



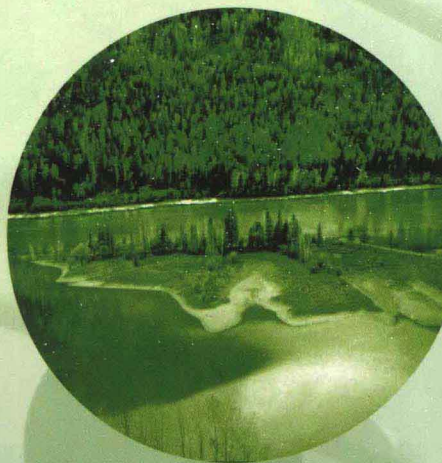
国家示范性高等职业院校优质核心课程改革教材

管理类

DAOYOUFUWU

导游服务

王瑗琳 编著
贾玉铭 主审



电子科技大学出版社



国家示范性高等职业院校优质核心课程改革教材

管理类

导游服务

王瑗琳 编著
贾玉铭 主审



电子科技大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游服务 / 王瑗琳编著. 一成都: 电子科技

大学出版社, 2011. 9

国家示范性高等职业院校优质核心课程改革教材

ISBN 978-7-5647-0956-3

I. ①导… II. ①王… III. ①导游—旅游服务 IV.

①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 174100 号

国家示范性高等职业院校优质核心课程改革教材

导 游 服 务

王瑗琳 编著

贾玉铭 主审

出 版: 电子科技大学出版社(成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编: 610051)

策划编辑: 罗 雅

责任编辑: 罗 雅

主 页: www.uestcp.com.cn

电子邮箱: uestcp@uestcp.com.cn

发 行: 新华书店经销

印 刷: 成都蜀通印务有限责任公司

成品尺寸: 170mm×230mm 印张 9.5 字数 200 千字

版 次: 2011 年 9 月第一版

印 次: 2011 年 9 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-5647-0956-3

定 价: 22.00 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

◆ 本社发行部电话: 028-83202463; 本社邮购电话: 028-83208003。

◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

四川交通职业技术学院

优质核心课程改革教材编审委员会

主 任 魏庆曜

副 主 任 李全文 王晓琼

委 员 (软件技术专业)

陈 斌 袁 杰 付常超 马文君 李亚平 吴诗洋
杨 桦 伍德军 凌晓萍 任 毅

(工程机械运用与维护专业)

黄先琪 袁 杰 马青云 李卫民 谢能奉 叶世成
田少民 王世良 徐生明 颜 伟 郭 松 孙 莹
陈 飏

(交通安全与智能控制专业)

王 华 袁 杰 吴庆翔 陈 斌 曹 宏 石俊平
石勇森 郭家甫 冯 翔 蒋懿岚 张丽霞 闫晓茹
王晓燕 何 涛 吴清富

(旅游管理专业)

贾玉铭 袁 杰 赵 明 阳凤兰 杨 霞 王璿琳
张江魁 党 科 陈乾康 李如嘉

(物流管理专业)

刘德武 袁 杰 刘建雄 殷 涛 杜 华 王煜洲
张 洪 孙统超 赵素霞 张晓琴 孙尚斌 王 勇
李 康 谷 帅 李 锦 庞青松

序

为贯彻教育部、财政部《关于实施国家示范性高等职业院校建设计划，加快高等职业教育改革与发展的意见》（教高【2006】14号）和《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》（教高【2006】16号）精神，作为国家示范性高等职业院校建设单位，我院从2007年开始组织探索如何设计开发既能体现职业教育类型特点，又能满足高等教育层次需求的专业课程体系和教学方法。三年来，我们先后邀请了多名国内外职业教育专家，组织进行了现代职业技术教育理论系统的学习和职业技术教育课程开发方法的系统培训；在课程开发专家团队指导下，按照“行业分析，典型工作任务，行动领域，学习领域”的开发思路，以职业分析为依据，以培养职业行动能力为核心，对传统的学科式专业课程进行解构和重构，形成了以学习领域课程结构为特征的专业核心课程体系；与企业专业技术人员共同组成课程开发团队，按照企业全程参与的建设模式、基于工作过程系统化的建设思路，完成了十个重点建设专业（4个为中央财政支持的重点建设专业）核心课程的学材、电子资源、试题库、网络课程和生产问题资源库等内容的建设，在课程建设方面取得了丰厚的成果。

