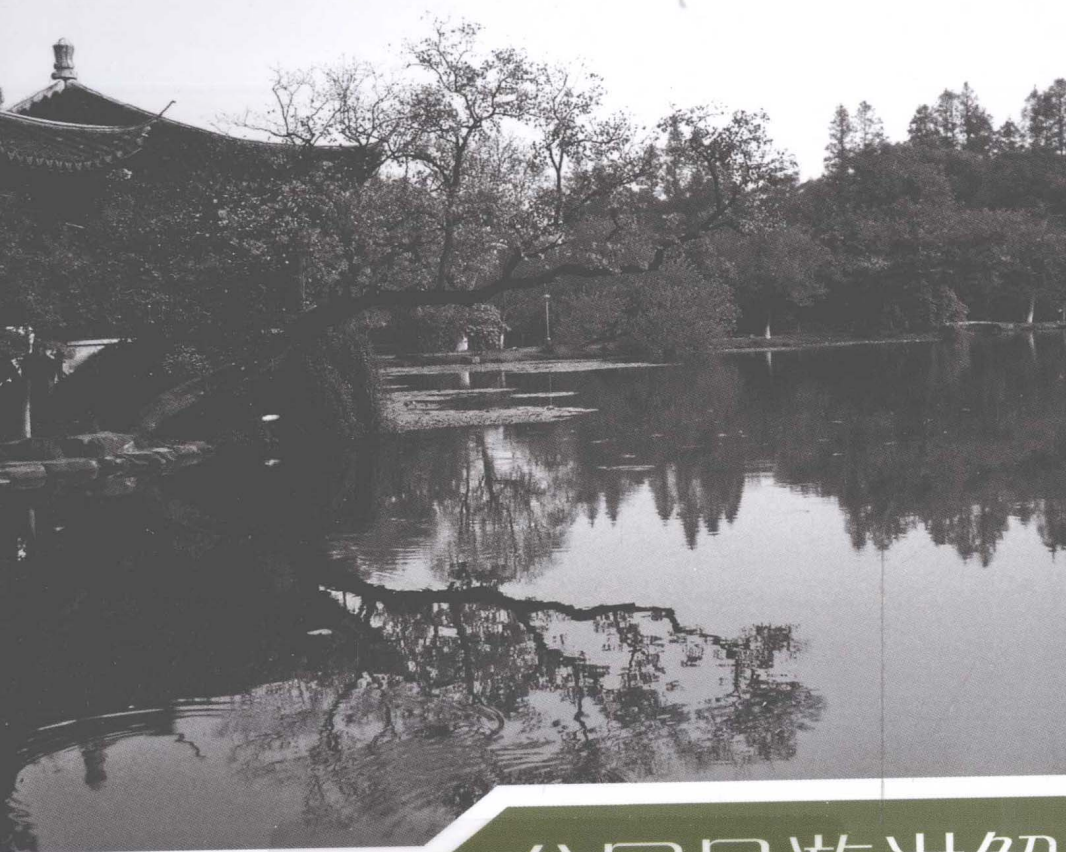


公园建设管理服务丛书



公园导游讲解

Tour Interpretation

北京市北海公园管理处 主编

中国建筑工业出版社



公园建设管理服务丛书

公园导游讲解

北京市北海公园管理处 主编

中国建筑工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

公园导游讲解 / 北京市北海公园管理处主编. — 北京: 中国建筑工业出版社, 2011.1

(公园建设管理服务丛书)

ISBN 978-7-112-13056-6

I. ①公… II. ①北… III. ①公园—导游—讲解
工作 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第043575号

责任编辑: 杜 洁

整体设计: 付金红

责任校对: 陈晶晶 王雪竹

公园建设管理服务丛书

北京市公园管理中心 主编

公园导游讲解

北京市北海公园管理处 主编

*

中国建筑工业出版社出版、发行 (北京西郊百万庄)

