

第 猿版修订说明

摇摇为配合全国导游考试,国家旅游局人教司曾于 员怨源年组织编写了“全国导游人员资格考试系列教材”。这套教材问世后,对帮助广大考生学习导游专业知识、规范全国导游员考试起到了积极的推动作用,并因其权威性、实用性深受全国各地读者的好评。近年来,随着我国旅游业的发展,书中的很多内容已经不适应新形势的需要,为此,我们曾组织专家对这套教材进行过多次修订,以保证其权威性、先进性。

本套教材作为全国诸多导游考试教材中历史最久、使用面最广、内容最权威的“全国导游人员资格考试系列教材”,在很大程度上承担着规范导游员行为,培养导游员队伍的重任。我们力求通过实用、准确的内容和严谨、科学的编写态度来更好地实现这一目的,切实促进我国导游员培训考试工作的健康发展。

本次修订的《汉语言文学知识》成书于 员怨源年,原书主编刘兰英,编者赵桂藩、韩荔华、程国富,审稿彭庆生、张炼强,员怨怨年版修订者刘兰英(主编)、赵桂藩; 圆园园缘年第 猿版修订者刘兰英(主编)、赵桂藩。

在本套教材的编写以及多次修订过程中,得到了来自一线的培训教师、广大考生以及旅行社从业者和各地旅游行政管理部门的人员的帮助。他们很多有益的意见和建议,帮助我们丰富并完善了本套教材的内容。在此,谨向关心和支持导游考试教材建设的单位和个人表示衷心的感谢。

教材的修改完善是一个不能终结的过程。虽然我们力求完善,但修订后的教材仍难免存在不足,诚恳希望广大读者指正,以便今后再作修订。

旅游教育出版社

圆园园缘年 缘月

目 录

第 1 章 现代汉语	(1)
第一节 现代汉语的形成	(1)
第二节 现代汉语的方言	(1)
第三节 现代汉语的规范化	(1)
一、语音规范	(1)
二、词汇规范	(1)
三、语法规范	(1)
第四节 现代汉语的地位和特点	(1)
一、汉语在世界语言中的地位	(1)
二、现代汉语的特点	(1)
第 2 章 普通话语音知识	(2)
第一节 语音的基本概念	(2)
一、音节、音素	(2)
二、元音、辅音	(2)
三、普通话的声、韵、调	(2)
第二节 汉语拼音方案	(2)
一、记音符号	(2)
二、《汉语拼音方案》的产生	(2)
三、[附录一] 汉语拼音方案	(2)
第三节 普通话声母和声母辨正	(2)
一、声母的发音部位和发音方法	(2)
二、声母辨正	(2)
第四节 普通话韵母与韵母辨正	(2)
一、韵母的分类及发音	(2)
二、韵母辨正	(2)

第五节 摇普通话音变	(圆猿)
摇 摇一、变调	(圆猿)
摇 摇二、轻声	(圆缘)
摇 摇三、儿化	(圆四)
第 猿章 摇字、词、句的运用	(圆愿)
第一节 摇汉字的形体演变	(圆愿)
摇 摇一、汉字概说	(圆愿)
摇 摇二、汉字的形体演变	(圆怨)
第二节 摇汉字的整理和规范	(猿园)
摇 摇一、汉字的整理	(猿园)
摇 摇二、正确使用汉字	(猿员)
摇 摇[附录二]简化字总表	(猿圆)
摇 摇[附录三]新旧字形对照表	(猿圆)
第三节 摇现代汉语词汇	(猿猿)
摇 摇一、词的意义	(猿猿)
摇 摇二、熟语	(猿源)
第四节 摇词语的运用	(猿缘)
摇 摇一、辨析词语的意义	(猿四)
摇 摇二、区分词语的色彩	(猿五)
摇 摇三、注意词语的音调	(猿五)
摇 摇四、注意词语的规范	(猿六)
第五节 摇句子的组织与句式的选择	(猿缘)
摇 摇一、正确地组织句子	(猿缘)
摇 摇二、恰当地选择句式	(猿愿)
第 源章 摇汉语表达	(猿怨)
第一节 摇口头语言表达	(猿怨)
摇 摇一、口语表达的一般特点	(猿怨)
摇 摇二、日常社交语言艺术	(猿怨)
摇 摇三、导引语言艺术	(源园)
第二节 摇书面语言表达	(源园)
摇 摇一、书面语言表达的一般特点	(源园)
摇 摇二、记叙文写作	(源园)
摇 摇三、论说文写作	(源源)

