



# 序

陈章太

随着我国改革开放的不断深入和经济、文化等事业的迅速发展,我国的旅游事业正在蓬蓬勃勃地发展起来,成为最具活力的产业之一。旅游事业的发展,促进导游队伍的壮大,导游队伍的壮大和导游人员素质的提高,又促进旅游事业的进一步兴旺,导游行业和旅游事业是相互依存、相互促进的密不可分的关系。

导游是一种职业,是一种十分讲究语言艺术的职业。称职的优秀的导游员会给旅游者带来愉快、欢乐和知识,创造较好的社会效益和经济效益;水平不高的导游员就做不到这一点,甚至不受旅游者的欢迎,产生不良的效果。要当一名称职、优秀的导游员,除了热爱导游事业,具有良好的职业道德和心理素质,以及丰富的知识、较高的文化素养和较强的应变能力以外,很好掌握并善于运用导游语言也是必不可少的重要条件。

导游语言是导游的交际工具,是一种社会行业语,属社会语言学研究的范畴。它如同传播语言、法律语言、广告语言、公关语言等其他社会行业语一样,有自己的特点和规律。导游语言尽管有口语和书面语之分,直接导游语和间接导游语之别,但它的总特点是准确、得体、简洁、流畅、生动、优美,具有针对性、灵活性、启发性和韵味性,讲究语音调谐、词语锤炼和句式选择。为使导游语言具有上述这些特点,优秀的导游员总是努力加强自身的语言修养,并且尽量运用语言的各种表达手段,有时还辅之以图像、照片、实物等其他有效办法,用最简洁、生动的语言传递最多最丰富的有关信息和知识,最大限度地提高旅游者的兴趣,收取最佳的导游效果。语言在社会运用中,其交际功能可以转化为社会价值和经济价值,最明显的是社会行业语的应用,尤其是广告语言、导游语言、公关语言和法律语言,这是值得我们充分重视的。

在国际上,一般发达国家的旅游事业和导游行业是相当兴旺的,其导游语言的研究水平较高,也比较规范,成果也较多,导游语言研究已成为一门比较成熟、独具特色的社会语言学分支学科。而在我国,旅游事业和导游行业虽然发展很快,但毕竟起步较晚,基础不够厚实,研究成果不太多,导游语言有待进一步规范和提高,导游语言的研究需要很好加强。

韩荔华同志长期在高校从事汉语教学与语言研究,其语言学功底比较扎实,对

语言应用、口语问题与修辞问题的研究成绩尤为显著。多年来,她从实际工作的需要出发,着力于导游语言的研究,搜集了大量的导游辞和其他导游语言资料,以及与旅游、导游有关的资料。在此基础上,对导游语言进行研究,撰写并发表了多篇导游语言方面的文章,其中有的很有新意,也很有价值,如《导游辞艺术》、《论导游语言技巧》、《导游辞的缩距技巧》等,还在旅游系统业务干部培训班讲授过“导游辞写作技巧”课。近年来,她对导游语言的研究更加全面、系统、深入,取得的成绩也更大,所以有条件撰写《导游语言概论》(以下简称《概论》)这一理论专著。《概论》论述了导游语言的性质、特点和基本规律,具体讨论了导游交际方式、导游交际语境、导游语言特点、导游语言运用原则、导游语言的语音调谐、导游语言的词语锤炼、导游语言的句式选择、导游语言的表达手法、导游语言的语体风格等。其中有些章节写得相当精彩,如“导游交际语境”、“导游语言特点”、“导游语言运用原则”、“导游语言表达手法”等。附录“导游辞评改实例”、“优秀导游辞点评”也很有价值。

《概论》是我国导游语言研究方面的第一部理论性著作,它具有三个主要特点:建立了导游语言基础理论体系,理论框架比较完整;内容充实,例证相当丰富;所论富有新意,并较深刻、实际,是一部具有较高学术水平和较大实用价值的著作。

导游语言是导游交际全过程所使用的全部语言形式,它包括称呼、问候、交谈、质疑、应对、拒绝、引导、告别和导游辞等。导游辞是导游语言的核心,本书内容以导游辞为主,这当然是对的,但对其他问题讨论少了,有的问题几乎没有讨论,这应该适当兼顾。另外,关于导游语言规范问题最好辟专章讨论。