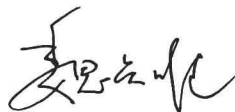
对示范院校建设工程而言，重点专业建设是龙头；在专业建设项目中，课程建设是关键。职业教育的课程改革是一项长期艰苦的工作，它不是片面的课程内容的解构和重构，必须以人才培养模式创新为核心，以实训条件的改善、实训项目的开发、教学方法的变革、双师结构教师团队的建设等一系列条件为支撑。三年来，我们以课程改革为抓手，力图实现全面的建设和提升；在推动课程改革中秉承“片面借鉴，不如全面学习”的理念，全面地学习和借鉴，认真的研究和实践；始终追求如何在课程建设方面做出中国特色，做出四川特色，做出交通特色。

历经1000多个日日夜夜的辛劳，面对包含了我们教师团队心血，即将破茧的课程建设成果的陆续出版，我们感到几分欣慰；面对国际日益激烈的经济的竞争，面对我国交通现代化建设的巨大需求，我们感到肩上的压力倍增。路漫漫其修远兮，

吾将上下而求索！希望更多的人加入我们这个团结、奋进、开拓、进取的团队，取得更多更好的成果。

在这些教材的编写过程中，相关企业的专家给予了很多的支持与帮助，在此谨表示衷心的感谢！

四川交通职业技术学院院长



前 言

“导游”这一充满活力和富有挑战的职业，在旅游业的发展中发挥着重要的作用。导游是旅游团队的灵魂，也是决定旅游者旅行和观赏效果好坏的重要因素。常说“没有导游员的旅行，是不完美的旅行，甚至是没有灵魂的旅行”。无论是对旅游者来说，还是对旅行社而言，导游服务至关重要。

目前，随着我国旅游业的发展，对导游人员的要求越来越高，如何培养出行业真正所需的导游人才，是旅游院校共同探索的问题。这些年来，很多院校在旅游教育的课程建设、教材建设和培养模式等方面都做了很多改革和尝试，也取得了一定的成绩，这些都为我们提供了宝贵的经验。

借此国家示范性高等职业院校优质核心课程改革建设之际，在借鉴和吸收的基础上，我们对“导游服务”这门课程进行了改革，并配套出版这本教材。

该门课程是旅游专业学生掌握导游专业知识和实际操作能力的专业课程。它开设在相关专业基础课之后，为学生进一步学好专业知识、提高工作技能及更好地进入企业学习打下坚实基础；它与其他先修和后续课程有机衔接融合，以培养高素质的，具有实践能力、创造能力、就业能力的导游服务人才为教学目标。根据这一目标，本课程在教学整体设计、教学内容及方法的选择、实践教学的组织等教学实施过程中，结合四川省导游资格考试大纲，以职业岗位需求为基准，以工作过程为导向，根据导游不同的工作岗位（重点是地陪导游，兼及全陪、领队导游）所要求的知识结构、技能要求，以职业能力培养为重点，践行工学结合、校企合作，融“教、学、做”为一体。

课程实践性较强，但其实践活动与工业生产的操作有异。导游服务的实践活动主要体现在熟悉各种导游服务操作技能、规范各岗位工作流程以及处置工作过程中遇到的突发事件。根据导游服务的职业特点，本课程主要采用小组学习的教学方式，给每组布置一个学习贯穿项目（来自山东的老年旅游团——成都、都江堰、青城山两日游；来自西安的公务旅游团——成都、九寨沟、黄龙三日游；来自台湾的拜佛旅游团——成都、峨眉、乐山三日游）；然后，根据导游各阶段工作技能要求，设计出

