



21 世纪高职高专旅游服务与管理专业工学结合系列教材

21SHIJI GAOZHI GAOZHUAN LUYOU FUWU YU GUANLI ZHUANYE GONGXUE JIEHE XILIE JIAOCAI



导游

DAOYOU KOUCAI JIAOCHENG

口才教程

主 编◎柏 莹

副主编◎赵金霞 张 莉

配有电子
教学资料

中国物资出版社

21 世纪高职高专旅游服务与管理专业工学结合

导游口才教程

主 编 柏 莹

副主编 赵金霞 张 莉



中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

导游口才教程/柏莹主编. —北京: 中国物资出版社, 2012. 1

(21 世纪高职高专旅游服务与管理专业工学结合系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 4034 - 2

I. ①导… II. ①柏… III. ①导游—口才学—高等职业教育—教材 IV. ①F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 238109 号

策划编辑 张利敏

责任编辑 田慧莹

责任印制 何崇杭

责任校对 孙会香 梁 凡

出版发行 中国物资出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.clph.cn>

经 销 新华书店

印 刷 中国农业出版社印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 4034 - 2/F · 1618

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 14.5

版 次 2012 年 1 月第 1 版

字 数 326 千字

印 次 2012 年 1 月第 1 次印刷

印 数 0001—3000 册

定 价 28.00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

21 世纪高职高专旅游服务与管理专业 工学结合系列教材编审委员会

高级顾问 韩 琦 王束生

主审专家 苗雅杰 陆 朋

主要委员 (以姓氏笔画为序)

丁 超 王春梅 艾小勇 田 红

仝松锋 刘长英 刘咏梅 刘建华

刘晓明 刘 强 祁 颖 杨永杰

杨建朝 何艳琳 沈国娟 陆 刚

陆 朋 陈国生 陈修岭 陈晓琴

陈 瑜 苗雅杰 罗春燕 罗 德

单铭磊 项园园 赵爱民 赵嘉骏

柏 莹 蔡洪胜

总 策 划 张利敏

出版说明

为了编写这套教材，中国物资出版社筹备的“21 世纪高职高专旅游服务与管理专业工学结合系列教材编审委员会工作会议”第一次会议和第二次会议先后在杭州和北京召开，会议贯彻以职业技能训练为中心任务、以工学结合为体系的现代化高职教育教材编写理念，探索具有旅游服务与管理专业特色的工学结合的教材编写模式，搭建了企业管理人员与一线教师交流的平台。

工学结合的教材应该根据具体的专业所属的行业领域和职业岗位（群）的任职要求，参照相关的职业资格标准，按照职业岗位编排教材体系与实训项目内容，从而使教材有效地体现知识与职业岗位的一体化。这样的教材必然具备两个特点：一是必须由企业人员参与教材编写，体现校企合作、工学结合；二是必须与相关职业资格标准相结合。

那么，旅游服务与管理专业工学结合的教材应该是怎样的？

旅游服务与管理专业工学结合的教材应该是以岗位（群）为依据划分项目，再将项目分解成任务，并且具体地讲解完成任务所需要的步骤，从而同时实现技能目标和知识目标。它不同于传统的“实训教程”，也不等于众多小模块的拼凑，更不是简单地将“章”变“项目”，“节”变“任务”。而是将系统的知识与技能有机地结合起来表述，有严格的项目、任务分解依据，读来既轻松又不失严谨。

本系列教材还配有电子教学资料，包括电子教案、教学指南、课时建议、练习题答案、实训设置期末考试 A、B 试卷等，能够为老师授课和学生学习提供诸多便利，起到小型“资料库”的作用，欢迎登录中国物资出版社网站（<http://www.clph.cn>）进行下载，同时将本书最后一页填好传真回我社索要密码即可使用电子教学资料。

本系列教材从策划伊始到问世，都伴随着策划人的详尽调研、行业专家的认真解惑和编写老师的严谨耕耘，具备如下特点：

1. 通俗易懂，深浅有度。理论知识广而不深，基本技能贯穿教材的始终。图文并茂，以例释理的方法得到广泛的应用，十分符合职业院校学生的学习特点。

2. 工学结合的编写思路。一方面注重企业的参与，另一方面注重与相关职业资格标准相结合。

3. “套餐式”教材，电子教学资源请专业人士制作。现代化的手段可以帮助丰富和发展传统的教材。

4. 兼顾老师授课和学生学习。教材不仅设置电子教学资源，从而减少老师备课的工作量，而且内容安排上兼顾了可读性，使学生能够自主学习。

“21 世纪高职高专旅游服务与管理专业工学结合系列教材”符合职业教育的教学理念和发展趋势，能够成为广大教师和学生教与学的优秀教材，同时也可以作为旅游业管理人员、相关从业人员的自学读物。