各地新华书店、建筑书店经销

北京嘉泰利德公司制版

世界知识印刷厂印刷

*

开本: 880×1230毫米 1/32 印张: 6 $\frac{1}{8}$ 字数: 237千字

2012年1月第一版 2012年1月第一次印刷

定价: **28.00元**

ISBN 978-7-112-13056-6

(20463)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

(邮政编码 100037)

总编委会

主 编：李炜民

副 主 编：吴兆铮 李延明 古润泽 李铁成

顾 问：耿刘同 景长顺 徐志长

编 委： 阚 跃 杨晓东 刘耀忠 赵世伟 曹振起 马 玉
吴西蒙 丛一蓬 牛建忠 杨宝利 丛日晨 赖娜娜
任桂芳 张 青 甘长青 鲁 勇 肖 方 高 捷
陈进勇

参编单位：

北京市颐和园管理处

北京市天坛公园管理处

北京市北海公园管理处

北京市植物园

北京动物园

北京市园林科学研究所

北京市香山公园管理处

北京市陶然亭公园管理处

北京市玉渊潭公园管理处

北京市中山公园管理处

北京市景山公园管理处

北京市紫竹院公园管理处

北京市园林学校

本书编委会

主 编：刘耀忠

顾 问：徐志长

副 主 编：杨宝利

编 委：缪京华 刘天香 孟 瑞 张 静

学科中的学科

——贺《公园建设管理服务丛书》出版

每个学科都有管理的多项内容，中国工程院设立了管理学部，遴选时先在所属学科评选，然后还要到管理学科评选。因此管理是学科中的学科，不同学科中以管理为中心的学科。风景园林有设计、施工、管理三个建设的环节，“三分种、七分管”是大家熟知的一句话，其实不仅是种植，设计和施工是头两个重要环节，但相对是短暂的，唯有管理是长期的、持续发展的。它要长期体现设计的成就和施工的效果，风景园林管理是压台的大轴戏。

每个学科，甚至每种事物，你要钻进去看就是一个世界，如琴、棋、书、画、金石、集邮甚至火柴盒、香烟盒。这正说明了文化的交叉性。所以首先我们要认识公园管理的综合性。管理一般包涵行政管理和技术管理，所涉及的内容是极其广泛的，综合性是十分强的，强到很难划分范畴。仅就技术管理而论，北京这些古代园林，五坛八庙、三山五园、燕京八景，不论作为导游或管理者你必须了解通史和园林史、知道中国园林艺术传统文化内容、熟悉工程技术和植物生长发育的规律，还不得不掌握历史名人的诗情画意。一句话，园中的内容你都得说出个子丑寅卯来，这学问就大了去了。就看你钻研多深了，修行在个人。所以我说这套丛书第一个特色是它的综合性；第二个特色

是它的专业性，写丛书的人大多是学科专家，不仅是实践的人才，也是研究的人才。说什么都从根源说起，一把扫地的扫帚、一把掸灰的拂尘，引经据典地释词义，让你知道来龙去脉，不仅是讲热闹，而且是内行讲的门道。言简意赅，深入浅出，让您既看得懂而又可无限地深入研究；第三特色是尽最大可能地贯彻科学发展观，实事求是地认识客观事物。从史出论、有观点、有印证，而且留有不断改进的余地。讲究而不将就，尽可能做到美好，美轮美奂。整套丛书，以图和照片相辅文字，以具象印证抽象，充分体现了公园是形象艺术的特色。

正因为这是一门“学无止境”的学问，盼望读者与作者互动，共同来不断提高它的质量。我在此向致力于本书的署名和不署名的人们致以诚挚的敬礼，感谢您们对学科建设所作的贡献。

A handwritten signature in black ink, appearing to read '王加' (Wang Jia), with a stylized flourish extending to the right.

