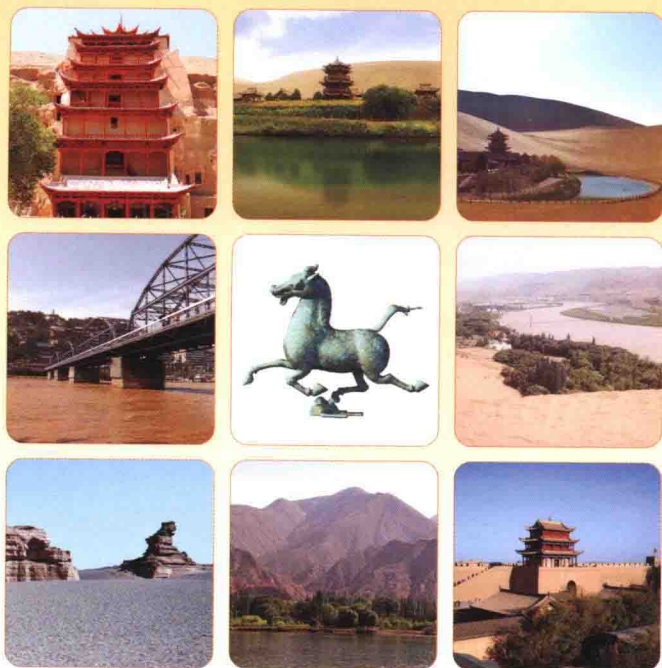


旅游管理专业系列教材
国家骨干高职院校建设项目成果



甘肃模拟导游

主 编◎晋艺波

西北工业大学出版社

高职旅游管理专业系列教材
国家骨干高职院校建设项目成果

甘肃模拟导游

主编 晋艺波

西北工业大学出版社

【内容简介】 本书以学生操作为核心, 全书坚持从小范围到大范围, 从简单化到复杂化的学习情境设置, 搭建理论与实践一体化教学平台, 实施以职业能力培养为目标、“教学做”一体化的教学模式, 切实提高学生的导游服务能力。全书共设计四个学习情境, 将导游所需要的理论、知识、技能、素质拓展融为一体, 对学生的职业能力训练进行精心设计, 优化教学效果。

本书可作为高等职业教育相关专业的教材, 也可供从事旅游方面的专业人员参考学习。

图书在版编目(CIP)数据

甘肃模拟导游 / 晋艺波主编. —西安: 西北工业大学出版社, 2015. 2
ISBN 978-7-5612-4315-2

I. ①甘… II. ①晋… III. ①导游—教材②旅游指南—甘肃省
IV. ①F590.63②K928.942

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第045544号

出版发行: 西北工业大学出版社

通信地址: 西安市友谊西路127号 邮编: 710072

电话: (029) 88493844 88491757

网址: www.nwpu.com

印刷者: 陕西宝石兰印务有限责任公司

开本: 787 mm×1 092 mm 1/16

印张: 25.5

字数: 482千字

版次: 2015年5月第1版 2015年5月第1次印刷

定价: 45.00元

前言

Preface

高等职业教育的主要任务是培养生产、管理和服务第一线的技能型人才,重在培养学生的职业能力,即学生既要满足社会需求——求得生存,又要满足个性需求——求得发展,所以高等职业教育需要进行课程改革,而基于工作过程系统化理念的课程开发就是一种改革的方向:以过程性知识为主、陈述性知识为辅,以实际应用的经验和策略的习得为主、以适度够用的概念和原理的理解为辅,按照工作过程来序化知识,将陈述性知识与过程性知识整合、理论知识与实践知识整合,以学生为中心,为其创建一个真实互动的情境性学习环境,让学生通过完成工作任务来形成直接经验,进而掌握实际工作中所需要的知识、技能和技巧,以达到培养学生职业能力的目的。