完成贯穿项目的单项能力训练任务(导游服务准备——导游接团服务——参观游览服务——旅行生活服务——送团服务及后续工作);最后,设计一个全真综合能力训练任务(学生以小组为单位完成一次实地带团任务),让学生在仿真的学训区和实地的景区景点进行导游服务训练。此外,教师辅导学生组建专业协会(旅行社导游协会)作为课堂教学的延伸,学生进行拓展训练:利用业余时间与旅行社合作进行跟团实习,到景区景点实战讲解练习或自主组织开展旅游实践活动,进行实地导游服务训练。通过在导游学训区、景区景点、旅游企业等进行的多种形式的实践活动,培养学生的实践能力、创造能力和就业能力。本书围绕这些项目任务来进行编写,突出任务引导,能力培养,发挥学生主体作用。

本书由四川交通职业技术学院人文社会科学系王瑗琳老师编著。在编写过程中,得到了学院相关领导和同事的大力支持和帮助,借鉴了相关的教材、书籍及其他研究成果,其相关作者可能无法一一列出,在此一并表示深深的感谢!由于时间仓促,视野和水平有限,教材内容肯定存在不少问题,真诚地欢迎专家学者和广大读者批评指正。

王瑗琳

2011年7月

目 录

学习任务一 导游认知	1
任务描述	1
任务目标	1
任务实施	1
学习任务二 导游服务准备	35
任务描述	35
任务目标	35
任务实施	35
学习任务三 导游接团（成团）服务	53
任务描述	53
任务目标	53
任务实施	53
学习任务四 参观游览服务	68
任务描述	68
任务目标	68
任务实施	68
学习任务五 旅行生活服务	110
任务描述	110
任务目标	110
任务实施	110



学习任务六 送团服务及后续工作	123
任务描述	123
任务目标	123
任务实施	123
学习任务七 导游服务综合训练	131
任务描述	131
任务目标	131
任务实施	131
参考文献	139

◆ 学习任务一 ◆

导游认知

🎯 任务描述

讨论并形成书面报告：正确认知导游员及导游服务工作。

🎯 任务目标

完成本学习任务后，你应当能够：

1. 描述导游员及导游服务的含义、特点、原则；
2. 分辨导游员的类型、等级、工作职责及素质要求。

建议完成本学习任务为 6 学时。

📌 任务实施



引导问题 根据自己的经历或了解，你认为导游员一般应做哪些主要工作？

结合旅游经历，对自己所遇到的导游员的工作进行评价。

你在旅游中有没有遇到过一些事故？如果有，导游是怎样处理的？

怎样才算一名合格的导游人员？

你是如何看待导游这个职业的？

导游员认知

一、导游员

导游员，是指依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

由此概念可见，其包含三个方面的含义：

1. 导游人员是指按规定取得导游证的人员；
2. 导游人员是接受旅行社委派的人员；
3. 导游人员是为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

二、成为导游员的必备条件

（一）参加全国导游人员资格考试

1. 考试报名条件

遵守宪法，热爱祖国，坚持四项基本原则，具有高级中学、中等专业学校或以上学历，身体健康，具有适应导游需要的基本知识和语言表达能力的中华人民共和国公民，可参加全国导游人员资格考试。香港、澳门永久性居民中的中国公民报考办法依照《关于香港、澳门永久性居民中的中国公民报考全国导游人员资格考试有关事项的通知》（旅办发〔2008〕174号）执行。