前言

职业高校教育以培养技能型人才为特色，倡导“双证”教育（学历教育+职业技能教育），职业教育使受教育者具备职业能力——特定职业能力、通用职业能力和基础职业能力。特定职业能力是专门职业岗位上、专业范围内、符合专门工作要求的职业能力，它是职业岗位的最终表现；通用职业能力是某种职业领域一般应有的、具有共性的普通职业能力；基础职业能力是从事任何职业都需要的普遍适用的能力。基础职业能力具有普遍的适用性和广泛的可迁移性，其影响辐射到整个通用职业能力和特定职业能力领域，对人的终身发展和终身成就影响深远。

我国将基础职业能力称为“职业核心能力”，有的国家又叫“关键能力”（如德国、澳大利亚）或“基本能力”（如美国），可分为职业方法能力（如“自我学习”“信息处理”“数字应用”等）和职业社会能力（如“与人交流”“与人合作”“解决问题”“创新”等）两类。

语言表达能力的培养和训练，是学习者基础职业能力养成不可或缺的一环，特定行业的言语交际能力训练使学习者获得从业技能，职业资格证书考试使学习者具备职业资格准入凭证。导游口语课程，既培养学生基础职业能力所需的人际交流能力，又培养学生从事导游员工作所需的职业口语能力，还给予学生参加导游员资格证书的口试指导。

口才教程以口语能力训练为目标，在提高普通话音准水平的基础上，尽可能培养学生在现实社会中人际语言沟通能力，培养准确接受来自他人与传媒的信息、正确表达自己的思维能力，提高学生在未来职场中与服务对象的言语交际能力，使之得以胜任职位，并构建和谐的人际关系。同时，本教材的教学内容又遵守不重复、不替代专业相关内容教学的原则，以语音标准、口头表达流畅、用语恰当、句法规范、态势语得体、口齿清晰、声音洪亮为主体。对导游专业学生而言，以上是对其语言表达的总要求，适用于其所做的任何讲解服务，但仍需在其本专业课程中学习接团欢迎辞、自我介绍、自然景点介绍、人文景点解说、食宿引导、送团告别致辞等职业技术技巧，唯有如此，专业知识和职业技能才是系统全面的。

基于上述课程理念，本书为导游口才训练提供教学材料。

在本教材的建设过程中，突出了以下几个特点。

1. 体例安排原则具有创新性

全书采用理论实践一体化的体例安排原则，打破了以往教材对理论知识系统讲解

的框架，教学过程中集理论与实训于一体。一本教材既是理论知识传授的材料，也是课堂内外实践的手册，学做结合，提高实操能力与调动学习兴趣并行，实用价值与知识体系并重。

2. 可操作性强

围绕理论实践一体化的体例安排原则，构建本书框架：知识目标→技能目标→问题讨论→任务描述→必备知识→实训项目（实训名称、实训要求、操作提示、实训评测、实训内容）。学习者可将本书作为操作手册使用，在操作过程中学习，在学习过程中操作。

3. 注重职业岗位情景性

项目、任务、能力训练都围绕导游职业岗位的内容和要求来设计，有很强的针对性。教材搜集、展示导游工作的许多鲜活案例，充分体现了职业化特征，使学习者对导游职业有深刻的认知和实际的体会。

4. 使用范围广泛

在职业工作中，口才培养是一件极其重要的事，口语交际能力是现代社会对职业人的基本素质要求，较高的口才技巧能够提高执行力和工作绩效。本书可作为高职高专院校导游专业学生、社会导游人员培训机构的教材，也可供一切有志于提高自身口才的人们使用。

本书由柏莹确定整体框架、负责全书的修改统稿，并编写了项目一、项目九、项目十和附录；赵金霞、张莉协助统稿。崔言编写了项目二、项目四，高卫红编写了项目三，赵金霞编写了项目五，张莉编写了项目六。项目七由马思斯编写，项目八由王晞扬编写。

本书在编写过程中借鉴了国内外的最新研究成果，参考了必要的相关资料（详见书后的参考文献），得到了扬州中国青年旅行社有限公司、扬州个园景区管理部门、中央民族大学文传学院、江苏经贸职业技术学院、扬州职业大学、扬州环境资源职业技术学院、浙江丽水职业技术学院等单位的领导和同仁们的协助，在此一并向有关专家学者及单位表示衷心的感谢。本书在编写、出版过程中得到了中国物资出版社的领导和工作人员、扬州职业大学省级特色专业“旅游管理”项目组的大力支持，在此表示诚挚的谢意。

