

《导游业务》第四章：导游技能（2）导游员的语言技能 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/38/2021_2022__E3_80_8A_E5_AF_BC_E6_B8_B8_E4_c34_38914.htm 语言，是人类沟通信息、表达和交流思想感情、达到相互了解的重要手段，是人类最重要的交际工具。语言是一种特殊的社会现象，它随着社会的发展而发展，为人类社会服务。语言是导游员最重要的基本功之一。通过导游讲解，使大好河山的“静态”变为动态，使沉睡了千百年的文物古迹死而复活，使优雅的传统工艺品栩栩如生，从而使旅游者感到旅游生活妙趣横生，留下经久难忘的深刻印象。导游工作要求每个导游员具有比较扎实的语言功底，而正确、优美、得体的语言表达能力对提高导游服务质量至关重要。导游工作是一种社会职业，与其它社会行业一样，在长期的社会实践中逐渐形成了具有职业特点的行业语言——导游语言。导游语言是导游员与旅游者交流思想感情、指导游览、进行讲解、传播文化时使用的一种具有丰富表达力、生动形象的口头语言；朱光潜先生指出：“话说得好就会如实地达意。使听者感到舒服，发生美感。这样的说话就成了艺术。”导游员的语言表达直接影响着旅游者的心理活动，所以必须在语言艺术的“达意”和“舒服”上下功夫，在“美”字上作文章。导游员的语言美不仅是为了尊重游客，同时也反映出自己的语言修养高，提高了自己的人品。

一、导游语言的运用原则 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。然而，一名优秀导游员却能以准确、高雅的语言生动形象地进行导游讲解，内容趣味无穷，修辞优美，语调富有感情，

抑、扬、顿、挫，速度适中，强弱相宜，高低和谐，转折自然，嗓音甜润悦耳，这样的导游讲解让旅游者听了感到舒服，难以忘怀。一名优秀导游员之所以能进行高水平的导游讲解，不仅是因为他有坚实的语言（汉语、外语）功底，还在于他运用语言时能遵循“正确、清楚、生动、灵活”四原则和“八有”原则。（一）导游语言“四原则”1. 正确 正确性，即导游语言的规范性，这是导游语言科学性的具体体现，是导游员在导游讲解时必须遵守的基本原则。通过导游活动，导游员向旅游者传播着中华文明，传递着审美信息。在这一活动中，“正确性”起着至关重要的作用。“一伪灭千真”，如果导游员信口开河、杜撰史实、张冠李戴，旅游者一旦发现受到了导游员的蒙蔽，必定产生极大的反感，会怀疑所有导游讲解的真实性，甚至会否定一切。所以要求导游员在宣传、讲解时，在回答旅游者的问题时必须正确无误。而且，导游语言的科学性越强，越能吸引游客的注意，越能满足他们的求知欲，导游员也会受到他们更多的尊重。导游语言的正确性主要表现在下述三个方面：1) 语音、语调、语法、用词造句正确，外语导游员要避免家乡音和汉语语法的影响。2) 导游讲解的内容必须有根有据，正确无误，切忌胡编乱造、张冠李戴，即使是神话传说也应有所本源，不得信口开河，而且须与游览景点有紧密联系。3) 敬语和谦语有助于传达友谊和感情，但应注意尊重对方的风俗习惯和语言习惯，也要适合自己的身份；东西方的成语、谚语，名人的名言往往能起到画龙点睛的作用，还可使导游讲解的品位提高，使导游员的谈吐显得高雅，令游客产生好感，但要正确、完整、恰到好处，附庸风雅的言词只会引来耻笑。2

· 清楚 清楚是导游语言科学性的又一体现，要求导游员在导游讲解时：1) 口齿清晰，简洁明了，确切达意；措辞恰当，组合相宜；层次分明，逻辑性强。2) 文物古迹的历史背景和艺术价值，自然景观的成因及特征必须交待清楚。3) 使用通俗易懂的语言，忌用歧义语和生僻词汇，避免冗长的书面语；不要满口空话、套话；使用中国专用的政治词汇时要作适当解释；使用俚语要谨慎，一定要了解其正确意义及使用场合；不要乱用高级形容词。 [1] [2] [3] [下一页] 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com