

中等职业教育国家规划教材配套教学用书

导游语言技巧

（旅游服务与管理专业）

■ 主编 刘 伟



高等教育出版社

中等职业教育国家规划教材配套教学用书

导游语言技巧

(旅游服务与管理专业)

主 编 刘 伟

审 稿 夏学英 张 哲



内容提要

本书是中等职业教育旅游服务与管理专业国家规划教材配套教学用书。

本书共分6章,主要包括:导游语言概述、导游词写作、导游讲解语言、导游交际语言、导游体态语言、导游语言的表现风格等。

本书注重学生的职业技能培养,采用理论、案例分析和仿真实践等多种形式,内容浅显易懂,语言生动形象,案例丰富逼真,具有较强的可读性。

本书采用出版物短信防伪系统,用封底下方的防伪码,按照本书最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作,可查询图书真伪并有机会赢取大奖。

本书同时配套学习卡资源,按照本书最后一页“郑重声明”下方的学习卡使用说明,登录 <http://sve.hep.com.cn>,可上网学习,下载资源。

本书可作为中等职业学校旅游服务与管理专业的教学用书,也可作为旅游爱好者和参加岗位培训人员的学习用书。

图书在版编目(CIP)数据

导游语言技巧/刘伟主编. —北京:高等教育出版社,
2009.6

旅游服务与管理专业

ISBN 978-7-04-026684-9

I. 导… II. 刘… III. 导游-语言艺术-专业学校-
教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 073806 号

策划编辑	王江华	责任编辑	丁孝强	封面设计	张申申
版式设计	马敬茹	责任校对	刘莉	责任印制	韩刚

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市西城区德外大街4号

邮政编码 100120

总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司

印 刷 北京鑫丰华彩印有限公司

开 本 787×1092 1/16

印 张 7.25

字 数 170 000

购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

<http://www.hep.com.cn>

网上订购 <http://www.landaco.com>

<http://www.landaco.com.cn>

畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2009年6月第1版

印 次 2009年6月第1次印刷

定 价 11.20 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 26684-00

前 言

随着我国旅游业的蓬勃发展,越来越多的人加入到导游人员的从业队伍中来。导游人员热情真诚的服务为旅游者留下了许多美好的回忆。但是,应该看到,随着导游人员队伍的不断扩大,导游人员的服务水平出现了参差不齐的现象,并已经影响到旅游服务的质量。导游语言作为一种行业工作用语,堪称旅游的第二风景,直接关系到旅游服务的质量。从“祖国山河美不美,全靠导游一张嘴”、“看景不如听景”等说法中,也可以看出导游语言在导游工作中的重要性。导游人员要想提高服务质量,使旅游者获得美好的旅游体验,就必须掌握导游语言技巧。

导游语言技巧,是一门综合性的艺术。它涉及语言学、美学、心理学、公共关系学等学科知识。目前,针对导游语言技巧进行全面系统介绍的职业教育教材较少,本教材的出版无疑是一种有特色的尝试。它在编写上有如下特点:

1. 注重对学生职业能力的培养。本教材体现了“以服务为宗旨,以就业为导向”的职业教育办学方针,以“必需、够用”为度,注重学生的技能培养。

2. 实践性强。本教材充分考虑到行业对人才培养规格的要求,强化了学生职场实践教学内容。

3. 结构、体例设计合理。本教材在体系设计上充分考虑到旅游专业学生心理特征和知识、技能培养的特点,在每章中,安排学习目标、导入案例、案例分析、仿真实践等环节,体现了知识和能力目标的循序渐进性、教师教学的主导性和学生学习的主体性,较好地体现了现代教学方法论。

4. 可读性强。本教材的“相关链接”中列举了大量的最新一线案例,使学生在仿真的情境中,提高对导游语言技巧的感性认识,激发学习兴趣,提高导游语言的驾驭能力。

由于各校教学情况不同,可根据本地区的实际情况,灵活选择本课程的教学内容。具体学时安排建议如下:

章 名	课 程 内 容	学 时
第一章	导游语言概述	3
第二章	导游词写作	6
第三章	导游讲解语言	10
第四章	导游交际语言	7
第五章	导游体态语言	4
第六章	导游语言的表现风格	2
附 录	优秀导游词点评	4
总 计		36

本教材同时配套学习卡资源,按照本书最后一页“郑重声明”下方的学习卡使用说明,登录 <http://sve.hep.com.cn>,可上网学习,下载资源。

在本教材的编写过程中,高等教育出版社以及作者所在的省市旅游局和学校的有关领导、老师给予了很多指导帮助,沈阳师范大学旅游管理学院院长、辽宁省旅游教育与培训学会会长夏学英教授,辽宁省普通话测试员、高级讲师张哲,对本书稿进行了认真的审定,在此表示衷心的感谢。