读过《概论》书稿后,深感导游语言的重要,应当加强研究,切实提高导游语言水平,加强导游语言规范。而本书内容具有较好的广度和深度,并有较鲜明的特色,反映了导游语言研究的新进展,值得专业人员一读,也可供其他读者参考,所以写下了如上文字,发表一点儿感想,并做本书序言。

# 目 录

第一章 绪论 .....	(员)
本章导读 .....	(员)
第一节 旅游、导游、导游交际与导游语言 .....	(员)
一、旅游 .....	(员)
二、导游 .....	(圆)
三、导游交际 .....	(圆)
四、导游语言 .....	(猿)
第二节 导游语言研究 .....	(源)
一、导游语言研究的意义 .....	(源)
二、导游语言研究的学科性质 .....	(缘)
三、导游语言研究的特点 .....	(缘)
四、导游语言研究的对象 .....	(远)
五、导游语言研究的方法 .....	(苑)
第二章 导游交际方式 .....	(苑)
本章导读 .....	(苑)
第一节 书面导游 .....	(苑)
一、书面导游的种类 .....	(苑)
二、书面导游的特点 .....	(苑)
第二节 录音导游 .....	(苑)
第三节 影像导游 .....	(苑)
一、影像导游类型 .....	(苑)
二、影像导游特点 .....	(苑)
第四节 面对面导游 .....	(苑)
第三章 导游交际语境 .....	(苑)
本章导读 .....	(苑)
第一节 导游交际语境的含义 .....	(苑)
一、语境 .....	(苑)

二、导游交际语境 .....	(圆圆)
第二节 导游交际语境的特点 .....	(圆圆)
一、制约性强 .....	(圆圆)
二、交际主体关系特殊 .....	(圆原)
第三节 导游交际语境对导游讲解的要求 .....	(圆缘)
一、对“说”的要求 .....	(圆缘)
二、对“看”的要求 .....	(圆远)
三、对“听”的帮助 .....	(圆近)
第四章 导游语言的特点 .....	(圆愿)
本章导读 .....	(圆愿)
第一节 美感性 .....	(圆愿)
一、藻丽美 .....	(圆怨)
二、流畅美 .....	(圆怨)
三、得体美 .....	(圆怨)
四、熨贴美 .....	(猿园)
五、升华美 .....	(猿园)
第二节 趣味性 .....	(猿员)
一、修辞技巧方面 .....	(猿员)
二、表达艺术方面 .....	(猿员)
第三节 知识性 .....	(猿员)
一、本体阐释 .....	(猿员)
二、相关征引 .....	(猿远)
第四节 口语化 .....	(猿近)
一、语音方面 .....	(猿近)
二、词语方面 .....	(猿愿)
三、语法方面 .....	(猿怨)
四、修辞方面 .....	(猿怨)
第五节 现场感 .....	(源园)
一、具有鲜明现场感的词语 .....	(源员)
二、现场导引语 .....	(源员)
三、现场操作提示语 .....	(源圆)
四、面对面设问 .....	(源圆)
第五章 导游语言的运用原则 .....	(源猿)
本章导读 .....	(源猿)
第一节 针对性 .....	(源猿)

一、实现与旅游者的感情共振 .....	(源)
二、多方面把握旅游者的各种心理 .....	(源)
三、全方位考虑旅游者的各种文化背景 .....	(源)
第二节 灵活性 .....	(源)
一、交际语码的灵活转换 .....	(源)
二、根据旅游者的各种具体情况对导游辞加以适当调整 .....	(源)
三、根据导游讲解现场的各种具体状况对导游辞进行变更 .....	(源)
四、根据特定语境中的突发情况进行灵活发挥 .....	(源)
第三节 融洽性 .....	(源)
一、借鉴公关语言运用的一般原则指导导游语言的运用 .....	(源)
二、充分调动各种加工润色语言的技巧 .....	(缘)
三、充分调动言语交际的各种表达技巧 .....	(缘)
四、充分调动各种非语言因素 .....	(缘)
第六章 导游语言的语音调谐 .....	(缘)
本章导读 .....	(缘)
第一节 节奏 .....	(缘)
第二节 平仄 .....	(缘)
第三节 押韵 .....	(缘)
第四节 叠音 .....	(缘)
第五节 顺口 .....	(缘)
第七章 导游语言的词语选择 .....	(远)
本章导读 .....	(远)
第一节 词义的锤炼 .....	(远)
一、词义关系 .....	(远)
二、词义色彩 .....	(远)
三、词义阐释 .....	(苑)
第二节 词语的锤炼 .....	(苑)
一、同素 .....	(苑)
二、数概 .....	(苑)
三、变序 .....	(苑)
四、婉曲 .....	(愿)
五、比拟 .....	(愿)
第八章 导游语言的句式调整 .....	(愿)
本章导读 .....	(愿)
第一节 语意贯通 .....	(愿)