《甘肃模拟导游》是依据甘肃的区域特色,使用工作过程系统化理念的课程开发方法开发的一门专业核心课程,通过与企业合作,依据导游工作的流程选取典型工作任务,融入教育教学要素,确定导游讲解活动为教学的主要载体,以学生操作为核心,设计从小范围到大范围,从简单化到复杂化的学习情境,搭建理论与实践一体化教学平台,实施以职业能力培养为目标、“教学做”一体化的教学模式,以切实提高学生的导游服务能力。本书共设计了四个学习情境,将导游所需要的理论、知识、技能、素质拓展融为一体,对学生的职业能力训练进行精心设计,优化教学效果。

本书具有以下几个特点:

一、以工作过程为对象设计教材

学习情境设计以工作过程为考量因素,模拟不同的导游角色,结合导游的工作流程和学生的学习过程,将每个学习情境划分为五个工作过程:导游服务准备—学生学习准备→导游服务计划—学生学习计划→导游服务实施—学生学习实施→导游服务评价—学生学习评价→导游服务反馈—学生学习反馈,学生通过真实的导游工作过程体验,最终学会导游的工作能力。

二、以学生操作为中心设计教材

学生在教师的引导下,以小组为单位,以学生自己操作为中心完成四个学习情境的

工作和学习任务。学生通过任务的明确、角色的分配、责任的明晰、成员的合作、内容的确立、形式的选取、工作的展示等一系列学习活动,逐步培养交流、沟通、分工、协作、团结等专业能力之外的社会能力;通过信息的搜集、筛选、整合、加工、表现,培养学生的逻辑思维能力,不断提高其分析问题、解决问题的能力,提升学生自身的职业能力。

三、以导游服务能力为标准评价学习效果

每一个学习情境都有明确的知识目标、能力目标和素质目标,在此基础上以旅行社对导游服务能力的考核为参考依据,设计考核学生的项目和考核标准,以过程性考核为考核思路,通过教师、学生、组长、企业等不同考核主体考核导游服务过程的内容来全面评价学生的学习效果。这种考试考核方法,目的是提升学生的导游工作能力,提升学生的发展空间。书中把考核内容统一设计成不同的表格,供大家参考。教师也可根据自己的实际情况调整考核内容和分值。

在本书编写过程中,参考和借鉴了诸多专家学者们的相关著作和研究成果,同时也使用了许多网络上的材料,在此表示衷心的感谢。

由于水平有限,时间仓促,教材中难免出现疏漏和不当之处,敬请广大同行专家、学者、师生和旅游界的朋友批评指正。

晋艺波

2014 年 9 月

目录

Contents

学习情境一 景区导游

【学习情境分析】	1
【学习目标】	1
工作过程一 导游服务准备	2
『教师工作任务』	2
一、指导学生分组	2
二、信息引导	3
『学生工作任务』	11
一、组建学习小组	11
二、制定学习目标	15
三、认知自我及认知游客	17
四、填写景点调查情况记录	21
工作过程二 导游服务计划	23
『教师工作任务』	23
一、确定旅游景区(点)游览方案	23
二、信息引导	23
『学生工作任务』	25
一、根据雷台汉墓景区导游图设计旅游线路	25
二、确定某个旅游景区,设计游览线路	25
工作过程三 导游服务实施	27
『教师工作任务』	27
一、导游词创作与讲解注意事项	27
二、景区景点导游讲解	32
三、导游讲解技巧	34



四、信息引导	44
『学生工作任务』	45
一、欢迎词撰写与讲解	45
二、景点讲解	49
三、欢送词写作及讲解	57
四、导游口才训练	61
工作过程四 导游服务评价	66
『教师工作任务』	66
一、指导学生完成导游服务实施检查评价	66
二、教师引导评价	66
『学生工作任务』	67
一、征询游客意见,填写讲解服务评价表	67
二、导游服务实施过程其他评价资料	69
工作过程五 导游服务反馈	85
『教师工作任务』	85
一、填写接待总结	85
二、查漏补缺	85
三、总结提高	85
『学生工作任务』	87
一、填写接待总结	87
二、自我查漏补缺	89
三、景区突发事件处理	91
【思考与练习】	95
【参考文献】	95
附件	97