由于编者水平有限,书中难免存在不足之处,诚恳地希望专家和读者指教。

编 者

2009年1月

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010)58581897/58581896/58581879

传 真：(010)82086060

E-mail: dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100120

购书请拨打电话：(010)58581118

短信防伪说明：

本图书采用出版物短信防伪系统，用户购书后刮开封底防伪密码涂层，将16位防伪密码发送短信至106695881280，免费查询所购图书真伪，同时您将有机会参加鼓励使用正版图书的抽奖活动，赢取各类奖项，详情请查询中国扫黄打非网(<http://www.shdf.gov.cn>)。

反盗版短信举报：编辑短信“JB,图书名称,出版社,购买地点”发送至10669588128

短信防伪客服电话：(010)58582300/58582301

学习卡账号使用说明：

本书学习卡账号附在高等教育出版社出版的相关中职教材封底防伪码中赠送。

请使用本书封底标签上防伪明码作为登录账号，防伪密码作为登录密码，登录“<http://sve.hep.com.cn>”或“<http://sve.hep.edu.cn>”，可获得累计20小时中职课程的多项增值服务，进行网上学习、下载资源和答疑等服务。

中职教师通过收集10个有效学习卡账号和密码，登录网站，注册获得会员账号，可获得累计100小时教师网上资源，包括电子教案、演示文稿、教学素材及教学资料等。

学习卡账号自登录之日起一年内有效，过期作废。会员账号自注册之日起一年内有效。

使用本学习卡账号如有任何问题，请发邮件至：“4a_admin_zz@pub.hep.cn”。

目 录

第一章 导游语言概述.....	1
第一节 导游语言的含义、作用和分类	1
第二节 导游语言的特点	4
第三节 导游语言的运用原则	7
第二章 导游词写作	11
第一节 导游词概述	11
第二节 导游词写作技巧与注意事项	17
第三章 导游讲解语言	23
第一节 导游讲解语言的基本要求	23
第二节 导游讲解语言的语音技巧	25
第三节 导游讲解语言的运用技巧	28
第四节 导游讲解语言运用应注意的问题	40
第四章 导游交际语言	45
第一节 导游交际语言的基本要求	45
第二节 导游交际语言的运用技巧	47
第五章 导游体态语言	67
第一节 导游体态语言概述	67
第二节 导游体态语言的运用技巧	70
第六章 导游语言的表现风格.....	77
第一节 导游语言的表现风格概述	77
第二节 常见的导游语言表现风格	78
附录 优秀导游词点评	83
1. 黄山(北海景区)导游词及点评	83
2. 黄果树瀑布导游词及点评	86
3. 漓江导游词及点评	88
4. 本溪水洞导游词及点评.....	90
5. 大连老虎滩海洋公园导游词及点评	93
6. 上海豫园导游词及点评.....	96
7. 悬空寺导游词及点评	98
8. 天坛导游词及点评	100
9. 乔家大院导游词及点评	102
主要参考文献	106



第一章 导游语言概述

学习目标

通过本章的学习,你将了解、掌握:

1. 导游语言的含义、分类;
2. 导游语言在导游工作中的重要作用;
3. 导游语言的特点及运用原则。

导入案例

赵某代表单位十余人到某旅行社报名,参加旅行社组织的南昌、庐山5日游,并签订了合同,按约定付清了团款。但在前往庐山途中,由于旅游车两次出现机械故障,拖延了时间,导致随后游览的一个景点因关门而无法参观。这时,导游人员A只是说了一句:“车坏了,请大家等一会儿”,便坐在车上司机修车。赵某等人十分生气,拒绝继续随团参加游览活动,导游人员并没有再三劝阻和安慰。随后赵某带领其他人开始“自行活动”:自行包车游览、联系就餐、入住一家更高标准的宾馆,最后又自行购买了车票回家。回去后,赵某向旅游管理部门进行投诉,要求旅行社退还全部团款而且报销全部花费。

相同情景下,导游人员B是这样处理的:“尊敬的各位朋友,很抱歉车出现了故障。我们司机师傅经验丰富,相信一会儿我们就可以安全启程了。我代表我本人及旅行社经理对给您旅行过程中造成的不便表示深深的歉意。为了弥补今天的损失,我争取在明天的游览计划中多安排一个景点。希望不要破坏了大家的好心情。下面,我献给大家一首歌,歌的名字叫《好人一生平安》。”赵某等人听了导游人员B的话后,情绪有所稳定,没有提出自行活动的要求。在接下来的旅游过程中,导游人员B对旅游团里的成员问寒问暖,对景点的讲解很详细,对旅游者有问必答,旅游者很满意。