2. 考试科目

（1）笔试：导游综合知识、导游汉语言文学知识、旅游政策与法规、导游实务四科。

（2）口试：途中导游讲解、景点讲解和知识问答。

【知识卡片】

关于香港、澳门永久性居民中的中国公民报考 全国导游人员资格考试有关事项的通知

旅办发〔2008〕174号

各省、自治区、直辖市旅游局（委）：

2008年6月底，中央政府与港澳特别行政区政府分别签署了《CEPA补充协议五》，其中，在旅游项下开发的内容之一为“允许香港、澳门永久性居民中的中国公

民参加内地导游人员资格考试。考试合格者依据有关规定领取导游人员资格证书”。
现将港澳居民报考全国导游人员资格考试有关事项通知如下：

一、报考条件

1. 符合《导游人员管理条例》第三条规定的报考条件。
2. 香港、澳门永久性居民中具有中国公民身份的港澳居民。

二、提交证件

1. 身份证明

香港、澳门永久性居民身份证；特别行政区护照或香港、澳门居民来往内地通行证（回乡证）。不能提交特别行政区护照、来往内地通行证（回乡证）的，应提交特别行政区身份证明机关出具的未放弃中国国籍的相关证明。

2. 毕业证书

香港居民须具有中五毕业及以上学历；澳门居民须具有中六毕业及以上学历。香港新高中学制改革实施后，对应内地高中毕业学历再作确定。

3. 身体健康证明

港澳特别行政区政府批准设立的医疗机构出具的健康证明，或内地二级甲等以上医院出具的健康证明。

报名时，身体健康证明须提交原件，其他证件提交原件和复印件，原件经现场审验后即行退回，复印件由受理报名的旅游行政管理部门留存。

三、报考地点

在香港、澳门工作、学习或者居住的香港、澳门居民，到广东省旅游行政管理部门公布的报名点报名；在内地工作、学习或者居住的香港、澳门居民，可在广东省报名，也可以在内地居住地省级旅游行政管理部门公布的报名点报名。

四、其他事项

考试试卷为简体字，报名和作答可自行选择简体字或繁体字。

2009年1月1日起，香港、澳门永久性居民中的中国公民可报考全国导游人员资格考试，报名及考试的有关要求参见各省（区、市）旅游行政管理部门全国导游人员资格考试通知公告。港澳居民的报考工作纳入各省（区、市）旅游行政管理部门统一组织实施的导游人员资格考试工作中。国家有关考试的法律法规、政策有调整时，另行通知公告。

国家旅游局

二〇〇八年十一月二十九日

资料来源：中央政府门户网站 www.gov.cn 2008年12月22日 来源：旅游局网站

（二）领取《导游员资格证书》

《导游员资格证书》，是标志某人具备从事导游职业资格的证书，是表明某人具备导游职业的资格。证书是由国务院旅游行政部门或国务院旅游行政部门委托的省、自治区、直辖市人民政府旅游部门颁发，即在参加导游人员资格考试并合格后，向旅游行政部门领取。

《导游员资格证书》是取得导游证的必要前提，也就是说，要取得《导游证》，必须首先取得《导游员资格证书》。但是，取得《导游员资格证书》，并不意味着必然取得《导游证》。

《导游员资格证书》仅仅是表明持证人具备了从事导游职业的资格，并不能实际从事导游职业，它只是从业的资格证明。

没有办理《导游证》时，《导游员资格证书》有效期是三年，办理《导游证》时限按照《导游证》办理日期来计算，《导游证》不年审有效期是三年，如果《导游证》过期则资格证同样也过期（全国绝大部分省市按此规定，极个别省市不同，按照当地政策来定）。

（三）申领《导游证》

《导游证》是证明持证人已经依法进行导游注册、能够从事导游活动的法定证件。依据《导游人员管理条例》规定，《导游证》可分为《正式导游证》和《临时导游证》两种。

1. 《正式导游证》

参加导游人员资格考试并合格，取得《导游员资格证书》的人员，经与旅行社订立劳动合同或者在导游服务公司登记注册，持所签订的合同到省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取《导游证》。持有《正式导游证》的人员，可以是专职的导游人员，也可以是兼职的导游人员；可以是旅行社的正式员工，也可以是某旅行社聘用人员。但是，持有《正式导游证》的人员，都必须是经过导游人员资格考试并合格，取得《导游员资格证书》的人员。