一、叙述角度要一致 .....	(原编)
二、句子顺序要有章法 .....	(原编)
三、句式搭配要恰当 .....	(原编)
四、表达语气要顺畅 .....	(原编)
五、句式风格要协调 .....	(原编)
第二节 句式选择 .....	(原编)
一、整句的选择 .....	(原编)
二、散句的选择 .....	(原编)
三、整散错综 .....	(原编)
第三节 肯否语气变换 .....	(原编)
一、撇语 .....	(原编)
二、补正 .....	(原编)
三、抑扬 .....	(原编)
第四节 常言化用 .....	(原编)
一、比喻 .....	(原编)
二、夸张 .....	(原编)
三、映衬 .....	(原编)
四、示现 .....	(原编)
五、引用 .....	(原编)
六、呼释 .....	(原编)
七、呼告 .....	(原编)
八、图示 .....	(原编)
九、换算 .....	(原编)
第九章 导游语言表达方法 .....	(原编)
本章导读 .....	(原编)
第一节 叙说法 .....	(原编)
一、神话传说 .....	(原编)
二、民间故事 .....	(原编)
三、历史掌故 .....	(原编)
四、风土人情 .....	(原编)
第二节 置疑法 .....	(原编)
一、设问 .....	(原编)
二、反问 .....	(原编)
三、正问 .....	(原编)
四、奇问 .....	(原编)

五、疑离 .....	( 152)
第三节 缩距法 .....	( 152)
一、缩短导游人员与旅游者之间的主观心理距离 .....	( 152)
二、缩短旅游者与游览客体之间的客观心理距离 .....	( 152)
第四节 点化法 .....	( 152)
一、升华概括 .....	( 152)
二、剖析内涵 .....	( 152)
三、强调突出 .....	( 152)
第十章 导游语言语体 .....	( 152)
本章导读 .....	( 152)
第一节 导游语言语体的含义 .....	( 152)
第二节 导游语言语体的二重性特点 .....	( 152)
一、口语、书面语、通语 .....	( 152)
二、导游语言语体二重性的表现 .....	( 152)
第三节 导游语言语体的兼容性特点 .....	( 152)
一、语体风格的兼容性 .....	( 152)
二、表达方法的兼容性 .....	( 152)
三、表现风格的兼容性 .....	( 152)
第四节 导游语言语体结构 .....	( 152)
一、称谓语 .....	( 152)
二、开场白 .....	( 152)
三、结束语 .....	( 152)
四、现场提示语 .....	( 152)
五、导游示意图 .....	( 152)
六、正文 .....	( 152)
附录 :	( 152)
152 导游辞评改实例 .....	( 152)
152 优秀导游辞点评 .....	( 152)
主要参考书目 .....	( 152)
导游辞用例出处书目 .....	( 152)
第一版后记 .....	( 152)

# 第一章

## 绪 论

### 本章导读

作为引子 绪论主要介绍旅游、导游、导游交际和导游语言的基本概念,由“旅游”引出“导游”,再引出“导游交际”,最后引出该书探讨的基本对象——“导游语言”。详细探讨了导游语言研究的意义、学科性质、研究特点、研究对象、研究方法等一系列重要理论问题,试图勾勒出导游语言研究的整体框架与研究思路。

### 第一节 旅游、导游、导游交际与导游语言

现代旅游业一般是指第二次世界大战以后迅速发展起来的并且很快成为世界经济中发展最快的第三产业之一的旅游业。中国现代旅游业崛起于 20 世纪 80 年代,目前中国正在朝着世界旅游大国的方向发展。21 世纪的到来,既为旅游业带来了机遇,又为旅游业带来了挑战。新兴的旅游活动会更加多种多样,旅游者对旅游业提供的服务的要求会越来越高。旅游业的工作,特别是其中的导游工作必须要适应新时代的种种要求,才能满足广大旅游者的消费需求。为了使导游工作能够为旅游者提供更加到位而高效的服务,对旅游以及相关方面的研究应该在现有的基础上更加全面、深入地展开,导游语言作为导游工作所赖以进行的工具,其研究工作更应该系统而深入地展开。

