



导游服务

浙江省教育厅职成教教研室 组编



高等教育出版社

旅游服务与管理专业课程改革成果教材



导游服务

DAOYOU FUWU

浙江省教育厅职成教教研室 组编



高等教育出版社·北京
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

内容提要

本书是中等职业教育旅游服务与管理专业核心课程系列教材之一,依据《浙江省中等职业学校旅游服务与管理专业教学指导方案与课程标准》的基本要求编写而成。

本书包括五个部分,即:地陪导游服务、全陪导游服务、导游讲解技能、导游带团技能、导游应变技能。本书旨在让学生从整体上对导游服务的流程有初步的认识,对导游服务的各岗位工作要求基本熟悉,具备从事导游服务的基本职业能力。

本书配套网络教学资源,通过封底所附学习卡,可登录网站(<http://sve.hep.com.cn>),获取相关教学资源。学习卡兼有防伪功能,可查询图书真伪,详细说明见书末“郑重声明”页。

本书可作为中等职业学校旅游服务与管理专业教材,也可作为旅游行业岗位培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

导游服务/浙江省教育厅职成教教研室组编. —北京:高等教育出版社,2010.1

ISBN 978-7-04-028955-8

I. ①导… II. ①浙… III. ①导游—旅游服务—专业学校—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第006075号

策划编辑	王江华	责任编辑	江剑伟	封面设计	李卫青	责任印制	蔡敏燕
出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-58581118				
社 址	北京市西城区德外大街4号		021-56717287				
邮政编码	100120	免费咨询	400-810-0598				
总 机	010-58581000	网 址	http://www.hep.edu.cn				
传 真	021-56965341		http://www.hep.com.cn				
			http://www.hepsh.com				
经 销	蓝色畅想图书发行有限公司	网上订购	http://www.landaco.com				
排版校对	南京展望文化发展有限公司		http://www.landaco.com.cn				
印 刷	江苏如皋市印刷有限公司	畅想教育	http://www.widedu.com				
开 本	787×1092 1/16	版 次	2010年1月第1版				
印 张	13.75	印 次	2010年1月第1次				
字 数	304 000	定 价	22.00元				

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 28955-00

浙江省中等职业教育旅游服务与管理专业 课改新教材编写委员会

主 任：方展画

副主任：程江平 崔 陵

委 员：许宝良 庞志康 张建国

郭耀邦 沈佳乐 王向东

主 编：蔡敏华

副主编：张建国 丁文琼

编 者：蔡敏华 张建国 丁文琼

倪迦南 胡钰凤 姚 瑾

编写说明

2006年,浙江省政府召开全省职业教育工作会议并下发《省政府关于大力推进职业教育改革与发展的意见》。该意见指出,“为加大对职业教育的扶持力度,重点解决我省职业教育目前存在的突出问题”,决定实施“浙江省职业教育六项行动计划”。2007年初,作为“浙江省职业教育六项行动计划”项目的浙江省中等职业教育专业课程改革研究正式启动并成立了课题组,课题组用5年左右时间,分阶段对约30个专业的课程进行改革,初步形成能与现代产业和行业进步相适应的体现浙江特色的课程标准和课程结构,满足社会对中等职业教育的需要。

专业课程改革亟待改变原有以学科为主线的课程模式,尝试构建以岗位能力为本位的专业课程新体系,促进职业教育的内涵发展。基于此,课题组本着积极稳妥、科学谨慎、务实创新的原则,对相关行业企业的人才结构现状、专业发展趋势、人才需求状况、职业岗位群对知识技能要求等方面进行系统的调研,在庞大的数据中梳理出共性问题,在把握行业、企业的人才需求与职业学校的培养现状,掌握国内中等职业学校本专业人才培养动态的基础上,最终确立了“以核心技能培养为专业课程改革主旨、以核心课程开发为专业教材建设主体、以教学项目设计为专业教学改革重点”的浙江省中等职业教育专业课程改革新思路,并着力构建“核心课程+教学项目”的专业课程新模式。这项研究得到由教育部职业技术中心研究所、中央教育科学研究所和华东师范大学职业教育研究所等专家组成的鉴定组的高度肯定,认为课题研究“取得的成果创新性强,操作性强,已达到国内同类研究领先水平”。