由于作者水平有限，书中难免有偏颇、疏漏之处，诚请各位专家学者、从事旅游管理教育的同行、导游工作者和广大读者批评指正。

编 者

2011年8月31日



电子教学资料密码申请表

书 名		书 号	
学 校		院 系	
课程名称			
任课老师		电 话	
E-mail			
学生人数	班级数：		每班人数：
备注		教务处（或院系）公章	

传真至 010 - 52227588 - 510（如有疑问，请咨询 010 - 52227588 - 504）

收件人：张利敏



目 录

项目一 导游口才认知	(1)
任务一 了解口语与口才	(2)
任务二 掌握导游语言	(8)
任务三 导游口才训练内容与方法	(13)
项目总结	(18)
复习思考题	(18)
实训项目	(19)
 项目二 口才心理与思维训练	(20)
任务一 心理素质训练	(21)
任务二 口才思维训练	(28)
项目总结	(35)
复习思考题	(36)
实训项目	(36)
 项目三 无声语言技巧训练	(40)
任务一 认知无声语言	(41)
任务二 仪表与风度训练	(46)
任务三 表情语	(48)
任务四 姿态语	(51)
任务五 手势语	(55)
任务六 界域语	(57)
项目总结	(59)
复习思考题	(60)
实训项目	(60)
 项目四 有声语言语音训练	(64)
任务一 发声训练	(65)
任务二 语音技巧训练	(70)



项目总结	(76)
复习思考题	(76)
实训项目	(77)
项目五 有声语言能力训练	(86)
任务一 人物介绍	(87)
任务二 称呼、寒暄与交谈	(90)
任务三 解释、道歉、感谢	(97)
任务四 表述	(100)
任务五 主持人口语	(103)
任务六 致辞与演讲	(104)
任务七 辩论	(107)
项目总结	(109)
复习思考题	(110)
实训项目	(111)
项目六 倾听技巧训练	(113)
任务一 认知倾听	(114)
任务二 有效倾听训练	(119)
任务三 话语听解技巧训练	(124)
项目总结	(130)
复习思考题	(130)
实训项目	(131)
项目七 职业口才技能之迎送游客	(135)
任务一 导游员接站口才	(136)
任务二 导游员送站口才	(142)
项目总结	(145)
复习思考题	(145)
实训项目	(146)
项目八 职业口才技能之途中讲解	(153)
任务一 沿途风光讲解	(154)
任务二 介绍下榻酒店	(158)
项目总结	(162)



复习思考题	(162)
实训项目	(163)
项目九 职业口才技能之景点讲解	(167)
任务一 认知景点讲解	(168)
任务二 通俗风格的讲解	(174)
任务三 典雅风格的讲解	(179)
项目总结	(183)
复习思考题	(183)
实训项目	(184)
项目十 职业口才技能之讲解优化	(188)
任务一 认知讲解优化	(189)
任务二 讲解的优化	(191)
任务三 导游词优化	(199)
项目总结	(204)
复习思考题	(205)
实训项目	(205)
参考文献	(209)
附录 现场导游考试指南	(211)

项目一 导游口才认知



知识目标

- 认知口才的相关概念。
- 了解导游口语的功能。
- 了解导游口才训练的内容有哪几个部分。



技能目标

1. 能理解口才对导游职业的重要意义。
2. 能从自身综合素质入手，提高口语表达技能。
3. 能建立自我训练的意识，按口才训练方法训练，提高职业口语技能。



问题讨论

案例 1

金先生刚刚拿到驾驶证，就高高兴兴驾着爱车出游去了。新手上路，总有那么点儿顾此失彼，结果没注意看交通标志，逆行违章，被交警拦下了罚款。金先生也守规矩，该罚就罚了。他去银行缴了罚款后，银行的小姐微笑着，把相关的单据递给他，说：“欢迎再来！”

金先生本来就心里有火，听她这么一说就更恼火了：“你说谁？你站起来！”

银行小姐很委屈：“我们单位都是这么要求的呀。”

金先生：“那好，我在八宝山工作，你来扫墓，我也说：欢迎再来！下回诚邀你们全家一起来！”

案例 2

薄熙来偕夫人谷开来与韩国老朋友安相洙先生会见结束后，有位朋友请薄熙来对夫人作一下评价。

薄熙来回答：“一般来说，漂亮的不一定聪明，聪明的不一定忠诚，忠诚的不一定有才华，有才华的不一定实干，实干的不一定有理论，有理论的又不一定漂亮。而这



一切长处都集中在我老伴儿的身上。”