#### 一、旅游

“旅游是人们以满足某种精神和物质需要为目的,离开常住地到异国他乡短期停留但不要求定居和就业所引起的一切现象和关系的总和。它既是一种文化生活,又是一种综合性的社会经济活动。”<sup>①</sup>构成旅游的三个基本要素是:旅游的主体,即旅游者;旅游的客体,即旅游资源;旅游的媒介,即旅游业。一般认为旅游业由主体部门、相关部门和管理部门构成。其中主体部门既是为旅游者提供直接服务的部门,也是旅游业的核心部门,主要有餐饮业、旅行社、交通运输业等三类。旅行社

是旅游业主体部门的三大支柱之一,常常被称作旅游企业的龙头企业,在旅游对象和旅游者之间起着牵线搭桥的媒介作用,是旅游活动的组织者。导游工作是旅行社工作的最重要的一个环节,导游人员是实施导游工作的主体。

## 二、导游

导游这一概念,有两种内涵,第一种含义是指导游工作。在导游工作这一概念下,导游是指“组织、协调旅游活动,满足旅游者‘求知、求新、求奇、求乐’愿望的旅游服务工作”。<sup>①</sup>导游工作具有服务质量要求高、协调性强、政策性强、独立性强、涉猎范围广泛等一系列特点。

导游的第二个含义是指导游人员。在导游人员这一概念下,导游是指“持有中华人民共和国导游资格证书,受旅行社委派,按照接待计划,从事陪同旅游团(者)参观、游览等工作的人员。导游人员包括全程陪同导游人员和地方陪同导游人员”。<sup>②</sup>“在旅行社内,接待工作的主体是导游员,他们是旅游接待第一线的关键人员,在旅游活动中,导游员处于中心地位,起着导演的作用。一次旅游活动的成功与否,关键往往在于导游员,外国旅游专家认为:‘……一名好导游会带来一次愉快的旅游,反之肯定是不成功的旅游。’为了强调导游员的作用之重要,国际旅游界将导游员称为‘旅游业的灵魂’、‘旅行社的支柱’和‘参观游览活动的导演’。”<sup>③</sup>可见导游人员在整个旅游接待服务中占有相当重要的地位。正因为如此,对导游人员在职业道德、心理素质、知识结构、能力结构等方面提出了一系列要求。

## 三、导游交际

导游人员在导游工作中与旅游者进行信息和感情交流的活动就是导游交际。导游交际是一种交际角色先期固定的、以有利于旅游者为基本目的的主动言语交际。

导游交际至少应该具有以下三个特点:

(员)交际角色先期固定。在导游交际中,导游人员与旅游者的交际角色及其交际关系在进行导游交际之前就已经决定下来了,固定的角色定位决定了导游人员与旅游者在导游交际中的特定的交际关系、交际地位及其必然会形成的一系列特征。这一点详见导游交际语境一章。

(圆)导游交际必须以有利于旅游者为基本目的。导游人员是实施旅游接待工作的主体,而旅游者是旅游的主体,是构成旅游的三大要素之一。可见导游服务工

① 毛福祿等编著《导游概论》天津:南开大学出版社,1993年,第100页

② 中华人民共和国国家标准《导游服务质量》(GB15971-1995)北京:中国标准出版社,1995年,第1页

③ 徐堃耿《导游概论》北京:旅游教育出版社,1992年,第100页

作必须以旅游者为中心,必须以满足旅游者的旅游消费需求为目的。在导游交际中,导游人员只有牢牢地把握住这一点,才能真正掌握导游交际的主动权。另一方面,在导游交际这种主动性交际中,旅游者有资格也有权利要求导游人员满足他们的诸多愿望和要求,使他们充分地享受旅游接待的种种乐趣。

(獠导游交际是一种主动交际。这种主动性特征可以从两方面进行分析。

①对导游人员来说,导游工作是其本职工作,为旅游者进行游览引导以及导游讲解服务是导游人员的天职。从这个角度看,这种交际的主动性对导游人员来说虽然具有一定的强制性,但是导游人员必须以极大的热忱参与交际,并且应该有能力保证导游交际高质量、高效益的进行。②对旅游者来说,参与特定的旅游活动是旅游者自身的主观能动行为,“旅游者实现旅游活动,必须具备主客观条件,主观条件是旅游者的愿望和动机,即对旅游的需求;客观条件是旅游者的财力和余暇,即影响旅游的社会经济因素”。①换句话说,在一般情况下,旅游者的旅游活动一旦实现,它就是一种自觉的主动行为,因此,贯穿整个旅游活动的导游交际行为也就必然地具有了主动性特征。