依据本课题研究形成的课程理念及其“核心课程+教学项目”的专业课程新模式,课题组邀请了行业专家、高校专家以及一线骨干教师组成教材编写组,根据先期形成的教学指导方案着手编写本套教材,几经论证、修改,现付梓。

由于时间紧、任务重,教材中定有不足之处,敬请提出宝贵的意见和建议,以求不断改进和完善。

浙江省教育厅职成教教研室

2009年4月



前言

本书是中等职业教育旅游服务与管理专业的核心课程系列教材之一。通过该课程的教学,旨在使学生具备接待游客的基本职业能力,培养学生从事导游服务相关的工作技能。

本教材编写时,以就业为导向,以导游服务应具备的岗位职业能力为依据,遵循学生的认知规律,紧密结合导游工作的程序和技能要求,确定项目模块和课程内容。通过创设导游服务工作情景组织学生实际操作,倡导学生在做中学,使学生掌握导游服务的基本操作要领,加深对专业知识技能的理解和应用,培养学生的职业能力,满足学生职业生涯发展的需要。

本教材编写主要围绕项目活动。通过任务引领型的项目活动,学生能掌握导游接待服务流程、导游带团技能、导游讲解技能、游客个别要求及旅游事故的处理技能和相关知识,能够出色完成与导游岗位的工作任务。

本教材的每一任务模块中,首先提出具体的工作任务,接着分析完成任务所需要的相关知识,然后介绍完成任务的步骤,最后让学生进行自我和相互评价,课外还注重项目活动的延伸,内容实用有效。“温馨小贴士”对团队运作过程中可能出现的状况和应对办法给予必要的提醒;大量的“同步案例”,给学生以必要的警示和有益的启迪;“知识应用”为学生参加导游资格证考试夯实了基础。

本书建议教学学时为 144 学时,具体学时分配如下表(供参考):

FOREWORD

· 导

· 游

· 服

· 务 ·

教 学 内 容	建 议 学 时
项目一 地陪导游服务	34
项目二 全陪导游服务	26
项目三 导游讲解技能	28
项目四 导游带团技能	28
项目五 导游应变技能	28

本书由蔡敏华任主编,张建国和丁文琼任副主编。具体撰写分工如下:项目一由丁文琼编写,项目二由姚瑾编写,项目三由倪迦南编写,项目四由胡钰凤编写,项目一、项目五、附录由蔡敏华编写。

本书在编写过程中得到了有关旅游职业学校领导和老师的支持,并查阅了大量专家学者的相关文献,在此一并表示诚挚感谢。

由于编写时间仓促,加之编者水平有限,书中难免存在遗漏或失误,真诚地希望专家、读者批评指正,以便我们再版时进行修改和完善。

编 者

2009 年 11 月

郑 重 声 明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010)58581897/58581896/58581879

传 真：(010)82086060

E-mail：dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街 4 号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100120

购书请拨打电话：(010)58581118

短信防伪说明：

本图书采用出版物短信防伪系统，用户购书后刮开封底防伪密码涂层，将 16 位防伪密码发送短信至 106695881280，免费查询所购图书真伪，同时您将有机会参加鼓励使用正版图书的抽奖活动，赢取各类奖项，详情请查询中国扫黄打非网(<http://www.shdf.gov.cn>)。

反盗版短信举报：编辑短信“JB,图书名称,出版社,购买地点”发送至 10669588128

短信防伪客服电话：(010)58582300/58582301

学习卡账号使用说明：

本书学习卡账号附在高等教育出版社出版的相关中职教材封底防伪码中赠送。

请使用本书封底标签上防伪明码作为登录账号，防伪密码作为登录密码，登录“<http://sve.hep.com.cn>”或“<http://sve.hep.edu.cn>”，可获得累计 20 小时中职课程的多项增值服务，进行网上学习、下载资源和答疑等服务。

