

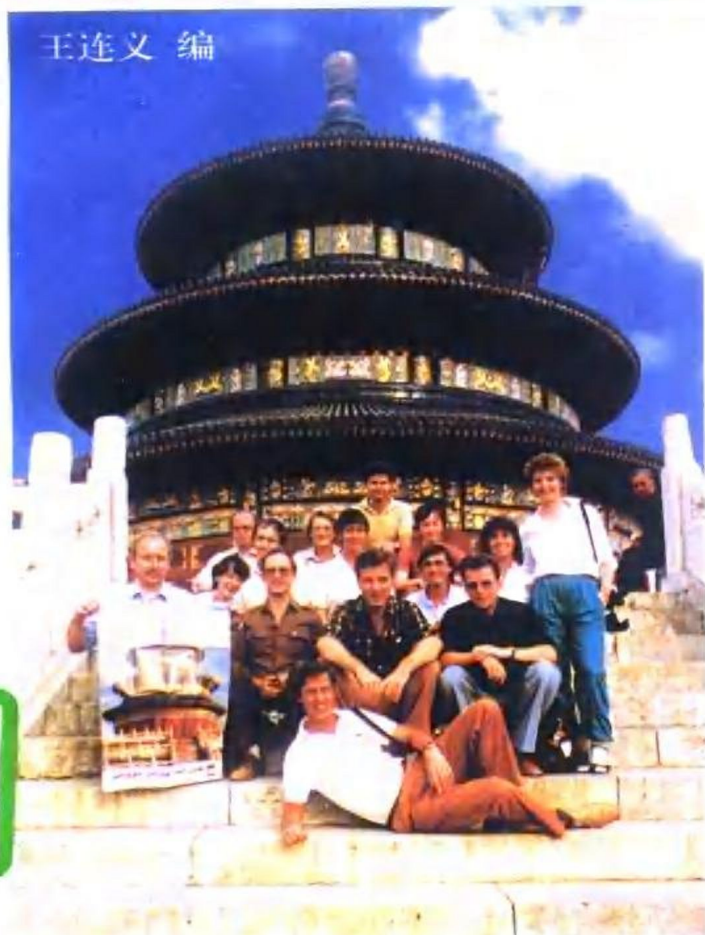


实用旅游丛书

怎样作好导游工作

HOW TO BE A GOOD TOUR-GUIDE

王连义 编



• 63

中国旅游出版社

怎样做好 导游工作

王连义 编

中国旅游出版社

责任编辑:宋端成
封面创意:宋端成
封面制作:可艾电脑公司

图书在版编目(CIP)数据

怎样做好导游工作/王连义编.-2版.-北京:中国旅游出版社,1997.9
ISBN 7-5032-1481-3

I. 怎… II. 王… III. 导游 IV. TS207-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 20589 号

怎样做好导游工作

王连义 编

*

中国旅游出版社出版发行
(北京建内大街甲 9 号)

冶金印刷厂印刷

开本:787×1092 毫米 1/32 印张:9.5 字数:220 千

1997 年 10 月第三版 1997 年 10 月第三次印刷

印数:1200~17000 册 定价 12.50 元

序：“民间大使”的苦与乐

1841年，英人托马斯·库克首次组织团体旅游，开创了近代旅游之先河。托马斯·库克也就成为近代旅游业的第一个导游，因此可以说，近代旅游与导游同源。

1954年中国国际旅行社的诞生，创始了中国旅游业进入国际近代旅游业之行列。因此也可以说，国旅与中国旅游业同步。

从以上事实说明，导游在旅游业中的地位和作用，更说明作为国旅的一名导游人员的荣誉和责任。三十多年来，国旅导游以“民间大使”的特殊身份，在与各国人民和官员的友好交往中，发挥了重要的作用，使越来越多的外国旅游者认识了中国，了解了中国人民。国旅导游们所做的开创性的工作，为国旅的发展增添了无限的光辉。去年，青岛大赛中，导游翻译项目内最后评出全国最优秀的31名“技术能手”，国旅系统占24名，使我国旅同仁感到了莫大光荣。可以这样讲，国旅的导游水平，也反映了我国的导游水准。

