



职业技能岗位等级培训 系列丛书

北京市园林局 主编

公园讲解员培训考试教程

讲解技能

● 齐吉祥 马 玉 主编

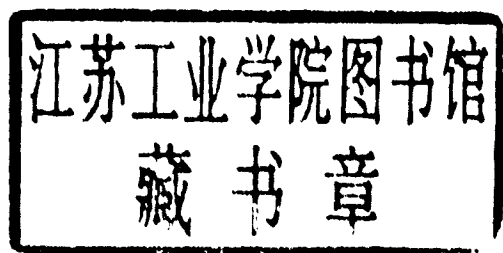


● 中国林业出版社

公园讲解员培训考试教程

讲解技能

齐吉祥 马 玉 主编



中国林业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

讲解技能/齐吉祥、马玉 主编. - 北京: 中国林业出版社, 2008. 7
公园讲解员培训考试教程
ISBN 978-7-5038-5042-4

I. 讲… II. ①齐…②马… III. 公园 - 讲解工作 - 技术培训 - 教材
IV. G246

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 097956 号

中国林业出版社·环境景观与园林园艺图书出版中心

策划、责任编辑: 于界芬 李 顺 陈英君 吴金友

电话: 66176967 66189512 传真: 66176967

出版 中国林业出版社 (100009 北京西城区刘海胡同 7 号)

E-mail cfphz@public.bta.net.cn 电话 66184477

网址 www.cfph.com.cn

发行 新华书店北京发行所

印刷 三河市富华印刷包装有限公司

版次 2008 年 8 月第 1 版

印次 2008 年 8 月第 1 次

开本 787mm × 960mm 1/16

印张 14.25

字数 235 千字

印数 1 ~ 5000 册

定价 32.00 元

“职业技能岗位等级培训”系列丛书

主 任：王仁凯

副主任：王凤江 郭晓梅

委 员(按姓氏笔画排序)：

于学彬	马 玉	王鹏训	古润泽
刘兴起	刘 英	刘 岱	刘宝军
孙鲁杰	杨志华	李炜民	李铁成
张东林	张兰年	张金国	张济和
郑西平	赵淑敏	徐 佳	彭晓玲
蒋桂兰	韩英俊	强 健	廉国钊

公园讲解员培训考试教程

《讲解技能》

主 编：齐吉祥 马 玉

主 审：景长顺

编 委(按姓氏笔画排序)：

马 垣	马继红	张书才	张天莉
汪 莹	陈秀中	陈 郁	林玉宝
杨立新	武燕燕	赵乐乐	徐 立
倪 沛			

序

随着我国产业结构调整以及市场经济体制的不断发展,为建立统一、开放、竞争、有序的劳动力市场,我国广泛开展了行业领域内的职业技能岗位培训和鉴定工作。开展此项工作,有利于促进劳动力资源的合理配置,调动职工学习技术的积极性,从而提高职业队伍素质,促进经济发展。

为了促进园林绿化事业的发展,适应社会对园林行业专业技能人才的需求,加强园林绿化系统各行业的劳动管理,满足各地园林绿化职业培训、鉴定工作的实际需要,我们在《园林工人技术等级培训教材》的基础上,组织原编者、园林专家、学者进行了重新修订,出版了“职业技能岗位等级培训”系列丛书。这套丛书包括园林绿化与育苗工(初级、中级、高级)、花卉工(初级、中级、高级)、插花员(初级、中级、高级)、观赏动物饲养工(初级、中级、高级)、游船驾驶员、导游员6类工种,共计14种图书。它全面、系统地阐述了各类工种专业知识和操作技术,介绍了现代园林专业知识和新技术岗位规范,提升了教材的理论与实践知识水平,同时增加了简明易懂的操作规程说明,便于职工在技术岗位工作中的学习和运用。它还从强化培养操作技能、掌握一门实用技术的角度出发,较好地展现了各类职业当前最新的实用知识与操作技术,对于提高从业人员基本素质,掌握各类职业的核心内容与方法有直接的帮助和指导作用。

