

高职高专旅游与酒店管理专业系列教材

导游讲解实务(微课版)

刘 霜 陈浩东 曹苏杭 主 编
胡晓琴 邓 捷 常 颖 副主编

清华大学出版社
北 京



内 容 简 介

本书以典型工作任务为载体,提炼旅游人才所需的职业能力;以导游员实际工作任务为核心,确定模块提升、螺旋递进的教材结构体系;以金牌导游炼成记为主线,设置博识筑基、实战演练、匠心精研、岗课融合四大教学模块,旨在培养具备“匠心服务”精神、懂创意、善讲解、会管理的旅游界高素质技能型精英人才。

本书包括实用性强的四大模块、10个学习型项目、59个学习任务。每个学习任务包括:引言、情境导入、任务描述、相关知识、操作示例、动笔创作、角色练习等。每个学习任务中还包含相应的交互式课件、在线课堂,体现多形式、多维度、多场景、多角色等特点。本书还将业内的前沿技术和最新成果纳入课程体系,并融入行业最新的发展动态和前沿理念,帮助学习者紧跟行业发展趋势,为未来的职业生涯做好准备。

本教材是浙江省高职教育“十四五”教学改革项目“基于核心素养的旅游国际化精英人才培养路径研究与实践——以旅游管理中外合作专业为例”(项目编号:jg20230193)、浙江省第三批在线精品课程、2024年浙江省教育厅高等学校访问学者教师专业发展项目(项目编号:FX2024164)的研究成果之一。

本书既可以作为高职高专院校旅游管理专业教材,也可以作为导游、旅游规划、智慧景区开发与运营、酒店数字化运营等专业的教材,以及全国导游人员资格考试的参考书。本书还可供有志于从事旅游工作的专业人士、管理人员学习、参考。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。举报:010-62782989, beiqinquan@tup.tsinghua.edu.cn。

图书在版编目(CIP)数据

导游讲解实务:微课版/刘霜,陈浩东,曹苏杭主
编.--北京:清华大学出版社,2025.7.--(高职高专
旅游与酒店管理专业系列教材).--ISBN 978-7-302-
-69500-4

I. F590.633

中国国家版本馆 CIP 数据核字第 20253KY178 号

责任编辑:刘远菁

封面设计:常雪影

版式设计:方加青

责任校对:马遥遥

责任印制:沈 露

出版发行:清华大学出版社

网 址: <https://www.tup.com.cn>, <https://www.wqxuetang.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-83470000 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:三河市人民印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:16.75 字 数:377 千字

版 次:2025 年 7 月第 1 版 印 次:2025 年 7 月第 1 次印刷

定 价:58.00 元

产品编号:106932-01



前言 PREFACE



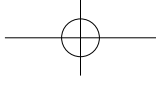
党的二十大报告指出：“繁荣发展文化事业和文化产业。”“坚持以文塑旅、以旅彰文，推进文化和旅游深度融合发展。”文化产业和旅游业一直是相互促进、相互依存的，要建成“文化强国”，离不开高素质旅游人才的培养。

在当今旅游行业蓬勃发展的时代背景下，导游员作为连接游客与旅游资源的桥梁，正发挥着举足轻重的作用。在游客心目中，导游员是一个国家、一个地区的代表，是当之无愧的“民间大使”。导游服务是整个旅游服务的中心环节，“没有导游的旅行是不完美的旅行，甚至是没有灵魂的旅行”。导游的讲解能力深刻影响着游客的旅游体验，导游本身更是地域文化传播与历史文明传承的重要载体。在旅游环境日益复杂多变的今天，如何使导游的讲解更加生动有趣、引人入胜，成了每一位旅游教育工作者亟待解决的课题。

正是基于这样的背景，湖州职业技术学院旅游管理学院副教授刘霜携手湖州职业技术学院陈浩东博士、曹苏杭老师、嘉兴职业技术学院研学旅行管理与服务专业负责人胡晓琴副教授、浙江舟山群岛新区旅游与健康职业学院旅游学院邓捷副院长、浙江农业商贸职业学院常颖老师等人，精心编写了这部《导游讲解实务》。本教材建设团队有42人，包括校内外优秀教师、企业专家和技术人员。团队建设以“双元双优”为建设模式。校内教师既是专业教师，又是全国高级导游、行业专家。校外教师不仅是行业专家、优秀校友，也热心于教育事业，拥有丰富的行业资源。

本教材由刘霜、陈浩东、曹苏杭老师担任主编，胡晓琴、邓捷、常颖担任副主编，王箐文(湖州城乡旅游有限公司总经理)、吴冬梅(湖州畅行国际旅行社有限公司总经理)、杨缘缘(浙江信息工程学校办公室主任)参编。其中项目1、项目2、项目3为刘霜老师编写，项目4、项目5为陈浩东老师编写，项目6为邓捷老师编写，项目7为胡晓琴老师编写，项目8为常颖老师编写，项目9、项目10为刘霜老师编写，附录A1和A4为曹苏杭老师编写，附录A2和A3为陈浩东老师编写。刘霜、吴冬梅老师负责最后的统稿工作。

与本教材配套的系列微课视频获批第三批浙江省精品职业教育在线开放课程，其中项目1、项目2、项目3、项目4、项目5、项目8为刘霜老师拍摄，项目6为刘霜、李朋老师拍摄，项目7为刘霜、池诗曼(参赛学生)、钱沁(参赛学生)拍摄，项目9、项目10为刘霜、曹苏杭、付意(参赛学生)拍摄，附录“文化寻根，金牌导游细说湖州风韵”为俞春燕主任(湖州



市旅游公共服务中心主任)与国家级(湖州市旅游协会导游分会会长王笋文)、省级、市级金牌导游(共22名)共同完成。刘霜、曹苏杭老师负责最后的统稿工作。

感谢湖州市文化广电旅游局、湖州市旅游协会、湖州新国际旅行社有限公司、湖州城乡旅游有限公司、湖州畅行国际旅游有限公司等,为本教材提供一线资料。感谢浙江信息工程学校、湖州市艺术和设计学校、衢州第二中等专业学校、安吉上墅私立职业高级中学、浙江省瑞安市农业技术学院的大力支持。

教材特色

1. 价值引领,立德树人。通过“环太湖工匠学院”“全国党建样板支部”,实现技能大师、校内导师与企业导师的融合;教学过程通过课前、课中、课后三阶段进行“润物细无声”的价值引领;围绕“岗、课、赛、证”四个维度,全方位、全过程育人;最终通过五递进,实现德技并修的高素质能工巧匠的培育目标。

2. 结构新颖,层次递进。本书改变了传统教材“章、节、单元、课”之类的框架体系,构建了模块、项目、任务、知识探究、资料链接等层层相扣、螺旋递进的新体系。以金牌导游炼成记为主线,设置博识筑基、实战演练、匠心精研、岗课融合四大教学模块。

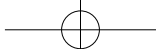
3. 理实并重,强化实操。依据职业教育国家标准体系,对接职业标准和岗位(群)能力要求,依托国家/省级导游大赛、世界旅行及旅游合作组织(GTTP)案例研究、红色旅游策划等技能赛项与全国导游资格证、1+X证书,组建由“导师、学长、学弟”构成的“师徒结对、生生结对”实践共同体,有效衔接学生的第一课堂与第二课堂,开展“一学期一项目、一周一任务、每周一汇报”的“导师+项目+团队”的创新型旅游精英人才培养方式。

4. 突出本土,传承中华。在介绍不同类型旅游景点的讲解艺术与技巧时,教材特别注重深挖符合课程内容的浙江本土教学资源,强调课程教学内容的实用性,体现课程教育的生活性、生动性、具体性及鲜明的时代性,从而帮助学习者更好地了解和掌握地方文化的精髓,成为中华优秀传统文化的传承者和传播者。

5. 资源丰富,信息化强。本书充分运用信息化技术,建设“新形态立体教材”。通过教师讲授、专家访谈、现场拍摄、案例讲解等多种方式精心制作了82个微课视频(含附录中的23个),这些视频以二维码的形式附在相关内容旁,可供学习者扫码观看。此外,依托浙江省高等学校在线开放课程共享平台,开展线上线下混合式教学,将配套的课程标准、教学课件、习题库^①等多元的信息化学习资源一并提供给读者,以促进教与学的高效展开。