导游是旅游业的“灵魂”，是导游使祖国的山河增色，使祖国的名胜生辉，是导游在不同肤色、不同种族、不同价值观的人民之间架起和平、友谊与理解的桥梁。所以，做一名导游是很不容易的，要成为一名优秀导游就更难，导游是体力与智力、知识与艺术的结合，是口才与交际、机智与严谨的融会。在每一个优秀导游的先进事迹中，显示了他们的聪明才智，浸透了他们的心血和汗水。在游客的每一句赞扬声中，都闪烁着他们高尚的国格和人格。本书所记录的各位优秀导游的工作，既有

感人肺腑的故事,又有给人以深刻启迪的导游艺术,是一部十分值得我们认真学习的导游诗。

旅游业成为本世纪末和下世纪初世界性的最大产业,她作为一项和平与文化的事业,作为一项面向未来的朝阳产业,有着强盛的生命力。所以,我们旅游业者从事着一项人类最美好、最有前途的事业,任重而道远,我们国旅集团广大员工曾经满腔热情地创造了国旅辉煌的昨天,今天我们更要满怀信心、奋斗拼搏、迎接更灿烂的明天。

国旅集团董事长
国旅总社总裁

卢奋燕

1991年11月5日京华

编者的话

1984年,我们召开了全国第六次翻译导游工作会议。中央领导同志接见了与会的300余名代表,对当时全国万余名导游翻译产生了极大的鼓舞。全国报刊、电台、电视台等新闻单位对大会做了充分报道,人民日报还发了评论员文章,外国通讯社也发了消息。为迎接这次会议的召开,我受领导委托,编辑了一本书,由中国旅游出版社出版,书名叫《外国专家论翻译导游》,此书已列入中国旅游业务丛书。

这本书的出版,受到全国导游翻译们的欢迎,更受到各大专院校旅游系和导游专业师生们的欢迎。可是,当我编完此书,写完最后一个“编者按”时,我感叹万千:我为什么只能编“外国专家论翻译导游”呢?为什么只有外国专家才有资格来论呢?我决心,今后一定要编一本“中国专家论导游翻译”!

几年来我注意这个题目,并认真地搜寻材料。但是,我难过地发现不少论及导游翻译的文章不是隔靴搔痒就是离题万里。因为不少作者本人就没当过导游翻译,而导游翻译这个行当又是实践性非常强的行当,没做过这项工作的人是难写出像样文章的。数年来,我的这个宿愿一直埋在心底,一直到去年才开始着手实现!

1989年,我作为首席评委,参加了国家旅游局和中国旅游报举办的全国春花杯导游大奖赛。尽管这次全国有史以来的导游大赛有这样、那样的缺点,可是,我在工作中发现我国出现了不少有才华的导游员。中央电视台详尽地报道了大赛的壮观,专题片名叫《导游的风采》。1990年,我应国家旅游局

和共青团中央联合聘请,作为第一届全国旅游业青工服务技能表演大赛导游翻译项目的裁判长参加了工作。工作中,我又惊喜地发觉,由于十余年我国国际旅游业的大发展,我国有一批风华正茂的青年导游翻译脱颖而出。我在裁判评分时,曾写下这样的笔记:“作为有 26 年工龄的老导游翻译,为祖国涌现出这样一批才华横溢的青年导游翻译而感到自豪”。大赛时,不少人说我“喜形于色”。不仅我兴奋,副裁判长、全国劳模董应烈,副裁判长、著名导游翻译冯爱珠和其他近十名裁判员也都笑容满面,兴奋异常!