学习情境二 城市导游

【学习情境分析】	99
【学习目标】	99
工作过程一 导游服务准备	100
『教师工作任务』	100

一、指导学生分组	100
二、信息引导	101
『学生工作任务』	105
一、组建学习小组	105
二、研究接待计划	109
三、分析填写接待事宜	115
四、导游物品核查	117
工作过程二 导游服务计划	119
『教师工作任务』	119
一、日程安排与核定	119
二、信息引导	120
『学生工作任务』	121
制定旅游团兰州旅游活动日程计划书	121
工作过程三 导游服务实施	123
『教师工作任务』	123
一、导游服务实施程序	123
二、信息引导	137
『学生工作任务』	139
一、填写地陪出团通知单	139
二、填写旅行社地接导游接待通知书	141
三、制作接站牌	146
四、认找旅游团	146
五、填写旅行社订车计划单	147
六、欢迎词撰写与讲解	149
七、饭店介绍与宣布活动日程安排	153
八、市容景点讲解	157
九、填写旅游行程变更确认书与协议书	165
十、离店送行服务	167
十一、欢送词写作及讲解	169
工作过程四 导游服务评价	173
『教师工作任务』	173
一、指导学生完成导游服务实施检查评价	173
二、评价引导	173



『学生工作任务』	175
一、征询游客意见,填写游客意见表	175
二、导游服务实施过程其他评价资料	177
工作过程五 导游服务反馈	193
『教师工作任务』	193
一、整理相关记录	193
二、做好带团总结	193
三、办好收尾事宜	193
『学生工作任务』	195
一、地陪导游服务记录填写	195
二、填写接待费用单	197
三、填写导游工作小结	199
四、处理投诉及遗留问题	201
【思考与练习】	205
【参考文献】	205
附件	207

学习情境三 区域导游

【学习情境分析】	209
【学习目标】	209
工作过程一 导游服务准备	210
『教师工作任务』	210
一、指导学生分组	210
二、信息引导	211
『学生工作任务』	213
一、组建学习小组	213
二、全陪导游准备资料	215
工作过程二 导游服务计划	217
『教师工作任务』	217
一、旅游线路设计	217
二、信息引导	225

『学生工作任务』	227
一、分析旅游线路设计思维导图	227
二、设计一条旅游线路	229
三、旅游线路报价	231
工作过程三 导游服务实施	233
『教师工作任务』	233
一、导游服务实施	233
二、信息引导	245
『学生工作任务』	247
一、填写全陪出团通知单	247
二、全陪欢迎词撰写与讲解	249
三、预订分配房间	253
四、文娱、吃、购的导游服务	255
五、全陪欢送词写作与讲解	263
工作过程四 导游服务评价	267
『教师工作任务』	267
一、指导学生完成导游服务实施检查评价	267
二、评价引导	267
『学生工作任务』	269
一、征询游客意见,填写游客意见表	269
二、导游服务实施过程其他评价资料	271
工作过程五 导游服务反馈	287
『教师工作任务』	287
一、处理遗留问题	287
二、填写全陪日志	287
三、售后服务	287
『学生工作任务』	289
一、填写全陪日志	289
二、全陪导游报账	291
三、处理旅游投诉	297
【思考与练习】	307
【参考文献】	307
附件	309