本书的目标是为广大的导游从业者及旅游专业的学生提供一本既实用又富有指导意义

^① 教师和学生拿到书,先扫描封底刮刮卡,再扫描书内习题码,确认是否能正常做题;关注“文泉考试”公众号,这个公众号可作为除图书以外的第二入口;教师在公众号内先进行教师认证,待认证通过后可创建班级,将班级码分享给学生,提示学生加入;学生扫描书内习题码或者点击公众号上的“做题”,做完题后,输入班课码,可提交答案;教师可从后台导出成绩。



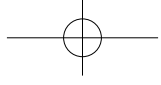
的指导手册，帮助他们在导游讲解的道路上不断精进，成为真正的文化传播者和旅游体验的塑造者。

《导游讲解实务》教材的编写是一项系统而复杂的工程，凝聚了作者多年的教学经验和业界同仁的智慧。我们深知，任何一部教材都不可能尽善尽美，因此在未来，我们将不断听取广大师生和旅游业界的反馈意见，对教材进行持续的修订和完善。真诚期待你的反馈！反馈邮箱：wkservice@vip.163.com。

最后，我们要感谢所有为这部教材的编写付出辛勤努力的同仁和朋友们！同时，衷心希望广大读者能够喜欢这部教材，并在学习和实践中不断取得新的进步和成就！让我们携手共进，为推动旅游业的繁荣和发展贡献自己的力量！

编者
2025年1月





目录 CONTENTS

模块1 博识筑基，导游讲解知识海洋深探 / 1

项目1 导游启航：讲解基础 / 1

任务1.1 如何创作欢迎词 / 2

任务1.2 认识导游讲解技巧 / 6

任务1.3 如何创作欢送词 / 10

项目2 语言魅力：讲解的表达 / 16

任务2.1 导游讲解语言特点 / 17

任务2.2 导游讲解语言的运用原则 / 23

项目3 方法荟萃：讲解的策略 / 27

任务3.1 概述法 / 28

任务3.2 分段讲解法 / 30

任务3.3 突出重点法 / 32

任务3.4 触景生情法 / 34

任务3.5 虚实结合法 / 36

任务3.6 类比法 / 38

任务3.7 制造悬念法 / 39

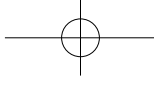
任务3.8 问答法 / 40

任务3.9 画龙点睛法 / 42

任务3.10 妙用数字法 / 44

模块2 实战演练，导游讲解技艺场上砺剑 / 47

项目4 自然奇观导游讲解艺术 / 47



任务4.1 山地类 / 48

任务4.2 水体类 / 52

任务4.3 生物类 / 56

项目5 人文瑰宝导游讲解艺术 / 61

任务5.1 古建筑类 / 62

任务5.2 伟大工程类 / 67

任务5.3 古典园林类 / 71

任务5.4 博物馆类 / 76

模块3 匠心精研，导游讲解技巧持续精进 / 81

项目6 导游沿途讲解 / 81

任务6.1 当地概况导游讲解 / 82

任务6.2 沿途风光导游讲解 / 86

任务6.3 介绍酒店及核定日程 / 92

任务6.4 车上导游的讲解技巧 / 95

项目7 导游实战演练 / 100

任务7.1 导游接团服务 / 101

任务7.2 导游景区讲解 / 107

任务7.3 导游即兴讲解 / 110

任务7.4 导游送站服务 / 113

任务7.5 导游服务实战模拟 / 116

项目8 特殊团队导游专享服务 / 122

任务8.1 老年团 / 123

任务8.2 残疾团 / 130

任务8.3 儿童团 / 137

模块4 岗课融合，导考型讲解赛证并蓄融通 / 145

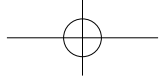
项目9 浙江省全国导游证面试城市概况讲解 / 145

任务9.1 杭州城市概况 / 146

任务9.2 湖州城市概况 / 148

任务9.3 嘉兴城市概况 / 149

任务9.4 金华城市概况 / 151



- 任务9.5 丽水城市概况 / 153
- 任务9.6 宁波城市概况 / 154
- 任务9.7 衢州城市概况 / 156
- 任务9.8 绍兴城市概况 / 157
- 任务9.9 台州城市概况 / 159
- 任务9.10 温州城市概况 / 160
- 任务9.11 舟山城市概况 / 162

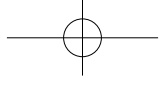
项目10 浙江省全国导游证面试景点讲解 / 164

- 任务10.1 浙江省省情 / 165
- 任务10.2 杭州市西湖风景名胜区 / 168
- 任务10.3 良渚古城遗址 / 171
- 任务10.4 宁波市天一阁·月湖景区 / 173
- 任务10.5 温州市雁荡山风景名胜区 / 176
- 任务10.6 湖州市南浔古镇景区 / 179
- 任务10.7 湖州市莫干山风景名胜区 / 182
- 任务10.8 嘉兴市南湖旅游区 / 184
- 任务10.9 绍兴市鲁迅故里·沈园景区 / 187
- 任务10.10 金华市东阳横店影视城景区 / 190
- 任务10.11 衢州市江郎山·廿八都景区 / 193
- 任务10.12 舟山市普陀山风景名胜区 / 195
- 任务10.13 台州市天台山景区 / 198
- 任务10.14 丽水市缙云仙都景区 / 201

参考文献 / 205

附录 文化寻根，金牌导游细说湖州风韵 / 206

- A.1 在湖州看见美丽中国：湖州水韵之旅 / 206
- A.2 在湖州看见美丽中国：湖州历史文化探秘 / 219
- A.3 在湖州看见美丽中国：湖州人文荟萃 / 230
- A.4 在湖州看见美丽中国：湖州特色风情游 / 243



模块1

博识筑基，导游讲解知识海洋深探

项目1 导游启航：讲解基础

项目结构



项目描述

对导游来说,讲解工作是整个工作职责中的重头戏。结构完整规范、用词妥当亲和的欢迎词、导游讲解词、欢送词会提升游客对导游的信任和依赖感,从而使导游的其他日常服务工作变得容易实施。在教师分发工作任务书的基础上,学生通过自主收集资料、角色扮演、讲解训练、小组讨论、互相纠错等方法,学会欢迎词、导游讲解词、欢送词的创作与表达。

项目目标

知识目标: 1. 概述欢迎词的五大要素、三大撰写技巧,以及导游讲解基础知识。

2. 概述欢送词的六大要素、六大撰写技巧。

3. 撰写和讲解导游欢迎词、欢送词。

能力目标: 1. 根据不同团队的特点,灵活运用导游欢迎词、欢送词的撰写和讲解技巧。

2. 通过小组协作,掌握导游讲解技巧,锻炼与人有效沟通的能力。

素质目标: 1. 通过理解和运用口头表达的修辞艺术,领略汉语的博大精深,增强语言文化的自信。

2. 在导游讲解技能的学习中,自觉树立起传播我国优秀文化的职业使命感。

任务 1.1 如何创作欢迎词

引言

欢迎词的撰写和讲解会重复出现在地陪导游、全陪导游、领队和景区导游的服务过程中,而且学好欢迎词的讲解能够为以后的导游词讲解打下基础,任务虽小,但非常关键。

欢迎词的讲解是导游接到团队后的“第一次发声”,是决定导游能否在游客心中留下“好印象”的关键步骤。能够讲出一段合适、幽默、紧扣团队需求又富有个人特色的欢迎词,是每位导游的必备技能。讲好欢迎词,是导游与游客建立良好感情基础和信息交流的第一步,在实际导游工作中非常重要。



在线课堂



交互式课件

情境导入

一天,导游员小王在火车站接到了从上海来的一个30人的旅游团,按工作流程,她认真核实了团队人数并带团登车。



接下来, 车上所有游客都满怀期待地望着她, 她要致欢迎词了。请问, 为什么要致欢迎词呢? 欢迎词包含哪些内容?