组织出版这套系列丛书的目的是为了全面满足职业人员对园林行业专业技术知识的需要,完善职业技能岗位培训工作。因此,它不仅是园林职工岗位等级培训人员和升级考试人员的应读教材,而且

也是职业培训工作人员的有效参考书。

这套系列丛书的编写工作，得到了园林行业相关单位的大力支持，在此向每一位参与系列丛书编写审阅与修订工作的专家、学者致以深深的感谢！

北京市园林局

“职业技能岗位等级培训”丛书编委会

2005年3月

前言

依据中华人民共和国建设部颁发的《城市园林工人技术等级标准》《城市建设工人技术理论教学计划和教学大纲》及北京市劳动局关于设立公园讲解员（初、中、高）技术等级标准的通知精神，北京市园林局于20世纪90年代组织编写了适合北京市公园讲解员的培训教材。鉴于公园讲解员既要具有比较广博的园林知识，还要掌握一定的语言艺术和外语会话能力，同时还要了解、熟悉各种类型游客的心理特征和需求，本培训教材设置了“北京简史”、“传统园林建筑”、“语言艺术”等8门课程。经过近10年的教学实践，教师、学员和培训单位一致认为该教材基本适用。

21世纪初，北京市园林局为提高公园讲解员的培训水平，责成我们对原培训教材重新编写修订。我们在原有课程的基础上，编写了这套“公园讲解员培训考试教程”教材。本套教材分为《北京地理与历史》《园林基础知识》《讲解技能》3本书，其中《北京地理与历史》主要介绍了北京历史、地理、文物等概况，突出地体现了北京公园讲解的文化特色；《园林基础知识》内容是园林艺术、中国传统园林建筑及园林植物等，皆为公园讲解员必需具备的园林专业知识；《讲解技能》主要介绍了语言艺术、礼仪常识，是公园讲解员应具有的技能。本套教材既适用于公园导游讲解员技术等级培训，又可以作为中等职业学校导游专业的补充材料。

参加本套教材编写的作者多是具有相当造诣的研究人员，尽管他们的本职工作非常繁忙，但出于对公园导游讲解工作的重视和支持，不仅慨然应允了我们的请求，并且无不尽职尽责，其严谨的学风和认真的精神使我们深受感动，在此特表谢意。其中《北京地理与历史》一书的“北京简史”部分由杨立新编写，“北京地理概况”部分由汪莹编写，“北京重点文物保护单位”部分由陈郁、张天莉、徐立编写；《园林基础知识》“园林艺术”部分由陈秀中编写，“中国传统园林建筑”部分由姜振鹏编写，“园林植物”部分由马玉、马垣、林玉宝、倪沛编写，

《讲解技能》“语言艺术”部分由齐吉祥、马继红编写，“礼仪常识”部分由齐吉祥、武燕燕编写，“讲解心理学”部分由景长顺编写，“公园导游基础英语”部分由张书才、赵乐乐编写。本套教材由马玉、齐吉祥、姜振鹏负责审定。

本套教材在编写过程中，参考了一些专家、学者的材料与观点，此处不一一致谢了，敬请谅解。本书不当之处请予指正，以便以后修改完善。

编 者

/

目 录

序 前言

第一篇 导游实用礼仪

第一章 礼仪素养的重要性	(3)
第一节 什么是礼仪	(3)
第二节 礼仪的作用	(5)
第三节 礼仪的特点	(9)
第二章 导游讲解员的形象礼仪	(12)
第一节 衣着得体, 仪表端庄	(12)
第二节 仪态优雅, 举止大方	(15)
第三节 谈吐文雅, 用语得当	(18)
第三章 社交礼仪艺术	(24)
第一节 邀请和约会的礼仪	(24)
第二节 拜访和接待礼仪	(26)
第三节 涉外接待礼仪	(28)
第四章 礼仪修养和训练	(33)
第一节 修养的目的和途径	(33)
第三节 礼仪修养的训练	(37)