1. 银行小姐按照单位规定，对金先生说道别的礼貌语。可是金先生为什么发那么大的火？

2. 听了薄熙来的一番话，夫人谷开来会有什么感觉？如果别人这样赞美你，你喜欢听他说的话吗？

3. 这两个小故事对你有什么启发？

任务一 了解口语与口才



任务描述

“说”和“能说会道”一样吗？“口才”等不等于“口语”？请阅读“必备知识”，逐一回答每部分的【想一想】中的小问题，知晓要从自身综合素质入手，才能提高口语表达技能的道理。



必备知识

一、口才的概念

（一）口才

口才是在交谈、演讲和论辩等口语交际活动中，表达者根据特定的交际目的和任务，结合特定的言语交际环境，准确、得体、生动地运用连贯、标准的有声语言，并辅之以适当的体态，表情达意以取得圆满交际效果的口头表达能力。它是人们的素养、能力和智慧的一种综合反映。其中，交际双方（说话者和听话者）、交际的语言环境及交际工具（口语）是口语交际的三要素。在这三要素中，语言处于交际活动的核心，没有语言也就没有口语交际活动。

（二）口语与口才

口语是指说话时使用的语言，是由声音和意义组成的自然语言，与书面语相对应，凡是从口中说出的话语，都叫口语。口才则指说话过程中所体现出来的个人才能，即善于用口语准确、恰当、生动地表达自己的思想感情的能力，包括个人人格与智慧的各种储备以及运用和发挥这些储备的能力。“储备”与“运用”缺一不可。

所以口才是高于口语的。如果用“说”指代“口语”，那么一个人有“口才”，就要用“能说”“会说”“说得好”这些词语表示了。

【想一想】

请联系导游职业回答：导游的工作语言中，口语与口才有什么不同？



示例：

答：以导游给游客做景点讲解为例。

导游口语，说对，说准，说得清楚；是规定动作，动作规范；得基本分。

导游口才，说好，说巧，说得生动、形象；好像比赛的自选动作、加时动作，动作精彩；得附加分。

二、口才的特点

在人际交往和社会实践中，口才表现出如下主要特点。

（一）明确的目的性

口语表达总是有较明确的目的性，或向别人陈述一件事情，说明一个道理；或向别人提出一个问题，期待答复；或请别人办一件事，期待许诺等。当然，也可能是即兴而发，但是一旦说起来了，就要自觉地围绕一个中心阐发自己的观点。表达者的每一句话，都是为传播一定的信息或表达一定的思想服务的，于是就需要围绕自己的目的组织语言。如果目的不明确，就无法自觉控制整个说话流程，不能把握说话中心，或是思路混乱，无的放矢，上句说此，下句谈彼，交际效果就不理想了。

【读一读】

一个小偷深夜潜进一户人家偷东西，不想惊醒了熟睡的主人夫妻俩。妻子吓得不知所措，丈夫知道硬拼不行，急中生智，对妻子喊道：“别怕！快把鸟枪拿来！”

妻子慌张，茫然，问：“哪有鸟枪？”

“在墙上挂着！”

“胡说！”妻子反驳道。

“胡说？——”丈夫见妻子不明白，又不能挑明，又喊：“就把‘胡说’拿来！‘胡说’比鸟枪更厉害！”

小偷一听，“妈呀，鸟枪就够厉害的了，‘胡说’比鸟枪还厉害？！让‘胡说’打着就倒大霉了！赶紧逃命吧！”于是夺门而出。

男主人由于目的明确，竟然使得“胡说”比鸟枪还厉害了。这就是在清醒的目的意识支配下出现的奇迹。目的明确，你的谈话，你的社交往往能够取得良好的效果，有时甚至能够使你急中生智，化险为夷，渡过难关。

【读一读】

法国著名作家大仲马的小说畅销世界。一次，意大利一家书店老板获悉大仲马即将光临，便立刻把别的作者的书统统从书架上取下，全部换上大仲马的著作，想讨好一下这位大名鼎鼎的作家。大仲马到书店一看，询问别人的书都到哪儿去了。老板急不择言，应声答道：“都卖完了。”这话使大仲马莫名惊诧：想不到自己竟然成了这里



的头号滞销书作家。

书店老板言语失控弄巧成拙，这说明清醒的目的意识对于说话有多么重要。明确说话目的，是说话取得成功的首要条件。目的明确了，才知道准备什么话题和资料，采取什么样的说话语体风格，运用哪些技巧，从而做到有的放矢，临场应变。