2011年4月15日

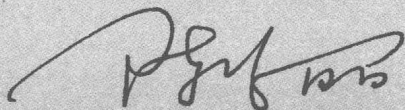
Preface 序二

公园是公众喜爱的游览、休闲和健身场所，已经成为百姓日常生活不可或缺的组成部分，特别是节假日活动的重要内容。同时，它既是城市生态环境建设和构建和谐社会的基础，也是中华优秀传统文化和地域文化的重要载体。

有关城市绿化的书出版了很多，有不少涉及公园的内容。此套丛书作者都是每日在公园内劳作的工作人员，从公园建设、维护、管理者的角度来介绍公园。读过此书的感受到此书的特色，也许没有领导的高瞻远瞩，没有知名专家论述的深邃和专业，然而却是朴实而真实的，是用日积月累的辛勤汗水换来的，是与以往此类书籍相比的很大一个不同，相信将给读者带来全新的感受。就像同一个故事，有正史书籍，也有评书、还有电视剧，至于此套丛书会给大家何种感觉，相信每位读者都会有自己的认知。

由于工作关系，我也去过不少公园，每次都有不同的感受，随着时代的进步，社会经济各行业的发展，公众文化水平的提高，对公园的要求也越来越高，公园可以说是个小社会，包含了方方面面。此套丛书内容丰富，包含了八个方面的内容，特别是公园导游讲解、公园园容管理、公园餐饮文化、公园导览标识、公园文化活动等等都是以往的书籍很少涉及的内容，为我们介绍了鲜为人知的许多故事。

相信这套丛书能从新的角度、新的内容使普通的读者更全面、更理性、更深层次地了解公园，也能为更多的公园管理者得到启示和借鉴，感谢北京市公园管理中心为广大读者编辑出版了这套新颖的好书。



中国风景园林学会理事长

2011年1月19日

随着我国改革开放的不断深入和经济、文化等事业的迅速发展，人民生活水平显著提高，越来越多的人走进公园，走进风景名胜区，在欣赏自然风光的同时，陶冶情操、放松心情、享受生活，各城市的公园现已成为市民休闲生活的重要组成部分。

在构建和谐社会的进程中，公园是催化、平衡的积极元素，是城市文明发展的重要组成部分，更是市民的幸福指数。

公园导游讲解是公园为参观旅游者提供的一项特殊接待服务，其主要职责是安全提示和导游讲解，其工作的重点体现在“接待”上。

近年来随着旅游业的蓬勃发展，公园导游讲解服务在知识传播、展示景点丰富的文化内涵、激发游客激情等方面担负着越来越重要的作用。如何高标准完成导游讲解接待工作，值得我们每一位公园工作者深思，更是摆在每一位公园导游讲解员面前的重要课题。

本书以为游客提供人性化的接待服务为主线，围绕着如何做好公园导游讲解工作以及讲解员应具备的基本知识和基本要求提出一些观点，并对今后公园导游讲解的发展和探索提出了一些初步设想。

全书共分八章，分别是公园导游讲解概述；公园讲解的要求；公园讲解的主要内容；讲解词的编写；讲解员应掌握的心理学和礼仪知识；讲解员应掌握的史地文化知识；讲解员的基本要求；公园讲解的发展与探索。

本书在编写过程中尽量采用通俗易懂的语言，选用典型实用的范例，使整本书兼具可读性、知识性和实用性。

编者

2011年2月

Contents 目录

第1章 公园导游讲解概述 /001

- 1.1 公园导游讲解的产生 /001
- 1.2 公园导游讲解服务的类型及特点 /004
 - 1.2.1 图文声像导游方式 /005
 - 1.2.2 实地口语导游方式 /005
- 1.3 公园导游讲解工作的作用 /007
 - 1.3.1 满足游客需求 /007
 - 1.3.2 宣讲公园文化 /007
 - 1.3.3 提升公园地位 /008
 - 1.3.4 促进社会文明 /010

第2章 公园讲解的要求 /011

- 2.1 公园讲解的基本原则 /011
 - 2.1.1 科学性的要求 /011
 - 2.1.2 艺术性的要求 /015
 - 2.1.3 文化特色的要求 /015
- 2.2 公园讲解的特殊性要求 /018
 - 2.2.1 与旅游团队讲解的区别 /018
 - 2.2.2 与博物馆讲解的区别 /020

