

江苏省2009年导游考试《导游服务技能》第四章导游资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/543/2021\\_2022\\_\\_E6\\_B1\\_9F\\_E8\\_8B\\_8F\\_E7\\_9C\\_812\\_c34\\_543141.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/543/2021_2022__E6_B1_9F_E8_8B_8F_E7_9C_812_c34_543141.htm) 第四章 导游讲解服务

一、导游讲解服务是导游服务的灵魂。导游讲解在导游服务中占主导地位。讲解服务能给旅游者带来知识享受和美感享受。这两种享受是旅游者进行旅游活动的真正目的。导游服务是一门艺术，它集表演艺术、语言艺术和综合艺术于一身。集中体现在导游讲解中。导游讲解技能体现的就是导游方法和技巧的多样性、灵活性和创造性。

二、为什么导游讲解在导游服务中占主导地位？图文声像导游方式具有形象生动，便于携带保存的有时，但仍将处于从属地位。因为

1. 导游讲解是一种双向循环运动过程的传播类型
2. 现场导游讲解可提供因人而异的个性化服务
3. 现场导游讲解具有激发性

三、导游语言的运用原则（正确、清楚、生动、灵活）

导游语言是：思想性、科学性、知识性、趣味性的结合体。

1. 正确 内容正确，逻辑性强 科学性的体现，必须遵守的原则表现在以下三个方面：  
导游讲解的内容必须言之有据，正确无误，切忌胡编乱造。须与景点有密切联系。 语音、语调、语法、用词造句正确。外语导游要避免家乡音和汉语语法的影响。 敬语谦语有助传达友谊和感情。成语，谚语名人名言能起画龙点睛作用，俚语要谨慎，不要滥用高级形容词
2. 清楚 科学性的又一体现 文物古迹的历史背景和艺术价值，自然景观的成因几象征必须交待清楚。 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。 忌用歧义语生僻词汇，避免长的书面语，不满口

空话套话。使用中国专用政治词汇要适当解释。尽量口语短句化。

3. 生动要做到：使用形象化语言，以求创造美的境界。使用生动流畅的语言。要求思维逻辑清晰，中心内容明确，有整体性和连贯性。在充分掌握资料下注意趣味性。恰当比喻。幽默感。幽默还是处理问题的一种手段。

4. 灵活体现在到导游员应具备语言的应变能力，根据不同的对象和时空条件决定讲解多少。内容的深浅，语言的层次，声音的大小等。

#### 考\试\大收集整理四、导游语言的艺术处理

1. 适中、优美的语音、语调

2. 适宜的语言节奏 语速 声调 音调和节奏体现了导游语言的艺术性和趣味性。

3. 必要的体态动作 人的动作、表情等来传递信息的无声伴随语言，成为态势语言，又称体态语言、动作语言。

手势 通过手及手指动作所传递的信息，包括握手（语义：见面致意或离别欢送）招手和手指动作。主要作用是增强口语表情达意的情感色彩。

英国人胜利：食指和中指构成V字，中国的“九”=日本“偷窃” 美国人的“OK”=巴西人，希腊人，阿拉伯人的诅咒 拇指与食指尖形成一个圆圈 表情 微笑是导游服务使用中最突出的表情动作。

目光 目光语是通过视线接触所传递的信息。连续注意导游对象在1~2秒钟以内。正视的目光语让人感到导游员的自信坦诚认真。整体信息是：亲切、友好。

姿态。姿态语是身体在某一场合以静态姿势所传递的信息。主要有坐式和立式两种。

#### 五、导游风格与导游语言

导游风格是导游员在导游语言中所表现的具有个性特征的语言流派和格调。导游风格是导游员通过对言语的对象、情境和内容的把握，在言语流程和表达方式上所显示的格调。导游风格是导游员成熟的标志。是导游员追求的一种到有境界。导游风格

是一种定型。也是一个导游员不断自我提高的激励因素。言语流程有激情和循循善诱两种类型。表达方式有明快型和含蓄型两种。

六、导游词创作要以人为本 需要注意的几个问题：  
： 事先准备旅游者想急于知道的内容 因人而异选好“热点”话题 言辞要有时代感和激情

七、导游词创作技巧

1. 景点主题要正确、明确 导游词的写作（公式）=正确和明确的主题思想 景点深刻的内涵 贯穿全篇统一的相关知识 优美生动和风趣幽默的言辞
2. 写作内容要新颖、有特色 景点揭示要有文化内涵

八、导游词写作的基本要求（准确、鲜明、具体、生动）

1. 准确 准确性差表现在：  
对史实掌握不准，以讹传讹，误导旅游者 片面追求导游趣味，以野史代替正史内容低俗，导游词丧失严肃性 语言表达不准，语法错误较多，用词不够精当，容易引起误解。
2. 鲜明 为达到鲜明效果，可以采用以下几种基本方法：排比 对比 递进 反复
3. 具体 主要具体，次要精练
4. 生动 要素：绘声绘色、细致刻画、生动形象、幽默诙谐

九、导游词写作要注意掌握的几个问题

1. 依照游览线路的顺序展开（常选择中轴线做主线）
2. 虚实结合，以实带虚 通俗化，便于交流

十、导游方法与技巧运用原则（因人而异 因地制宜 因时而变）

1. 因人而异 就是从旅游者的实际情况出发，选择讲解内容的深度、广度和重点。
2. 因地制宜 就是根据地点的不同采取不同的导游方法和技巧。
3. 因时而变

十一、导游讲解方法（面的讲解 线的讲解 点的讲解 即兴讲解）

1. 面的讲解 一种是概括介绍 一种是景点内容外延的讲解
2. 线的讲解 就是沿途导游 要有提前量 切忌游客反映过来景也过去 不要转身找
3. 点的讲解 景点讲解 边走边讲 是导游讲解的核心所在
4. 即兴讲

解由旅游者引起，无定式，又随时触及是颇有难度的讲解

### 十三、常用导游讲解技巧概述、分段讲解、突出重点、触景生情、虚实结合、问答、制造悬念、类比

1. 概述法是按前后顺序、因果关系对景物进行系统讲解的一种方法分简述、详述
2. 分段讲解法将一处大点分为前后衔接的若干部分来分段讲解。
3. 突出重点法就是导游讲解时避免面面俱到，而是突出某一方面的讲解方法。突出大景点中具有代表性的景观 突出景点的特征及与众不同之处 突出旅游者感兴趣的内容 突出“……之最”
4. 触景生情法是见物生情、借题发挥的导游讲解方法。两个含义：一、就所见景物进行扩充讲解，介绍情况，借题发挥。二、导游讲解的内容与所见景物和谐统一，使其情景交融，让旅游者感到景中有情，情中有景，给旅游者以想象空间，从而调动旅游者的审美感觉。
5. 虚实结合法在导游讲解中将典故传说与景物介绍有机结合。即编织故事情节的导游手法。实：景观的实体、实物、史实、艺术价值。虚：与景观有关的民间传说、神话故事、趣文逸事
6. 问答法在导游讲解时，导游员向旅游者提出问题或启发他们提出问题的导游方法。形式有：自问自答 我问客答 客问我答 考\试大收集整理
7. 制造悬念法在导游讲解时提出令人感兴趣的话题，但故意引而不发，激起旅游者急于知道答案的欲望，使其产生悬念的方法。先藏后露 欲扬先抑 引而不发的手法 导游员可以始终处于主导地位。
8. 类比法以熟喻生达到类比旁通的导游手法 同类相似类比、同类相异类比、时间类比

"#F8F8F8" 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](http://www.100test.com)