- 摇摇广州越秀山镇海楼联 清·彭玉麟(员圆)
- 摇摇骊山华清池联 清·杨摇颐(员猿)
- 摇摇成都杜甫草堂联 清·顾复初(员源)
- 摇摇成都武侯祠联 清·赵摇藩(员源)
- 摇摇苏州沧浪亭联 清·齐彦槐(员缘)
- 摇摇杭州西湖平湖秋月联 佚摇名(员缘)
- 摇摇杭州西湖湖心亭联 明·郑摇焯(员远)
- 摇摇长沙岳麓山爱晚亭联 佚摇名(员远)
- 摇摇昆明滇池大观楼联 清·孙摇髯(员苑)
- 第 远章摇古代山水名胜诗词文选 (员苑)
- 第一节摇山水名胜诗词选 (员苑)
- 摇摇送梁六自洞庭山 唐·张摇说(员苑)
- 摇摇晚泊浔阳望庐山 唐·孟浩然(员园)
- 摇摇望洞庭湖赠张丞相 唐·孟浩然(员园)
- 摇摇桃花溪 唐·张摇旭(员员)
- 摇摇次北固山下 唐·王摇湾(员圆)
- 摇摇黄鹤楼 唐·崔摇颢(员圆)
- 摇摇汉江临泛 唐·王摇维(员猿)
- 摇摇送元二使安西 唐·王摇维(员源)
- 摇摇峨眉山月歌 唐·李摇白(员源)
- 摇摇黄鹤楼送孟浩然之广陵 唐·李摇白(员缘)
- 摇摇渡荆门送别 唐·李摇白(员缘)
- 摇摇登金陵凤凰台 唐·李摇白(员远)
- 摇摇独坐敬亭山 唐·李摇白(员苑)
- 摇摇望庐山五老峰 唐·李摇白(员苑)
- 摇摇望九华山赠青阳韦仲堪 唐·李摇白(员苑)
- 摇摇望岳 唐·杜摇甫(员愿)
- 摇摇登岳阳楼 唐·杜摇甫(员愿)
- 摇摇夔州歌十绝句(其一) 唐·杜摇甫(员愿)
- 摇摇枫桥夜泊 唐·张摇继(员园)
- 摇摇江行望庐山 唐·钱摇起(员园)
- 摇摇游终南 唐·孟摇郊(员员)
- 摇摇望洞庭 唐·刘禹锡(员员)

- 摇摇石头城·····唐·刘禹锡(页四)
- 摇摇钱塘湖春行·····唐·白居易(页四)
- 摇摇泊秦淮·····唐·杜摇牧(页四)
- 摇摇过华清宫·····唐·杜摇牧(页四)
- 摇摇乐游原·····唐·李商隐(页四)
- 摇摇长安秋望·····唐·赵摇暇(页四)
- 摇摇台城·····五代前蜀·韦摇庄(页四)
- 摇摇鲁山山行(五律)·····宋·梅尧臣(页四)
- 摇摇宿甘露寺·····宋·曾公亮(页四)
- 摇摇题齐安壁·····宋·王安石(页四)
- 摇摇饮湖上初晴后雨·····宋·苏摇轼(页四)
- 摇摇题西林壁·····宋·苏摇轼(页四)
- 摇摇十七日观潮·····宋·陈师道(页四)
- 摇摇晓出净慈寺送林子方·····宋·杨万里(页四)
- 摇摇题临安邸·····宋·林摇升(页四)
- 摇摇水月洞和韵·····宋·蘧北处士(页四)
- 摇摇卢沟·····元·陈摇孚(页四)
- 摇摇岳鄂王墓·····元·赵孟口(页四)
- 摇摇过采石驿·····元·萨都刺(页四)
- 摇摇出都·····元·马祖常(页四)
- 摇摇峡川·····元·张摇昱(页四)
- 摇摇禹门·····明·薛摇瑄(页四)
- 摇摇游岳麓寺·····明·李东阳(页四)
- 摇摇滇海曲·····明·杨摇慎(页四)
- 摇摇盘山绝顶·····明·戚继光(页四)
- 摇摇长白山·····清·吴兆骞(页四)
- 摇摇西山·····清·刘大魁(页四)
- 摇摇兴安·····清·袁摇枚(页四)
- 摇摇黄果树庙壁旧诗·····无名氏(页四)
- 摇摇忆江南·····唐·白居易(页四)
- 摇摇巫山一段云(古庙依青嶂)·····前蜀·李摇珣(页四)
- 摇摇酒泉子(咏潮)·····宋·潘摇阆(页四)
- 摇摇朝中措(平山堂)·····宋·欧阳修(页四)