导游交际方式有很多种,目前常常采用的方式主要有书面导游、录音导游、影像导游(包括幻灯、投影、照片、录像、光盘、电影胶片等形式)、面对面导游等四种方式。以这些导游交际方式为基础就形成了导游交际语境的种种类型。其中面对面导游交际语境是最能体现导游交际语境特点的一种语境,本书将重点对这类导游交际语境进行讨论。

#### 四、导游语言

导游语言,是导游在旅游活动中交际的工具,占有举足轻重的地位,可以说没有导游语言这一工具,导游交际就无法正常进行。导游语言,有广义与狭义两种含义。广义的导游语言应该包括所有与旅游活动有关的语言。其中又分为两类:一是相对静态的语言,比如书面导游辞、旅游指南、风物志、专题景观介绍等等。二是交际过程中的动态的功能言语,应该包括导游交际全过程中的各个环节的言语,比如称呼、问候、交谈、置疑、应对、拒绝、引导、讲解、告别等等。狭义的导游语言,专指导游辞,包括书面导游辞和口头导游辞。从狭义的角度定义,导游辞就是导游人员引导旅游者游览参观时运用的讲解语言。本书主要探讨导游讲解语言——导游辞的各种语言艺术技巧以及各种有效的表达手法,同时也涉及旅游指南、风物志、专题旅游景观介绍以及导游交际全过程中的各个环节的功能言语等广大的导游语言。

书面导游辞,只要根据游客的具体情况或一些特定要求稍加调整,就能用于现

场口头讲解。其他如旅游指南、风物志、专题旅游景观介绍等形式的语言,虽然并不是严格意义上的导游辞,但是作为广义角度的导游语言,这些书面文字至少具有两方面的作用。一是可以为导游辞提供大量的、丰富的材料,是导游辞的创作基础,经过一定的加工、润色,就可以改编成书面导游辞。二是具有间接导游作用,许多旅游者在进行旅游之前,一般情况下都会浏览一些相关的旅游指南、风物志或专题景观介绍等材料,以确定特定旅游活动的重点,使旅游活动更有针对性。本书中所采用的例子,既有书面导游辞,也有旅游指南、风物志以及专题景观介绍,甚至还有少量的游记。

狭义的导游语言,即导游辞,主要用于面对面的导游交际场合。关于导游辞之“辞”,是写作“辞”还是写作“词”,实际上是一个值得讨论的问题。在汉以前,一般只用“辞”,不用“词”,所以《易经·乾卦》有“修辞立其诚”、《论语·卫灵公》有“辞达而已矣”、《论语·季氏》有“而必为之辞”等用法。汉以后,出现以“词”代替“辞”的现象,如《史记·儒林列传》有“是时天子方好其词”、《文心雕龙·容裁》有“剪裁浮词谓之裁”等用法,但是用“辞”的现象更多一些。在现代汉语中,“辞”指优美的语言;“词”指语句。这样一来似乎“辞”、“词”的用法应该能够分清楚了,但是现在也有“文辞”与“文词”以及“言辞”与“言词”的并用现象,也有积非成是的“解说词”的成例。受这种现象影响,有些人将导游辞之“辞”写成“词”,是不妥当的,应该使用“辞”的本义,将“辞”的要点放在“优美的语言”这一点上。

导游语言与导游辞之间的关系可以从两个角度分析。从比较严格的逻辑角度划分,导游辞是导游语言的下位概念,是导游语言的一个次分类,包含于导游语言这一大类之中。从研究角度可以独立地对导游辞进行探讨。但从导游语言运用的实际考察,导游语言与导游辞又具有交叉关系。在导游讲解过程中,虽然以导游辞运用为主,但是在导游辞中也经常涉及称呼、问候、交谈、应对、拒绝、引导、告别等导游语言其他交际环节,这使得导游语言与导游辞在导游交际过程中呈现出互相交糅的状态。从这个意义上说,导游语言与导游辞又很难截然划分开来。