2. 《临时导游证》

所谓《临时导游证》，是指具有特定语种语言能力的人员，虽未取得《导游员资格证书》，但因旅行社需要聘请其临时从事导游活动，由旅行社向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请领取的导游证。由此可见，领取《临时导游证》的条件一是具有某种特定语种语言能力；二是旅行社需要聘请其临时从事导游活动。

3. 申请《导游证》的前提条件

（1）取得《导游员资格证书》并参加颁发导游证的旅游管理部门举办的岗前培

训、考核；

(2) 与旅行社订立劳动合同或在导游管理服务机构注册；

(3) 品行端正。

4. 申请领取《导游证》应提供的材料

(1) 《导游员资格证书》及其复印件；

(2) 劳动合同或登记证明文件的原件及其复印件；

(3) 本人身份证及其复印件；

(4) 按规定填写的《申请导游证登记表》。

5. 有下列情形之一的，不得颁发《导游证》

(1) 无民事行为能力或限制民事行为能力的；

(2) 患有传染性疾病的；

(3) 受过刑事处罚的，过失犯罪的除外；

(4) 被吊销导游证的。

6. 其他相关规定

(1) 发证期限：《导游人员管理条例》规定，自收到申请领取《导游证》的书面报告之日起 15 日内颁发《导游证》，不予颁发《导游证》的应当书面通知申请人。

(2) 使用范围：《导游员资格证书》和《导游证》由国务院旅游行政管理部门统一印制，在中华人民共和国全国范围内使用。

(3) 《导游证》的遗失、补发：若《导游证》遗失，失主必须立即报告所属旅行社，递交遗失原委的书面材料，请旅行社开具遗失证明。失主持遗失证明以及身份证、《导游员资格证书》或《导游人员等级证书》的原件及复印件到发证机关办理遗失补发手续。持《申请导游证登记表》到《中国旅游报》或省级日报登载“证件遗失作废证明”，一个月后持登报启事及上述证件到原发证机关补办《导游证》。在申请补办《导游证》期间，申请人不得从事导游活动。

(4) 《导游证》损坏，导游人员按规定向原发证机关申请换发新证。

(5) 《导游证》的跨省异地转入转出规定。

《导游证》和《导游员资格证书》的发证机关一般为所在地的省一级旅游局。如果要转《导游证》到外地需要办理以下手续：

①在你现在挂靠的旅行社（或者导服中心）开具一个同意转出证明，再到当地旅游局（原注册地）盖个公章或出具公函，收回《导游证》，在《申请导游证登记表》中注明“原证已收回”“跨地变更、换发”字样。

②凭上述手续向转入地导游管理中心（部门）申请转证。

③在迁入地找到挂靠单位（旅行社或者导服公司），有的省需要向旅游局导游管理部门提供与挂靠单位正式劳动合同。

④提供本人《导游员资格证书》，一寸标准像两张，参加当地外来导游转证考试。考试内容一般包括《政策法规》、当地导游基础，还有面试（有的省只考面试）。考试报名一般安排在每年的10月份。

⑤考试合格，填《导游IC卡申领表》，盖当地挂靠单位公章，在当地旅游局导游管理部门注册，领取新的导游IC胸卡。

⑥另外，部分省市另有规定的按照当地规定办理。

【知识卡片】

* 《导游证》版式

《导游证》实行统一版式。新版《导游证》为IC卡形式，可借助读卡机查阅卡中储存的导游基本情况和违规计分情况等内容，《导游证》的正面设置中英文对照的“导游证（CHINA TOUR GUIDE）”、《导游证》等级、编号、姓名、语种等项目，中间为持证人近期免冠两寸正面照片。《导游证》等级以4种不同的颜色加以区分：初级为灰色、中级为粉米色、高级为淡黄色、特级为金黄色；背面印有注意事项和卡号；《导游证》编号：其规则为“D-0000-000000”，英文字母“D”为“导”字的拼音字母的缩写，代表导游，前4位数字为省、城市、地区的标准国际代码，后6位数字为计数编码。不同等级的《导游证》卡号依各自顺序编（提醒一点，现在《导游证》只有一种，都是全国通用的，没有地方和全国之分了）。

