

# 实用导游 语言艺术

魏 星 著

.63

中国旅游出版社

# 实用导游 语言艺术

魏 星 著



中国旅游出版社

(京)新登字 031 号

责任编辑:宋端成 施洪涛

封面设计:吴寿松

## 实用导游语言艺术

魏 星著

中国旅游出版社出版

(北京建国门内大街甲 9 号)

北京第二新华印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

开本 787×1092 毫米 1/32 印张 7 字数 150 千

1993 年 12 月第一版 1993 年 12 月第一次印刷

印数:5000 册 定价:6.20 元

ISBN7—5032—0913—5/G·306

---

## 序

魏星同志所著《实用导游语言艺术》的书稿送到中国旅游出版社后,该社宋端成同志同我多次商榷,对该书的理论价值和实用性作出了积极的评价。现在中国旅游出版社决定出版该书,并请我作序,我只有欣然接受。

魏星同志从事旅游工作时间不长,但对导游语言艺术的研究,颇有建树。我读了他的书稿之后,首先有一种惊喜感,并为他的刻苦钻研的精神所感动。惊喜感,喜的是魏星同志为我国年轻的导游学补上了一个空白。据我了解,在我国谈论导游学,特别是谈论导游的语言艺术,还是近几年的事。

随着我国旅游业的大发展,作为旅游业中最积极、最活跃、最有代表性的行当——导游的语言艺术亟须提高。

我始终认为,导游是项综合性的艺术。人们也大都从“综合”的角度去议论。但是,要想将我国的导游学发展起来,那就必须将这些“综合”艺术,还要分类地进行探讨,起码要探讨导游语言、导游美学、导游心理学、导游和比较文化……等等。然而,在这方面我国还没有人触及,或者说有人触及尚不深刻。然而,魏星同志朝这个方向努力了,而且初见成效,是令人欣喜的。

所谓惊喜感,我惊得是,这件事不是由一位老导游,而是由一位年轻的主要从事外宣工作的同志完成的。我又被魏星同志的钻研精神、刻苦学习精神,善于学习、收集、总结、归纳、分析的精神所感动,这些精神也,应当是我们做导游工作的同

志们应当具备的精神。

魏星同志这本著作的最大特点是：

### 一、综合论述性强

这本书是讲导游语言的，但它没就语言论语言，是在语言范围内反复阐述。它是从语言学、公关学、逻辑学等多学科知识，多学科理论进行论述。所以论述详尽，阐述深刻，是本受人欢迎的书。

### 二、实用性强

这是一本理论书，更是一本实用性很强的书，书中实例很多，可供参考的材料也很多，有的材料拿来即可用。

此外，该书思想健康，文字流畅，对导游人员确有指导和参考作用。

但是，由于作者不是长期从事导游工作，对导游工作研究尚不太深，所以在理论和实践相结合方法，在结合实际的导游程序，导游规范方面均有不足之处，这些都是美中之不足，不足之处也正是我们继续研究之课题。

语言是很难学的，导游语言就更难，但是广大导游人员是靠语言工作的，我们必须刻苦地练好才行。“一年拳，两年腿，十年才练一张嘴”，我深信魏星同志的这本专著《实用导游语言艺术》，会有助于大家练好这张嘴的。

王连义

1994.1 京华方庄

## 前 言

语言是人类特有的表情达意、交流思想的工具。在人类社会的发展过程中,随着社会分工和人们从事社会职业的复杂化,语言的职业化特点也越来越明显,如作家的文学语言,戏剧家的舞蹈语言,医务工作者的医学语言,教师的课堂语言等等。现在,随着旅游事业的发展,导游作为一门社会职业,在长期的工作实践中也形成了自己常用的语言——导游语言。导游语言是导游工作者履行其职责的重要工具。导游工作者为了使游客开阔视野、增长知识、畅快身心,以达到促进了解和友谊的目的,就必须熟练地掌握导游语言。

如何提高导游语言的魅力以收到良好的导游效果,这是每个具有责任感和事业心的导游十分感兴趣的问题。

从某种意义上说,导游语言是一门艺术。其他旅游服务工作者不同于导游工作者,诸如司机、厨师等,他们主要不是借助语言这个工具,而是借助其它工具(如司机开车、厨师烹调等)为旅游者提供服务的。而导游则不同,他们一与旅游者接触,语言就成了导游者必不可少的服务工具。俗话说,“舞蹈演员靠双腿,导游人员靠张嘴。”语言对导游是十分重要的。

