

导游在对景点进行讲解时应注意的事项 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/635/2021\\_2022\\_\\_E5\\_AF\\_BC\\_E6\\_B8\\_B8\\_E5\\_9C\\_A8\\_E5\\_c34\\_635917.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022__E5_AF_BC_E6_B8_B8_E5_9C_A8_E5_c34_635917.htm)

导游的讲解能力是导游员最重要的基本功之一。通过导游讲解，使游客感到旅游活动的知识性、趣味性和新奇性，对目的地留下美好的深刻印象。出色的导游讲解能力需要导游员具备扎实的语言功底，包括语言的掌握、表达和运用技巧，正确、优美、生动的语言表达能力对提高导游服务质量至关重要。导游语言，狭义地说，是导游员对游客进行导游讲解、传播知识、交流思想和沟通情感的一种富有丰富表达能力的口头语言；从广义上讲，是导游员在导游服务过程中必须熟练掌握和运用的所有具有一定意义并能实现沟通目的的一种符号。现代语言学家认为，语言是传递信息的一种符号。导游语言便是导游员用以做好导游服务工作的重要手段和工具。导游员掌握的语言知识越丰富，驾驭语言的能力越强，运用得越好，信息传递的障碍就越小，游客就越容易领悟，导游讲解和沟通的效果就越好。从语言的表现形式分，导游语言可分为口头语言、态势语言、书面语言。在导游服务中，口头语言、态势语言使用最多，是导游员用以实现导游服务目的的主要手段。

一、口头语言 导游服务中，口头语言使用频率最高。它的构成应包括语音、词汇、语义和语法。但在口语交流中，语音最富有表现力，它借助量、语调、语气和语速的变化，使同样的词汇和语法在使用时令对方产生语义理解上的差异。所以，掌握好语音的运用技巧，导游员的讲解就会对游客产生较强的感染力。（一）音量 音量是说话时声音的强弱程度

。导游员在导游讲解和同游客对话时，要善于应时应地控制自己声音的强弱。一般说来，导游员在控制声音时应注意两个原则：第一，根据游客人数的多少和讲解地点的环境状况来控制音量。游客人数多时，导游员可适当提高音量，反之则适当降低音量，音量大小以每位游客都能听清为宜（必要时可借助扩音器）第二，根据导游讲解和言谈对话的内容来调节音量。对于一些重要的内容或信息、关键性的词语等可以加大音量进行强调，以加深游客对这些信息的印象和理解。有时，为了强调，除了加重音量外，还要拖长音节或一字一顿地慢慢说出。例如：明天早上我们团队八 - 点在中餐厅用餐。加重音量在“八”和“中餐厅”上，并将“八”的音节拖长，强调力度加大。（二）语调 语调即说话的腔调，是指说话语句中语音高低升降的配置。语调一般分为升调、直调和降调3种，带有相应的感情色彩。1.升调多用于表示疑问、兴奋、激动和惊叹等感情状态。例如：您老来过海南吗？（表示疑问）您老80年代就来过海南？（表示惊叹、疑问）2.直调多用于表示庄严、稳重、平静、冷漠等感情状态。例如：海瑞，是我国明代著名的政治家，一生为官刚直清康，体恤民情，深受百姓爱戴，世人称之为“南包公”、“海青天”。（表示庄重）由于外语和地方方言都有各自的语调习惯，国内游客由于受地方方言的影响，所使用和理解的普通话也各有差异。所以导游员在讲解时语音要标准，使用语调要注意所需表达的情感的变化，符合游客说话的习惯。（三）语速 语速是指说话时语流速度的快慢。导游员的语速要根据游客对讲解所使用的语言的理解程度进行适当的调整，如对于儿童、老人及语言领会能力较弱的游客应适当放慢语

速，语速过快会使游客无法跟上导游的思路，不能应时应景地理解游览对象物，也会导致导游工作得不到良好的配合。当然过慢的语速也会招人厌烦。导游员在调整自己的讲解语速时，应考虑以大多数人的特点来进行。语速还应根据导游过程的进程和讲解的对象物来进行调节。重要的内容或需要重点强调的内容，语速可适当放慢，以便游客理解、会和记忆，像重要的景观名称、年代、人名、数字及时间、地点等。导游的过程是一个动态的过程，导游讲解还应注意配合引导游览进程的节奏，徐疾有致，较好地控制旅游者的行程安排。