中职教师通过收集 10 个有效学习卡账号和密码，登录网站，注册获得会员账号，可获得累计 100 小时教师网上资源，包括电子教案、演示文稿、教学素材及教学资料等。

学习卡账号自登录之日起一年内有效，过期作废。会员账号自注册之日起一年内有效。使用本学习卡账号如有任何问题，请发邮件至：“4a_admin_zz@pub.hep.cn。”



目 录

项目一 地陪导游服务

001

任务一	服务准备	001
任务二	接站服务	009
任务三	入住饭店服务	014
任务四	核对、商定日程	017
任务五	参观游览服务	020
任务六	用餐服务	024
任务七	购物服务	028
任务八	其他服务	031
任务九	送团服务	034
任务十	后续工作	040

项目二 全陪导游服务

047

任务一	服务准备	047
任务二	首站出发、抵达服务	054

CONTENTS

· 导 ·

游 ·

服 ·

务 ·

任务三	入住饭店服务	060
任务四	核对、商定日程	063
任务五	各站服务	066
任务六	离站服务	070
任务七	途中服务	072
任务八	送团服务	075
任务九	后续工作	078

项目三 导游讲解技能 086

任务一	导游语言技能	086
任务二	沿途讲解技能	095
任务三	景点讲解技能	104

项目四 导游带团技能 119

任务一	导游角色塑造技能	119
-----	----------	-----



目 录

任务二	导游协调沟通技能	126
任务三	散客旅游接待技能	131
任务四	特殊游客(旅游团)接待技能	136
任务五	旅游途中气氛调节技能	146

项目五 导游应变技能 155

任务一	旅游活动计划和日程变更的处理	155
任务二	旅游团接送故障的预防和处理	159
任务三	旅游安全事故的预防和处理	165
任务四	丢失事故的预防和处理	170
任务五	游客患病的预防和处理	175
任务六	游客个别要求的处理	178

CONTENTS

· 导 ·

游 ·

服 ·

务 ·

附录 1 导游服务相关知识

189

一 客运知识

189

二 出入境知识

192

三 卫生安全知识

195

四 其他知识

199

附录 2 [知识应用]参考答案

202

主要参考文献

204

项目一

地陪导游服务

地方陪同人员,简称地陪。地陪是受当地接待旅行社的委派或聘用,代表当地接待旅行社执行组团社接待计划、提供当地导游服务的人员。地陪是旅游计划的具体执行者,对确保旅游计划的顺利落实起着关键作用。一名合格的导游,首先必须是一名合格的地陪人员。

地陪导游服务流程如图 1-1 所示。

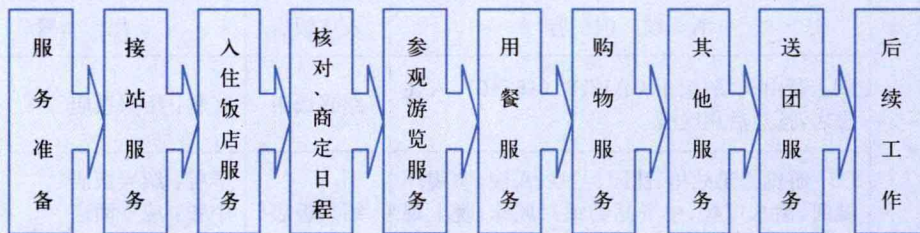


图 1-1 地陪导游服务流程

任务一 服务准备



任务目标

通过本次任务的学习,学生应明确服务准备是地陪做好导游服务工作的前提和保障,掌

握服务准备的内容、要求和具体环节,能够完成接团前的各项服务准备。



任务描述

一个西安旅游团将于10月2日至4日到绍兴旅游,旅行社派你作为该旅游团的地陪,随即旅行社将一份旅行社接待计划书(见表1-1)及游客信息表(见表1-2)交给你,你应如何做好服务准备?