## 第二节 导游语言研究

### 一、导游语言研究的意义

作为导游交际工具的导游语言,在旅游活动中占有十分重要的地位:它既是导游人员进行导游工作所凭借的手段,是导游人员和旅游者沟通的纽带,也是旅游者从更高层次感受、认识、欣赏、评价旅游客体的媒介。为了保证并提高导游人员的业务素质,国家旅游局从1989年开始举行行业从业资格考试——全国导游人员资格考试。其中的一个重要的目的就是提高导游人员的语言运用水平以及表达能

力。因为导游人员运用导游语言水平的高低,直接关系到导游行业服务质量的优劣。因此,对导游语言进行全方位的研究,对于提高导游人员的整体语言表达水平和增强导游人员驾驭导游语言的能力,从而提升导游服务质量乃至整个旅游行业的服务质量,促进中国旅游产业的发展具有十分重要的现实意义。

另外,深入而系统地研究导游语言不仅可以大大拓宽社会语言学行业语研究的范围,还可以为社会语言学的基础理论研究提供大量的丰富生动的语言素材。从这个角度说,研究导游语言又具有重要的理论意义。

## 二、导游语言研究的学科性质

语言与社会的共变关系是社会语言学研究对象之一,语言变异是社会语言学研究的中心内容。语言变异大体上可以分为时空变异和人的变异。时空变异又分为时间变异和空间变异两种。时间变异是指语言在不同历史时期产生的变异,比如汉语的历时变异产生了古代汉语、近代汉语、现代汉语等不同的变体。空间变异主要是指地域上的变异。地域变异可以分为国别、区域等变异。比如,英国英语、美国英语、澳大利亚英语等是英语在不同国家的变体;台湾国语是现代汉语在台湾地区的变体。人的变异可以分为集团变异和个人变异两种。集团变异可以有阶级、阶层、民族、种族、职业、文化、黑社会等方面的变异。个人变异主要是指年龄、性别、心理等方面的变异。社会语言学的变异理论对导游语言研究具有指导作用。首先,导游语言是一种社会行业语,是集团变异的结果,因此只有对这种语言变体的方方面面进行系统而深入的研究,才有可能揭示导游语言的种种运用规律,才能为导游人员掌握并驾驭导游语言提供坚实的基础。其次,借鉴社会语言学的变异理论,可以将导游语言研究重点放在导游人员在什么时候、什么地方、什么场合对什么旅游者用什么方式讲什么等内容之上,使导游语言研究具有明确的方向。

可见,导游语言研究,是社会语言学的一个分支学科,属于其中的社会行业语研究,在这一范围内,与之并列的分支学科还有法律语言研究、广播电视语言研究、服务语言研究、教师语言研究、医护语言研究等等。导游语言这一社会行业语研究,与其他的社会行业语研究具有一定的共性,但是导游语言研究的目的是要探求、整理导游语言自身的一般原理与规律,从而揭示出导游语言与其他行业语言之所以不同的一系列个性。

## 三、导游语言研究的特点

### (一)综合性特点

对导游语言的研究,在语言学内部将涉及行业语、语言变异、语言与交际、语言与民族、语言与文化、语言与社会心理、语言与社会语境等社会语言学工作者十分关注的一系列重大课题,也将涉及言语交际学、修辞学、语体学、语境学、委婉语、模

糊语、体态语等语言学的一些分支学科的诸多内容。这使得导游语言的研究必然会表现出综合性的特点。

## (二)交叉性特点

在语言学外部,导游语言研究具有多学科的交叉性特点。对导游语言的研究将涉及旅游学、美学、心理学、历史学、文化学、文学艺术、民俗学、民族学、心理学、宗教学等相关学科。可见,研究导游语言需要具备多学科的知识,需要多学科人员的密切合作。对导游语言的综合研究,不仅可以促进多学科研究的横向合作,也将对导游语言的研究与发展起着积极的推动作用。目前在我国对导游语言的研究还很薄弱,这使得对导游语言进行系统而深入的研究更显得迫切而重要。

## 四、导游语言研究的对象

语言变异是社会语言学研究的中心内容。导游语言的研究目的就是要探讨并揭示导游语言这一社会语言变体的种种特点与规律。导游语言的具体研究对象应该包括导游交际方式、导游交际语境、导游语言语码选择与转换、导游语言特点、导游语言运用原则、导游言语行为、导游语言艺术、导游语言语体及其风格等内容。

导游交际方式,是导游语言得以实现的具体形式,主要有书面导游、录音导游、影像导游、面对面导游等四种形式。其中面对面导游交际方式是最能充分体现导游交际特点的一种交际形式,也是本书探讨的重点。