- 摇摇诉衷情(长安怀古)……………宋·康与之(原韵)
- 摇摇南乡子(登京口北固亭有怀)……………宋·辛弃疾(原韵)
- 摇摇闻鹊喜(吴山观涛)……………宋·周摇密(原韵)
- 摇摇满江红(金陵怀古)……………元·萨都刺(原韵)
- 第二节摇山水诗文名句佳段选……………(原韵)
- 摇摇一、诗词曲名句……………(原韵)
- 摇摇一千里色中秋月,十万军声半夜潮……………(原韵)
- 摇摇一夫当关,万夫莫开……………(原韵)
- 摇摇二十四桥明月夜,玉人何处教吹箫……………(原韵)
- 摇摇人人尽说江南好,游人只合江南老……………(原韵)
- 摇摇人世几回伤往事,山形依旧枕寒流……………(原韵)
- 摇摇九月天山风似刀,城南猎马缩寒毛……………(原韵)
- 摇摇九曲黄河万里沙,浪淘风簸自天涯……………(原韵)
- 摇摇三万里河东入海,五千仞岳上摩天……………(原韵)
- 摇摇三山半落青天外,二水中分白鹭洲……………(原韵)
- 摇摇三尺不消平地雪,四时常吼半空雷……………(原韵)
- 摇摇三春白雪归青冢,万里黄河绕黑山……………(原韵)
- 摇摇大江寒见底,匡山青倚天……………(原韵)
- 摇摇大漠孤烟直,长河落日圆……………(原韵)
- 摇摇上有天堂,下有苏杭……………(原韵)
- 摇摇山围花柳春风地,水浸楼台夜月天……………(原韵)
- 摇摇山重水复疑无路,柳暗花明又一村……………(原韵)
- 摇摇山随平野尽,江入大荒流……………(原韵)
- 摇摇千里澄江似练,翠峰如簇……………(原韵)
- 摇摇千峰环野立,一水抱城流……………(原韵)
- 摇摇小楼一夜听春雨,深巷明朝卖杏花……………(原韵)
- 摇摇飞流直下三千尺,疑是银河落九天……………(原韵)
- 摇摇无边落木萧萧下,不尽长江滚滚来……………(原韵)
- 摇摇天下三分明月夜,二分无赖是扬州……………(原韵)
- 摇摇天气常如二三月,花枝不断四时春……………(原韵)
- 摇摇日抱扶桑跃,天横碣石来……………(原韵)
- 摇摇日暮北风吹雨去,数峰清瘦出云来……………(原韵)
- 摇摇长江万里白如练,淮山数点青如淀,

- 摇摇摇摇江帆几片疾如箭,山泉千尺飞如电……………(圆环原)
- 摇摇水吞三楚白,山接九疑青……………(圆环原)
- 摇摇白日地中出,黄河天外来……………(圆环原)
- 摇摇西岳崢嶸何壮哉,黄河如丝天际来……………(圆环原)
- 摇摇亘地黄河出,开天此一门……………(圆环原)
- 摇摇曲径通幽处,禅房花木深……………(圆环原)
- 摇摇江山相形不相让,形胜争夸天下壮……………(圆环缘)
- 摇摇江作青罗带,山如碧玉簪……………(圆环缘)
- 摇摇江南佳丽地,金陵帝王州……………(圆环缘)
- 摇摇池塘生春草,园柳变鸣禽……………(圆环缘)
- 摇摇两岸青山相对出,孤帆一片日边来……………(圆环缘)
- 摇摇吴楚东南坼,乾坤日夜浮……………(圆环缘)
- 摇摇君不见黄河之水天上来,奔流到海不复回……………(圆环缘)
- 摇摇画栋朝飞南浦云,珠帘暮卷西山雨……………(圆环缘)
- 摇摇明月出天山,苍茫云海间,长风几万里,吹度玉门关……………(圆环缘)
- 摇摇春来南国花如绣,雨过西湖水似油……………(圆环缘)
- 摇摇春潮带雨晚来急,野渡无人舟自横……………(圆环缘)
- 摇摇星垂平野阔,月涌大江流……………(圆环缘)
- 摇摇秋风吹渭水,落叶满长安……………(圆环缘)
- 摇摇洞庭秋月生湖心,层波万顷如熔金……………(圆环缘)
- 摇摇桂林天小青山大,山山都立青天外……………(圆环缘)
- 摇摇高江急峡雷霆斗,翠木苍藤日月昏……………(圆环元)
- 摇摇海日生残夜,江春入旧年……………(圆环元)
- 摇摇黄河九曲天边落,华岳三峰马上来……………(圆环元)
- 摇摇黄河西来决昆仑,咆哮万里触龙门……………(圆环元)
- 摇摇黄河落天走东海,万里写入胸怀间……………(圆环元)
- 摇摇楼观沧海日,门对浙江潮……………(圆环元)
- 摇摇登高壮观天地间,大江茫茫去不还……………(圆环元)
- 摇摇蜀道之难,难于上青天……………(圆环元)
- 摇摇溪云初起日沉阁,山雨欲来风满楼……………(圆环元)
- 摇摇蝉噪林逾静,鸟鸣山更幽……………(圆环元)
- 摇摇露从今夜白,月是故乡明……………(圆环元)
- 摇摇二、文佳段……………(圆环元)