表 1-1 旅行社接待计划书

组团单位		西安××旅行社		团 号		09100202		国家或地区		西安	
旅游团人数：20 人						组团社计调		张×× 138××××××××			
男：11 人		女：9 人		70 岁以上 老人：0 人		12 岁以下 小孩：2 人		全 陪		何×× 133××××××××	
抵离时间		10 月 2 日 乘 CA1778 班机（ 次车船）16:40 时抵 萧山机场									
		10 月 5 日 乘 HU7862 班机（ 次车船）11:20 时离 萧山机场									
住宿安排		酒店名称：绍兴饭店			用车安排		车辆单位：绍兴××旅游车队				
		房间数：双人房 11 间					车型座位：金龙 23 座				
							司机：陈×× 电话：××××××××				
行 程		活 动 内 容					入住饭店		用 餐		
		D1：萧山机场接团(CA1778)(16:40)，入住酒店，抵达后用晚餐					绍兴饭店		晚餐：绍兴饭店		
		D2：游览鲁迅故里、沈园、兰亭、禹陵，参观环城河、治水广场，中餐品尝绍兴风味，晚上观看越剧表演					绍兴饭店		早餐：绍兴饭店 中餐：咸亨酒店 晚餐：水云天大酒店		
		D3：游览柯岩、鲁镇、鉴湖风景区，欣赏绍兴水乡文化，了解鲁迅先生笔下风情人物，下午自由活动					绍兴饭店		早餐：绍兴饭店 中餐：柯岩风景区内酒店		
		D4：参观黄酒博物馆，萧山机场送团(HU7862)(13:00)							早餐：绍兴饭店		
备 注		1. 西安一银行中层管理人员旅游团 2. 团队餐安排 3 早 4 正，10 月 4 日晚餐自理									
计 调		江×× 电话：××××××××			地陪导游		钱×× 电话：××××××××			团队等级 豪华团	

表 1-2 游客信息表

序号	姓名	身份证号码	性别	年龄	电 话	备 注
1	张××	××××××××	男	39	××××××××	父子
2	张××	××××××××	男	8	××××××××	
3	王××	××××××××	女	36	××××××××	母女
4	谢××	××××××××	女	9	××××××××	
5	李××	××××××××	男	38	××××××××	
.....						
14	杜××	××××××××	女	52	××××××××	素食者
15	刘××	××××××××	女	37	××××××××	
16	罗××	××××××××	男	38	××××××××	
17	丁××	××××××××	女	38	××××××××	
18	朱××	××××××××	男	49	××××××××	
19	黄××	××××××××	女	50	××××××××	素食者
20	何××	××××××××	男	51	××××××××	



任务分析

此次接待的是来自西安一家银行的豪华旅游团,在拿到出团计划书后,地陪要认真分析吃、住、行、游、购、娱的信息,了解团队成员和组团社的情况,初步拟订活动日程,落实接待事宜,做好物质、知识、形象、心理等准备。



任务实施

(一) 熟悉研究接待计划

接待计划是组团社委托各当地接待社组织落实旅游团活动的契约性安排,是地陪了解该团基本情况和活动日程的主要依据。地陪应认真阅读接待计划和有关资料,详细、准确地了解旅游团的服务项目和要求,重要事宜要做记录。

1. 旅游团的基本信息(见表 1-3)

表 1-3 旅游团的基本信息

组团社名称	西安××旅行社
团号	09100202
收费标准与结算方式	团体全包价
组团社计调及其联系电话	张×× 联系电话××××××××
全陪及其联系电话	何×× 联系电话××××××××
旅游团等级	豪华团

2. 旅游团员的基本情况(见表 1-4)

表 1-4 旅游团员的基本情况

人数	20 人
男女比例	11 : 9
成人与小孩人数	成人 18 人,小孩 2 人
年龄结构	12 岁以下 2 人,50 岁以上 3 人,其余都在 30~49 岁之间,属于中青年旅游团队
职业情况	银行系统
文化层次	银行中的管理人员一般文化层次较高,属高知团队
宗教信仰	从接待计划中没有反映出明显的宗教信仰要求
特别要求	有 2 名素食游客