导游交际语境,是导游语言得以产生并存在的前提条件。对导游交际语境的深入而全面的研究,是系统研究导游语言的前提。因为导游语言这一变体的方方面面的特征都是在导游语境中表现出来的,导游语言的微观研究必须以导游语境的研究为基础。

导游语言语码选择与转换,是导游语言研究的一个重要问题。导游语言的语码选择与转换是一个复杂的社会语言学课题。以汉语为着眼点,一般讲导游交际语码的选择至少包括外语、汉语两大类。外语导游,主要是针对与外国旅游者的导游交际,其对象既包括外国人,也包括境外华人。比如中国国际旅行社的主要业务就是使用各种外语对特定游客进行旅游接待服务。使用何种特定外语,一般是在接待特定旅游团或特定旅游者之前就已经确定。汉语导游,从旅游者角度分为与境内旅游者交际和与境外旅游者交际两种;从语码角度分为普通话导游交际和方言导游交际两种。对境内旅游者来说,一般有三种情形:(员)采用普通话进行导游。(圆)对在方言区游览的当地旅游者采用当地方言进行导游。(獭)对来自方言区的旅游者采用普通话兼方言的形式进行导游。其中最复杂,也最需要深入研究的是第三种导游交际,因为这其中既有语码的选择问题,又有语码的转换问题。对境外华人旅游者采用什么语码进行交际主要根据特定旅游团或特定旅游者的具体要求而定。“根据中国国际旅行总社有关原始资料记载,来华旅游的海外华侨选择导游语

言主要有以下五种情况:①普通语,如新加坡、马来西亚、荷兰的部分华侨;②方言,如新加坡的部分华侨选择闽南话,马来西亚的部分华侨选择客家话,欧美的部分华侨选择广州话;③外语,如北美一些华侨选择英语;④外语兼方言,如欧美的部分华侨选择英语兼粤语;⑤外语或方言任选一种,如泰国的华侨选择的是泰语和潮州话。港澳台华人选择导游语言情况主要有两种,有的选择普通话,有的选择方言。<sup>①</sup>实际上港澳台华人旅游者也可能会选择普通话兼方言的形式。就汉语导游而言,语码的选择与人们的语言习惯、文化心理是紧密联系在一起的。语码转换是指在交际语码确定之后,在导游人员与旅游者双方具有共同的双语或多语的条件下进行的变换使用不同语码的现象。这也是社会语言学关注的重要问题。上面所说的这些种类的语码选择与语码转换内容本书限于篇幅无法展开,有待今后进行深入的专题研究。

导游语言特点,是指导游语言在导游交际中表现出来的语用特征。主要有美感性、针对性、知识性、趣味性、口语化、现场感等一系列特点。

导游语言运用原则,是指导游语言运用的准则。在导游语言运用中,要遵循针对性、灵活性、融洽性等原则。

导游言语行为,包括称呼、问候、交谈、置疑、应对、拒绝、引导、讲解、告别等导游交际全过程中的各个环节的功能言语特点以及运用规律。

导游语言艺术,也是导游语言交际艺术。它应该属于言语交际艺术中的综合门类,因为,导游语言具有综合性的交际特点。它几乎包括了言语交际的各个环节,如社交语言中的打招呼、自我介绍、寒暄、客套、搭讪、交谈、答问、安慰、劝说、解释、赞美、批评、拒绝、道歉等交际形式;公关语言中的致辞、接待、讲解等交际形式;服务语言中的推销、引导、迎送等交际形式等等。因此,导游语言交际艺术也必然地表现出言语的多种功能艺术特征。对导游辞来说,其语言艺术至少应包括语言锤炼与表达技巧等两个内容。

导游语言语体及其风格,是在导游语言交际中形成的并通过言语表达体现的一系列特点综合而成的体系。其中主要包括导游语言语体形成的基础、导游语言语体特点、导游语言语体结构、导游语言风格等内容。本书重点对前三个内容进行讨论,导游语言风格的内容有待于今后继续进行研究。