学习情境四 出境导游

【学习情境分析】	311
【学习目标】	311
工作过程一 导游服务准备	312
『教师工作任务』	312
一、指导学生分组	312
二、信息引导	313
『学生工作任务』	317
一、组建学习小组	317
二、填写领队材料准备清单	319
三、填写中国公民因私出国(境)申请表	321
四、填写韩国签证申请表	323
五、填写出境旅客行李物品申报单	327
六、领队行前说明会撰写与讲解	329
工作过程二 导游服务计划	333
『教师工作任务』	333
一、分析研究团队计划	333
二、分析研究团员信息	333
『学生工作任务』	335
一、研究分析出境旅游日程	335
二、旅游团队分配房间	343
工作过程三 导游服务实施	345
『教师工作任务』	345
一、出入境服务	345
二、部分国家出入境的注意事项和规定	348
三、境外游览服务	350
『学生工作任务』	351
一、填写中国公民出国旅游团队名单表	351
二、填写出入境健康申明卡	353
三、填写出境登记卡	355

四、填写进境旅客行李物品申报单	357
五、填写入境登记卡	359
六、领队散团欢送词写作与讲解	361
工作过程四 导游服务评价	365
『教师工作任务』	365
一、指导学生完成导游服务实施检查评价	365
二、评价引导	365
『学生工作任务』	367
一、填写出境旅游团游客问卷表	367
二、导游服务实施过程其他评价资料	369
工作过程五 导游服务反馈	385
『教师工作任务』	385
一、与 OP 之间的交接分为口头和书面报告两部分	385
二、做好所带团队的财务处理	385
『学生工作任务』	387
一、填写领队日志	387
二、处理旅游投诉	389
【思考与练习】	393
【参考文献】	393
附件	395

学习情境一 景区导游



学习情境分析

本学习情境以武威雷台汉墓景区为对象,设定某个旅游团队 25 人来到雷台汉墓景区参观游览,你作为雷台汉墓景区的景点讲解员负责讲解,根据景点讲解员的服务程序,结合服务对象将景点讲解员的工作流程和学生的学习过程划分为五个工作过程:导游服务(学习)准备→导游服务(学习)计划→导游服务(学习)实施→导游服务(学习)评价→导游服务(学习)反馈,学生通过景点讲解员的工作过程学习,能够作为景点讲解员角色独立完成一次导游讲解服务。



学习目标

知识目标:

- 能准确地解释景区导游的内涵;
- 能简单说出景区导游的导游程序与规范;
- 能解释景点导游礼仪的要求与特点;
- 能说出景点导游词写作的内容与不同类型的写作要点;
- 能说出景点讲解服务过程中常见问题与现象;
- 能阐明不同游客来景区的不同需求;
- 能叙述景点导游语言技巧;
- 能简单说明景点相关史地文化知识、美学知识和相关政治、经济、社会知识。

能力目标:

- 能利用媒体、网络等手段获取武威雷台汉墓旅游景点的相关旅游材料;
- 能根据工作过程的要求,以探讨、交流、案例分析等方式,筛选整合获得的景区景点旅游相关材料;
- 能根据获得的旅游材料撰写旅游景区景点导游词;能使用标准普通话讲解景点,语言表达清晰、流畅、有节奏感;



能做到仪容仪表大方、仪态优雅、言谈举止得体；

按照接待规范进行自我介绍并致欢迎词；

能针对游客需求介绍景点概况且能就景点内容、游览程序、景区服务项目提供咨询服务；

能正确处理导游服务过程中出现的突发事件；

能与小组成员合作,运用 PPT 演示文稿、POP 海报、角色扮演、情境模拟等学习方法完成景区景点导游讲解服务；

能在完成导游服务后,正确征求游客意见,能按接待规范致欢送词,对游览全程进行总结,妥善处理善后工作。

素质目标:

具备一定的克服困难的能力；

具备较强的语言表达、职业沟通和协调能力；

具备团队合作和协作精神；

具备良好的心理素质、诚信品格和社会责任感,能进行自我客观评价；

具备踏实肯干的工作作风和主动、热情、耐心的服务意识。

工作过程一 导游服务准备

教师工作任务

一、指导学生分组

学生开始城市导游学习情境的学习任务后,须立即成立学习小组,以团队的形式合作完成情境学习。教师指导学生分组需参照以下原则:

(一) 班级分组原则

1. 每小组 5~6 人为宜。
2. 各小组之间男女生人数分配均衡,不同生源地的学生分配均衡。
3. 避免关系密切的学生分配在同一学习小组。
4. 原则上每个学习情境均需进行分组,一个学习情境结束学习小组即解散;一学期内的角色需进行必要的调换。
5. 第一个学习情境学生可自由组合;从第二个学习情境起,按照学生自愿和教师调



控相结合的原则进行分组。

6. 分组参考前一学习情境学生个人表现情况、考核结果及个人能力提升目标。

(二) 各小组角色分配原则

1. 各学习小组设不同小组角色,除小组组长、小组秘书、小组档案管理员等,可设立具有小组特色的角色。

2. 学生在不同学习情境中应当承担不同的角色。

3. 依据学生的个人能力提升及发展目标确定不同学习情境中学生的小组角色。

4. 教师可根据学生以往情境学习中的表现和学习小组的需要指定部分角色。

二、信息引导

(一) 组建学习小组

1. 学习小组的意义

学习小组是小组合作学习的组织基础,是培养、提高学生自主、合作、探究学习能力的基本单位,是构建高效课堂的两条重要支柱(导学案和小组建设)之一,其主要作用有:

(1) 有利于培养学生的合作交流能力。

(2) 有利于培养学生的团队精神,实现个人学习与集体成绩的统一。

(3) 有利于实现一对一帮扶工作的落实。

(4) 有利于学生自信心的培养,展示、参与的平台降低了,机会增加了,获得成功的机会也相应地增多了,随着成功体验的不断积累,自信心和学习兴趣会不断增强。

(5) 有利于在教学中根据学生个体差异,实现教学中的分层优化。

(6) 有利于实现高效管理,学习小组的管理,突破了传统的以班级为建制的管理模式中存在管理弊端。

2. 学习小组的组建

(1) 组建原则

学习小组的组建要遵循“同质结对,异质编组,组建平行”的原则。即划编小组要根据学生的性别、学习成绩、心理特征、性格特点、能力倾向以及家庭状况等方面划分小组,保证组与组之间水平相当,以便促进组间的合理竞争。组内成员以异质为主,保证小组成员具有一定的互补性。成员结对以同质为主,保证沟通畅通。

(2) 组建标准

原则上每六人划分为一个学习小组。

(3) 组建方法

科学、合理地组建学习小组,是确保小组学习效率最大化的保证,是小组合作学习的



关键。下面以 30 人的班级规模组建 6 人合作学习小组为例,全班可分为 5 个学习小组。

第一,小组的划分。首先在全班中选出 5 名综合能力强的学生担任组长。再依据学业成绩和能力水平,将剩余学生分为三部分,会同其他任课教师,根据学生性别、学习成绩、性格特点、能力倾向、心理特征、家庭状况等组建学习小组。新组建的学习小组一般由 6 人组成,即组长、秘书、组员或小组个性化角色。

第二,选定组长。组长是一组之魂,小组任务能否顺利完成的核心,因此组长的选定对一个学习小组的发展至关重要。一名合格的组长应具备以下条件:①具有较强的组织和协调能力;②具有良好的沟通能力;③具有较强的责任心和集体荣誉感;④具有较强的创新意识、发现问题、提出问题、解决问题的能力;⑤具有较好的自觉自律的品质和自强的精神;⑥具有服务同学意识。小组组长不一定是组内成员学习最好的,但一定要是各方面能力较强,综合能力最强的。选定这样的一个组长,有利于小组的日常管理与长期发展。

第三,小组的分工。每个学习小组由 6 人组成,职务分工为组长 1 名、秘书 1 名、组员或小组个性化角色 4 名。组长对组内学习统筹负责,另外对其他人员具体负责,秘书协助组长完成组内工作,包括会议、纪律等日常工作。一般组内的学习组织者、考勤、任务分配为组长,讲解者、评委、会议记录员、档案管理员、和发言人由秘书和组员担任,亦可不定期轮换,让组内成员人人有职位、人人有责任、人人有事做,充分调动全体学生的学习积极性。