自豪、兴奋之余,大家都觉得各地年轻人才所创造的丰富导游经验,所取得的成绩,应当记录下来,发扬光大,成为全国导游翻译人员和广大旅游工作者的财富,为中国国际旅游业的振兴贡献力量,为创造具有中国特色的导游学进行探索,为众多的导游学习者、爱好者、研究者提供第一手材料……岂不是件大好事。不知为什么,大家都让我完成这项任务。另外,我在工作中,不仅看到近年来涌现出一批年轻有为,技艺高超的导游,我也没忘记那些四五十岁的中老年导游翻译人员。他们热爱工作,忠于祖国,几十年来一直遵循敬爱的周总理向他们提出的“三过硬”(政治思想过硬、业务知识过硬、外语水平过硬)要求,不仅对自己要求严格,也严格要求年轻的导游们。从常年的实际工作中,他们积累了极为丰富而又实用的经验。从职业道德到气质修养,从导游业务到翻译技巧,他们都有着深刻的体会。如一心讲奉献的全国劳动模范董应烈,口译笔译双过硬的何儒昌副总经理,著作颇多的钱炜总经理,踏实肯干的冯爱珠副译审,为国家许多领导人都当过译员的王务平副译审,有三十余年工龄、导游又“莫忘初衷”一心为游客服务的俞世德副译审……他们都勤于学习,善于总结,都有独到的见

地。我想如果请他们将丰富的经验写出来,对导游,对导游培训甚至对我国的旅游业都会有作用。

所以,我总想将这份两三代人所创造的精神财富,成为全国导游界,乃至旅游业的财富,让我国的导游翻译水平有长足的进步。

为此,我在中国旅游出版社的支持下,从去年七月份,就开始组稿、约稿和大量的繁琐编选工作。现在终于有了着落,编选工作业已完成。

长期旅游工作,使我深深感到导游翻译是国际旅游业中最积极、最活跃,并起着决定性作用的工作人员。他们是祖国的代表,是旅行社的支柱。没有一支训练有素的导游翻译队伍,发展国际旅游业是不可能的,旅行社也肯定经营不好。

旅游就其出售的“产品”而言,是一种“经历”、“阅历”。这种“经历”的好坏,“产品”值不值钱关键在于导游翻译人员的接待。要接待好客人,因为“客人是最好的推销员”,他们会带来新的客源,请回“再访客”。现在,国内有的旅行社负责人一味重视外联(当然应当重视),而忽视导游的接待质量,这样的经营会使整个旅行社走下坡路。竞争中的中国旅游业胜券操在谁手?肯定是掌握在一支训练有素的经营管理者和导游人员手中!

“江山之美全靠导游之嘴”,“看景不如听景”,所以国际旅游业有种公认的说法,叫“没有导游的旅游是没有灵魂的旅游”。

总之,我希望通过此书出版,引起旅游业中各位负责同志对导游翻译人员的更加关怀,并将导游的严格选拔、严格培训、严格考核、严格管理等项工作抓起来。

读了这些年轻有为导游翻译的文章我欣喜异常,感触颇

多。像全国旅游系统劳动模范、去年“表演大赛”第一名的国旅西安分社的李钟攀；全国十佳导游、陕西省青年十杰、国旅西安分社的赵宏，他们的文章带着黄土高原的气息。这两位赤心爱国的关中青年，工作尚不足十年，就以执著的追求、出色的工作为祖国争得荣誉。他们眷恋祖国，有强烈的民族自豪感，以滴水穿石的精神钻研业务，提高导游水平，为年轻的导游树立了榜样。他们爱国之情感人肺腑，他们的导游技艺令人耳目一新。我们还可以从他们文章风格中感到，这两个关中青年的导游风格像他们所在的景区一样质朴、雄厚、豪爽、大度。

和西安分社两青年相比，国旅上海分社的刘明、陶昌宇则显得具有江南的气质。他们的文章纤细、典雅，刘明尤其对导游语言的探讨已达到学术水准。工作不足三年的陶昌宇的豫园导游词是那样的细腻而又风趣，他运用不少导游手法，但又不露运用手法的痕迹，令人感到朴素而生动，知识性和趣味性兼备。