第二篇 语言艺术

第五章 导游讲解语言的艺术特点	(43)
第一节 导游讲解语言的性质和特点	(43)
第二节 园林导游讲解的作用和基本要求	(44)
第三节 园林导游讲解员的基本素质	(46)
第六章 导游讲解语言表达技巧	(50)
第一节 有声语言表达技巧	(50)
第二节 语言艺术对呼吸的要求	(59)
第三节 态势语言技巧	(62)
第七章 讲解稿的编写和掌握	(65)
第一节 讲解稿的编写	(65)
第二节 怎样掌握讲解稿	(69)
第三节 使用普通话	(70)

第四节	园林导游讲解语言常用词汇的读音	(71)
第八章	发声练习	(74)
第一节	呼吸控制的基础练习	(74)
第二节	吐字归音的练习	(77)
第三节	语词的练习	(79)
第四节	声调的练习	(85)
第五节	绕口令练习	(86)
第三篇 讲解心理学		
第九章	讲解心理学	(93)
第一节	讲解心理学概述	(93)
第二节	讲解心理学的理论基础	(97)
第十章	游客的需要	(102)
第一节	人的需要和动机	(102)
第二节	游客的动机与需要	(104)
第三节	不同游客的需要	(108)
第十一章	游客的兴趣、气质和性格	(111)
第一节	游客的兴趣	(111)
第二节	游客的气质和性格	(112)
第十二章	讲解员的情绪和情感	(118)
第一节	情绪和情感	(118)
第二节	调整情绪状态	(119)
第三节	培养良好情感	(121)
第四节	心理调适	(123)
第十三章	讲解员的能力	(125)
第一节	一般能力和特殊能力	(125)
第二节	注意力	(126)
第三节	记忆力	(128)
第四节	解读能力	(130)
第五节	感知能力	(131)
第六节	语言能力	(132)

第四篇 公园导游基础英语

第十四章 服务用语	(139)
第一节 英语语音基础知识	(139)
第二节 服务用语	(141)
第十五章 园林行业英语常用词汇	(153)
第一节 公园及景点专有名词	(153)
第二节 常见树木、花卉名称	(157)
第十六章 北京公园简介	(161)
第一节 公园讲解词	(161)
第二节 公园导游基础英语	(174)
第三节 数词和时间表示法	(193)
模拟测试卷(一)	(199)
模拟测试卷(二)	(201)
模拟测试卷(二)	(204)
模拟测试卷(一) 答案	(206)
模拟测试卷(二) 答案	(207)
模拟测试卷(三) 答案	(209)
附录 优秀讲解及服务事例选登	(211)
参考文献	(215)

第一篇 导游实用礼仪

〔学习目的〕 通过本篇的学习,导游人员应该认识礼仪的本质,了解礼仪的基本规范,从而加强在礼仪方面的修养,树立良好的园林职工形象。

〔内容提要〕 本篇共分四部分:第一章揭示礼仪的本质和重要性,并结合实际说明礼仪在导游工作中和日常交往中的作用;第二章讲述礼仪的表现形式,提供礼仪的行为规范,具有很强的实操性;第三章讲述涉外礼仪,园林工作是国家外事工作的一个窗口,外事工作无小事;第四章介绍礼仪修养的提高途径和训练内容。

礼仪素养的重要性

礼仪是职业道德的重要组成部分，是人们行为的规范要求。每个人礼仪修养的好坏，不仅体现个人的道德修养，关系个人形象和人际交往中成功与否，也涉及所在单位的整体形象和事业的成败。

数千年来，中华民族培养了高尚、文雅、彬彬有礼的风貌，使中国赢得了“礼仪之邦”的美誉。随着社会文明的不断提高和旅游事业的快速发展，园林系统在现代生活中的作用日益显著，礼仪在园林工作中的重要性不容忽视。

古人云：“不学礼，无以立。”通过学习，导游人员应该提高对礼仪重要性的认识，掌握和坚持礼仪规范，纠正违背礼仪规范的语言和行为，树立良好的个人形象和园林形象，从而促进社会主义精神文明建设。