第四,给小组起一个响亮的、积极向上的、富有新意的、充满正能量的名字。如:必胜、无敌、翱翔、雄鹰、雄起、巅峰联盟、放飞希望、超越自我、永不放弃、奇思妙想、勇于争先、快乐无限、直指第一、天之骄子、龙的传人、嫦娥奔月、梦圆未来、希望之翼、学无止境等等,让组内成员集思广益、共同磋商,但要注意,名字不要太长,一般不超过四字。这样便于凝聚人心,形成小组目标和团队精神。

第五,给小组确立一个目标,作为小组的座右铭,作为组内成员共同奋斗的目标。如:人人都做自信的我、勇敢的我、积极的我;参与就能行、积极就能赢;多学多问多思考,多听多写多动脑;拥有一颗上进的心,才能取得成功;用实力证明自己,用勤奋改变自己;每天前进一小步,日积月累跨大步;荣誉来自努力,进步源于勤奋;有努力才有希望,有付出才有收获等等,并让小组成员牢记目标,经常诵读。通过奋斗目标的确立,激发学生的主动性、积极性,形成合力。

3. 小组的培训

组建好学习小组,仅仅奠定了学习小组的基础,但要想真正开展小组学习,实现小组学习的效率,还必须对小组成员进行全面的培训。具体要求如下:

(1) 明确小组组长的作用:

第一,小组组长要团结同学、帮助同学,充分发挥自己的号召力,勇于承担学习小组



的学习领袖角色,打造积极向上的小组团队。

第二,小组组长要组织小组内三个层次间或一对一合作学习,确保小组成员实现有效、高效学习,最终实现小组团队的学习目标。

第三,小组组长要认真落实每天的学习情况,争取做到日日清、周周清、月月清,尽量避免小组成员因掉队而形成消极的学习心理。

第四,小组组长要建立起针对小组成员学习态度、学习效果的评价制度,及时总结、督促小组成员不断反思,不断进步。

第五,组织好小组成员的学习,及时收缴作业,及时反馈问题。

(2)学习小组的建设:

教师应在高效学习小组的小组建设、小组长培训上下功夫。要重视学习小组文化建设,利用学习小组组间的良性竞争,促使学生在竞争中提高与发展;要培养好小组组长,组长是学习小组的灵魂,要培养小组组长的组织、协调能力,发挥小组组长在小组学习中的带头作用、领导作用、组织作用和检查督促作用;要创新小组评价机制,把评价主体让学生,创新小组内部的评价和小组之间的评价,要在合作中借鉴,在借鉴中思考,在思考中提高。

(3)小组组长的培训:

第一,明确小组组长的职责与作用。

第二,定期召开小组组长会议。了解学习小组的发展情况,了解小组成员的实际情况,在充分肯定成绩的基础上指出不足与改进措施,让小组组长感受到老师对自己工作的肯定以及老师的关怀帮助。

第三,帮助小组组长培养各个成员。在某些任务上由某个方面能力较强的学生承担,发挥不同学生的不同能力。这样既能给小组组长减负,又能带动其他同学的学习积极性。

第四,适时地肯定、表扬、激励。让学生充分感受成就感,激发其更加积极地投入到小组的建设与发展之中。

(4)小组组员的培训:

第一,加强学生互助意识的培养,要让优秀学生明白,帮助学习困难的同学掌握知识的过程,也是自己深化知识、提高能力的过程,帮助学习困难的同学不但不会影响自己,反而能提高自己的水平。

第二,给学习困难的同学更多的学习、答题、汇报、展示的机会,对他们的每一点微小的进步,都要给予及时的肯定和赞扬,即使答错了也要肯定他们的精神,一点一点地培养他们的学习积极性和自信心,让他们勇于参加到小组的学习和探讨中来。这需要老师在学习过程中心里时刻记着他们,关注他们。