(资料来源: 范志萍, 张丽利. 导游词创作与讲解[M]. 北京: 中国旅游出版社, 2023. 有改动)

任务描述

本任务要求学生熟练掌握欢迎词五大要素, 能综合运用三种技巧创作欢迎词。主要通过讲授法、比较法、角色扮演法等方法, 进行欢迎词的创作与模拟展示。

相关知识

1. 欢迎词基本内容

(1) 表示欢迎。代表接待社、组团社向游客表达欢迎之意。例如:

大家好! 很高兴能在这样一个阳光明媚的日子里见到大家! 古人云: “有朋自远方来, 不亦乐乎?” 请允许我代表旅行社欢迎大家来到风景秀丽、气候宜人、美女如云、帅哥如林的幸福城市——湖州。

(2) 介绍人员。介绍自己以及参加接待的领导、司机等。例如:

我叫……, 在接下来的几天里将要担任各位的导游, 大家可以叫我“小×”或“×导”。在我旁边的这位师傅, 是“×师傅”, 他是旅游界的三好人员。

(3) 预告行程。介绍城市的概况和将在当地游览的节目。

(4) 表示态度。表示愿意为大家热情服务、努力工作, 希望大家满意。例如:

能够陪同各位共度这次旅行时光, 我深感荣幸, 您在途中有任何疑问、特殊要求或宝贵建议, 都请及时告诉我。

(5) 预祝成功。表示希望得到游客的支持与合作, 努力使游览获得成功, 祝大家旅途愉快、健康幸福。例如:

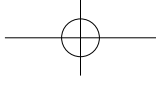
最后, 预祝各位旅途愉快, 真诚地希望我们的努力能换来您满意的微笑! 谢谢大家!

操作示例

谁的欢迎词更精彩

讲解一: 各位游客, 大家下午好, 我代表旅行社欢迎大家来到湖州, 我叫刘×, 大家可以叫我小刘或者刘导, 这是我们的司机——王师傅, 今天我们去太湖, 我会为大家好好服务, 希望大家在湖州旅游愉快。

讲解二: 各位游客, 大家好, 很高兴在这个阳光明媚的日子里见到大家。古人云: “有朋自远方来, 不亦乐乎?” 请允许我代表湖州新国际旅行社欢迎大家来到风景秀丽、气候宜人、美女如云、帅哥如林的幸福城市——湖州。我叫刘×, 大家



可以叫我小刘或者刘导，初次见面，小刘没有什么礼物送给大家，就送给大家“六千万”吧。一千万要注意人身安全，二千万要注意财产安全，三千万要注意集合时间，四千万要注意集合地点，五千万要睁大双眼，六千万要记住前面五千万。坐在我旁边的司机是王师傅，他可是我们旅游界的三好人啊。哪三好呢？车技好、态度好、人好。王师傅还有一个特别的优点，就是长得帅，大家要不要看看？不可以，王师傅现在在开车，等下了车您可以随时一饱眼福，今天我们将要去湖州的国家级旅游度假区——太湖旅游度假区。能够给各位担任导游，我感到非常荣幸，在此次旅途中，大家如果有任何问题，请毫不犹豫地告诉我或者给我打电话。我的电话不会对大家关机，不会停机，也不会不在服务区。最后预祝各位旅途愉快，真诚地希望我们的努力能换来您满意的微笑！

2. 欢迎词创作技巧

技巧一：引用一些谚语、名言，让其更有文采，会收到较好的效果！

案例：有缘千里来相会，无缘对面不相逢。有朋自远方来，不亦乐乎？百年修得同船渡，千年修得共枕眠。上辈子一百次的回眸，才换来今生的擦肩而过。

技巧二：语言风趣幽默，形式丰富多样，可以加入唱歌、讲笑话、猜谜语等形式，改善游客的情绪氛围。

案例：有一首《北京欢迎你》唱遍大江南北，我给改编了一下，一首《我来欢迎你》送给大家。如果我唱得好呢，您就用您的右手拍左手；如果我唱得不好呢，您就用您的左手拍右手。

迎接另一个晨曦，带来全新空气。

气息改变，情味不变，茶香飘满情意。

旅游路线常更新，开放怀抱等你。

参加过就有了默契，你会爱上这里。

不管远近都是客人，请不用客气。

相约好了在一起，我来欢迎你。

我来欢迎你，带你参观、游历，

吃喝玩乐安排全由我为你。

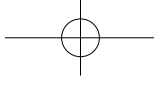
我来欢迎你，在太阳下分享呼吸，

希望你把烦恼忘记。

我们旅游界常说，我是高音上不去，低音下不来，中间还跑调，别人唱歌要钱，我唱歌要命，但是为了您的开心，我依然要唱。

案例：师傅的“三心二意”

导游：大家知道师傅的特长是什么吗？



客人可能会说“开车”！

导游：不是，师傅的特长是“三心二意”！“三心”是指开车小心，对待客人耐心，服务热心。“二意”是指开起车来一心一意，为各位美女帅哥服务全心全意。

技巧三：随机应变，因人、因时、因地灵活地处理欢迎词，切忌死板，切忌沉闷！运用互联网大数据，找到游客的特点和规律，分析游客的心理动态，结合马斯洛需求层次理论(生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求、自我实现需求)，灵活运用技巧。

【动笔创作】

假设你即将接待一些上海游客到湖州旅游，针对此情境撰写一篇欢迎词，可以分别模拟教师团、老年团、学生团、记者团、考察团、儿童团等，并分组进行讲解练习。

【角色练习】

[练习名称]

致有针对性的欢迎词

[练习要求]

从接待计划书和游客名单中获取信息，对信息加以分析并创作个性化欢迎词。

[角色设置]

- (1) 教师作为计调人员或业务员，分派团队接待任务。
- (2) 对学生进行分组，各组独立完成游客分析并在组内完成个性化欢迎词的创作。

[练习材料]

接待计划书、游客名单表(课前收集、知识准备、掌握各类团型特点)。

[练习步骤]

1) 掌握有关信息

认真阅读接待计划书的有关资料，详细了解该旅游团的重要信息，并做记录。

- (1) 客源地：国别、省、市。
- (2) 组团人员的情况：人数、性别、职业、宗教信仰、年龄构成。
- (3) 旅游线路。
- (4) 一次电话询问机会，教师扮演全陪并进行回答。

2) 创作欢迎词并致欢迎词

- (1) 各组领任务后，组内成员创作一份针对自己旅游团的欢迎词。
- (2) 各组推选一名组员致欢迎词，另选一名组员结合任务阐释创作思路。
- (3) 其他组听后提问并点评优缺点。

3) 换位演示

各组交换游客对象，但欢迎词内容不变，体会欢迎词个性化的重要性。

4) 评价总结(见表1-1)

- (1) 仪容仪表规范，礼貌用语规范。(20分)
- (2) 语言表达准确、流畅、生动、有说服力，身体语言运用自如。(20分)

(3) 欢迎词讲解符合规范,内容正确、全面、条理性好,详略得当,重点突出,运用一定的技巧。(40分)

(4) 应变与创新:面对临场提问时反应迅速、得体;欢迎词的撰写或者表述有创新。(20分)

表1-1 欢迎词讲解评价表

组名:		组员名字:		得分:		
评价项目	评价细则	小组自评 (15%)	小组互评 (15%)	教师评价 (30%)	企业评价 (40%)	意见和建议
仪表礼仪 (20分)	仪容					
	礼貌用语					
	举止(站、坐、行、手势、面部表情等)					
语言表达 (20分)	准确、流畅、语速合理					
	生动、有感染力					
	有较强的说服力					
	身体语言运用自如					
欢迎词讲解 (40分)	符合规范程序					
	内容正确、全面、条理性好					
	详略得当、重点突出					
	运用一定的讲解技巧					
应变与创新 (20分)	面对临场提问时反应迅速、得体					
	欢迎词的撰写或者表述有创新					
合计分数						

任务 1.2 认识导游讲解技巧

引言

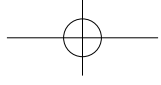
俗话说“祖国山河美不美,全凭导游一张嘴”“看景不如听景”,可见导游“嘴上功夫”的重要性。一名优秀的导游既要“笔头功夫”好,会创作;又要“嘴上功夫”好,会讲解,双管齐下,才能做好讲解工作,为整个导游服务质量的提升打下坚实的基础。



在线课堂



交互式课件



情境导入

杭州导游员小王接到了旅游团,正在送客人赶赴下榻饭店的路上,小王致完欢迎词后,需要进行导游讲解。

请问:导游讲解包含哪些内容,需要运用哪些技巧呢?

任务描述

本任务要求学生熟练掌握导游讲解技巧的定义、作用,熟练运用导游讲解语言。主要通过讲授法、案例法、角色扮演法等方法,进行导游讲解基础知识的教学。

相关知识

1. 导游讲解技巧的基本概念

1) 导游讲解的定义

导游讲解是导游以丰富多彩的社会生活、文化和璀璨壮丽的大千世界为题材,以兴趣爱好、审美情趣各异的游客为对象,对自己了解并掌握的各类知识进行整理、加工和提炼,以简明的语言进行的一种意境的再创造。

导游的讲解要以客观事实为依据,如名山大川、文物古迹、小桥流水、民族风情等,以科学性、知识性、道德性等特点为基础,力图正确、清楚、生动、灵活地为游客进行讲解。经过导游的整理、加工、组织后,讲解词转化为游客能够理解的语言,再配上即时景象,引起游客的兴趣,使得游客浮想联翩。

2) 导游讲解的作用

导游讲解是一种文学艺术创作,是导游或导游词作者通过对该旅游区的深入调查与研究,在挖掘、掌握大量资料的基础上,以一种口头文学的形式,将材料合理组织后呈现给游客的文学作品。导游的职能是引导游客游览。导游讲解能充分展示导游的才华和主人翁精神。导游通过讲解,让游客对旅游区景点有全面的认识,而导游角色也是宣传旅游区形象的一个活动窗口。优秀的导游不仅能够给游客留下好感,还能通过游客这个有着巨大潜力的宣传员发挥广告效应。

3) 导游讲解技巧定义

导游讲解技巧是指善于根据讲解的内容、游客的理解能力及反应等来控制讲解语言速度,且能根据不同的客观环境、内容、文化等组织语言,使得讲解的效果最大化。导游讲解并不是单靠动口就可以圆满完成的,还依赖于态势语言的辅助,比如,站姿、眼神、手势、表情等要处理得恰到好处。

4) 导游讲解技巧的功能

导游服务是全方位的。导游讲解技巧是导游服务的核心技能之一,导游讲解服务是导游服务的灵魂。导游讲解服务是导游在指导旅游者旅行、游览途中所做的介绍、交



谈和问题解答等导游活动,以及在参观游览场所时所做的介绍和讲解。导游应以深入浅出、生动形象、妙趣横生的讲解,激发游客的兴趣,使之获得丰富的知识和美的享受,在潜移默化中陶冶性情、放松身心。

2. 导游讲解语言的运用

导游是靠语言“吃饭”的。“祖国山河美不美,全凭导游一张嘴”,导游讲解语言的运用在导游工作中占有极其重要的地位。

(1) 导游讲解的内容要清楚,讲解尽量口语化。导游在介绍文化古迹的历史背景和价值、自然景观的成因和特点时,要表达清楚,特别是历史沿革和自然景观的地质演变过程,导游要熟记在心,不能前后倒置,也不能张冠李戴。

(2) 导游讲解要生动形象,富有趣味性。导游生动、丰富、妙趣横生的语言,不仅可以起到锦上添花的作用,在某些情况下,还会影响到旅游者的情绪。语言生动、得体、幽默,可以使游客游兴大增,兴高采烈;相反,如果导游的语言乏味或者用词不当,不仅会使得讲解的内容单调乏味,还会让旅游者兴味索然。

(3) 导游讲解要有针对性,做到因人而异。满足游客求知、求奇、求新的需要。俗话说:“到什么山,唱什么歌;见什么人,说什么话。”游客有不同的旅游目的、文化修养、知识水平和审美情趣,这就要求导游在语言运用、服务态度、讲解方法和技巧方面具有针对性。

(4) 导游讲解时要戒除不良的口语习惯和小动作,戒除含糊不清与重复的言语。讲解时要胸有成竹,才能用词贴切,有条不紊。导游若对事物理解不全面,望文生义,讲解时就会言语不清,容易使人产生误解。有的导游说话含糊,主要是因为对讲解的内容不熟悉,缺乏自信心,讲解时常用“大概”“好像”“可能”之类的模糊言语,游客听了肯定不会满意。此外,导游的口语表达要戒除惯用的不良口头禅,比如“这个”“那个”“嗯”“差不多”“结果呢”“反正”“啊”等,这些词会降低讲解内容的连贯性,游客听了会很不舒服。同时,导游要注意别做一些小动作,比如:摆弄头发、首饰和衣服;提裤子;眼睛快速转动或者做出夸张的表情、动作等。

操作示例

中国导游口韵——导游篇

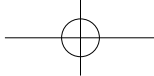
国家改革,百姓欢乐。

经济发展,敬业安舍。

旅业兴起,山水齐歌。

各地导游,自有特色。

广东导游夸美味,桂林导游赞山水,



杭州导游诗相随，上海导游多长辈，
新疆导游歌甜美，济南导游咏泉水，
西安导游一张嘴，北京导游跑断腿，
恩施导游乐翻天，天天导游赚不完。

导游之歌

导游苦，导游苦，冬生冻疮夏中暑！
导游累，导游累，最早起床最晚睡！
导游怕，导游怕，一路操劳还挨骂！
导游愁，导游愁，无休无止交人头！
导游怒，导游怒，司机乱来管不住！
导游急，导游急，就怕塞车人不齐！
导游欢，导游欢，走南闯北阅历宽！
导游乐，导游乐，生活充实忘饥渴！
放眼全球，献身旅游；广交朋友，其乐无穷。

导游工作百态

上知天文地理，下知鸡毛蒜皮；上山能够擒鸟，下河可以摸鱼。
起得比鸡还早，干得比牛还多，吃得比谁都杂，跑得比马还快。
白天辛苦晚上累，半夜三更回家睡，优质服务有热心，接团经理才放心。
为了客人去排队，避免客人高消费，接待不周有误会，赔礼道歉被灌醉。
旅途当中苦不苦，看看长征二万五；旅途当中累不累，想想革命老前辈。
旅途当中甜不甜，开心快乐多花钱；旅途当中美不美，全靠导游一张嘴。
(资料来源：熊友平. 导游讲解技巧[M]. 杭州：浙江大学出版社，2023.)

【动笔创作】

假设你即将接待一些上海游客到浙江省旅游，针对此情境撰写一篇导游词，可以分别模拟“千金团”(讲解语速适中、聊天式)、儿童团(讲解活泼，内容简洁明了)、考察团(内容专业)、老年团(语调平缓)，并分组进行讲解练习。

【角色练习】

[练习名称]

导游词讲解

[练习要求]

收集、整理相关资料并加以编排，进行合理取舍，为游客做好导游讲解。

[角色设置]

- (1) 学生分组, 各组选取浙江省任意5A级旅游景区, 合作完成导游词的创作。
- (2) 每组派一名同学进行讲解和展示, 其他同学扮演游客。

[练习材料]

教师提供一些素材(课堂上学生可上网搜索并补充所需素材)。

[练习步骤]

- (1) 各组选取讲解景区。
- (2) 各组组长对已有材料进行整理。
- (3) 各组组长分工, 上网查找、记录需要补充的素材。
- (4) 对讲解材料进行取舍、整理、编排、修改和润色。
- (5) 各组推选代表完成导游词的讲解和展示。
- (6) 各小组互评, 教师点评。

任务评价表见表1-2。

表1-2 任务评价表

序号	任务内容	任务要求	等级	待改进技能	备注
1	收集、整理资料	收集目标明确			
2	资料处理	对资料进行整合、补充、取舍、梳理、修改、润色			
3	讲解效果	结构、内容完整			
		语言表达简洁、生动			

任务 1.3 如何创作欢送词

引言

送别是导游接待工作的尾声, 欢送词是整个旅游活动的小结。好的欢送词令人终生难忘, 它关系着一次旅游是否善始善终。欢送词的表达能起到锦上添花的作用。如果能运用好欢送词, 将会避免很多因旅游中缺乏沟通而引起的误解和投诉。好的欢迎词将给游客留下美好的第一印象, 而好的欢送词给游客留下的最后印象将是深刻的、持久的、终生难忘的!



在线课堂



交互式课件



情境导入

导游员小刘这几天在带团过程中发现几位游客对行程安排有些不满，现在正在送站途中，眼看还有十分钟就要到机场了，小李在致欢送词时该怎么说呢？

任务描述

本任务要求学生熟练掌握欢送词的六大要素，能灵活采用六种方式创作欢送词。主要通过讲授法、比较法、角色扮演法等方法，进行欢送词的创作与模拟展示。

相关知识

欢送词讲解的重要性不容忽视。有的导游员认为在行程快要结束的时候，反正事情已经做完了，该赚的钱也赚了，就想着赶紧送团，早些回家休息。但是我们要知道，好的欢迎词和导游词讲解是胜利的99%，如果加上精心准备的欢送词，那么效果将会大于100%。好的欢送词是锦上添花的点缀。

1. 欢送词六要素

(1) 回顾：与游客共同回顾这几天的旅游行程内容。例如：这几天我们去了杭州灵隐寺、西湖、雷峰塔景区。

(2) 征求：诚恳地向游客征求意见和建议。例如：希望大家对我的工作提出宝贵的意见和建议，以便我日后改进工作。

(3) 惜别：表达友谊和惜别之情。例如：这几天与大家建立了深厚的友情，真舍不得与你们分别。

(4) 感谢：分别对领队、全陪、游客及司机的合作表示谢意。例如：各位朋友，感谢你们在这些天里对我工作的支持和帮助，谢谢你们。

(5) 致歉：若行程中有不尽如人意之处，请求原谅，并向游客赔礼道歉。例如：这几天，如果我有什么做得不好的地方，还请各位多多包涵。

(6) 祝福：期望再次相逢，表达美好的祝愿。例如：衷心祝愿大家身体健康！万事如意！生活幸福！

操作示例

谁的欢送词更精彩

讲解一：各位游客，我们的行程即将结束，如果大家有什么意见，可以告诉我，马上就要分开了，我非常舍不得大家，谢谢大家在行程中的配合，如果我有做得不好的地方，在这里跟大家说声对不起，祝大家工作顺利，万事如意。



讲解二：送君千里，终须一别。常言道：“天下没有不散的筵席。”我们的旅程到这就基本结束了，小刘也要跟大家说再见了。临别之际没什么礼物送给大家，就送大家四个“yuán”字吧。第一字是“缘分”的“缘”，能够相识就是缘，人们常说“百年修得同船渡”，可以说我们是“百年修得同车行”。这次旅程也是百年修来的缘分啊，现在我们就快要分开了，缘分却未尽。第二字就是“财源”的“源”，也希望各位朋友在以后的日子里，财源如滔滔江水，连绵不绝！第三字是“原谅”的“原”，在这几天的旅程中，小刘如果有什么做得不周到的地方，还请大家多多包涵，多多原谅，多提宝贵意见，让我以后能做得更好。最后是“圆满”的“圆”，朋友们，我们的旅程到这就圆满地结束了。预祝大家以后工作好、家庭好、身体好、心情好、今天好、明天好、不好也好，好上加好，来点掌声好不好？谢谢大家！

最后用张学友的歌来表达我的祝福：“说再见，再见不会太遥远，若有缘，有缘就能期待明天，你和我重逢在灿烂的季节。”期待再次相逢！

2. 欢送词创作技巧

1) 诗词式——诗词朗诵，声情并茂

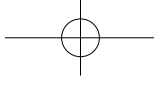
例如：各位游客朋友们，时间过得很快，几天的旅程一眨眼就过去了。在此，我不得不和大家说再见了，心中真的有许多不舍。无奈，天下没有不散的筵席，也没有永远在一起的朋友，但愿我们还有再见的机会。透过车窗可以看见，南京的天空又下起了小雨。一千多年前唐朝诗人王维有一首著名的诗，叫《送元二使安西》，诗中写道：

渭城朝雨浥轻尘，
客舍青青柳色新。
劝君更尽一杯酒，
西出阳关无故人。

今天，南京也下起了小雨，我也要在雨中与各位分别了，也许雨还是当年的雨，不同的是，王维送的人要西出阳关，那里没有故人，而大家则是要回家，去见亲人。南京人常说：“下雨天留客。”但凡下雨的时候，南京人是不放客人走的，一是下雨路滑，客人走路不方便；二是下雨无事，正是陪客的好时候。但是，由于行程的安排，我们不得不违反南京这一民俗，在此相送了。好花不常开，好景不常在，今日离别后，何日君再来？最后祝大家财源滚滚，福星高照，一帆风顺。

2) 演唱式——高歌一曲，留有余音

例如：各位朋友，我们现在已经在前往机场的途中了，虽然只和各位相处了大半天的时间，但还是十分感谢大家对我工作的支持与帮助，虽然有的地方我做得不够到位，但你们没有责怪我，而是鼓励我。再次感谢朋友们，我们虽然只去了苏堤和雷峰塔景区，但是我们杭州的美当然不局限于这两个地方，在这里，我把西湖十景串成一首歌送给各位朋



友，希望各位能再次来到杭州，我也能再次为大家提供服务。

断桥外，苏堤边，荷花曲苑开。

钟声拂柳南屏响，雷峰山外山。

花港鱼，平湖月，彩云绕双峰。

一杯龙井尽余香，他日三潭会。

3) 展望式——名人之语，荡气回肠

例如：游客朋友们，时间过得真快啊，三天两夜的湖州游马上就要结束了。到了要和大家说再见的时候，还真有点舍不得，说真的，本次旅行能够画上完美的句号，离不开大家对我工作的支持和帮助，再次感谢大家，这几天里，我们从相识到相知，最后成了朋友，我明白我有些地方做得还不够好，也谢谢大家对我提出宝贵的建议。俗话说，两山不能相遇，两人总能相逢，我们的将来是未知的，也许以后的以后，我们还会再见面，人生路漫漫，他日再相逢，我相信我们将来会再相见。最后祝大家一帆风顺，二龙腾飞，三阳开泰，四季平安，五福临门，六六大顺，七星高照，八方来财，九九同心，十全十美。

4) 联欢式——全团联欢，再创高潮

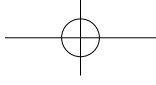
例如：我们的旅途马上就要结束了，大家很快就能回到自己温馨的家，见到自己的亲人了，我看到大家的精神都回来了。出门几天，各位朋友可能都有这个体会。离家越远，回家的愿望就越强烈，哪怕走到天涯海角，总有一个地方让我们魂牵梦绕，那就是我们的家！看得出大家是多么高兴啊，几天以来，我们朝夕相处，风雨兼程。吃在一起，住在一处，说心里话，现在一别，还真舍不得。今日的离别是为了明天更好地相聚，我很庆幸，我遇到了你们，大家是那么包容，那么善解人意，大家对我像朋友一样，你们的热情和友好让我深受感动，这些也是我最宝贵的收获，虽然我只是个导游，但很多时候我感觉各位朋友在照顾着我，也正是因为大家的包容和配合，我们才顺利而圆满地完成了本次旅行，漫漫归途如虹，小吴我准备了几个小游戏，希望给我们的归程再添几笔愉快的色彩，也祝愿大家工作好，家庭好，身体好，心情好，今天好，明天好，天天好，不好也要好，好上加好！也给我们自己送一点掌声好不好？希望大家未来的事业和这掌声一样声势如虹好不好？(游戏过后)好啦，我们的小游戏到这就结束了，没有领到小礼品的朋友也不要失落，毕竟我还在等着与大家再续前缘，最后小吴祝大家一帆风顺，归途愉快！

5) 感叹式——游客有感，共叙友情

例如：各位朋友，机场马上就要到了，正所谓“天下没有不散的筵席”，行程就要结束了，在这两天中，我们去了西湖、灵隐寺、六和塔，吃了杭帮菜，有的朋友也选购了一些杭州土特产。朋友们，人生就像一场戏，千里有缘来相会，赵钱孙李本一家，四海之内皆兄弟，大家相逢就是有缘，能够认识大家，是我的大福气！最后祝愿大家，一帆风顺，两袖清风，三阳开泰，四喜发财，五谷丰登，六六大顺，七星高照，八面玲珑，九九同心，十全十美，万事如意，谢谢大家。

6) 疑问式——发出疑问，促使联想

例如：各位亲爱的游客朋友，至此，我们本次的台州之行就要告一段落了。也不知大



家对这两天的行程满不满意,吃得畅不畅心,住得舒不舒心,玩得开不开心。能与大家相识,是我的荣幸。在这离别之际,小黄心中也是万般不舍。俗话说“人惟求旧”,我可能不是最好的导游,但大家却是我遇见过的最好的客人。如果在这段旅程中,小黄有什么做得不好的地方,还请您多多包涵,多提意见。这样等您再来的时候,才能感受到我更好的服务。都说“读万卷书不如行万里路”,在这两天的行程中,我们一起见证了27岁的李白,意气风发,放荡不羁,在游天台山时挥毫写下的“龙楼凤阙不肯住,飞腾直欲天台去”的豪言壮志;我们一起进入了“烟霞第一城”神仙居,邂逅了“诗仙”李白42岁时的梦境。除此之外,我们还吃到了独具台州特色的糯叽叽小吃——嵌糕,尝到了台州代表性面食——味浓鲜香的姜汤面。此次的台州之行给您留下了怎样的印象呢?行程的最后,小黄很感谢大家一路以来的支持与配合,也衷心地祝愿大家以后的生活能一帆风顺,二龙腾飞,三阳开泰,四季平安,五谷丰登,六六大顺,七星高照,八方来财,九九同心,十全十美!

【动笔创作】

针对到浙江省旅游的上海游客撰写一篇欢送词,可以分别模拟诗词式、演唱式、展望式、联欢式、感叹式、疑问式等,并分组进行讲解练习。

【角色练习】

[练习名称]

致有针对性的欢送词

[练习要求]

从接待计划书和游客名单中获取信息加以分析并致个性化的欢送词。

[角色设置]

- (1) 教师作为计调人员或业务员,分派团队接待任务。
- (2) 对学生进行分组,各组独立完成游客分析和个性化欢送词的创作。

[练习材料]

接待计划书、游客名单表、相关材料(课前收集、准备:诗词式、演唱式、展望式、联欢式、感叹式、疑问式)。

[练习步骤]

1) 创作欢送词并致欢送词

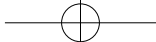
- (1) 各组领任务后,组内成员创作一份针对自己旅游团的欢送词。
- (2) 各组推选一名组员致欢送词,另选一名组员结合任务阐释创作思路。
- (3) 其他组听后提问并点评。

2) 换位演示

各组交换游客对象,但欢送词内容不变,体会欢送词个性化的重要性。

3) 评价总结(见表1-3)

- (1) 仪容仪表规范,礼貌用语规范。(20分)
- (2) 语言表达准确、流畅、生动、有说服力,身体语言运用自如。(20分)
- (3) 欢送词讲解符合规范,内容正确、全面、条理性好,详略得当,重点突出,运用一



定的技巧。(40分)

(4) 应变与创新：面对临场提问时反应迅速、得体；欢送词的撰写或者表述有创新。
(20分)

表1-3 欢送词讲解评价表

组名：		组员名字：		得分：		
评价项目	评价细则	小组自评 (15%)	小组互评 (15%)	教师评价 (30%)	企业评价 (40%)	意见和 建议
仪表礼仪 (20分)	仪容					
	礼貌用语					
	举止(站、坐、行、手势、面部表情等)					
语言表达 (20分)	准确、流畅、语速合理					
	生动、有感染力					
	有较强的说服力					
	身体语言运用自如					
欢送词 讲解 (40分)	符合规范程序					
	内容正确、全面、条理性好					
	详略得当、重点突出					
	运用一定的讲解技巧					
应变与 创新 (20分)	面对临场提问时反应迅速、得体					
	欢迎词的撰写或者表述有创新					
合计分数						



2. 通过小组协作, 实现导游讲解语言的创新, 锻炼与人有效沟通的能力。

素质目标: 1. 通过我国古今名人、伟人的案例, 学习其语言表达艺术, 同时感受正能量, 深刻体悟其中蕴含的爱国为民、自强不息、廉洁奉公等中华传统美德。

2. 通过学习人际关系中的语言表达艺术, 理解和践行“讲信修睦”的人际交往之道。

任务 2.1 导游讲解语言特点

引言

随着科技的发展, 现在出现了图文声像的导游方式, 这种导游方式具有形象生动、便于携带和保存的特点, 这是否意味着导游的现场讲解不再重要?



在线课堂



交互式课件

情境导入

实习导游员小陈接到通知, 两天后独立接团。小陈既兴奋又紧张, 兴奋的是终于可以独立带团了, 紧张的是担心自己不能顺利完成任务。两天后小陈已经把准备好的导游词背得非常熟练了, 准备好好表现。但是, 在他讲解第一个景点的时候, 游客就开始抱怨了。

任务描述

本任务要求学生熟练掌握并灵活运用导游讲解语言的特点和原则。主要通过讲授法、比较法、角色扮演法等方法, 围绕导游讲解语言特点进行导游词创作与模拟展示。

相关知识

导游讲解就是导游员以社会生活和自然美景为题材, 以兴趣爱好不同、审美情趣各异的游客为对象, 对自己掌握的各类知识进行整理、加工和提炼, 用简要明快的语言进行的一种意境的再创造。因此, 导游讲解技能体现了导游方法的多样性、灵活性和创造性。

语言能力是导游的看家本领, 江山之美全凭导游一张嘴。

导游讲解语言的特点

1) 明了性

忌用书面语; 忌用行话和专业术语; 忌用长句; 忌啰嗦与不良的口头禅。



操作示例

谁的导游词更明了

讲解1: 大家请看,这是一对铜胎珐琅嵌料石太平有象,它能通四夷之语,身驮宝瓶而来,给皇帝带来了农业的丰收和社会的太平,故御名曰“太平有象”。各种质地的象经常是皇宫的陈设品。象,高大威严,身躯粗壮,性情温柔,粗大的四蹄直立于地,稳如泰山,象征着社会的安定和皇权的巩固。

讲解2: 大家请看,这里有一对象,它们是采用铜胎珐琅嵌料石的工艺制作而成的。大家可以看到这对大象身上驮着宝瓶。在传说中,它们能给皇帝带来农业的丰收和社会的太平,所以皇帝给它们赐了个“太平有象”的名字。各种质地的大象工艺品经常是皇宫的陈设品。在古代,因为大象形象高大威严,形体粗壮,四肢非常粗大,而且性情温柔,站在地上给人以稳如泰山的感觉,所以它们象征着社会的安定和皇权的巩固。

解析:讲解1中的“通四夷之语,身驮宝瓶而来”“故御名曰”“身躯粗壮”等表述都违背了“忌用书面语”的原则,讲解2更明了。

讲解1: 各位团友请看,这座高17米,头发长14米,宽10米,头顶中心的螺髻可以放一个大圆桌,脚背有8米多宽的大佛,站100个人,一点也不拥挤。

讲解2: 大家请看,这座大佛高17米,他的头发就有14米长,10米宽。大佛头顶中心的螺髻还可以放一个大圆桌呢!大家可能想象不到,大佛的脚背就有8米多宽,站100个人,一点也不拥挤。

解析:讲解1违背了“忌用长句”的原则,讲解2把长句变为短句,更简洁明了。

讲解1: 这个普陀山普济寺最早的名字叫这个不肯去观音院,这个为什么叫这个名字呢?这里有个传说,嗯……这个传说是,五代后梁贞明年间,有个和尚,叫这个……慧锷,对,这个和尚是日本来的,到中国山西的这个五台山……

讲解2: 普陀山普济寺最早的名字叫“不肯去观音院”,为什么叫这个名字呢?有个传说是,五代后梁贞明年间,日本僧人慧锷从五台山请观音像归国,途中遭遇风浪……

解析:讲解1违背了“忌啰嗦与不良的口头禅”的原则,短短的一段导游词使用了8个“这个”,讲解2更清晰明了。

2) 现场性

导游讲解的最大特点是旅游者直面景物,而讲解的主要目的也是引导游客更好地欣赏



景物。所以导游讲解不能视若无物，而要体现现场性。

操作示例

谁的导游词更具现场感

讲解1：各位朋友，六和塔为常见的阁楼式塔，可以攀登，这种类型的塔是中国古代塔中最为重要的一种形式。六和塔外观为十三层，它内部只有七层，六层为封闭层，取自佛教中的“七明六暗”之意。六和塔的外延为八面，有八面玲珑、八面临风的意思。六和塔的塔檐上挂着一个大铁马，也就是我们通常所说的大铃铛。六和塔共十三层，每层挂8个，共104个。当微风吹过的时候，便能听到悦耳的铃声了。然而更妙的是，铃声能赶走前来栖息的鸟儿，使得该塔免遭鸟屎的侵袭，起到了防腐的作用。

讲解2：现在我们已经站在六和塔前面了。六和塔为我们常见的阁楼式塔，可以攀登，这种类型的塔是中国古代塔中最为重要的一种形式。下面请大家数一数六和塔一共有几层，对了，十三层，然而它内部只有七层，六层为封闭层，取自佛教中的“七明六暗”之意。六和塔的外延为八面，有八面玲珑、八面临风的意思。现在请大家安静一下，仔细地听听，可以听到什么声音呢？对了，是悦耳的铃声。大家请往六和塔的塔檐上看，每个塔檐上挂着一个大铁马，也就是我们通常所说的大铃铛。六和塔共十三层，每层挂8个，共104个。当微风吹过的时候，便能听到悦耳的铃声了。然而更妙的是，铃声能赶走前来栖息的鸟儿，使得该塔免遭鸟屎的侵袭，起到了防腐的作用。

解析：讲解2中加入了一些现场语，比如“现在我们已经站在六和塔前面了”“下面请大家数一数六和塔一共有几层”“现在请大家安静一下，仔细地听听，可以听到什么声音呢”，因此，讲解2更具现场感。

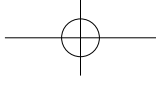
3) 知识性

对游览客体所蕴含的知识有必要的了解；对游览客体的相关史料、典故进行引用。知识性是导游讲解的基本属性。导游讲解的主要任务是传播知识，帮助游客了解旅游目的地的历史、文化、社会等方面的人和事，以满足游客求知、求新、求奇、求异的需要。

操作示例

吉林雾凇

在前往雾凇景区的这一段路上，请先让我向大家介绍雾凇是怎样形成的。雾凇，人们通常叫它“树挂”，是雾和水汽遇冷凝华而成的，分粒状、晶状两种类



型。吉林雾凇属于晶状类,它是在吉林市独特的地理环境中自然形成的。从吉林市区溯松花江而上十五千米是著名的丰满水电站,冬季江水通过水轮机组发电,水温升高,每到数九隆冬,尽管松花江面一抹如镜,冰冻如铁,从水轮机口流出的水仍是40摄氏度以上。江水载着巨大热能,形成了松花江几十里(十里=五千米)缓缓流过市区不封冻的奇景。整个江面看起来热气腾腾,白茫茫一片。沿江长堤苍松林立,杨柳低垂,在一定的气压、风向、温度等条件下,江面上蒸腾的雾气在树枝上凝结成雾凇。

4) 趣味性

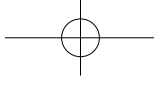
幽默风趣的语言如果运用得当,能起到活跃气氛、提高游兴的作用,且能使旅游者回味无穷,有时还可以缓解和摆脱尴尬局面。然而,“幽默”如果运用不当,就会使旅游者感到导游语言“俗气”、品位不高、“耍贫嘴”,甚至感到低级趣味。要避免“幽默”的滥用,不能伤害旅游者的自尊心,更不能调侃国家政治或宗教信仰等严肃问题。

操作示例

有位导游员在讲解岳阳楼旁的“三醉亭”时说:“女士们,先生们,岳阳有句俗话说叫‘三醉岳阳成仙人’,各位是否想成仙呢?”“成仙?当然想啊!”几个游客高兴地回答道。导游小李:“大家若想成仙人,有两个条件,一是醉酒;二是吟诗。”客人们乐不可支,有的说会吟诗,可惜不会饮酒;有的说会饮酒,可又不会吟诗,气氛十分活跃。这位导游员又推波助澜地说:“如果谁既能饮酒,又会吟诗,而且到过岳阳三次,就会像吕洞宾一样成仙。如果只会饮酒,不会吟诗,或者只会吟诗,不会饮酒,那就只能半人半仙了。”客人们都兴奋地笑起来了。

5) 情感性

情感是对外界刺激肯定或否定的心理反应,是一种感情的直白流露。首先,导游语言要“有情”,所谓“有情”就是导游员的言语要友好,富有人情味;其次,导游语言要“动情”,“动情”就是导游员要善于运用有感染力的语言,消除导游员与旅游者的心理距离,尽快接近旅游者,取得旅游者的信任,帮助旅游者尽快进入旅游的最佳角色状态,保持旺盛的旅游兴趣;最后,导游语言要“共情”,“共情”就是导游员要善于发现旅游者的兴趣,在旅游者为某人、某事、某物感到兴奋时,导游员要积极地去“分享”,以实现与旅游者在情感上的“共鸣”。



操作示例

小陈每次带团都十分认真,但游客的反应却很不理想,小陈一直感到很困惑。一天,一位游客给她发了一段视频,当她打开视频的时候才惊讶地发现,自己带团时的讲解非常机械,毫无情感可言,而且自己的脸没有一丝表情。难怪客人不满意,究其原因,是自己带团时毫无感情。

6) 道德性

导游员的道德性表现在自尊自强和敬业爱岗的精神上。除此之外,还体现在以下三方面。一是表现在主动热情方面,主动先开口,主动询问客人。二是表现在言行庄重方面,导游员讲话时要面带微笑,言语文雅,谦虚敬人,与旅游者交谈时要尽可能使用敬称、敬辞和敬语,要平等地对待每位客人,忌说粗话、脏话和不敬的话,切忌使用游客忌讳的词语。第三是表现在兑现性方面,旅游团在旅行游览过程中肯定会碰到各种问题,旅游者也会不断提出各种意见和要求。导游员对旅游者提出的各种意见与要求,既要积极回应,又要慎重对待。一旦做出了承诺,就要付诸实行,不能食言。

操作示例

一次,导游员小张接待了一个学生团,在参观侵华日军南京大屠杀遇难同胞纪念馆(以下简称“南京大屠杀纪念馆”)时,学生中有几位不太安静,当时小张的脸色一下子就变得非常严肃。他说:“各位既然选择了到这儿来,就请尊重这些死难的人。”几个学生觉得导游员小题大做了,一位学生当即反问道:“那么请问导游你是不是南京人?”小张答道:“严格来讲,我不能算是真正的南京人,而是从南京周边的县镇迁居过来的,但是现在几乎所有的南京人都算不上真正的南京本地人,因为真正意义上的南京人已经在南京大屠杀当中几乎被屠杀殆尽了。”听完小张的这一席话,所有人的神情都变得凝重了,在接下来的参观中,自始至终都没有一个人喧哗。参观完了以后小张还告诉学生们:“来南京旅游的大部分日本团的行程中都会有参观‘南京大屠杀纪念馆’这一项,如果没有,只要时间允许,很多导游都会自掏腰包加上这个参观点,免费让日本游客参观。”在后面的游览中,导游员小张始终如一地认真带着学生们参观完了各项内容,他的讲解始终都体现出一种深刻的爱国主义情怀和尽职尽责的精神。临告别时,很多学生都向他索要了通信地址并表示了感谢。

(资料来源:全国导游资格考试统编教材专家编写组. 导游业务[M]. 北京:中国旅游出版社, 2023. 有改动)



【动笔创作】

导游讲解语言具有多个显著特点,包括道德性、现场性、知识性、明了性和趣味性。这些特点在导游的实际工作中起着至关重要的作用,使得他们能够有效地与游客交流,传递信息,并引导游客深入体验旅游地的文化、历史和风景。下面结合这些特点,创作导游讲解词,并进行分析。

【场景设定】

导游在带领游客参观中国故宫(紫禁城)时,站在太和殿前进行讲解。

【导游讲解词】

各位游客,大家好!欢迎来到举世闻名的紫禁城,也就是我们常说的故宫。站在这庄严的太和殿前,您是否感受到了历史的厚重与皇家的威严?

道德性:首先,我要提醒大家,在参观过程中,请保持安静,尊重这里的每一件文物,它们都是中华民族宝贵的文化遗产。我们的每一步,都应怀着敬畏之心,这是对历史的尊重,也是对我们自己的尊重。

现场性:现在,请大家抬头看,这座金碧辉煌的太和殿,是明清两代皇帝举行大典的地方。想象一下,当年皇帝身着龙袍,端坐在这里,接受文武百官的朝拜,那场面是何等的壮观!而今天,我们站在这里,仿佛能穿越时空,与古人对话。

知识性:太和殿,又称金銮殿,是中国现存最大的木结构大殿。它采用重檐庑殿顶,屋顶上铺满了金黄色的琉璃瓦,在阳光下熠熠生辉。大殿内的每一根柱子,每一块金砖,都蕴含着丰富的历史信息和精湛的工艺技术。比如,这些柱子上的龙纹雕刻,栩栩如生,展现了古代工匠们的卓越才华。

明了性:为了让大家更好地理解,我将简单介绍一下太和殿的建筑特色。它采用了中轴线对称布局,左右两侧的建筑和装饰都呈现出一种和谐的美感。同时,太和殿的屋顶设有脊兽,这些脊兽不仅具有装饰作用,还寓意着吉祥和辟邪。

趣味性:说到这里,我还有一个小故事要分享给大家。相传,在明清时期,皇帝为了测试新科进士的才学,会让他们在这里进行“殿试”。而进士们为了能在皇帝面前留下好印象,往往会提前几个月就开始准备,有的甚至会在梦中背诵诗文。可见,这太和殿不仅是权力的象征,而且是无数文人墨客梦想成真的地方。

结语:好了,亲爱的游客们,今天的讲解就到这里。希望大家在游览故宫的过程中,能够感受到中华文化的博大精深和历史的源远流长。如果有任何问题或想了解更多信息,请随时告诉我。祝大家旅途愉快!

解析:在这个示例中,导游的讲解语言充分体现了道德性、现场性、知识性、明了性和趣味性等特点。通过道德性的提醒,导游引导游客尊重文化遗产;通过现场性的描述,让游客仿佛置身于历史场景之中;通过知识性的介绍,让游客了解到太和殿的丰富历史和文化内涵;通过明了性的表达,使游客能够轻松理解复杂的信息;通过趣味性的故事,提升了讲解的吸引力和趣味性。这样的讲解方式不仅能让游客获得知识,还能让他们享受到一次难忘的旅游体验。

任务 2.2 导游讲解语言的运用原则

引言

导游员在带团的初期都会有这样的疑惑: 导游语言是一种口头语言, 有“快、急、难、杂”的特点, 往往没有时间字斟句酌, 那怎样才能实现高水平的讲解, 让旅游者听了感到舒服, 难以忘怀呢?



在线课堂



交互式课件

情境导入

我们即将开启一段充满魅力与艺术的旅程, 共同探索导游语言的奥秘。站在风景如画的名胜古迹前, 面对着来自五湖四海的游客, 如何用你的语言去描绘那片风景, 如何让你的讲解成为游客心中难忘的记忆?

对导游来说, 语言不仅是传递信息的工具, 也是连接人与景、心与心的桥梁。今天, 我们将围绕“导游语言的四原则”和“八要素”, 通过“导游讲解经验小结”和“导游讲解水平提高的四个阶段”来深入剖析导游语言的艺术性和实用性。

任务描述

本任务要求学生熟练掌握导游讲解语言的四原则。主要通过讲授法、比较法、角色扮演法等方法, 围绕导游讲解语言的原则进行导游词创作与模拟展示。

相关知识

1. 导游讲解语言“四原则”

1) 正确

(1) 背景材料(如历史沿革、数据、地质构造等)必须准确无误, 有据可查。故事传说、民间传奇也要有据可查, 不能道听途说, 信口开河, 如西湖白娘子和许仙的传说(目前存在多个版本)。若遇到说法不一的地方, 可忽略不讲或选择有代表性的意见介绍给旅游者。内容不准确是“硬伤”, 特别容易引起游客对导游员的轻视和不信任。

(2) 语音、语调、语法要准确。如果不准确, 会造成信息失真, 沟通不畅(如说不同语言的人在一起交流), 所以要按语法和语言习惯对语料进行良好的组合搭配。

(3) 观点正确。坚持“内外有别”的原则, 不讲格调低下的内容, 不开政治性的玩笑。用导游的职业道德来要求自己, 体现爱国、爱家乡的情感。



操作示例

红色娘子军原名“中国工农红军第二独立师第三团女子军特务连”，成立于1931年5月1日，创建于乐会县第四区革命根据地……为了纪念她们，政府于1985年专门兴建了红色娘子军的塑像，塑像坐北朝南，高3.7米(连底座总高6.8米)，四周呈六角形状，围以石栏杆，占地面积40平方米。

2) 清楚

导游语言的清楚性是指在讲解时要条理分明、脉络清晰、逻辑严密，把所讲的内容一层一层地交代清楚。具体要求如下。

(1) 内容要层次分明，具有严密的逻辑性。讲解的内容需要逐字逐句地斟酌。是按照一定的时间顺序讲，还是按照一定的空间顺序讲，要提前精心策划。

(2) 中心内容明确、简洁明了。由于一般的旅游团队活动日程安排较紧，景点游客较多，旅游者听导游员讲解时又以站姿为主，因此导游员讲解时一定要提高时间利用率。中心内容要明确，简洁明了，使旅游者感到脉络清晰、重点突出，对所介绍的景物留下较深刻的印象。

操作示例

导游员领着游客来到岳阳楼前，在登楼之前，导游员介绍说：“这就是驰名中外的岳阳楼，它与武昌的黄鹤楼、南昌的滕王阁合称江南三大名楼，素有‘洞庭天下水，岳阳天下楼’的美誉。它原是三国时期东吴将领鲁肃的阅兵楼。唐代建为岳阳楼，宋代由巴陵县令滕子京主持重修，整个楼阁为纯木结构，重檐盔顶，1984年落架大修后重新开放。现在楼高19.42米，由四根楠木柱支撑，楼顶就像古代将军的头盔。全楼没有一颗铁钉，这在力学、美学、建筑学、工艺学等方面都有杰出的成就。现在，楼内藏有清代刻的《岳阳楼记》雕屏，大家要想领略‘衔远山，吞长江，浩浩汤汤，横无际涯’（《岳阳楼记》）的风光，请随我登楼观赏。”

3) 生动

生动是指导游员用具有活力的语言去打动人心，引起旅游者的共鸣。“看景不如听景”讲的就是导游员生动的讲解语言对景点起了画龙点睛的作用，这是导游语言艺术性和趣味性的体现。为此，导游员应做到以下几点。

(1) 语言流畅。这是对导游语言最基本的要求，因为只有流畅通顺的语言才能达意。导游员为了使自己的语言生动流畅，应苦练语言基本功，带团前做好准备，掌握资料，熟悉各种知识但又不能“死背书本”。要将掌握的知识口语化，句子宜短不宜长。不要过多地



使用形容词，不要东拼西凑，内容要有整体性和连贯性。

(2) 使用形象化的语言。导游员在讲解时恰当地使用比喻，不仅能使旅游者易于理解，还能产生亲切感。听导游讲解对旅游者来说应该是一种美的享受，所以导游员讲解时应注意多用褒义的比喻，并尽量通过旅游者熟悉的人和事物介绍景点的相关知识。

操作示例

远看双峰插云，近看花港观鱼；远听南屏晚钟，近听柳浪闻莺；春有苏堤春晓，夏有曲院风荷；秋有平湖秋月，冬有断桥残雪；黄昏观雷峰夕照，夜晚看三潭印月。

4) 灵活

导游词应因人而异，因时而异，因景而异。根据不同的对象和时空条件决定讲解的多少、内容的深浅、语言的层次、声音的大小等。总之，要因人而异、因地制宜。要达到这一要求，导游员首先要尽快了解旅游者的背景材料，如年龄、职业、爱好、宗教信仰等，还要了解客源地的知识，然后做出正确的判断，最后选择适当的方法调整讲解的内容，使特定的景点讲解词适应不同旅游者的文化修养和审美情趣。切忌“千人一辞”“千团一辞”，尽量避免死背式的呆板语言。

操作示例

根据不同的天气介绍西湖：晴天、阴天、小雨、大雨、大雪。晴西湖不如雨西湖，雨西湖不如雪西湖，雪西湖不如夜西湖。

2. 导游讲解语言的八要素

言之有物；
言之有据；
言之有理；
言之有情；
言之有礼；
言之有神；
言之有趣；
言之有喻。

3. 导游讲解经验小结

讲解不是背书；
好的讲解需要充足的知识储备作后盾；
讲解的内容需要事先做好规划，分好层次，建立好结构；



讲解的时机要把握好，游客的心理要照顾到；
注意讲解语气、语言技巧的运用。

4. 导游讲解水平提高的四个阶段

张皇失措；
死记硬背；
喜欢导游的感觉；
天马行空。

【动笔创作】

导游讲解语言的运用原则主要包括正确性、清楚性、生动性、灵活性，以及言之有物、言之有据、言之有理、言之有情、言之有礼、言之有神、言之有趣、言之有喻等方面。在动笔创作时，这些原则应贯穿始终，以确保导游讲解的质量和效果。请以长城为例，运用导游讲解语言的原则创作一篇导游词。