- 摇摇北魏·酈道元《水经注》选段…………… (园园)
- 摇摇唐·柳宗元《钴口潭西小丘记》选段…………… (园园)
- 摇摇宋·苏轼《前赤壁赋》选段…………… (园园)
- 摇摇宋·王质《游东林山水记》选段…………… (园园)
- 摇摇宋·范成大《游峨眉山记》选段…………… (园园)
- 摇摇宋·陆游《入蜀记》选段…………… (园园)
- 摇摇宋·邓牧《雪窦游志》选段…………… (园园)
- 摇摇宋·周密《观潮》选段…………… (园园)
- 摇摇元·李河《观开先瀑布记》选段…………… (园园)
- 摇摇明·杨慎《游点苍山记》选段…………… (园园)
- 摇摇明·王思任《剡溪》选段…………… (园园)
- 摇摇明·薛瑄《游龙门记》选段…………… (园园)
- 摇摇明·袁宗道《云水洞》选段…………… (园园)
- 摇摇明·袁宏道《虎丘记》选段…………… (园园)
- 摇摇明·袁宏道《晚游六桥待月记》选段…………… (园园)
- 摇摇明·徐宏祖《游黄山日记》选段…………… (园园)
- 摇摇明·刘侗等《帝京景物略·水尽头》选段…………… (园园)
- 摇摇清·袁枚《峡江寺飞泉亭记》选段…………… (园园)
- 摇摇清·王昶《游珍珠泉记》选段…………… (园园)
- 摇摇清·姚鼐《登泰山记》选段…………… (园园)
- 摇摇清·恽敬《游庐山后记》选段…………… (园园)
- 摇摇清·钱邦芭《游南岳记》选段…………… (园园)

第4章

汉语表达

人类社会离不开交际。交际是人与人之间相互联系的一种行为,是人们运用一定的方式和手段传递信息、交流思想感情、以求达到某种目的的一种社会活动。人类的交际从结构上看,它是由交际主体、交际手段和交际对象构成的。交际手段是联系交际主体与交际对象的中介体。而交际手段中最重要的是口头语言和书面语言两种表达方式。本章就围绕口头语言表达和书面语言表达的一些问题进行介绍。

口头语言表达,通俗地说就是说话。说话是人类社会最直接、最便利、最频繁的交际工具。要把话说得好,说得巧,话出人服,言到事成,并不是一件容易的事。只有掌握说话这门艺术的特点和规律,掌握一定的表达技巧,才能使口头表达具有强烈的感染力和说服力。而对我们旅游工作者来说,这一点显得更加重要。本章第一节就主要介绍口头语言交际的一般特点,以及旅游工作者日常交际中常用的几种社交语言艺术。

书面语言表达,有着口头语言表达不能代替的特殊功能。它可以突破时间和空间的限制,延长交际的时间,拓展交际的空间距离,从而扩大人们的交际范围,因此,也是旅游工作者必须掌握并运用自如的一种表达手段。本章第二节主要介绍旅游工作者常用的几种文体。

旅游工作者无时不在与人打交道,充分发挥语言的表达功能,促进旅游工作的发展,提高旅游服务质量,是我们旅游工作者义不容辞的责任和义务。因此,每个旅游工作者都应该努力学习并能熟练驾驭一定的语言表达技巧。