如果你缺乏清醒的目的意识，就会如盲人骑瞎马，像这个书店老板一样，适得其反。

（二）高度的适应性、得体性

在口语交际时，情形往往较为复杂，表达者为实现特定的目的，在因人、因事、因物、因景而进行的讲说中，必须选用特定的表达方式和技巧以切合语言内容，切合特定语境，切合自己的身份和交际对象的特点，才能创造出效果良好的口才佳品来。

1. 对象的差异性

交际对象对语言有制约作用。“人上一百，五颜六色”，人和人之间存在个体差异。这就决定了人们的交际中不可能只用一套模式化的口语表达方式，必须根据交际对象的不同情况，如年龄、性别、身份、职业、文化、性格、心理等因素，有针对性地确定交际内容和方式，即说话人必须顾及倾听者的接受水平，说话要看对象。

【想一想】

1. 以下是探视病人的几种说法，请比较交际效果。

(1) “我听医生说了，你这病还真得当回事来治，1号病房的那位和你一样的病，昨天进太平间了！唉！”

(2) “瞧你垂头丧气的样儿，有点小病就打不起精神来，还有点男子汉的气魄没有？”

(3) “你呀，真是个怕死鬼，不就那一点病吗？阎王还没向你发请帖呢！”

2. 猜测船长的话分别针对什么人，把这几个人的国籍在括号里补充出来。

当一艘船开始下沉时，几位来自不同国家的商人还在船上开会。船长命令大副通知他们穿上救生衣跳下水去。几分钟后大副回来说：“他们不往下跳。”船长只得亲自去说。

他对（ ）人说：“那是一项体育锻炼。”

又对（ ）人说：“那是很浪漫的。”

对（ ）人说：“这是命令！”

对（ ）人说：“这不是被基督教所禁止的。”

对（ ）人说：“跳吧，你是入了保险的。”

结果，他们全都跳下去了。

从船长的表达中你觉悟出点什么？你善于针对不同人的心理、需求说得体的话吗？

（参考答案：a 英国；b 法国；c 德国；d 意大利；e 美国）



2. 时空的情景性

话语交流总离不开一定的现实语言环境，交际还需要随机应变。交际的双方都处在一个特定的时间、地点及特定的人物关系中。不同交际场合有不同的表达要求。交际双方应根据特定的场合采用适当的表达语言，使之与交际场合相适应、相吻合。例如，用QQ聊天时，话题比较随便、自然；而庄重场合下的谈话，话题则比较集中，逻辑性强，较多用正式词语。

【读一读】

著名国画大师张大千先生为人一向孤傲。在一次为他举行饯行的宴会上，大家入席坐定，都有点拘谨。宴会开始后，张大千举杯向戏剧大师梅兰芳敬酒：“梅先生，你是君子，我是小人。我先敬你一杯！”听了这句祝酒辞，众宾客都愣住了，梅兰芳也不解其意。接着，张先生笑着说：“你是君子——动口，我是小人——动手！”这话正好合着唱戏动口、绘画动手（君子动口不动手），于是逗得宾客大笑不止，梅先生也乐不可支，举杯一饮而尽，气氛顿时变得十分热烈。

张大千不愧为大师，在饯别宴会这种社交场合，他一扫孤傲之气，用上了幽默口才，使宾客间关系融洽，宴会气氛热闹。

【想一想】

1. 结合说话要看语境，说说“问题讨论”案例1里的银行小姐为什么出错？金先生的话又错在哪里？
2. 你能举个例子说明说话要契合场合吗？

说得好、说得动听，并不意味着虚情假意，也并不是要阿谀奉承。话要说得真诚才能打动听众。“感人心者，莫先乎情”，情真意切。情真，是说话的内容和表达方式都有真挚的感情；意切，是表达的旨意切合内容、切合时代、切合听者的要求。

如果你带的团里有游客生病了，你说：“你多么幸运啊，但愿我也生点小病，休息几天。”想想看，客人会喜欢听吗？他可能感到你在揶揄他吧。

（三）综合性

优秀的口才是一个人素质和能力的全面综合反映。这里的素质，主要包括思想境界、道德情操、知识学问和天赋秉性。能力则主要包括观察能力、思维能力、决断能力、记忆能力、表达能力、交际能力和应变能力。人的素质和能力综合形成一种潜在的文化储备，这种储备在特定的语境中，通过想象和联想、发挥和创造，为说话者提供说话材料和说话方式，从而为实现口语表达的目的起到积极的支持作用。所以，从根本上讲，好的口才，是表达者学识、素养和能力的综合表现。