第一节 什么是礼仪

一、礼仪的定义

礼仪是一门综合性较强的应用科学，是一种可以用文字、语言和动作进行准确描述和规定的行为准则或规范，既为人们所认同，又为人们所遵守，是建立和谐的人际关系及良好的社会秩序的必要环节。

上述定义主要表达三层意思：其一，礼仪是一种行为准则和规范，它对人们有普遍的指导意义，支配着每个人的行为。它是人们在长时间的社会实践中约定俗成的各种风俗、习惯、信仰、传统等综合文化，称为行为科学。其二，礼仪是人们对不成文的规矩的认同。其三，是礼仪的作用，礼仪蕴含着许多美的因素，能引起人们情感的愉悦，有利于消除人们在交往中的障碍，甚至可以化解矛盾，促成人们和睦相处和社会安定，就个人而言，礼仪又是展现教养、风度和魅力的平台，是事业成功的潜在的资本。

二、礼仪的基本内容

除了礼仪的基础知识（礼仪的起源、历史演变、本质、特点、功能、原则等）以外，依据其适应对象、适应范围的不同，礼仪包括以下基本内容：

1. 个人礼仪

主要是言谈、举止、服饰、仪表、称谓、送礼等方面的礼仪要求。

2. 家庭礼仪

主要是待客、家宴、家庭应酬和家庭成员之间和睦相处所需的礼仪规范。

3. 社交礼仪

主要是拜访、接待、介绍、交谈、宴请、馈赠等方面的礼仪规范。

4. 商务礼仪

主要包括洽谈、推销、柜台待客、商业仪式等。

5. 礼仪文书

常用的礼仪文书有请柬、名片、贺年卡、题词、贺信、邀请信、感谢信、手机短信、讣告、唁电等。

6. 习俗礼仪

不同国家、不同民族存在不同的风俗习惯，应对其予以了解并在社交中自觉遵守。习俗礼仪主要由日常生活礼俗、岁时节令礼仪和生育、婚嫁、丧葬等人生礼俗组成。

三、礼仪的原则

人际交往中在礼仪上应贯彻互相尊重、以诚待人、自觉遵守和分寸适宜四个原则。

1. 相互尊重

尊重是礼仪的情感基础，自尊、尊人才能得到别人的尊重，人与人之间彼此尊重才能保持和谐、愉快的人际关系。一个人如果不尊重别人，实际就等于不尊重自己。在对待他人的诸多做法中，最关键的一条就是要敬人之心长存，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱他人人格。

互相尊重的同时还要多体谅他人，多理解他人，不要求全责备。例如在中国外事工作中所遵循的一条重要原则就是尊重外国礼仪和习俗，增进彼此间的感情和友谊。对于来自不同国家的外宾，依照他们各自的爱好、禁忌和习俗安排礼宾活动和饮食，给予充分的照顾。西方把 13 这个数字视为不吉

利，很多高层建筑没有13层的楼层号，为此，我国钓鱼台国宾馆也没有13号楼这一编号。

2. 以诚待人

以诚待人才能被对方信赖和接受。在人际交往中务必讲求诚信，做到言行一致，信守承诺，诚恳地看待别人的优点和成绩，善意地对待别人的缺点和过失。遇有自己不懂的事，不要不懂装懂，答应了别人的事情，一定要努力兑现。

中国自古就将诚信看成是做人的根本。信字最原始的含义就是人讲话要诚实、无欺。儒家倡导的原则中，“信”是重要的一项，孔子曾说：“言必信，行必果。”意思是说话一定要守信用，说到做到。只有这样，行动才会有成。秦国商鞅“立木为信”而取信于民，从而得到百姓支持，变法成功，使秦国强盛起来，最后统一了中国。