从“导入案例”中不难发现,导游人员的导游语言是表达思想感情的工具,它在导游过程中起着非常重要的作用,不同的导游语言有着不同的表达效果。要想做好导游工作,必须了解导游语言的特点、作用和运用原则,灵活运用导游语言。

第一节 导游语言的含义、作用和分类

语言是导游人员最重要的基本功之一。一位导游人员要想取得旅游者的好评,达到理想的导游效果,熟练使用导游语言十分重要。

一、导游语言的含义

什么是语言?《中国大百科全书·语言文学卷》的解释是:“语言是人类特有的一种符号体系。当作用于人与人之间的关系的时候,它是表达相互反应的中介;当作用于人和客观世界的关系的时候,它是认知的工具;当作用于文化的时候,它是文化信息的载体。”这就是说,首先,语言是一个符号系统,它有口语和书面语两种形式;其次,语言是人类最重要的交际工具,它在人类的文明发展过程中起着相当重要的作用。语言作为特殊的社会现象,其社会功能早为人们所认识。正如中国古代哲人在《春秋穀梁传》中说:“人之所以为人者,言也。人而不能言,何以为人?”

导游语言是导游人员在长期的社会实践中形成的具有职业特点的行业语言,是导游人员在旅游活动中交际的工具。导游语言有广义和狭义之分。广义上的导游语言,是导游人员在导游过程中必须熟练掌握和能引起与旅游者情绪互动的行为、语言的总和,包括导游人员的表情、眼神、动作,以及与导游工作有直接关系的图片、音像资料等;狭义上的导游语言,是导游人员与旅游者之间交流思想感情、介绍游览内容时使用的口头语言。

二、导游语言的作用

(一) 加强情感沟通

情感是一种高级的心理现象,是人对客观事物是否符合自己的需要、愿望和观点而产生的体验。导游人员在导游工作中,通过对旅游者的情绪和身体状况的关注,达到导游人员与旅游者之间彼此了解、加深感情、共同建立一种融洽的主客体关系的效果。请看下面导游人员和旅游者见面时的一段对话:

导游人员:“您好!”

旅游者:“您好!”

导游人员:“昨晚睡得好吗?”

旅游者:“还可以,谢谢。”

导游人员:“如果有什么要求请跟我说,我会尽力的。”

旅游者:“没什么,谢谢!”……

这段简短的对话,既体现了导游人员与旅游者沟通的诚意,又有对旅游者的关心和体贴,拉近了导游人员与旅游者的距离,加强了情感沟通,为顺利完成带团计划做好了铺垫。

在导游工作中,难免会发生一些不如意之事。为了顺利完成带团任务,导游人员往往需要巧妙地运用一些语言表达方法,与游客进行情感沟通。例如:

一位导游人员去飞机场迎接一个旅行团时,迟到了半个小时,旅游者等久了,怨气很大。见此情形,导游人员态度诚恳地说:“各位女士们、先生们,辛苦了!实在对不起,因为道路维修,路上堵车,加上我出来晚了点儿,让大家久等了。我代表个人和我们这座美丽的城市向各位道歉,对不起了!”然后面对游客,深深地鞠了一躬。

导游人员真诚的语言似一股暖流,虽然不能完全化解旅游者的不满,但却使旅游者的情绪渐趋平稳,紧张气氛有所缓和。可见,在导游工作中,恰当的导游语言能起到加强导游人员与旅游者之间情感沟通的作用。

（二）传播文化知识

导游人员在导游过程中是文化的传播者,要为不同的旅游者介绍风土人情、历史古迹、民间传说,让旅游者在参观游览中增长见识,并产生浓厚的旅游兴趣。因此,导游语言有传播文化知识、树立旅行社良好形象的作用。

例如,一个香港旅行团到杭州西湖游览,不巧正赶上下雨。杭州的一位导游人员是这样讲解的:“天公真是太作美了,一听说远道而来的客人今天要游览西湖,就连忙下起蒙蒙细雨。大家还记得苏东坡先生的那首诗吗?‘水光潋滟晴方好,山色空濛雨亦奇。欲把西湖比西子,淡妆浓抹总相宜。’各位运气真好,今天我们就来感受一下宋代文豪苏东坡笔下的浪漫情调吧!”

