大量清史的同时，还遍访本地守陵人的后裔。

“听小赵作导游讲解的确是一种不可多得的享受，因为她能做到常讲常新，绝不重样！”曾经数次听过赵英健讲解的机关工作人员刘先生这样评价。

为每一位游客讲出一个属于自己的东陵，是赵英健导游的“拿手绝活”。15年来，相同的古迹、相同的史实赵英健讲了不下千余次，而每一次的导游词绝无雷同：面对机关公务人员，她会以正史为主，讲康熙大帝的廉洁治吏，评雍正王朝的功过是非；接待百姓旅游团，她会结合正在热播的清宫题材的影视作品，为“因下嫁小叔子多尔袞而无颜葬入皇家陵寝”的孝庄皇后正名，为“砍去丽妃手脚装入瓦罐”的慈禧平反；而一旦来了小朋友，“还珠格格其人”“香妃的故事”便成了主讲的内容……

思考：

(1) 一名优秀的导游员应该具备哪些素质？

(2) 全国劳动模范赵英健的导游生涯给我们什么启示？