在具体的导游活动中,有的导游员带旅行团参观游览,游客兴趣盎然,反映很好,而有的则导游效果一般,游客反映平淡。原因何在?这里就有一个导游语言艺术的问题。有的导游员讲究语言艺术,而有的却忽略了。

导游工作的对象是旅游者,旅游者需要导游员用最佳的

语言——导游语言艺术来实现沟通。

在导游实践中,有许多导游工作者已经悟出了导游语言的重要性,有了一定的感性认识,并已摸索出一系列导游方法、经验、体会,但对导游语言艺术的理性认识似乎尚有待加深。鉴于这一点,我便产生了撰写这部书稿的想法。

导游语言艺术,是一门综合性很强的艺术。它涉及到美学、心理学、语言学、逻辑学、公共关系学等学科知识,要想掌握它不容易,要想写好它更不容易。在写作过程中,本书采取理论的基本知识与实际的一般经验相结合的形式,力求理论性、知识性、可读性、实用性于一体。我不敢奢望读者将此书看作“导游语言艺术入门”的教科书,只要读者读过此书后,能从中自省出在实际导游工作中曾经忽略过的问题,以激起重视导游语言艺术,主动学习和掌握导游语言艺术的兴趣,本人将感到莫大的欣慰。

这本书的出版,得到了旅游界前辈的殷切关照,国旅集团培训中心主任王连义老师拨冗审阅了书稿,并极力推荐,给了我极大鼓舞。宋端成、施洪涛老师为本书的出版花了不少心血,在此一一表示衷心感谢。

由于笔者才疏学浅,阅历不深,手头资料有限,书中难免有疏漏和不足之处,祈望旅游界前辈、专家、同行及读者诸君不吝赐教。

作者

1993. 9. 18

于洞庭湖畔石笋屋

# 目 录

## 第一章 概 论

一、导游语言及其传播 .....	(1)
(一)导游语言的涵意 .....	(1)
(二)导游语言的内容 .....	(2)
(三)导游语言的传播 .....	(3)
1. 导游语言传播的涵义 .....	(3)
2. 导游语言传播的模式 .....	(4)
3. 导游语言传播的类型 .....	(5)
4. 导游语言传通的前题 .....	(6)
5. 导游语言的跨文化传播 .....	(8)
二、导游语言艺术及其形式 .....	(11)
(一)口头语言 .....	(13)
1. 独白式 .....	(13)
2. 对话式 .....	(14)
(二)书面语言 .....	(15)
1. 说明体 .....	(15)
2. 散文体 .....	(17)
(三)态势语言 .....	(19)
1. 首语 .....	(19)
2. 手势语 .....	(19)
3. 目光语 .....	(20)
4. 微笑语 .....	(21)



5. 姿态语 .....	(22)
6. 服饰语 .....	(23)
7. 界域语 .....	(23)
(四)副语言 .....	(25)
1. 重音 .....	(25)
2. 语调 .....	(26)
3. 掌声 .....	(26)
<b>三、导游语言艺术的功能及其作用</b> .....	(26)
(一)导游语言艺术的功能 .....	(26)
(二)导游语言艺术的作用 .....	(27)
1. 畅通信息传递 .....	(27)
2. 调谐主客关系 .....	(27)
3. 激发游客热情 .....	(28)

## 第二章 导游交际语言艺术

<b>一、见面的语言艺术</b> .....	(30)
(一)服饰语艺术 .....	(31)
1. 服式 .....	(31)
2. 衬衫和领带 .....	(32)
3. 鞋袜 .....	(32)
4. 饰品 .....	(33)
(二)招呼语言艺术 .....	(33)
1. 招呼的口头语艺术 .....	(33)
2. 招呼的体态语艺术 .....	(34)
(三)自我介绍语言艺术 .....	(35)