这几句话既化解了不利的环境因素,又传播了我国优秀的古代诗词文化,体现出导游语言传播文化知识的功能。

再如,一位导游人员是这样讲解扬州瘦西湖的月观的:

扬州号称“中国的月亮城”,观月的地方很多,“月观”便是其中之一。“月观”三楹坐西朝东,前面临着开阔的湖面,每当皓月东升,打开门凭栏而看,天上水中各有一月,双月交辉。现在“月观”里面的对联是郑板桥撰写的:“月来满地水,云起一天山”。“月观”观月不仅景致好,它的陈设也可称得上是湖上园林之最。这里面陈设的一套红木家具,工艺精致,式样古朴,真切地体现了乾隆年间扬州高超的木雕工艺。

(选自:《江南水乡导游词》编写组. 江南水乡导游词. 北京:中国旅游出版社,2002.)

这段导游词借我国古诗词来介绍“月观”这一景点,不仅展现了“月观”的优美景致,而且传播了我国古代丰富的诗词文化,涉及了我国古代精湛高超的木雕工艺。可见,导游语言有着很强的传播文化知识的功能。

三、导游语言的分类

（一）从载体角度来划分

按照导游语言承受的载体,可将导游语言分为书面导游语言、口头导游语言、体态导游语言和物化导游语言四种类型。

1. 书面导游语言

书面导游语言常被称为导游词,是以文字为工具,采用书面形式进行导游讲解或介绍的方式,常以说明文和散文的形式表现出来。此外,还有一些具有导游词作用的书面导游材料,比如旅游指南、风物志以及一些专题旅游景观介绍等。

2. 口头导游语言

口头导游语言是通过口头表达和听觉感应来实现的导游语言。在旅游团中常有“祖国江山美不美,全靠导游一张嘴”的说法。

3. 体态导游语言

体态导游语言,又叫态势语言、势态语言、身体语言、行为语言等,是指通过人的表情、动作和姿势等来传递的导游信息。导游体态语言可以通过导游人员的服饰、表情目光、形体动作,以及导游人员与旅游者之间所处的方位来展现。

4. 物化导游语言

物化导游语言是旅游行政部门为导游工作制作的各种音像资料,通常表现为各种图片、录音

和影像等。但是,物化导游语言仍然不能脱离导游人员的工作行为,其效果也只有在导游人员的使用中才能发挥出来。

(二) 从功能角度来划分

按照导游语言的功能,可以将导游语言分为导游讲解语言和导游交际语言两种类型。

1. 导游讲解语言

导游讲解语言是导游人员在向旅游者讲解时使用的语言。导游讲解语言通常在旅游景点现场或旅行沿途中使用,是旅游者感受最直接、最真切的服务形式。

2. 导游交际语言

导游交际语言是导游人员在同旅游者进行交流和协调各种事物时使用的语言。导游交际语言适用于导游服务的整个过程。在实际导游工作中,除了定点导游外,导游交际语言的使用频率高于导游讲解语言。

第二节 导游语言的特点

在导游过程中,导游语言具有多方面的艺术感染力,体现出多方面的特点,这里重点讨论知识性、趣味性、口语化、现场感四个特点。

一、知识性

导游语言的知识性,是指导游语言能够给旅游者提供与游览客体有关的种种适量的知识信息的特性。优秀的导游语言,不仅能使旅游者得到美的享受,激发游览兴趣,而且能够巧妙地传递适量的知识。当然,旅游不同于专门学习,所以导游语言所涉及的天文地理、历史古迹、民俗风情、诗词典故等知识信息是在轻松的气氛、有趣的话题中,通俗易懂、潜移默化地传递给旅游者的。请看某导游人员对普陀山莲花池的介绍:

现在请大家环视莲花池。各位团友,我们现在已经置身于普陀山十二景之一的“莲池生月”的胜景之中。该池古时称“海印池”,建于明朝,原来是僧众放生处,后因种植莲花又得名“莲花池”。讲到这里,有旅游者会问:“为什么寺庙前都要造放生池?”放生,本是我国历史上的一种风俗习惯,后来与佛教的“慈悲”、“不杀生”等教义相融合,进而成为一种较为普遍的佛事活动。对此,有法师更深刻地说:信佛的不应该无辜杀生,应该慈悲爱护众生。不仅要求人类之间永久和平,也要求众生和平相处。反对杀生,提倡放生,暗含着使整个众生界成为一个没有战争、苦难的和平乐园。一番话点出了小小放生池的内涵之广、意义之深。

(选自:国家旅游局.中国优秀导游词精选(文物古迹篇).北京:中国旅游出版社,2000.)