首都就是首都，北京分社孟小权和于柏林的文章别具一格，像首都一样庄重而含蓄，文风风趣而不俗气。孟小权是全国十佳导游，他不仅业务好，还勇斗歹徒，保护外国游客安全，他的事迹已见报端。他俩的文章和导游词都对导游的幽默进行了理论探讨和实践摸索，这是一个很值得大家努力研究的题目。

从幽默我想到了“笑”，我建议导游人员都要学会笑，不会笑的导游肯定不是好导游，听说外国人给国旅一位导游同志起了绰号，叫他为“Smiling Buddha”(笑佛)。他在导游中幽默，会笑，所以工作就很顺利。

笑，对我们导游人员的工作太重要了。因为旅游是一个服务行业，人与人之间打交道就是通过思想和感情的交流，应该

说,微笑是对服务工作者最基本的要求,但目前的旅行社行业,包括宾馆、饭店,这个微笑,一般很难做得到,客人曾对我说:“你们中国姑娘呵,千金难买一笑。”从微笑中可以看出什么问题?我认为最起码可以体现导游对本职工作的热爱。一个人不热爱自己所从事的工作,就笑不出来,微笑本身就是一种职业精神的体现。应当相信,通过自己的努力,一定要让客人满意,所以微笑也是一种充满自信的表现。我们是做国际旅游的,接待的客人来自各个国家,语言千差万别,但微笑是没有国界的,不管你对哪个国家的客人微笑,他都知道,这是一种对他非常热情、友好,非常真挚的表现。这个“微笑”很多导游做得很好,作为一个客人,如果遇到不高兴的事情,一肚子火,要是看到了对我这么有礼貌的微笑,又解释,我就绝对不发火,所以我说,笑还能起“补台的作用”,一笑遮百丑。有些新导游,经验不足,水平不高,语言不够丰富,知识面比较窄,但态度非常好,总是微笑,笑得很甜,我想客人总不会再去挑剔吧。因为人们之间,总是讲感情的,是能够相互理解的。

笑,对导游工作是非常重要的,它也表明导游人员对待客人的态度,工作的目的性。所以,国际旅游界有种说法,叫做“笑是通向世界和平的护照”,“笑是沟通理解,增进友谊的渠道”。

笑太重要了,但是要笑好,发自内心的笑,就必须学会“爱人”,爱自己的工作,爱自己的祖国,没有全心全意为世界人民服务的精神,是笑不出来的,笑出来也不是好笑。

笑是在服务中笑,只笑不服务是“傻笑”,怎样才能服务好,请读一下总社王亚杰同志的文章《做好全程陪同中的服务工作》。

导游工作是引导游客寻求美的艺术工作,导游其实也是

项综合性的艺术工作。既然是艺术工作,就有技巧问题,书中有不少文章介绍导游翻译方法技巧,值得大家认真一读。

近年来,我发觉一个问题,就是一些年轻的导游翻译在用外语导游方面做得尚好。但是,一让他们在重要场合当翻译就不行了,不是译不出来面红耳赤,就是“偷工减料”油腔滑调,令主宾双方感到不便。当然,用自己的嘴讲和替人家翻译是两种功夫。但是,作为导游翻译应当练就“翻译”的功夫。本书中刊登天津分社何广奇同志的文章谈了这方面的体会,文中所列出八点做法,很重要,很实用,确是经验之谈。