<b>二、交谈的语言艺术</b> .....	(37)
(一)交谈的口语艺术 .....	(37)
1. 开头要寒暄 .....	(37)
2. 说话要真诚 .....	(38)
3. 内容要健康 .....	(39)
4. 言语要中肯 .....	(39)
5. 要“看”人说话 .....	(39)
6. 把握谈话过程 .....	(40)
(二)交谈的态势语言艺术 .....	(40)
<b>三、致辞的语言艺术</b> .....	(41)
(一)致欢迎辞的语言艺术 .....	(42)
1. 风趣式 .....	(42)
2. 闲谈式 .....	(43)
3. 感慨式 .....	(43)
(二)致欢送辞的语言艺术 .....	(44)
1. 抒情式 .....	(45)
2. 总结式 .....	(46)
<b>四、道歉的语言艺术</b> .....	(47)
1. 运用微笑 .....	(47)
2. 迂回致歉 .....	(48)
3. 勇于自责 .....	(48)
<b>五、拒绝的语言艺术</b> .....	(49)
1. 微笑不语 .....	(50)
2. 先“是”后“非” .....	(50)
3. 婉言谢绝 .....	(50)
4. 顺水推舟 .....	(51)

5. 破唱片法 .....	(51)
<b>六、答问的语言艺术</b> .....	(52)
1. 是非分明 .....	(52)
2. 以问为答 .....	(53)
3. 曲语回避 .....	(53)
<b>七、劝说的语言艺术</b> .....	(54)
1. 诱导式劝说 .....	(54)
2. 曲语式劝说 .....	(55)
3. 暗示式劝说 .....	(56)

### **第三章 导游讲解语言艺术**

<b>一、导游讲解的本质及其特征</b> .....	(58)
1. 现实性 .....	(59)
2. 艺术性 .....	(59)
3. 指导性 .....	(59)
4. 工具性 .....	(59)
<b>二、导游讲解语言的功能</b> .....	(60)
(一) 社会功能 .....	(60)
1. 目的性 .....	(60)
2. 诱导性 .....	(60)
(二) 平衡功能 .....	(61)
<b>三、导游讲解语言艺术</b> .....	(61)
(一) 讲解的口语艺术 .....	(61)
1. 准确恰当 .....	(61)
2. 鲜明生动 .....	(62)

3. 风趣活泼 .....	(63)
4. 优雅文明 .....	(64)
5. 浅白易懂 .....	(64)
6. 清楚圆润 .....	(65)
(二)讲解的态势语艺术 .....	(66)
1. 站姿 .....	(66)
2. 目光 .....	(66)
3. 表情 .....	(67)
4. 手势 .....	(69)
(三)讲解的时间语艺术 .....	(70)
(四)克服不良的口语习惯 .....	(70)
1. 含糊 .....	(70)
2. 啰嗦 .....	(71)
3. 艰涩 .....	(71)
4. 不良的习惯语 .....	(72)
<b>四、导游讲解语言艺术的技巧</b> .....	<b>(73)</b>
(一)巧用声音 .....	(73)
1. 掌握语调 .....	(74)
2. 调节音量 .....	(75)
3. 控制语速 .....	(76)
4. 注意停顿 .....	(77)
(二)活用修辞 .....	(79)
1. 比喻 .....	(79)
2. 比拟 .....	(81)
3. 夸张 .....	(82)
4. 引用 .....	(83)

5. 换算 .....	(84)
6. 映衬 .....	(85)
(三)讲解手法 .....	(85)
1. 描绘法 .....	(86)
2. 阐述法 .....	(86)
3. 感慨法 .....	(87)
4. 述古法 .....	(87)
5. 逗趣法 .....	(88)
6. 猜谜法 .....	(88)
7. 玄虚法 .....	(89)
8. 类比法 .....	(90)
9. 引用法 .....	(90)
10. 模糊法 .....	(91)
11. 变换法 .....	(92)

## 第四章 导游语言的幽默艺术

一、幽默的涵义及其特征 .....	(93)
1. 幽默是一种特殊的人生态度 .....	(94)
2. 幽默是一种对客体的温和、宽厚的态度 .....	(94)
3. 幽默具有特殊的表现方法和欣赏方法 .....	(94)
二、幽默导游语言的作用 .....	(95)
1. 融洽关系 .....	(95)
2. 调节情绪 .....	(97)
3. 摆脱困境 .....	(98)
4. 寓教于乐 .....	(98)