导游人员假借旅游者之口提出问题,针对放生池的由来以及寓意进行解说,使旅游者对放生池有了更加深刻的了解。

下面是导游人员对沈阳清福陵的神道的介绍:

过了正红门是一条与神门相连的“神道”。神道和神门一样有着极严格的使用规定,除抬祭品的官员可以通行以外,其他人一律严禁行走,违者受法律惩处。对神道的设置,清代有一项特殊的规定,即神道与隆恩门之间必须修建一座建筑做隔断,名曰“一眼望不断”,寓意大清江山万年一系。为此,福陵在神道上不仅建有神功圣德碑,而且根据地理条件还修有“一百零八磴”,起

到了双层隔断作用,这是福陵区别于其他清陵之处。

(选自:沈阳市旅游局.带您游沈阳.沈阳:辽宁大学出版社,2006.)

导游人员的简单介绍,使旅游者对清福陵的神道有了大致的了解。

通过上述两例可以看出,导游语言的内容涉及面广,知识性强。导游人员不仅要对各项自然和人文景观内容进行讲解介绍,帮助旅游者观赏和理解风景名胜、文物古迹、民俗民情,而且还要以深入浅出、生动形象、妙趣横生的讲解,使旅游者在游览时的求知、求乐、求新、求奇欲望得到满足,在潜移默化中陶冶情操、获得美的享受。

二、趣味性

导游语言的趣味性,是指导游语言能使旅游者感到愉快、有意思、有吸引力的特性。旅游者千差万别的,他们有着各自不同的旅游目的、文化修养、知识水平和审美情趣,这就要求导游人员在运用导游语言时,要根据旅游者的不同情况,以语法、修辞、逻辑为基础,以语言技巧的巧妙运用为手段,以增强趣味为基本目的,生动活泼、机智幽默地进行导游,使旅游者在游览中获得快乐和享受。

导游语言的趣味性有时可以通过巧妙运用口语词语及顺口、双关、反语、移时、夸张等修辞手法来体现。请看下面一段导游词:

灶王爷在关内时尚未娶亲,到沈阳地区后,不知何人保媒拉纤,硬是弄出一位灶王奶奶来——这也许更多些人情味吧,但是否别有用心就不得而知了。灶王爷手持“善罐”,灶王奶奶手持“恶罐”,分记家中善恶事项。神像两侧贴对联一副:上联是“上天言好事”,下联是“下界降吉祥”。这副对子流传之久、之广,可以肯定地说绝无其他可比。腊月二十三过小年之夜,祭灶开始,神像前供有馒头、纸制元宝等,充作灶王爷的太空旅行费用。另外,必不可少的也是至关重要的一样供品就是“灶糖”。灶糖是用黏米面做成的,据说灶王爷只要吃上一口,就会把嘴巴粘住,想说话也说不出来。对灶糖的研制,沈阳人远不如江南人。江南一带的灶糖是以酒糟为原料,灶王吃了后,就只想说好话而不想说坏话了……

(改编自:孟杰.沈阳掌故.沈阳:沈阳出版社,1989.)

用“保媒拉纤”、“弄出”等口语词语,用“太空旅行费用”等移时技巧,用将沈阳灶糖与江南灶糖进行对比的方法,将沈阳地区祭灶王爷这一道教崇拜现象叙述得风趣活泼,又用一连串的妙语传达出特有的幽默情调,使人忍俊不禁,充满趣味性。

导游语言有时还运用设问、反问、正问、奇问、疑离等技巧,通过设身处地引导旅游者参与,激发旅游者的游览兴趣,表现出导游语言的趣味性。请看下面一段导游词:

这座小巧玲珑的桥就是状元桥,它建于清代。您可别小看它,当时非得是状元或者显贵才能悠悠然地从桥上信步走过。为什么呢?原来桥的设计者和建造者赋予了桥特殊的意义。您看桥栏杆采用汉白玉石料建成,上边雕刻有麒麟、鸿鹄、鲤鱼跳龙门、双凤朝阳、福星、鹿(禄)、仙鹤(寿)、莲花等吉祥图案;桥面用青石铺设而成,在青石上雕刻着精美的云彩,人踏上去便寓意着青云直上,因此又有人称它为“青云桥”。您不妨上去走走,体会体会平步青云的感觉,没准正中当地人的祈愿:老年人过了状元桥延年益寿;后生过状元桥前程远大,事业发达;娃娃过状元桥就能金榜题名噢!

(选自:国家旅游局.中国优秀导游词精选(文物古迹篇).北京:中国旅游出版社,2000.)