* 《导游员资格证书》与《导游证》的区别

1. 性质不同

《导游员资格证书》是标志具备从事导游职业资格的证书；而《导游证》则是标志国家准许从事导游职业的证书。前者是表明某人具备导游职业的资格，而后者表明某人获准从事导游职业。

2. 颁证机构不同

《导游员资格证书》是由国务院旅游行政部门或国务院旅游行政部门委托的省、自治区、直辖市人民政府旅游行政主管部门颁发；而《导游证》则是由省、自治区、直辖市人民政府旅游部门颁发。

3. 领取程序不同

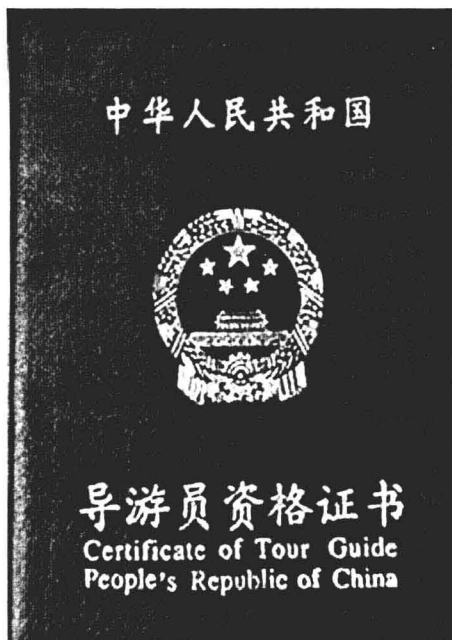
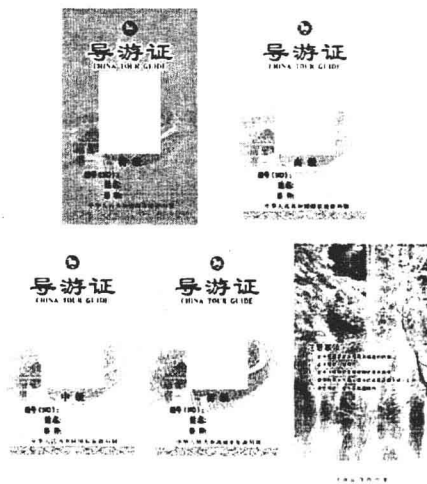
《导游员资格证书》是参加导游人员资格考试并合格后，向旅游行政部门领取；而《导游证》则必须是取得导游人员资格证书，并与旅行社订立劳动合同或者在导

游服务公司登记后，方可向旅游行政部门领取。

4. 作用不同

《导游员资格证书》是从业的资格，《导游证》是从业的许可。

新版导游证式样



* 《正式导游证》与《临时导游证》的区别

1. 有无取得《导游员资格证书》

《正式导游证》持有者是经过导游人员资格考试并合格，取得《导游员资格证书》者；而《临时导游证》的持有者是没有经过导游人员资格考试，没有取得《导游员资格证书》者。

2. 有无语种语言能力限制

《正式导游证》的持有者无语种语言能力的限制，而《临时导游证》的持有者必须是具有特定语种语言能力的人员。

3. 领取《导游证》的程序不同

申请领取《正式导游证》是由申请领取者个人向旅游行政部门领取；而《临时导游证》则是由旅行社根据需要向旅游行政部门申请领取。

4. 有效期限不同

《正式导游证》的有效期限为3年，可以申请延期；《临时导游证》的有效期限