导游是靠语言工作的,语言是导游的生产“工具”,练好语言是导游的基本功。在这方面,请大家读一读总社何儒昌副总经理的文章,他是位老导游,他的经验值得大家学习。

语言似乎天天用,但真练好非一日之功。我国评书演员有这样一句话“一年拳,两年腿,十年才练一张嘴”。此话值得借鉴。

其他许多作者都从政治、思想、工作、修养、业务、技巧、外语等方面,用极为生动的事例和亲身经历说明如何成为优秀导游员,读起来亲切、生动、感人。建议大家认真读一读。

本书还附上了一些优秀导游参加全国大赛时的景点导游词,有故宫导游词,豫园导游词,郑州黄河游览词,海南天涯海角导游词,上海南京路导游词……等等,从这些导游词中不仅可以看到我们优秀导游的风采,更可学到知识和导游手法。

在此,我向全国旅游业领导同志,旅行社负责同志推荐此书,它可以使大家更好地了解导游翻译人员的工作,以期更好地管理这支队伍。

我向从事旅游教学和研究人员推荐此书,它可以使大家获得大量生动、具体,来源于实践的素材。

我向全国导游人员推荐此书,它可以告诉大家如何做好本职工作。

我向全国想从事导游工作的同志们推荐此书,它可以告诉大家导游究竟是项什么样的工作。

我极力向国旅集团内各位导游人员推荐此书,我想通过大家学习和努力,在不久的将来,国旅导游翻译的服务质量能够进一步地提高。

编 者

一九九一年十月

再版前言

经过责任编辑宋端成主任和施洪涛先生的紧张工作,也由于我的一番拼搏,拙作《怎样做好导游工作》一书于去年一月正式出版了。此书出版,受到旅游界人士们热烈欢迎。当时,正举行全国第七届导游翻译工作会议,此会受到中央领导的高度重视,李鹏等党政国家领导人会见全体代表,对全国数万名导游翻译人员产生莫大鼓舞。在这次会上,该书作为学习材料发给与会代表,得到来自全国各地优秀导游代表的首肯和好评。

去年十二月,国家旅游局和中国财贸工会在桂林举办了'92全国旅游企业职工技能大赛,参加导游翻译项目的数百名选手中,不少人都读过此书,从中汲取知识和技能,获得新意,启迪思维,对参加大赛均起到很好作用。选手们对此书评价较高。

此书出版后,尚未公开发行,就被订购一空。现在不少旅游企业,旅游培训部门,大专院校旅游系师生都强烈要求此书再版。中国旅游学院导游英语系毕业生班,已将此书列为必读参考书,现在也等待出书,作者也常收到全国各地来信来电,要求再版此书。

根据这种需求,中国旅游出版社编译室宋端成主任,让我重编此书,并让我写几句话。

写些什么呢?我想同全国旅游企业的负责同志,导游翻译同行们,谈一谈中国导游翻译人员目前面临的挑战和机遇:

报载：在恢复中国关贸总协定缔约国地位的乌拉圭回合谈判中，欧共体国家向我国旅游界提出四项要求，其中之一是取消导游国籍的限制。这就是说外国的导游可以到中国当全程陪同、地方陪同、景点导游。外国导游一旦进入中国，这无疑对我国广大导游翻译是个严重的挑战。

外国导游人员和我们的导游翻译相比具有一定的优势，如：他们的母语水平会比我们的导游讲该国语言的水平高；他们注重研究比较文化，可以中外相比地进行导游，一般效果要好；他们了解外国游客的思维、需求、习俗；导游服务工作做得更为周到。

面对严重的挑战，我们应当充分重视，认真研究对策，将挑战变机遇。我认为，导游行业当前应该做好以下工作：

一、同国际标准接轨，增强竞争能力。由国家旅游局举办的几次旅游行业技能大赛，其中导游翻译项目所列出的比赛方法、评分标准都是参照国际规格的，我们切望广大导游翻译在实际工作中，按这些标准行事，就可以更接近国际标准，增强竞争能力。

二、强调导游翻译规范化，提高专业水平。导游翻译是应按行业规范行事。如何手持话筒，如何清点人数，如何致欢迎辞……都有一定程序，来不得半点含糊。导游翻译在游客面前一亮相，就要给人以训练有素的印象。我国导游人员现状是：外语水平尚可，知识面较宽，差的就是不够规范。去年桂林大赛，不少优秀导游翻译就因规范化不好而丢了分数，实为可惜！国旅总社和中央电视台曾录制《导游翻译工作规范》录像片，可参照学习。