第一节 摇头口头语言表达

一、口语表达的一般特点

(一) 有声性

口语表达,一般是面对面或同时同步进行的。因此,口语表达的最大特点是以有声语言来传情达义,口头语言的丰富性和生动性也都体现在这方面。

有声语言,字有字音,句有句调,表达中能给有声语言创造出“声音的表情”是一种艺术技巧,主要的有:①语音要上口顺耳;②语气要丰富多变。

声音要上口顺耳,悦耳动听,可以通过调整平仄、谐和节奏,控制音色、音量等因素来实现。①平声(阴平、阳平)字悠长,传音较远,仄声字短促,传音不远,如果使平仄交错对立,抑扬相间,声音就会跌宕起伏,铿锵悦耳。②节奏是由速度、停顿、轻重音甚至平仄等多种因素构成的。速度要根据交际的具体要求来控制。在一般场合或情绪正常的情况下,一般用中速表达;在庄重场合或情绪比较冷静时,一般用慢速;而在情绪大起大落的情况下,语速就快一些。口语的停顿,比较灵活,为了调节呼吸,表示强调,可以与各种语音因素结合起来施行适当妥帖的停顿。③音色、音量的控制,也是很有讲究的。口语表达,音色要和谐,不要太尖利,也不要多用鼻音。太尖,使人神经紧张,使谈话气氛难以和谐;多用鼻音,则会给人以无精打采的感受,使人厌烦。另外,音量的大小,要根据内容、场合而定。大声疾呼、轻声细语都有特定的表达效果,如果使二者协调配合,就会收到理想的表达效果。

语气的丰富多变,可以通过调遣语调、停顿、语气词、轻重音等因素来实现。表达时,语调要根据说话的情态千变万化,同样的意思,语调要根据表达情态进行高低、升降的调节,从而传达出或夸赞、或埋怨、或惊奇、或惋惜、或欢快、或哀伤、或叹服、或谴责的各种语气。表达语气的词有多种,像“啦、哪、了、呢、吧”等类;还有“却、可”等类;也有“嗨、喂、喝、咳、唉”等类,这些词都可以生动准确地传情达意。此外还可以用轻读、重说来表达各种语气。

(二) 通俗自然性

口语表达具有通俗易懂、朴实自然的特点,这是由口头交际方式决定的。这种风格特征的语言,朴实无华,简单明了,生动流畅,亲切自如,容易表达真情实感,缩短交际双方的心理距离,从而吸引对方的注意力,加深对方的理解,使表达收到最佳效果。

要使表达具有通俗自然的特点,除了调遣上述语音各方面的因素外,词语方面

也要少用文言词、行话、术语、方言词等各种生冷艰僻的词语,而要多用平易朴素的基本词、常用词、口语词,以及一些为人们所喜闻乐见的谚语、格言,总之要多用大众化词语,既易于上口,又易于理解;句式方面要多用短小松散、灵活自如、变化多端的口语句式。比如重复式:“你们搅得我们打乱仗,老的老的闹离婚,小的小的结不成婚。”“你磨叨、磨叨!我不比你烦?”再如缀附式:“你把刚才打的酱油什么的,给四婶匀点去。”再如拆用式:“不用着他的急,他误不了。”赶紧说个媳妇,叫你妈好享几天福吧!”

大众化的词语、句式,看似平淡,但要灵活自如地驾驭也并非易事。苏轼曾说:“凡文字,少小时须令气象峥嵘,彩色绚烂,渐老成熟,乃造平淡;其实不是平淡,乃绚烂之极也。”毛泽东的诸多演讲就是这方面的典范。再如,爱因斯坦创立相对论后,引起了民众的广泛兴趣,可是大家又看不懂他的学术论文。于是有一次,群众围住了爱因斯坦,要他用“最简单的话”解释他的相对论。爱因斯坦说:“比如说,你同你最亲密的人坐在火炉边,一个钟头过去了,你觉得好像只过了五分钟。反过来,你一个人孤孤单单地坐在热气逼人的火炉边,只过了五分钟,但你却像坐了一个小时。这就是相对论。”爱因斯坦从生活中取例,深入浅出,将相对论的基本原理讲得这么通俗易懂,真是运用通俗语言的高手。

导游语言更要通俗浅白,因为口语声过即逝,讲解时,有时游客没有更多的文字材料可以参考,讲解语言只有浅显易懂,才能便于游客理解并接受。

(三)灵活多变性

以声音为媒介的口语,一般情况下须有交际双方同时参加,大多数情况下交际是同时同步的,表达者可以直接控制交际环境,亲自监听自己的话语,观察交际对方的种种反应及各种突变,在表达中随机应变,灵活调整,从而达到或调节交际气氛,或强化表达的感染力的目的。