3. 分析住宿情况

熟悉团队下榻的绍兴饭店的基本情况,如位置、行车路线、星级档次、设施、联系方式等。本旅游团中出现了单女和单男,要注意排房技巧。

4. 分析餐饮情况

本旅游团含三早四正,要掌握用餐标准和用餐地点,了解用餐的咸亨酒店、水云天大酒店的基本情况。关于两名素食者,要事先与酒店沟通,提示餐厅做相应的服务准备。

5. 分析交通情况(含往返交通、当地交通)

10 月 2 日,旅游团乘 CA1778 航班,于 16:40 抵达萧山机场。10 月 5 日,旅游团从萧山机场乘 HU7862 航班,于 13:00 离开。拿到计划书后,向计调人员询问团队离开的机票的落

实情况,并明确旅游团在绍兴游览期间乘坐金龙 23 座旅游车。

6. 分析参观游览的景区、景点情况

掌握旅游行程中的具体内容和各景点的具体位置,熟悉各景点的行车路线,熟悉计划内和计划外景点的情况。

7. 分析文娱活动情况

熟悉计划行程中的文娱活动项目和时间安排,熟悉文娱活动场所的行车路线,准备相关材料,以备向游客介绍。本旅游团有观看越剧的安排,因此要准备好介绍绍兴的地方剧种,特别是越剧。

(二) 制定详细活动日程

虽然在接待任务表中已经列出了旅游团队在本地的主要活动项目,但这只是一个简要列举,并不能满足地陪开展实际操作的需要。为了防止在实际工作中出现失误,地陪要主动向计调人员或其他有着丰富带团经验的导游请教,制定旅游团在本地详细活动日程。如遇旅游旺季,日程安排宜赶早,并要留有余地。



温馨小贴士

详细的活动计划应包含的主要内容有:接站与送站的时间与地点,每日出发及结束时间,每日游览交通路线及所需时间,每日用餐时间及地点,每个游览景点的先后顺序及时间安排,自由活动和购物的时间及地点,接待项目的轻重缓急次序。

以下是本旅游团在绍兴的活动日程安排:

D1: 下午乘 CA1778 航班 16:40 抵达萧山机场,下榻绍兴饭店,18:00 在绍兴饭店用晚餐。

D2: 7:00 叫早,7:30 用早餐,8:00 出发前往鲁迅故里,游览鲁迅祖居、寿家台门、鲁迅故居、鲁迅笔下风情园、鲁迅纪念馆、沈园,11:30 在咸亨酒店用中餐,下午 1:00 出发游览兰亭、禹陵,参观环城河、治水广场,17:30 在水云天大酒店用晚餐,19:00 前往绍兴大剧院观看越剧,21:00 回绍兴饭店。

D3: 7:00 叫早,7:30 用早餐,8:00 出发前往柯岩、鲁镇、鉴湖风景区,中午 11:30 在柯岩景区用中餐,下午自由活动(晚餐费用自理)。

D4: 7:00 叫早,7:30 用早餐,8:00 出发前往黄酒博物馆,10:30 出发前往萧山机场乘 13:00 HU7862 航班飞西安。



同步案例

小李带团很成功,她的最大特点是避免重复和雷同。为此,她在接到行程后总要认真研究,与计调商量,尽可能使活动内容搭配得合理、精彩。她知道游客来到异国他乡,不仅需要游览到向往的景点,更需要获得身心的愉悦和满足。作为导游,自己是组织游览活动的核心人物,实质上掌握导游活动的主动权。能否满足游客的愿望,与自己把握好游览活动中的内容搭配分不开。她深知地陪在活动内容的搭配上是否妥当、活动节奏是否合理,这些都会影响游客的情绪和心理活动。她的做法是,首先,游览景点安排要避免雷同,当天的游览活动