三、创造具有中国特色的导游手法。我国几代导游翻译人员，积累了不少导游经验，一些专家撰写的有关的书和教材，

总结了很多好的导游手法,大家应在认真学习的基础上创造,归纳出更多、更好的导游手法来,创造具有中国特色的“导游学”。

四、宏扬华夏文化,突出民族特点。“没有民族性就没有国际性”,我们导游翻译一定要注重这一原则,最有民族特点的参观项目,往往是最受欢迎的项目。我们要善于用朴素的语言,加以介绍。

五、导游翻译首先应是热情的爱国者——这一条最重要,只有热情的爱国者,才能用自己的情感去感染游客,这是我国导游翻译与外国导游翻译竞争的法宝。

抓住机遇,发挥优势,就可以使我国的广大导游翻译迎接挑战,立于不败之地。

再版之机,我又一次通读全书,再一次被书中所洋溢的各位优秀导游爱国之情,钻研之心,精益求精之力所感动,他们确是值得大家学习的。同时我也将不顺畅之句,欠恰当的段落做了删改。但对各位作者所在单位,仍保持原样,保持当时的真实。

再次感谢各界人士对此书的厚爱和支持。再次感谢二位责任编辑的辛勤劳作,没有他们付出的汗水,此书再版不会成为可能。

王连义

目 录

序：“民间大使”的苦与乐

..... 国旅集团董事长、国旅总社总裁卢奋燕

编者的话

再版前言

持之以恒 水滴石穿..... 李钟挚(1)

赤心爱国,执著追求,深钻细研..... 赵 宏(9)

导游艺术点滴 孟小权(18)

导游翻译工作艺术 于柏林(31)

附:故宫导游词(部分)..... (47)

论幽默、委婉、模糊语言的表达艺术 刘 明(51)

附:南京路导游词..... (64)

上海豫园导游 陶昌宇(68)

浅谈导游翻译的工作方法 何广奇(72)

我是如何提高导游水平和语言水平的 何 琳(82)

附:郑州黄河游览区导游词..... (88)

长途导游漫谈 柴云森(92)

附:母系社会导游介绍 (101)

怎样做好导游翻译工作..... 曲 钢(104)

做好导游翻译工作之我见..... 张 彪(109)

附:编钟介绍词 (114)

天涯海角导游词..... 林 青(117)

导游翻译的价值在于奉献..... 董应烈(120)

同年轻导游同志们谈谈心..... 钱 炜(126)

学好外语,提高翻译水平	何儒昌(135)
导游翻译生活的断想.....	俞世德(142)
浅谈导游与翻译.....	王务平(148)
谈导游翻译的语言艺术和技巧.....	冯爱珠(157)
接待旅游作家、记者的体会	吴济铭 王连义(166)
十年风雨说导游.....	张植林(174)
做好全程陪同中的服务工作.....	王亚杰(181)
爱祖国,当好“八大员”;重修养,避免犯 “十戒”.....	王连义(185)
后 记.....	(203)

附录目录

附录说明.....	(206)
一、旅游法规	
1 导游人员管理暂行规定.....	(208)
2 旅行社管理暂行条例.....	(212)
二、导游规范	
1 导游翻译竞赛标准及评分表格.....	(216)
2 全程陪同工作规范.....	(222)
3 地方导游工作规范.....	(232)
4 突发事件、特殊情况的处理规范	(242)
三、涉外知识和礼节	王连义(250)
1 什么是导游语言.....	(250)
2 如何致欢迎辞.....	(251)
3 如何致欢送辞.....	(252)
4 该讲什么,不该讲什么	(253)
5 怎样介绍中餐.....	(254)
6 吃饭时的讲究.....	(256)