表达中,有时会有失言或口误的情况,根据具体情形可以及时巧妙地加以纠正,也可以沉稳地装出若无其事的样子继续下去。有时发现表达效果不理想时,还可以灵活应变,另辟蹊径。比如:

1985年4月,一位来自(中国)台湾的客人来到金陵饭店公关部售票台前。“早上好!”公关小姐很有礼貌地站起来招呼。“我要三张后天去上海的~~怨~~次软座票。”客人不耐烦地说。见客人情绪不好,公关小姐立即将订票单取出,帮客人登记,当写到车次时,公关小姐习惯性地发问:“先生,万一这趟车订不到,~~猿猿猿猿~~可以吗?它们的始发时间是……”没等公关小姐说完,客人连说:“不行!不行!我就要~~怨~~次。”公关小姐又强调:“万一……”这番好心反而把客人惹火了,“什么万一万一,你们是为客人服务的,就不能这么说。”这时公关小姐立即意识到自己说

话方法不妥,根据对方反馈的信息,立即调整话语,转换语气说:“我们一定尽最大努力设法给您买到。”这时客人脸上才露出了笑容。第二天客人来取票,根据头天打交道的情况,公关小姐改变了公事公办的态度,笑眯眯地说:“先生,您的运气真好,车站售票处明天^怨次车票好紧张,只剩下三张票,全给我拿来了。看来先生你要发财了。”客人闻听此言,立即转身跑去买了一大包糖请公关小姐吃,临走时高兴地说:“下次来南京,一定还住金陵。”

(引自方世南等主编《公共关系学》第 9 章第 1 页)

表达中经常会遇到一些猝不及防的发问、谈论,或一些突发事件,表达者要善于因势利导,随机应变,借题发挥。比如,刚就任美国总统的里根第一次访问加拿大并发表演说时,许多反美示威的人不时用口号打断他的演说。陪同的加拿大总统皮埃尔·特鲁多深感不安,里根面带笑容地说:“这种事情在美国经常发生。我想这些人一定是特意从美国来到贵国的,他们想使我有种宾至如归的感觉。”顿时使一筹莫展的加拿大总统静下心来。

这种根据交际场合、对象、话题等具体情形,察言观色,随机应变的能力,与人们的知识、阅历、涵养、语言能力等各种因素密切相关,只要多用心,多实践,是会驾轻就熟的。

(四) 辅助手段多样性

口头表达中,表达者除了可以积极利用语言的各种因素外,还可以积极调动各种非语言性的辅助手段。非语言辅助手段,有类语言、体态语等形式。

类语言

也叫副语言,是指有声音但无固定意义的各种手段,比如发音、音质、音调的高低、强弱、音量的大小、语速的快慢、停顿、沉默、叹息、咳嗽等等,这些类语言现象是人际沟通的重要工具,有时成为感情密码,能传达出暗示、制止、号召、鼓励、赞扬、怀疑、讽刺、惊讶、申诉、坚决、自信、祝愿、庄重、悲痛、冷淡、喜悦、热情、自豪、警告等各种情感。比如停顿,在哪儿停、什么时候停、怎么停是很有讲究的,如果不注意,就会影响表达效果。如有一位女顾客到商店买鱼,说:“姑娘多少钱一斤?”售货员一听不高兴了,模仿女顾客的口气回了一句:“大嫂一斤九毛八!”女顾客讲话过于急促,该停的地方不停,导致交际的失败。再如声调,被称为声音的表情,口语表达,特别是导游辞中,如果能够根据表达的具体需要对声调进行创造性地巧妙处理,必然会使表达声情并茂。前苏联教育家马卡连柯说过:“只有在学会用^员种声调至^员种声调说‘到这里来’的时候,只有学会在脸色、姿态和声音的运用上能作出^员种风格韵调的时候,我才变成一个真正有技巧的人。”周恩来总理就十分讲究使用语调。^员年的一天,周恩来总理在重庆参加市委举办的舞会。舞会上有

一些市话剧团的演员,当他得知市话剧团演过《北京人》时,就对曾扮演愫芳的演员说:“愫芳台词中有八个‘嗯’,每个‘嗯’的念法都不应该一样,你能念吗?”那位演员一时答不上来,总理和蔼地说:“好,我念给你听。”接着他用不同的语调念出了八个“嗯”的台词。可见,周恩来总理对言语腔调传情达意的技巧有着高超的应用能力。再如意大利影星罗西,有一次出席有外宾参加的宴会,当客人请他即席表演一段悲剧时,只见他用意大利语念了一段话,客人虽听不懂,但听到他悲伤的声调,看到他痛苦的表情,都禁不住流下眼泪。席间一位意大利人却借故跑出餐厅,偷偷地笑起来。原来,罗西朗诵的是宴会的菜谱。可见,语音腔调传情达意的作用是多么重要。导游语言更要讲究语调变化,一篇讲解辞,语调安排上要有高潮、低潮的升降起伏。高潮时,声音要明亮圆润;低潮时,声音应深沉平稳。抑扬高低的语调能增加表达的节奏感,使讲解声情并茂。

体态语

是指口语表达中借助表情、体态动作等手段准确、迅速地表情达意的一系列方式,主要有表情语、体势语、装饰语等。

(五)表情语,是指人的面部表情,由脸色变化、肌肉的收展以及眼、眉、鼻、嘴的动作所传递出的信息。其中最重要的是目光。眼睛是心灵的窗户,各种各样的表情中,最能微妙、细腻、深邃地表达感情的莫过于各种眼神目光了。人们通过这扇窗户,既可以表达自己的情感,又可以捕捉、追踪、洞察对方的内心世界。眼神纯正有神,是正直坦荡的反映;眼神柔和亲切,显得平易近人;眼神坚毅果敢,显得自强自信,具有威慑力;眼神正直敏锐,会给人可信赖之感。反之,眼神浮动游移,就显得心神不宁或轻薄浅陋;眼神呆滞无光,就显得愚笨无能;眼神狡黠多变,则显得虚伪奸诈等等。高尔基曾生动地描述列宁演讲时的目光:“在他那蒙古型的脸上,一双锐利的眼睛在熠熠发光,表现出一个不屈不挠的战士对谎言的反对和对生活的忠实;他那双眯缝着的眼睛在燃烧着,使着眼色,讽刺地微笑着,闪耀着愤怒。这双眼睛的光泽使得他的演说更加强烈,更加清新,有时仿佛是他精神上有一种不可战胜的力量,从他的眼睛里喷射出来。”可见,列宁是很善于运用“目光语”的。运用目光时要注意得体适度,不要老盯着对方,也不能完全不看对方。比如,1955年第10期《旅游时代》曾刊载了这样一个故事:“欧美国家的人们,对于干杯是很讲究的。在一次宴会上,我同外国客人们一一干杯后,便回到了自己的座位上。这时,一位中年夫人走到我的身旁,轻声对我说:‘先生,你还得重新同我干杯。’看到我脸上露出不解的神色,她连忙向我解释说:‘刚才同我干杯时,您的眼睛望着别处。按照我们的习惯,同别人干杯时,应该注视着对方的眼睛,以表示自己出于真挚的友谊,否则,就是失礼。’听到这里,我连忙俏皮地说道:‘对不起!我刚才没好意

思看您,因为您的眼睛实在太美丽了!”这段陈述中的“我”虽然随机应变,巧妙地化解了尴尬的处境,但也说明运用眼神要得体,说明运用眼神不但要遵守一般的交际规则,而且还要照顾到不同民族、不同社会的特殊习惯。

导游人员在导游中经常与游客进行视觉交流,导游人员要通过目光与游客联结,目光的移动和分配应该能统摄游客,不断与游客进行目光的沟通,从而使讲解收到理想的效果。

除了眼神,笑的表情也是很重要的。笑有很多种,其中,微笑是最有吸引力的,既微妙而又永恒,不管它的内涵多么丰富,诸如友好、甜蜜、愉悦、欢快、乐意、欣赏、拒绝、否定、尴尬、无可奈何等等,但它给予人们的信息却往往都是愉快的,让人理解的。在交际中,微笑几乎成了调合剂,成了制胜的法宝。国外一位著名的政治家说过:“一个人的微笑价值百万元。”可见,交际中的微笑是多么具有魅力,它永远会给交际带来融洽平和的气氛。导游人员的微笑更加重要。它有助于导游人员树立良好的职业形象。笑容可掬的导游人员总是会给人以亲切、友好、热情礼貌的印象。

(圆)体势语,包括手势、身体各躯干动作以及各种身姿。手势主要是指手的位置及手部的各种动作。口语表达中,常用特定的手位表达特定的感情,成语中就有很多这样的词,如额手称庆、扼腕叹息、袖手旁观等,此外还有挠头、支颐、搓脸、双手交叉、双手背后、双手置膝上等各种动作。手部动作,如握手、鼓掌、挥手及手指的各种动作。比如汉民族,伸出大拇指,表示赞赏;伸出小拇指表示轻视等。身体各躯干的动作包括头部、颈部、肩部、胸部、背部、腹部、腰部、下肢等各种部位的动作,在交际中,这些部位的特定动作伴随着有声的语言表达可以传达出各种微妙的意义。身姿语,是指整体的身姿形象,如站相、坐姿、走式、做态等等,这些身姿,往往反映着一个人的仪态、风度、气质等等。中国传统仪态规范的说法很多,例如“坐有坐相,站有站相”、“静若处子,动若脱兔”、“站如松,坐如钟,走如风”等,可见身姿也是各种情感的外化形式,在交际中传递着各种特殊的信息。这里举一个体态的例子,19世纪意大利有一个著名的作曲家罗西尼,一次一个作曲家带了份七拼八凑的乐曲手稿去向罗西尼请教。在听那个作曲家演奏时,罗西尼不停地脱帽。作曲家奇怪地问:“是不是屋子里太热了呢?”罗西尼回答说:“不,我有个见到熟人就脱帽的习惯。在阁下的曲子里,我碰到了那么多的熟人,不得不连连脱帽。”这里,罗西尼以脱帽的动作辅助自己的表达,使批评风趣而委婉,并成为佳话流传至今。

(獠)装饰语,包括服装、美容、饰物及各种实物等。就是说,口头交际中,人的衣服、美容化妆、装饰物等都能“说话”,而且它们传递信息的速度往往比言语还要

快,它们给人的第一印象是十分重要的。美国著名的传播学家韦伯说:“衣服也能说话,不管我们穿的是工作服、便服、礼服、军服,可以说都是穿着某种制服,可以无形中透露我们的性格和意向。”可见服装能显示出人的职业、爱好、社会地位、信仰观念、文化修养、生活习惯等各种信息。请看法国作家都德《最后一课》中韩麦尔先生的形象:“……我们的老师今天穿上了他那件漂亮的绿色礼服,打着皱边的领结,戴着那顶绣边的小黑丝帽。这套衣帽,他只在督学来视察或发奖的日子才穿戴……可怜的人!他穿上那套漂亮的礼服,原来是为了纪念这最后的一课!”韩麦尔先生穿上礼服,庄严、郑重地上法国沦陷后的最后一堂法语课,表现了他的悲愤情绪和爱国精神。此外,与交际有关的各种实物也很重要,其中最常见的是鲜花。鲜花寓意十分丰富多彩,什么人、什么场合用什么花也很有讲究。在我国婚庆时多用万年青、吉祥草、百合花、水仙花等;祝寿时多用常春花、虎刺、万年青等;热恋时多用玫瑰、蔷薇、红豆等;离别时多送杨柳、芍药等。可见,与交际有关的各种实物也是一种交际“语言”,对人际的沟通有着十分重要的作用。

装饰语能传达出这么多的信息,因此导游人员更要讲究服饰的得体。导游人员在着装上必须符合国际上公认的“**裁**(时间)**孕**(地点)**敦**(目的)”原则,并佩戴导游标志。导游人员的饰品,应该美观、大方、得体。体态语具有民族性与时代性,导游人员使用体态语时要特别注意。

二、日常社交语言艺术

(一)招呼语言艺术

打招呼是人际交往中最基本的礼节之一,它是一个人讲礼貌的表示,有修养的表现。一般讲,招呼用语比较简捷,有时一走一过,话到即可,有时甚至连语言也不用,一个眼神,一个手势,一个头部动作也可以代替招呼用语。打招呼,看似简单,其实很有讲究。旅游工作者,特别是导游,更要讲究对游客的招呼语,以积极促进旅游中各项工作的进展。打招呼特别要讲究称呼和寒暄用语。

■ 称呼得体

要使招呼中的称呼得体,主要是要根据不同的对象和场合选择恰当的称呼,使称呼因时而变,因地而异,因人而殊。被称呼对象包括对方的年龄、身份、地位、与称呼者关系的亲疏远近等等因素,所以称呼要丰富些、准确些、标准些。尽量避免不分阶层、行业,不分老少、性别,不分亲疏、内外,不管场合、地点,模糊、笼统地使用称呼语。在北京,有一段时间流行无论对什么人都称为“师傅”,引起很多人的反感。此外,如果打招呼时不用称呼,那更是交际中的大忌,有一个故事充分地说明了这一点:一个小伙子向一个老农问路:“喂,到李家庄怎么走哇?”老农想了想