<b>三、运用幽默导游语言的基本素质</b> .....	(100)
(一)高尚的情趣和乐观的精神.....	(101)
(二)富有活力和创造力.....	(102)
(三)一定的文化素养和语言表达能力.....	(103)
(四)良好的心理素质.....	(104)
<b>四、导游语言的幽默艺术技巧</b> .....	(105)
1. 语义交叉 .....	(105)
2. 移花接木 .....	(106)
3. 正题歪解 .....	(106)
4. 一语双关 .....	(107)
5. 借题发挥 .....	(107)
6. 自我解嘲 .....	(108)
7. 仿拟套用 .....	(108)
8. 颠倒语句 .....	(108)
9. 故意夸饰 .....	(109)
10. 讲笑话的技巧 .....	(109)
<b>五、幽默禁忌</b> .....	(110)
1. 请勿取笑他人 .....	(110)
2. 注意适合时宜 .....	(111)
3. 幽默不要反复 .....	(111)
4. 自己不可先笑 .....	(111)
5. 不要预先交底 .....	(112)
6. 不要当“喜剧演员” .....	(112)
7. 杜绝“黄色幽默”和“黑色幽默” .....	(112)

## 第五章 导游语言艺术的风格

一、什么是导游语言艺术风格 .....	(113)
二、导游语言艺术风格举例 .....	(115)
(一)语言明快,热情奔放 .....	(115)
(二)幽默诙谐,妙趣横生 .....	(118)
(三)平实质朴,稳健沉静 .....	(122)
三、导游语言艺术风格的基本要求 .....	(125)
(一)准确性 .....	(126)
(二)鲜明性 .....	(129)
(三)生动性 .....	(131)
1. 要敢于创新 .....	(131)
2. 要富于形象性 .....	(131)
3. 要善于变化 .....	(131)
4. 要有创造性 .....	(131)

## 第六章 导游语言艺术的心理基础

一、具备良好的心理素质 .....	(134)
(一)更新性格 .....	(134)
1. 害羞症 .....	(135)
2. 自卑感 .....	(136)
3. 角色固恋 .....	(136)
4. 表现欲 .....	(136)
(二)增强记忆 .....	(137)
(三)扩大兴趣 .....	(138)

(四)优化情感·····	(139)
(五)重视注意·····	(141)
(六)丰富想象·····	(142)
(七)提高能力·····	(143)
<b>二、把握游客的心理动态</b> ·····	(144)
(一)预测游客心理·····	(144)
(二)激发游客兴趣·····	(145)
1. 讲究导游语言的质量 ·····	(145)
2. 善于变换游客感兴趣的话题 ·····	(146)
(三)调节游客情绪·····	(147)
(四)满足游客需要·····	(148)

## 第七章 导游语言艺术的逻辑性

<b>一、思维与语言表达</b> ·····	(150)
<b>二、导游语言艺术的逻辑性要求</b> ·····	(152)
(一)概念要明确·····	(152)
1. 必须明确概念与词语的关系 ·····	(153)
2. 必须明确概念与词义间的关系 ·····	(154)
(二)判断要恰当·····	(156)
(三)推理要合理·····	(159)
(四)要符合逻辑思维的基本规律·····	(161)
<b>三、导游语言艺术的逻辑方法</b> ·····	(164)
1. 定义法 ·····	(164)
2. 划分法 ·····	(165)
3. 限制法 ·····	(166)



4. 概括法 .....	(167)
5. 喻证法 .....	(167)
6. 仿照法 .....	(168)
7. 引证法 .....	(168)
8. 调整法 .....	(169)

## 第八章 导游语言艺术的美学价值

<b>一、导游语言艺术的美 .....</b>	<b>(171)</b>
(一)形式美和内容美 .....	(171)
(二)实用美和艺术美 .....	(174)
(三)主观美和客观美 .....	(177)
<b>二、导游语言艺术的审美作用 .....</b>	<b>(177)</b>
1. 创造美 .....	(178)
2. 传播美 .....	(180)
<b>三、导游语言艺术的审美要求 .....</b>	<b>(181)</b>
1. 真实性 .....	(181)
2. 思想性 .....	(182)
3. 规范性 .....	(183)
4. 适应性 .....	(184)
5. 丰富性 .....	(185)
6. 情趣性 .....	(187)
7. 情感性 .....	(187)
8. 道德性 .....	(187)
<b>四、创造导游语言艺术美的主观条件 .....</b>	<b>(188)</b>
(一)导游者的审美修养 .....	(188)