上面这段导游词,运用缩短旅游者与景观之间心理距离的方法,引导旅游者亲自参与到特定游览活动中,使旅游者兴趣盎然地融入景观之中。这样一来,导游语言就不仅富于吸引力,还能迎合旅游者的心理,大大增强旅游者的游览乐趣。

三、口语化

导游语言的口语化,是指导游语言具有亲切自然、通俗易懂的语言风格,它不仅体现在音节上的朗朗上口,而且也体现出易于入耳的特性。例如:

不过民间关于亭名的由来另有一种说法。据说,当年江南才子袁牧曾专程来岳麓书院拜访山长罗典,但罗典这时已经名满天下,根本不屑于见这样的后起之秀。袁牧也不言语,转身上了山,在岳麓山上,袁才子诗兴大发,见一景题一诗。唯独到了这红叶亭,他只抄录了杜牧的《山行》诗,还漏了两个字,后两句抄成了“停车坐枫林,霜叶红于二月花”。罗典听说后,也跟着上了山,一路上,他见袁牧的诗才华横溢,便赞不绝口。到了红叶亭,一见这两句,他一下子全明白了:这是在变着法儿说我不“爱晚”呢,不爱护晚辈呀。得了,这亭子就改名叫“爱晚亭”吧。于是红叶亭就这样变成了爱晚亭。

(选自:国家旅游局.中国优秀导游词精选(文物古迹篇).北京:中国旅游出版社,2000.)

这段揭示罗典的内心活动的导游语言,就使用了日常谈话的语句,使对民间关于“爱晚亭”名称由来的叙述更加通俗、生动,也使旅游者更加乐于倾听。再如:

这魁星和文昌帝君究竟有什么关系,有点说不清。为什么有文昌帝君掌管天下文运,又要用这鬼头鬼脑的魁星来管事——也有点讲不出缘由。从感觉上来说,好像文昌帝君是天下文运的总管,不论进士、举人,还是秀才、贡生,都要受他的恩惠;而魁星则专门象征每次考试的最幸运者。大约只想中试而不计较等级的,就不必等魁星光顾了,给文昌帝君磕磕头也就行了;而那些志在必得、才高八斗的大手笔者,恐怕就非得与魁星照面不可了。

(选自:梁晓虹,等.中国寺庙宫观导游.北京:旅游教育出版社,1993.)

这段运用散句进行解说的导游词,散而有序,层次井然,把拜求文昌帝君与魁星的不同功能表达得形象生动,体现了导游语言的口语化特点。

四、现场感

导游语言的现场感,是指导游语言具有鲜明现场感的词语、具有鲜明现场感的引导语、现场操作提示语、面对面的设问等特性。例如,导游语言经常运用“现在”、“今天”、“刚才”、“马上”、“这里”、“这会儿”等词语,“请大家往上看”、“请大家顺着我手指的方向看”、“我们面前的……”等导引语,“或许大家马上会问……”、“刚才有的朋友问……”等设问,这些词语和手法的运用,使导游语言有了极强的现场感。再如:

记得我国宋代大诗人陆游,曾写下“山重水复疑无路,柳暗花明又一村”的著名诗句。现在就让我们来实际体味一下这首诗的美妙意境吧!我们已来到仁寿殿后的假山中,前方的景物全被假山挡住了,好像已经到了“山穷水尽”的地步,没有什么好看的了。但是当我们从曲折的山道绕过这座假山后,眼前会豁然开朗,一碧千顷的昆明湖使我们切身体验到了“柳暗花明”的诗情画意。这就是我国造园艺术中“抑景法”的巧妙运用。

(选自:国家旅游局.走遍中国——中国优秀导游词精选(综合篇).北京:中国旅游出版

社,1997.)

在这段导游词中,充分运用了现场提示语、引导旅游者参与的导引语、结果提示语和现场感较强的人称代词,给人以如临其境的切身感受。

第三节 导游语言的运用原则

导游语言的运用原则是导游人员在导游过程中运用语言表情达意、传播信息时所必须遵循的准则,它贯穿于导游语言运用的一切方面和每个过程的始终,是一种制约性的因素。在导游过程中,只有自觉遵守导游语言的运用原则,才能有效地增加导游语言的信息传递量,融洽导游人员与旅游者的关系。归纳起来,导游语言的运用原则主要有以下五个方面:

一、针对性原则

导游语言的针对性原则,是指在导游交际过程中,特别是在导游讲解过程中,导游讲解内容的详略取舍、讲解角度的选择以及讲解技巧的运用,要根据旅游者的各种具体情况以及具体环境进行针对性较强的调整。

导游人员在导游过程中,首先要站在旅游者的立场上做好接待工作,要以情感人,以情动人,使旅游者能够真正享受旅游的乐趣。一般来说,旅游者的共同心理特征主要是寻求“补偿”、“解脱”,以最大限度地得到精神上的满足与享受。但是,这些心理特征的表现却往往是复杂多变、自相矛盾的。例如,出发之前,对一个陌生的世界,既心驰神往,又不免有些胆怯;踏上旅途,既觉得轻松,又觉得紧张;来到异国他乡,对新的生活方式既觉得新鲜,又觉得难以适应;既想见到许许多多新奇的景象,又希望找到一些自己所熟悉的东西……到最后,很可能是一方面流连忘返,另一方面又归心似箭。导游人员必须了解旅游者的这些心理状态,认真做好准备,以提供让旅游者满意的导游服务。