第3章 公园讲解的主要内容 /023

- 3.1 全园、景区、景点讲解 /023
 - 3.1.1 全园讲解 /023
 - 3.1.2 经典、重点景区的景点讲解 /025
- 3.2 室内殿堂讲解 /029
 - 3.2.1 殿堂建筑的讲解 /029
 - 3.2.2 殿堂陈设及功能的讲解 /031
- 3.3 展览讲解 /032
 - 3.3.1 菊展、荷展等花展讲解 /033

3.3.2 竹文化展览讲解 /039

3.3.3 室内外文物讲解 /042

第4章 讲解词的编写 /045

4.1 讲解词的特点 /045

4.1.1 语体风格的特殊性 /045

4.1.2 编写内容的丰富性 /046

4.2 导游词的结构 /051

4.2.1 称呼语（问候语） /051

4.2.2 开头 /053

4.2.3 主体 /053

4.2.4 欢送词 /055

4.3 讲解词的写作要求 /056

4.3.1 强调知识性 /056

4.3.2 重点要突出 /059

4.3.3 要有针对性 /059

4.3.4 重视文学品位 /060

4.4 讲解词写作注意事项 /060

4.4.1 注意层次感 /060

4.4.2 注意方向感 /061

4.4.3 注意突出“堪称——之最”的内容 /061

4.4.4 注意灵活运用讲解方法 /061

第5章 讲解员应掌握的心理学和礼仪知识 /063

5.1 心理学知识 /063

5.1.1 心理学的一般概念以及讲解心理学的对象和任务 /063

5.1.2 学习研究心理学知识的重要意义 /065

5.1.3 游客的心理特点 /066

5.1.4 讲解员的心理特点 /068

5.1.5 心理现象的规律性及在讲解服务中的运用 /070

5.2 礼仪知识 /073

5.2.1 礼仪在公园导游讲解服务工作中的作用 /073

5.2.2 公园导游讲解员的形象礼仪 /075

5.2.3 涉外接待礼仪 /081

第6章 讲解员应掌握的史地文化知识 /083

6.1 园林艺术基础知识 /083

6.1.1 中国园林艺术概述 /083

6.1.2 中国园林的导游讲解技巧 /088

6.2 历史文化知识 /091

6.2.1 学习历史文化知识的重要意义 /092

6.2.2 怎样学习历史知识 /092

6.2.3 中国历史基础知识 /094

6.3 汉语言文学知识 /102

6.3.1 关于风景名胜的文学作品 /104

6.3.2 重要古建筑的楹联、碑刻 /106

6.3.3 古诗词名句节选 /111

6.4 综合性文化知识 /113

第7章 讲解员的基本要求 /115

7.1 讲解员的职业道德和工作规范 /115

7.1.1 讲解员的职业道德 /115

7.1.2 讲解员的工作规范 /116

7.1.3 工作纪律 /117

7.2 导游讲解员应具备的基本素质 /117

7.2.1 过硬的政治素质 /117

7.2.2 良好的职业情感 /118

7.2.3 强烈的岗位责任意识 /120

- 7.2.4 钻研与创新的精神 /120
- 7.3 讲解员应具有的基本能力 /121
 - 7.3.1 语言表达能力 /121
 - 7.3.2 对导游词的解读能力 /131
 - 7.3.3 对导游词的延展机变能力 /132

第8章 公园讲解的发展与探索 /133

- 8.1 贴近游客、雅俗共赏 /133
- 8.2 讲解员个人风格培养 /136
 - 8.2.1 新理念新知识的不断融入 /137
 - 8.2.2 研究型讲解员的培养 /138
- 8.3 新模式新方法的导入 /140
 - 8.3.1 多语种讲解员的引入 /140
 - 8.3.2 志愿者讲解员的引入 /140
 - 8.3.3 加大对导游队伍的培训与知识的更新 /142