3. 自觉遵守

由于礼仪是反映人们的共同利益和要求，社会每个成员都必须自觉遵守，通过教育、培训、舆论、熏陶，人们学习、接受礼仪并见之于言行。学习、应用礼仪，一定要坚持自律；要做到自我要求，自我约束，自我反省。除了军队内的一些礼仪和外交上的一些规定外，社会上一般不硬性规定和监督某一公民的礼仪行为，但是当你违背了礼仪规范，说了不合礼仪的话，做了不合礼仪的事，则会受到亲朋好友、左邻右舍乃至社会的批评、谴责。例如人们乘公交车出行，一些身强体壮的年轻人坐在老幼病残孕的专座上，不给老人、小孩让座，就常常招来人们异样的目光和批评。

4. 分寸适宜

把握分寸是礼仪行为是否得体的关键。人际交往中要注意各种情况的社交距离，把握适宜的尺度。例如我们强调彬彬有礼，但不能低三下四；提倡热情大方，但不能轻浮献媚；在外事工作中既不能傲慢无礼，也不能崇洋媚外，而要不卑不亢。

第二节 礼仪的作用

一、礼仪在园林导游中的作用

1. 体现和维护良好的国家形象

北京的公园大多数有文物古迹，有很深厚的文化内涵，它们不仅是国人喜欢游览的场所，也吸引了来自世界各国的游客，公园也自然成为外国人了

解中国的一个窗口。导游人员接待国外游客时，展现的不单是个人的知识、才华，同时也展现了中国人的风采。周恩来总理生前告诫我们说：“外事工作无小事。”一点一滴的失误，都可能造成重大损失。据报载，我国一些到国外旅游的人，在宾馆、饭店不注重细节，或在公共场合大声喧哗；或在自助餐厅过量拿取食物，又不能完全吃掉，造成浪费；或用床单擦皮鞋……这些不合礼仪的行为造成了极坏的影响。而作为一名园林导游人员，对国外游客的每一声问候、每一个到位的手势、每一张笑脸，都是在体现北京乃至国家的良好形象，都会为北京、为国家赢得声誉。

在这方面，周恩来总理很值得我们学习。据跟随周总理多年的人员回忆：无论在国外还是国内，每到一地，周总理都要细心地整理仪表，并从上到下整理衣服。因为周总理无论在任何场合公开露面，所代表的都是整个中华民族的精神面貌和形象，所以，处处以民族利益、国家利益为重的周恩来总理，绝不把个人的仪表看作小事。

2. 体现和维护良好的园林形象

每位游客进入任何一座园林，他所感受和要欣赏的不单是作用于人视觉器官的园林硬件，诸如湖光山色、树木花草、古今建筑和各种设施等，还要领略文化内涵，要接受园林工作人员传播的各种信息。因此，每位园林工作者的行为特别是游客接触到的人员的一言一行，直接作用于游客的听觉和视觉，将直接影响到游客的游园效果。法国资产阶级启蒙思想家、法学家孟德斯鸠（1689～1755）说：“礼貌的喜悦，也在那些受人以礼貌相待的人们喜悦。”一个发自内心的微笑，一句温馨的“您好”，都会使游客增添游园的好心情；反之，一个不文明的动作，一张冷若冰霜的面孔，一句不礼貌的用语，都会让游客添“堵”，甚至导致高兴而来，扫兴而归。在大多数情况下，导游员是所有园林工作人员中同游客接触时间最长、话语最多、影响最大、印象最深的人员，因此导游员要格外注意礼仪修养。

每名导游员都要树立“个人礼仪，事关全园”的观念，甚至于无论在工作岗位还是休息时间，无论是身着标志服还是着便装，都要保持这个观念。园林导游人员要有一种“我是园林形象代言人”的意识，时刻用自己合乎规范的礼仪行为和优秀的工作内容，为园林系统的良好形象增添光彩。

导游人员每次为游客导游服务，都会给游客留下一定印象，而有些多次来公园的游客，对导游人员的印象就会更深一些。因此，导游人员或走在街上，或到商店购物、到餐馆就餐，甚至到外省、市出差、旅游都可能被游客认出，这时，导游人员也一样要注意自己的礼仪规范，以免对园林形象产生负面影响。