此外,旅游者又会因为不同国家、民族、年龄、性别、职业、受教育程度、社会阅历、生活习惯、宗教信仰、文化背景等方面因素,有着不同的个体心理特征,这就要求导游人员要根据不同旅游者的具体情况,创造性地工作,对导游讲解服务进行调整,为旅游者提供针对性较强的高质量的服务。例如,带领建筑行业的旅游团参观北京故宫和天坛等古代建筑时,导游人员应多讲我国古建筑的特色、风格和设计方面的独到之处;如果是带领非建筑专业领域的旅游者参观这些地方,就应该将重点转移到讲述封建帝王的宫廷轶事和民间有关的传说。只有这样,导游人员才能真正受到不同旅游者的欢迎,才能真正赢得旅游者的信任。

二、计划性原则

导游语言的计划性原则,是指导游人员要根据旅游者的需要、游览时间、游览地点等条件,有计划地进行导游讲解服务。

强调计划性是针对讲解中的盲目性而言的,不重视计划的作用,缺乏科学的安排,工作就会陷于混乱、被动的局面和境地。这就要求导游人员在特定的工作环境和时空条件下,充分发挥主观能动性,掌握导游语言技巧,圆满完成导游讲解任务。

一般来说,导游讲解受到时间、地点和内容的限制。旅游者的愿望是用最少的时间得到尽量

多的信息。如果导游人员不懂得充分利用时间,在特定的地点不合理地安排讲解内容,毫无计划、临时应付、即兴发挥,旅游者就会游兴全无、大失所望,就不能收到良好的导游效果。所以,导游人员一定要对自己的导游讲解工作事先做好周密的安排。例如,从机场到饭店的途中,什么时间致欢迎辞,什么地点结合景物进行讲解,什么情况下介绍注意事项等。

总之,导游讲解要做到有张有弛、层次分明,讲究科学性、目的性。一次成功的导游过程必须在遵循计划性原则的基础上才能得以实现。

三、灵活性原则

导游语言运用的灵活性原则,是指导游人员要根据旅游者的各种具体情况以及特定旅游活动的需要对导游词进行灵活调整、随时改变。

在现场导游交际活动中,存在着可以预见的和不可预见的各种情况。这就要求导游人员在遵循计划性原则的基础上,要根据特定的旅游环境中的各种需要对工作进行调整与改变。例如,导游中有时会遇到一些用外语或普通话难以表达准确的事物,这时候用旅游者熟悉的方言表达就会更加直截了当、清楚明白。

面对一些突发性的情况和不利因素,导游语言要随时调整,灵活改变。例如,一个旅游团要去参观长城,但因大雪封山,公路不通,为了使旅游者能如愿以偿,导游人员决定改乘火车到八达岭。征得旅游者同意后,导游人员说:“有句名言说‘不到长城非好汉’,好汉非得到长城。今天,我一定要让大家当‘好汉’!”导游人员机智的语言,使日程的改变得到了大家的一致赞成,且充分激发起旅游者的游览兴趣,收到了意想不到的效果。

有时尽管是游览同一个地方,因为天气不同,导游的角度也应有所不同。例如,游桂林漓江,若遇晴天,就讲奇峰侧影;若遇阴天,就讲山中云雾;若是遇上倾盆大雨,就讲漓江烟雨……使旅游者在不同的天气条件下都能领略到漓江风景的诗情画意。

可见,导游人员如果能够根据具体情况,灵活巧妙地调整导游语言,往往能够取得“柳暗花明又一村”的效果。

四、融洽性原则

导游语言运用的融洽性原则,是指在导游语言运用中,导游人员要尽可能建立公关意识,调动各种积极的语言因素以及各种有效的非语言因素,使导游语言表达得体入微,使导游交际气氛亲切融洽,从而达到缩短导游交际中各方面心理距离的基本目的。

在旅游过程中,往往存在导游人员与旅游者、旅游者与游览客体、旅游者与旅游者之间的心理距离。导游人员在导游过程中,要有强烈的缩短距离的心理意识,并以此为指导原则,充分调动各种语言表达技巧,使导游语言能够有效地打动、吸引、感染、抚慰旅游者,尽可能在最大限度上与旅游者形成情感上的共鸣,以寻求旅游者最大可能的理解与支持。