## 五、导游语言研究的方法

导游语言研究的方法,可以从三个方面进行讨论。

### (一)使用语言学研究的—般方法

语言学研究的定性研究、描写研究等方法,是导游语言研究的重要方法。采用

① 苏金智:《海外华人社区汉语使用情况》,香港:普通话,1989年,原页

定性研究方法对导游语言进行研究,首先要定义所要描写的对象——导游语言范围的某一课题,比如导游交际方式、导游语言语音、导游语言词语、导游语言句式等等,然后收集大量的材料,在材料中寻找、总结、概括出一些规律性的东西,然后再回到材料中去收集更多的材料来支持初步得出的结论,经过循环往复的多次研究过程,使得出的结论更加可靠。在对导游语言进行定性研究中,要特别讲究运用观察、归纳、分析、比较、分类、抽象、综合等具体方法去获取语言材料以及对语言材料进行加工、整理。导游语言交际方式、导游语言的修辞技巧,导游语言语体结构等内容都需要采取定性研究方法。采用描写研究方法对导游语言进行研究主要是进行导游辞话语(口头导游辞)分析和导游辞语篇(书面导游辞)分析。

## (二)采用社会语言学的研究方法

在社会语言学的诸多研究方法中,导游语言研究主要采取其中的社会调查方法。社会调查是取得社会语言学研究素材的重要方法。在导游语言研究中采用社会调查方法,主要是对导游讲解中的口头导游辞进行调查。现场录音是调查口头导游辞最重要的一种手段。在调查研究过程中,首先要搜集整理、研究分析有关导游语言这一课题的研究资料,进行多方论证,然后建立特定的调查假设并对它作出解释,拟订调查提纲和制定目标,然后实施调查。调查到大量的语言材料之后,就可以对调查到的导游辞进行整理和统计分析。最后通过分析结果验证先期的调查假设。对旅游者的导游语言语码选择与转换这一课题,如果采用抽样调查方法也能够收到比较理想的研究结果。

## (三)适合各个学科的泛研究方法

泛研究方法又称一般研究方法或泛科学技术研究方法,是指以定量化、形式化、模型化为突出特征的、适用于一切研究领域的一类方法,比如统计方法、比较方法等等。导游语言研究常常采用比较方法。比较方法是许多学科都采用的一种一般科学研究方法,采用这种方法对导游语言进行研究,可以使人们在比较复杂的现象中能够比较全面地认识和把握导游语言,发现同中之异、异中之同。导游语言的比较研究内容大致有三个层次。一是将导游语言与一般性的口语和书面语进行比较研究。通过研究发现,导游辞既有口语语体特点,又有书面语语体特点,然而又不同于口语语体和书面语语体,而是二者融合之后产生的一种新语体。二是将导游语言与其他行业语,如法律语言、广播电视语言等进行横向比较研究。导游交际方式、导游语言特点、导游交际语境特点、导游语体特点、导游语言风格等课题都要借助比较方法进行研究才能更全面地发掘出属于导游语言特有的一些东西。三是将相同素材的书面导游辞与口头导游辞进行比较研究。通过比较研究,可以从中发现同一素材的导游辞因不同发生方式而导致二者在语言内部各要素的选择与锤炼、语言表达手法以及语体风格等方面的同异特征。

总之,导游语言研究,不仅要对语言形式进行定性的和描写性的研究,从中总

结出一些一般性的规律来,而且还应该把它放在更广阔的社会文化语境中进行动态的比较、分析和研究,使归纳与演绎、分析与综合、抽象与概括等各种具体方法的运用具有更坚实的基础,使分析阐释更加具有说服力,从而深入地揭示导游语言的各种功能特征。

本书是系统研究导游语言的一次尝试。其中对导游语言的考察,主要以导游辞为主,同时兼顾导游交际全过程中的称呼、问候、交谈、置疑、应对、拒绝、引导等各种交际语言功能,探讨导游交际方式、导游交际语境、导游语言特点、导游语言运用原则、导游语言锤炼(语言、词语、句式)的技巧、导游语言表达手法、导游语体等方面的内容。其中比较集中地讨论了导游语言技巧、导游语言表达手法与导游语体等问题。导游语言技巧主要从加工润色导游辞的角度对导游辞的语音、语义、词语、句式等修辞技巧进行了多方面的讨论;导游语言表达手法主要探讨了叙述法、置疑法、缩距法、点化法等有效增加导游辞讲解效果的各种表达方法;导游语言语体主要探讨了导游语言语体特点以及导游语言语体结构等问题。至于导游交际方式、导游交际语境等内容,本书只是进行了一些必要的讨论,有关这方面的很多问题还有待于今后继续进行深入研究。导游交际全过程中的具有各种功能的语言形式,也还有待于今后进一步深入探讨。