（四）语气 语气是指说话时的口气。它通过陈述句、疑问句、感叹句、祈使句等句子形式表现语言的感情色彩，增加句子的变化，使语言富有节奏感。其中，停顿的巧妙运用则能加强句子的语气和表现力。

二、态势语言 态势语言，又称为身体语言，是以人的姿态、表情和动作等来表示一定语义和进行信息传递的无声语言。虽然它是一种伴随性语言或辅助性语言，但在导游语言中却是一个不可或缺的部分，有时还会起到口头语言不可替代的作用，有利于促进导游员和游客之间的信息传递和情感交流。态势语言的划分有多个标准，但就导游语言的运用角度而言，主要包括表情语、服饰语、动作语等。

（一）表情语 即通过人体面部肌肉的舒张和收缩来表现思想感情的一种信息。主要有平静、欢笑、哭泣、气愤、紧张、忧郁、迟疑、凶横、傲慢、谦卑等状态。导游员的表情语发乎自然，用于自然，它与情绪紧密相关。情绪具有一定的扩散作用，对他人有相应的感染力，对自身心境也有持久的影响力。导游语言是一种工作语言，是提供给游客的服务的一部分，所以导游员要学会控制自己个人的情

绪，保持微笑的表情语，使游客感到亲切和易于接近。在工作中，以游客之优而优，以游客之乐而乐，自然的表情才会令游客放松，令自己放松。

（二）服饰语 服饰语是通过服装和饰品传递信息的一种姿态语言。服饰，不仅是一个国家、地区、民族的风俗习惯的反映，也是一个人的气质、爱好、文化修养与精神面貌的体现。服饰语的构成要素包括色彩、款式、质地和搭配等。导游员的服饰，也是工作的一部分，总的来说要与职业相衬，朴素大方，便于工作。着装要求整洁，常洗常换，保持清洁无味。服饰的搭配要注意色彩、质地的协调，规格与形体相称。由于导游员是提供服务的主体，所以服饰还应注意服务性质和工作环境，便于游客认可和识别，便于外出行走和穿着携带。有些地方或旅游企业为导游员定制职业装，也就是注意到了这一点，使之成为地方或企业形象的一部分。

（三）动作语 动作语是通过人体的全身或部分肢体的活动传递思想感情的一种信息。它包括走姿、坐姿、手势、目光、首语（头部的活动）等种类。它们很大程度上体现着一个人的礼仪风貌和文化修养。由于受长期形成的地方和民族文化习俗的影响，很多动作语已经约定俗成地代表着相应的含义，所以，如果导游员一知半解或平时不注意留心学习，在接待四面八方的来客时就会闹笑话。例如：点头，在我国和大多数国家表示了肯定的含义，但是在印度、尼泊尔等国，则表示不同意。再如，中国人竖起食指，第一指节向下弯曲，表示数字“九”，但同样的动作，在日本表示“偷窃”，在泰国、马来西亚、新加坡表示“死亡”，在墨西哥则表示“钱”或与钱相关的价格、数量等。总之，导游员在使用态势语言时，一要恰当，尊重游客的民族文

化和生活习惯；二要自然，切忌矫揉造作；三要综合使用，以增强语义，强化信息的传递；四要避免和克服某些不良的下意识动作，如耸肩、挠痒、手舞足蹈等一些无意义又会分散游客注意力的习惯。这样，每一种态势语言能同口头语言和谐地融为一体，对游客更有吸引力和感染力。

三、书面语言

书面语言作为导游语言，主要表现为旅游宣传资料的文字内容，可以帮助游客了解游览目的地的概况，进一步理解和记忆导游讲解的内容，更可作为一种纪念品。书面语言通常较口头语言在语法、结构和词汇等方面来得复杂，表达方式更为优美，但不如口头语直接和通俗易懂。在导游讲解中，很多书面语值得导游员参考，经过咀嚼、消化，转化为口头语，成为讲解内容的一部分。

考试技巧：导游资格考试现场口试（面试）要注意的细节 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)