例如,当一台旅行车行驶在一段坑坑洼洼的道路上时,旅游者中有人抱怨。这时导游人员灵机一动说:“请大家放松一下,我们的汽车正在给大家做身体按摩,按摩时间大约为5分钟,不另计费。”话音刚落,车厢里立刻响起一片笑声,旅游者顿觉轻松许多。导游人员借题发挥,一定程度上化解了不利因素,使气氛变得轻松、融洽,赢得了旅游者的赞许。这几句话既体现了导游语言的灵活性,又体现了导游语言的融洽性。

又如,山东蓬莱有位导游人员,一次为八位日本旅游者导游。当从“八仙桌”讲到“八仙过海”的故事时,有位日本旅游者问到:“八仙过海漂到哪里去了?”面对这一突如其来的又不太好回答的问题,导游人员灵机一动,巧妙地应对道:“我想,为了发展中日两国人民的友谊和交往,八仙过海东渡到邻邦日本去了!现在又渡回来了,就在我的眼前。”日本旅游者听罢,笑得十分开心。导游人员利用顺势牵连的方法灵活地应对,巧妙地针对旅游者的日本国籍的身份,结合眼前情景,借题发挥,使气氛变得轻松、融洽,有效缩短了与旅游者之间的心理距离。

五、艺术性原则

“艺术”这个概念,在中国的甲骨文中写作一个“艺”字,是一个在种植的形象,象征着劳动技术。语言艺术,是指人们驾驭语言的能力和技巧,又指语言给人的一种美的享受。导游语言艺术就是借助语言,通过优化语言来提高表达效果,从而树立良好的导游形象。在导游活动中,导游语言不可能句句都有“艺术”,但要注意讲究艺术。同样的一种意思,不同的表达方式往往起到不同的表达效果。导游人员应遵循艺术性原则,巧妙使用导游语言技巧,以达到导游的最佳效果。

例如,一个团队到重庆旅游,接团时,一位导游人员听到旅游者说:“真倒霉,又遇到这种鬼天气。”一个“又”字,说明旅游者已经在阴雨天中旅游好几天了,所以导游人员在致欢迎辞时说:“……重庆受西北冷空气影响,昨天晚上开始下雨,这给我们旅游带来诸多不便。但照我们中国传统的说法,那就是老天爷给诸位贵宾‘洗尘’了……”旅游者听后,高兴地笑了,并热烈地鼓起掌来,旅游者因天气不好导致的不良心理得到安慰,导游人员与旅游者之间的关系渐趋融洽。在随后的旅游过程中,导游人员处处为旅游者着想,在行进的速度、讲解的语速上都作适当的控制和调整,深受旅游者的好评。临别时团长真诚地说:“这一行,除北京外,我们都在阴雨天中旅游。但遇到您这样的导游,我们很高兴,很愉快。”导游人员忙回答说:“遇雨是好事嘛,我们中国人一向把朋友叫做‘旧雨新知’,再说还有俗谚说‘贵人多雨助’嘛……你们这叫‘一路春风一路雨’嘛……”导游人员的话再一次赢得旅游者的热烈掌声,为这次旅行画上了一个圆满的句号。如果同样的情景发生,导游人员只说:“真不巧,赶上下雨了,希望下次你们再有机会到重庆来。”旅游者听了,一定会更加懊恼,整个行程也会被不良的情绪影响。可见,要达到满意的导游效果,导游语言一定要讲求艺术性。



思考与练习

1. 简述导游语言的含义。
2. 试举例说明导游语言的作用。
3. 结合实例,说明导游语言的趣味性。
4. 根据所学的不同民族的风俗习惯的知识,举例叙述如何运用导游语言的针对性原则和灵活性原则。
5. 结合身边发生的实例,说明导游语言融洽性原则的重要性。

 案例分析

下面一段对故宫午门的介绍,体现了导游语言的什么特点?

故宫朝南的正门称作午门。午,是位于正中的意思。午门下面有五个拱门,正中间的门只有皇帝才能出入;即使地位很高的大臣,也只能走两侧门;地方上的诸侯走靠边的小门。

女性是禁止出入午门的,皇后只有在结婚的当天,才能从午门进一次。一般百姓不允许靠近故宫。所以,故宫又被称作紫禁城。因为有“天帝生活在紫宫中”的传说,所以皇帝认为,自己是天帝之子,住的地方当然也是紫色才行。

 仿真实践

请你根据以下提示,查找资料,写出你的想法。

旅游者:教师或某计算机公司职员

旅游者人数:10人

游览时间:半天

游览景区:北京故宫

1. 你为该旅游团在本景区设计的游览路线是:

2. 在游览中,你的导游语言主要体现出的特点是:

3. 在游览中,你的导游语言主要遵循的原则是:

4. 在游览中,你为该旅游团设计的重点景观和重点讲解内容是: