

高职高专工作过程导向“新六位一体”创新型系列教材

DAOYOU CI CHUANGZUO HE
JIANGJIE JIQIAO

导游词创作和 讲解技巧

◎主编 廖广莉



高职高专工作过程导向“新六位一体”创新型系列教材

导游词创作和讲解技巧

主 编 廖广莉
副主编 周小红 刘列夫 戴冬香 孟庆兴
参 编 胡建英 李华平 杜 卡 潘丽华

图书在版编目(CIP)数据

导游词创作和讲解技巧 / 廖广莉主编. — 天津 :
天津大学出版社, 2019.2
高职高专工作过程导向“新六位一体”创新型系列教
材

ISBN 978-7-5618-6360-2

I. ①导… II. ①廖… III. ①导游—解说词—高等职
业教育—教材 IV. ①F590.633

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第028455号

出版发行	天津大学出版社
地 址	天津市卫津路92号天津大学内(邮编:300072)
电 话	发行部:022-27403647
网 址	publish.tju.edu.cn
印 刷	廊坊市海涛印刷有限公司
经 销	全国各地新华书店
开 本	185mm×260mm
印 张	15.25
字 数	437千
版 次	2019年2月第1版
印 次	2019年2月第1次
定 价	39.00元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 烦请向我社发行部门联系调换
版权所有 侵权必究

前言

旅游业被人们誉为朝阳产业。“朝阳”有两层含义:一是旅游业是第三产业的重要组成部分,是世界上发展最快的新兴产业之一;二是旅游业从业者大多为年轻人,尤其是导游员,他们的热情、激情为这一行业增添了活力。

国务院《关于加快发展旅游业的意见》提出“加强旅游从业人员素质建设”,指出“整合旅游教育资源,加强学科建设,优化专业设置,深化专业教学改革,大力发展旅游职业教育,提高旅游教育水平”和“提高导游人员专业素质和能力”。为此,各职业院校非常重视旅游服务与管理专业的人才培养,专门开设了导游及管理的相关课程。

导游员是旅游过程中的核心角色,其职业素养直接关系到旅游业的整体形象,导游服务贯穿于整个行程,讲解服务是体现导游员水平的一个重要方面,导游员的讲解好不好取决于其对导游词的创作、优化及驾驭能力。为提高导游人员的专业素质和能力,需要一本专门讲解导游词的教材。基于此,我们结合教学及带团实际编写了本教材。

本教材的主要特色表现在以下四个方面。

(1)整合性。导游从业人员能力培养包括两方面:一是导游词创作或优化能力,二是导游词讲解能力。这样培养既让导游从业人员创作导游词时兼顾是否便于讲解,同时也避免了训练讲解能力时强记他人创作的导游词而导致讲起来不顺口、不入耳。

(2)针对性。侧重培养导游从业人员的综合表达能力,使之将内化于心的内容通过外化于行的方式展现出来。

(3)层次性。采用模块化教学方式编写,按照旅行社应用文、全国导游服务技能大赛、导游资格考证、地方重点景点等不同层次要求分项目进行编写。同时,还按照循序渐进的方式采取理论教学、能力培养,情境模拟、创作(表达)技巧、技能训练、成果展示、课后延伸等方式安排内容,以达到最佳的训练效果。

(4)实践性。导游词创作和讲解技巧最终应用于实践,包括模拟实训、技能大赛实践、导游资格考证实践、地接带团实践等,经过实践检验后再进行优化,形成最适合游客团型、最适合景点、最适合导游个体的最终“导+游”的效果。

本教材由廖广莉担任主编,负责拟定编写大纲、撰写部分项目和统稿。其中,模块一中项目二的内容由周小红编写;模块二中项目二的“传统工艺美术导游词创作”“表演艺术导游词创作”由刘列夫编写,“宗教文化导游词创作”由戴冬香编写,“饮食文化导游词创作”由孟庆兴编写;模块二中项目三的“导游词优化或改写”指导老师有廖广莉、胡建英、刘列夫、李华平、杜卡、戴冬香、周小红、潘丽华等。

由于编者水平有限,加之时间仓促,书中难免有不妥之处,恳请专家和读者批评指正。

编者

2018年10月

目 录

模块一	旅游应用文写作	1
项目一	了解旅游应用文	3
项目二	旅游应用文写作	7
模块二	导游词创作	41
项目一	认知导游及导游词	43
项目二	全国导游服务能力大赛导游词创作	47
项目三	导游资格考试导游词创作	149
项目四	地方重点景点导游词创作	190
模块三	导游词讲解	215
项目一	导游讲解的有声语言运用	217
项目二	导游讲解的无声语言运用	233
参考文献		236

模块一 旅游应用文写作

模块学习目标

1. 知识目标:了解旅游应用文类别及写作技巧。
2. 能力目标:能写作旅游应用文。
3. 素质目标:领会旅游应用文常识并会写作,胜任旅行社相关工作。

模块学习内容

本模块要求学生了解旅游应用文类别、作用,掌握旅游应用文写作技巧,通过对旅游日常管理类、公务活动类、社交活动类、旅游产品营销类中典型文种进行写作训练,使学生具备写作相关旅游应用文的能力。

项目一 了解旅游应用文

学习目标

1. 知识目标:了解旅游应用文的概念、类别、作用等。
2. 能力目标:明晰旅游应用文的使用范围,厘清旅游应用文的结构框架。
3. 素质目标:具备写作能力,能胜任旅行社各类文书的写作工作。

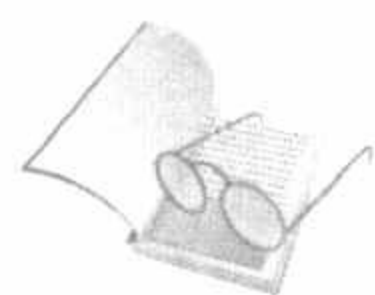
学习重难点

1. 重点:能区分不同类别的旅游应用文,构建写作框架。
2. 难点:会运用相关技巧进行旅行社日常应用文写作。



情境设计

某高校旅游专业学生在本期开设的“旅游应用文写作”课程第一次课的基础上,将以班为单位开展一次“旅行社有哪些常用应用文”的主题调研,你作为调研小组的组长,需要安排这次活动调研,请撰写一份调研方案,里面需包含调研主题、调研对象、调研内容、调研步骤、调研活动时间安排以及调研人员分工等。



理论教学

一、旅游应用文界定

旅游应用文是专业文书的一个类别,是在旅游工作或旅游活动中应用得最多的实用文章。它既有一般应用文文体的基本性质,又有旅游行业、旅游工作和旅游活动的特性。旅游应用文是应用文文体在旅游行业的具体运用,即以应用文文体的形式、写作规律,表达旅游行业的具体内容,为旅游事业服务。

如果给旅游应用文下一个定义,可以这样概括:旅游应用文是旅游行业中通过书面语言,以一定的形式来开展传递信息、问询介绍、销售推广、宣传讲解、总结交流等有益于旅游业经营、旅游业发展的活动所采取的一种具有商业性质的实用文体。

二、旅游应用文类别及作用

根据目前旅游企业的实际运营情况,应用于旅游企业的应用文主要类别有:旅游日常管理类应用文,如计划、总结、制度等;旅游公务活动类应用文,如报告、请示、通知等;旅游社交

活动类应用文,如欢迎词、欢送词、答谢词等;旅游营销类应用文,如旅游广告、旅游行程说明书、旅游策划案等。此外,还有旅游法律类应用文。

对于旅行社来说,旅游应用文具有以下作用。

(1)规范管理。旅游企业在销售旅游产品(服务)、商品或其他服务项目时,需要使用各类旅游应用文,而旅游企业在带领旅游者进行食、住、行、游、购、娱等活动时也需要使用相关应用文,旅游应用文的使用便于旅行社规范管理。

(2)信息交流。确切无误的信息是旅游业的命脉,旅游企业需要运用旅游应用文如旅游指南、答复问询等,将潜在的旅游者变为实际的旅游者。

(3)宣传招徕。宣传是旅游企业开展业务的主要手段之一,如旅游平面广告、视频广告、旅游画册、旅游产品发布等,这些旅游应用文都能起到宣传招徕的作用。

(4)明确责、权、利。旅游活动中各种类别的合同、协议和有法律效力的函电等旅游应用文,能帮助双方明确责任和权利,同时还是很好的凭证。



能力培养

一、明晰旅游应用文的使用范围

(1)应用于日常管理。一个旅游企业如旅行社要运营,必然要进行相应的管理。在日常管理中,需要用到计划、总结、管理制度等应用文。

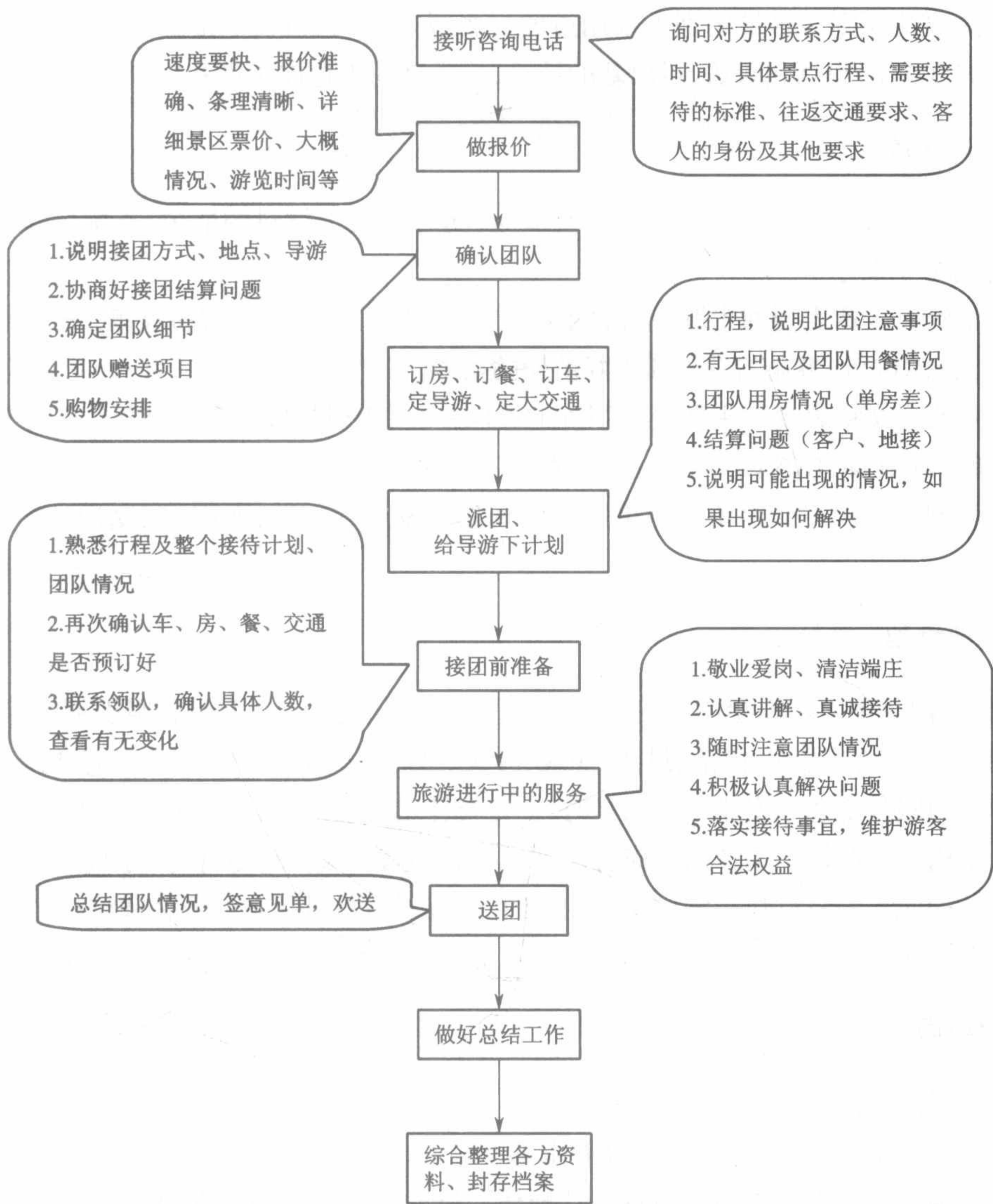
(2)应用于公务活动。旅行社在经营过程中,需要协调好上下级、平行部门之间的关系,需要使用通知、公告、请示、函等应用文。

(3)应用于宣传策划。旅行社在运营过程中,需要使用旅游手册(画册)、旅游广告、旅游行程说明书、旅游策划案、旅游线路(含报价)等应用文。

(4)应用于社交活动。旅行社最直接的业务是带领游客开展食、住、行、游、购、娱等活动,这一过程中最主要的旅游应用文是欢迎词、欢送词、答谢词、导游词等,当然还有行程单、计划单之类的格式文书。

(5)应用于安全保障。旅行社在经营过程中,与游客、与其他旅游企业需要有格式文本的法律文书,如合同、协议等应用文。

以德州交通集团金桥旅行社旅游业务操作流程及说明为例,可以明晰旅游应用文的主要使用范围。



（资料来源：<https://wenku.baidu.com/view/67834effba0d4a7302763a71.html>）

二、旅游应用文写作准备

1. 材料准备

材料是文章的血肉，是主题形成的基础，是表现主旨的支柱。选用材料时要注意以下几个原则。

（1）真实性原则。旅游应用文写作使用的材料必须来源于生活，且是旅游行业中确实存在的事实。

（2）丰富性原则。所准备的材料数量要充足，而且必须能满足表现主题需要的要求。

（3）典型性原则。选择最能反映本质、最具时代特征、最有说服力和表现力的事实或观点用在旅游应用文之中。

(4)新颖性原则。尽量用别人没用过的材料或新近的材料、不常用的材料。使用新颖的材料能产生新的观点和看法,得出新的结论,从而推动工作向深度和广度发展。

2. 主题提炼

主题是文章的灵魂,决定文章的价值取向,同时也决定材料的取舍,支配文章的结构。提炼主题有如下要求。

(1)正确。文章表现的主题要符合事物的本质属性,要揭示事物的规律,表达健康的感情,促进工作的进行、事业的发展 and 美好情操的培养。

(2)鲜明。文章表现的主题要有明确的倾向性,要表明赞成什么、反对什么、爱什么、恨什么,不能含糊其词、模棱两可。

(3)深刻。主题不能停留在对事物表面现象的罗列和叙述,而应该揭示事物的某些本质或规律。

3. 构建框架

构建框架即组织文章的结构,有了框架,才便于表现主题,组织材料,吸引阅读者。旅游应用文框架主要包括层次、段落、过渡、照应、开头、结尾等要素。构建框架时有如下要求。

(1)结构服务主题。安排文章结构时,一定要让结构服务主题,根据主题调整结构。

(2)结构合乎逻辑。文章结构应首尾呼应、衔接紧密、层次清晰、段落分明。

(3)结构便于安排材料。安排文章结构时,可以对材料进行重新取舍和调配。

(4)考虑文体特点。不同的文体有其相对固定的文本格式,所以要针对文体安排结构。

4. 组织语言

语言是表达思想的工具,是写作的第一要素,是表达文体特点的必要条件。所以,应用文写作时要准备好书面写作语言,具体要求如下。

(1)准确。不可出现错别字、病句等“硬伤”,同时还要考虑用语准确,表达内容完整。

(2)简洁。应用文语言不同于文学创作,忌夸张、抒情,要求简明、扼要,平实准确表达中心内容。

(3)生动。语言富于变化,不可出现“词穷”现象,要用不同的词语合理、恰当地表达内容。



课后延伸

1. 了解应用文的概念、特征及要素。

2. 明晰旅游应用文的应用范围。

(参考网址: <https://baike.baidu.com/item/%E5%BA%94%E7%94%A8%E6%96%87/4053193?fr=aladdin>)

项目二 旅游应用文写作

学习目标

1. 知识目标:掌握旅游应用文写作技巧以及相关的语言表达特点。
2. 能力目标:会写作旅游日常管理类、旅游公务活动类、旅游社交活动类以及旅游产品营销类中具有代表性的应用文。
3. 素质目标:养成良好的旅游应用文撰写习惯。

学习重难点

1. 重点:能写作。
2. 难点:会写作。



情境设计

某国际旅行社设立了总经理室、外联部、计调部、导游员部门、财务部、办公室、接待部门等,并制订了各部门岗位职责,现运营到第3个年头,总经理给各部门分派了如下任务:办公室拟写年度工作计划、总结,并完善公司管理制度;外联部提出新旅游产品宣传、促销的策划案;计调部给出一条新旅游线路行程的说明书;导游员部撰写并模拟讲解接团时的欢迎词、欢送词及答谢词;接待部门提供时令性旅游线路并设计相关旅游广告。总经理要求各部门各司其职,及时并高质量地完成相关写作任务。



理论教学

一、旅游应用文写作技巧

旅游应用文和其他应用文一样,有通用的写作技巧,主要表现在以下几方面。

(1)平实。即准确、朴素,它只要求平直地叙述,恰当地议论,简洁地说明,准确通顺地把客观事实、作者的观点叙述清楚就行,既不能夸张渲染,也不需要过分抒情。

(2)得体。应用文语言是为特定的需要服务的,要受明确的写作目的、专门的读者对象、一定的使用场合等条件的制约,因此语言使用一定要得体。如解说词是供游客听的,读起来要上口,听起来要顺耳。解说词是对实物和画面进行解说,因此要用形象的文学语言描绘所解说的事物,感情要充沛,还可使用记叙、描写、说明、议论、抒情等综合表达方式。另外,要正确使用应用文的习惯语,切实弄清它们的含义和用法,如信函中的称谓、问候和致敬

语等。

(3) 精简。应用文的语言要做到言简意赅,尽量压缩文字,竭力将可有可无的字、词、句、段和空话、套话删去。

应用文写作具体的技巧因文而异,可按具体文种特点加以运用。

二、旅游应用文的写作格式

总的来说,旅游应用文和其他应用文一样,有大体的写作格式,主要包括标题、称呼语、正文、落款、日期等。但不同文种的应用文有不同的写作格式,旅游应用文也不例外。

以旅行社制度这一文种来看,其写作格式主要包括标题、正文、制发部门和日期,其中正文有多种写法,如引言、条文、结语式,通篇条文式,多层条文式,选择哪种,视具体情况而定。



能力培养

一、旅游公务活动类应用文写作(通知、函、报告、请示等)

1. 模拟情境

湖南省港中旅国际旅行社有限公司受省旅游局委托,将牵头组织召开今年旅游年会,你作为旅行社办公室文书人员,将负责此次会议的筹备,请你根据会议安排撰写此次会议的相关应用文。

2. 创作思路

1) 通知的撰写思路

通知是使用频率最高、应用范围最广的公文。通知大体上可以分为指示性通知、批转印发类通知、知照性通知、会议通知、任免通知等五类。下面就以日常工作中经常用到的会议通知为例来介绍通知的撰写思路。

通知一般由标题、主送机关、正文、落款和日期等四个部分构成。

I. 标题

通知的标题一般有两种写法:一是由发文机关、事由、文种组成,发文机关要使用全称或规范化简称,事由应是通知主要内容的准确、简要概括,例如《绍兴市旅游委员会关于召开全市旅游规划工作座谈会的通知》;二是省略发文机关,由事由、文种组成,例如《关于召开2018年“茶乡”旅游发展大会的通知》。

II. 主送机关

主送机关在标题之下、正文之上顶格写起。单位向内部各机构发文,可根据本身的机构设置情况,用“各处室”“各院系”等统称。

III. 正文

会议通知的正文,一般包括召开会议的机关、会议名称、会议起止时间、地点、会议内容和任务、参加会议人员的条件和人数、报到时间及地点、会议注意事项等内容。

IV. 落款和日期

在正文之后的右下方写明发文机关和成文时间,并加盖印章,如果是联合下发的通知,落款则主办机关在首,其他机关依次排列,并都要加盖印章。

2) 函的撰写思路

函适用于不相隶属机关之间商洽工作、询问和答复问题、请求批准和答复审批事项。这说明,除有直属上下级之间隶属关系外的一切不相隶属机关之间商洽工作、询问和答复问题,甚至请求批准和答复审批事项,一律用函。“函作为主要文种之一,与其他主要文种同样具有由制发机关权限决定的法定效力”。

函一般由标题、主送机关、正文、落款和日期等四个部分构成。

I. 标题

公函的标题一般有两种形式:一种是由发文机关名称、事由和文种构成,另一种是由事由和文种构成。

II. 主送机关

主送机关即受文并办理来函事项的机关单位,一般文首顶格写明全称或者规范化简称,其后用冒号。

III. 正文

正文一般由开头、主体、结尾、结语等部分组成。

(1) 开头主要说明发函的缘由。一般要求概括交代发函的目的、根据、原因等内容,然后用“现将有关问题说明如下:”或“现将有关事项函复如下:”等过渡语转入下文。复函的缘由部分,一般首先引述来文的标题、发文字号,然后再交代根据,以说明发文的缘由。

(2) 主体是函的核心内容部分,主要说明致函事项。函的事项部分内容单一,一函一事,行文要直陈其事。无论是商洽工作、询问和答复问题,还是向有关主管部门请求批准和答复审批事项等,都要用简洁得体的语言把需要告诉对方的问题、意见写清楚。如果属于复函,还要注意答复事项的针对性和明确性。

(3) 结尾一般用礼貌性语言向对方提出希望。或请对方协助解决某一问题,或请对方及时复函,或请对方提出意见或请主管部门批准等。

(4) 结语通常应根据函询、函告、函商或函复的事项,选择运用不同的结束语。如“特此函询(商)”“请即复函”“特此函告”“特此函复”等。有的函也可以不用结束语,如属便函,可以像普通信件一样,使用“此致”“敬礼”。

IV. 落款和日期

落款和日期一般包括署名和成文时间两项内容。署上机关单位名称,写明成文时间(年、月、日),并加盖公章。

3) 报告的撰写思路

报告是下级机关向上级机关汇报工作、反映情况、提出意见或建议、答复上级机关询问时使用的公文,是一种上行文。根据适用范围,报告可以分为工作报告、情况报告、承转报告、答复报告和报送报告等。报告一般由标题、主送机关、正文等三个部分构成。

I. 标题

报告的标题通常有两种拟写方式:一是完全式标题,由发文机关、事由和文种三个要素构成,如《吉林省旅游局关于全省旅游工作情况的报告》;二是省略发文机关,由事由和文种两个要素构成,如《关于 2018 年度旅行社安全检查情况报告》。

II. 主送机关

在标题下,正文前顶格书写主送机关,报告的主送机关为直接上级机关。

III. 正文

报告的正文一般由报告缘由、报告事项、结束语、落款和日期四个部分构成。

(1) 报告缘由是指以简要的语言交代发布报告的起因或说明报告的目的、主旨和意义,一般用“现将有关情况报告如下”承启下文。

(2) 报告事项是指将工作的进展情况、采取的措施及取得的成效、存在的问题与不足、对今后工作的意见等内容分段加以描述。

工作报告一般以成绩、做法、经验、体会、打算、安排为行文思路;情况报告一般遵循情况、原因、教训、措施的思路行文;答复报告一般写答复的意见或处理的结果。

(3) 结束语一般有两种:一是根据报告的事项或问题提出几点建议或意见,供领导参考;二是用专门的结束语结尾,如工作报告和情况报告常用“特此报告,请审阅”作为结束语,答复报告常用“专此报告”作为结束语,承转报告常用“以上报告如无不妥,请予批转执行”作为结束语。

(4) 落款和日期写在正文的右下角,写法与一般公文相同。

4) 请示的撰写思路

请示是下级机关向上级机关请求指示、批准事项的上行文。根据行文目的,请示可分为请求指示的请示、请求批准的请示、请求批转的请示、请求帮助的请示等。请示一般由标题、主送机关、正文、落款和日期四个部分构成。

I. 标题

请示的标题由发文机关、事由、文种三个要素组成。标题中的事由必须明确,不能省略,以提请上级机关的注意并及时处理,如《安徽省旅游局办公室关于成立安徽旅游节活动办公室的请示》。标题有时可省略发文机关,由事由和文种构成,如《关于成立中国旅游饭店协会的请示》。

II. 主送机关

请示的主送机关只能写一个,即发文机关的直接主管上级机关。

III. 正文

请示的正文一般包括请示原因、请示事项和结尾三部分。

(1)请示原因应简要说明请示的背景和依据。既要简明,又要充分;既要讲明情况,又要说清道理,为请求提供充分的根据。

(2)请示事项是请求上级给予指示、批准、答复的具体事项。这一部分是请示正文的主要内容,无论详与略,都要清楚地说明问题,具体可行地提出意见,以便于领导迅速决策、批复。

(3)结尾常以请求语结束全篇,习惯用“妥否,请指示”“当否,请批复”“以上意见如无不妥,请批转有关单位执行”等作为结语,一般应当另起一行书写。

IV. 落款和日期

如果标题中已有发文机关名称,落款可省略,只在正文右下角标明成文时间即可。如果标题中没有发文机关名称,则应在正文右下角先落款再标明成文日期。

请示的主体部分除必须具备一般公文标题、主送机关、正文、落款和日期外,还应在附注处注明联系人的姓名和电话。这是仅对请示公文的特别要求,主要是便于上级机关在审批请示事项时向请示单位了解有关情况。

3. 创作训练

1)通知

以某旅行社名义写一则会议通知。

标 题	
主送机关:	
正文:	
落款和日期	

2)函

以某旅行社名义写一份函。

标 题	
主送机关:	
正文:	

落款和日期

3)报告

以某旅行社名义写一份报告。

标 题

主送机关：

正文：

落款和日期

4)请示

以某旅行社名义写一份请示。

标 题

主送机关：

正文：

落款和日期

4. 创作成果展示

1)通知

重庆市旅游发展委员会办公室关于召开全市旅游工作会议的通知

渝旅办〔2018〕13号

各区县(自治县)旅游局(委)、两江新区市场监管局、万盛经开区旅发委、璧山区旅发中心、