附录1: 不同类别讲解词范例 /145

附录2: 2010年北京市导游电视大赛优秀导游词选编 /159

附录3 /169

参考文献 /172

后记 /173

第1章 公园导游讲解概述

1.1 公园导游讲解的产生

中国是旅游活动起源较早的国家之一，娱乐性旅行活动源于帝王巡游。在我国，“旅游”一词最早出现于南北朝诗人沈约的《悲哉行》中：“旅游媚年春，年春媚游人”。唐代是我国古代旅游的高峰期，游历山水成为文人墨客的时尚。随着出门旅行的人增多，出现了专门引导旅行游览的“导游图”——“图经”。大量的游记、览胜书籍也起着引导旅行游览的作用，如《泰山道里记》、《黄山领要录》等。正如古人所谓“以文人之笔舌，传山川之相彩”，“启后人之好游者”。有了旅游现象，也就有了“导游”为其服务。但那时不称为导游而是向导，古书称为“导者”、“舌人”等。他们大都熟悉当地风情、风光，不仅引路，而且讲解。如秦始皇游遍大江南北，每次出游都有人专门设计巡游线路，行人充当“导者”。明代徐霞客是我国著名的旅行家和地理学家，《徐霞客游记》是一部不朽的著作，在世界地理史上有着重要影响。这部著作的完成既是对祖国名山大川进行考察的结果，也是与当地“向导”的指点和帮助分不开的。实际上，“向导”只提供了初期的导游服务，却在不知不觉中成为导游员的雏形。

近代，随着交通网络不断扩大、运载能力不断提高以及城市化进程的加速发展，旅游已成为大众性社会活动，旅游业已成为世界第一大产业，成为经济领域内重要的支柱产业，旅游活动的形式广泛多样，内容也日益丰富。那什么是旅游呢？1991年6月25日，世界旅游组

织在加拿大召开“旅游统计国际大会”上，对旅游的基本概念做出了新的定义。旅游是指“人们为了休闲、商务和其他目的，离开惯常环境，到其他地方访问或停留，但连续时间不超过一年的活动”。以上定义给出了旅游是旅行和游览两者相互结合的活动，而且是“旅游速游缓”，“旅”要为“游”服务。“游”占主导地位的今天，以引导游客消费，对旅游活动进行组织、指导、沟通、协调的导游服务行业因为体现出整体服务水平和服务质量，所以越来越受到重视，发展也越来越迅速。一些具有悠久历史的皇家园林和历史名园随着社会的发展逐步演变为人们品味文化、休闲娱乐的公园。这些公园蕴含的深厚文化内涵是无与伦比的，而这种文化魅力是游览者个人在短时间内无法领略的。为了适应并满足“游”的深层次需求，出现了公园导游讲解这项服务工作。

公园导游讲解服务的初期只是陪同式或介绍式的简单讲解，没有固定的导游讲解人员和明确的导游路线，也没有收费导游项目。随着时代发展，现在的游

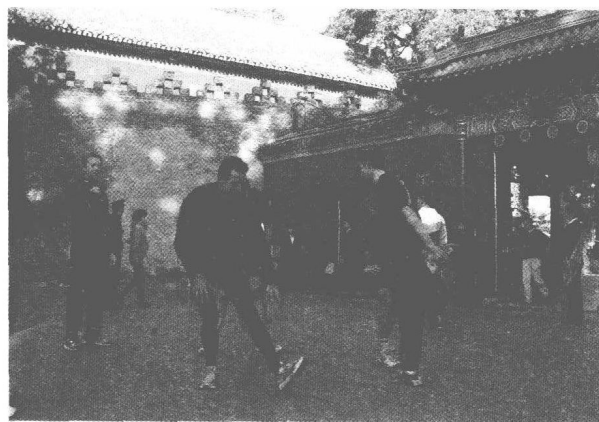


图 1.1-1 丹麦首相在北海公园晨练



图 1.1-2 比利时首相为北海公园留言

客已经不满足于“走一走、看一看、照一照”走马观花式的游览，越来越多中外游客开始喜爱园林文化并且希望得到更多专业性的知识，使自己的游览成为“内行看门道”，而不是“外行看热闹”。人们对导游服务的需求越来越高，公园开始进行导游讲解工作的探索和发展。时至今日，北京市属公园都已具备导游讲解服务能力，颐和园、天坛公园等多家公园具备有五种语言以上的导游讲解人员。全国各大公园也均配备有高素质的导游讲解队伍和导游设施。导游讲解服务逐渐成为公园服务中不可或缺的重要内容。导游讲解人员对公园文化内涵理解透彻、知识丰富、善于沟通。在日常的服务接待和各级别接待任务中，能够最大限度、最大范围地进行文化知识和友谊的传播，满足不同国家、不同层面人群的不同需求，发挥重要的民间文化大使的作用。同时，由于在某种程度上导游讲解水平反映了公园的整体服务接待水平，对提升公园形象所起的作用也是不容忽视的。如外国首脑及政府要人在北京访问期间，都会抽出时间来游览公园。他们

对公园所蕴含的深厚文化非常痴迷，留下了许多赞美之词，使得北京的公园在国际的影响越来越大。导游讲解人员要充分认识这项工作的重要意义，不断提高自身综合素质和导游讲解能力，积极努力地为公园发展和文化传播作出贡献。

1.2 公园导游讲解服务的类型及特点

导游讲解服务的类型是指公园提供导游服务的方式，可以归纳为图文声像导游方式和实地口语导游方式两大类。

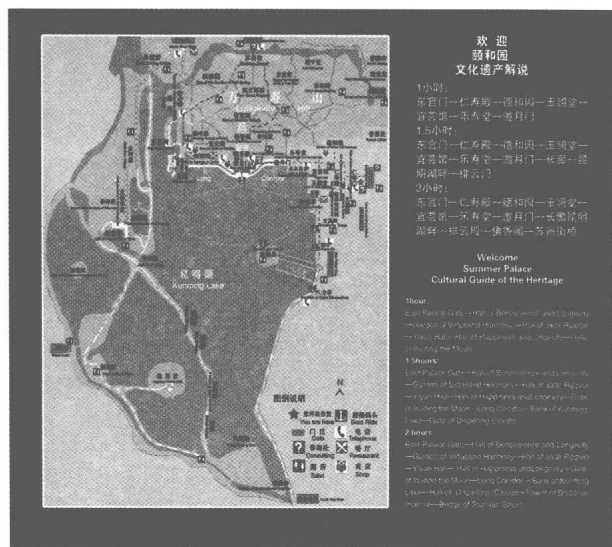


图 1.2-1 颐和园宣传册





图 1.2-2 游客使用电子导游机

1.2.1 图文声像导游方式

图文声像导游方式也称为物化导游方式，主要包括图文、声像和多媒体等三种方式。

(1) 图文导游方式

图文导游方式包括各种导游图、交通图、旅游指南、景点介绍、宣传册、画册、殿堂和文物说明牌等。图文资料制作快捷、携带方便、成本低廉，对于一般需求游客是一种很好的导游方式，而且制作精美、富有公园特色的图册也成为旅游者收藏品。

(2) 声像导游方式

声像导游方式主要指公园景点介绍的影片、幻灯片、录像带、光盘、电影片等。公园的导游服务中心或环境相对封闭的景区、景点多装备有这类声像设施，以方便游人参观游览。而且此类声像设施多以两种以上语言制作，所以更为外宾所喜爱，经常会购买声像制品作为纪念品。

(3) 多媒体导游方式

多媒体导游方式是一种利用计算机和现代信息技术开发的导游方式，在全国各大公园已经广泛应用。目前，有四种形式：一是通过触摸屏进行公园景点的查询、浏览；二是通过多种语言的电子导游机进行全园自动语音导游；三是利用视频直接解答游客提问；四是通过网络提供更全面的信息服

务。随着科技的进步，图文声像导游的方式将会越来越丰富，游客到公园游览将越来越便捷。

1.2.2 实地口语导游方式

实地口语导游方式也称为导游讲解方式，是指导游讲解人员在游览过程中对游客进行介绍、讲解并解