



高等职业教育“十一五”规划教材

高职高专旅游类教材系列

导游业务实训教程

黄明亮 刘德兵 主编



科学出版社

www.sciencep.com

高等职业教育“十一五”规划教材

高职高专旅游类教材系列

导游业务实训教程

黄明亮 刘德兵 主编

科学出版社

北 京

内 容 简 介

本书主要是针对目前如何培养和提高导游人员的操作技能和智力技能而编写的。在操作技能方面,介绍了导游服务基础,地陪、全陪、散客导游及海外领队的导游操作训练;在智力技能方面,介绍了自然景观、人文景观的讲解训练,旅游者个别要求及特殊情况的处理训练及导游人员旅途才艺的训练。

在编写过程中,选择了许多典型案例。为了便于学习,每章之后还附有小结、案例评析和复习思考题;另外,还提供了案例供大家分析。

本书可作为高职高专旅游专业的教材,还可供导游从业人员自学及训练使用。

图书在版编目(CIP)数据

导游业务实训教程/黄明亮,刘德兵主编. —北京:科学出版社,2007

(高等职业教育“十一五”规划教材·高职高专旅游类教材系列)

ISBN 978-7-03-018420-7

I.导… II.①黄…②刘… III.导游-高等学校:技术学校-教材
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 001608 号

责任编辑:王彦刚 孙露露/责任校对:刘彦妮
责任印制:吕春珉/封面设计:耕者设计工作室

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

铭浩彩色印务有限公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2007 年 1 月第 1 版 开本: B5(720×1000)

2007 年 1 月第一次印刷 印张: 19 1/4

印数: 1—3 000 字数: 366 000

定价: 25.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换<环伟>)

销售部电话 010-62136131 编辑部电话 010-62138978-8305 (VF02)

出版说明

进入 21 世纪,国际竞争日趋激烈,竞争的焦点是人才的竞争,是全民素质的竞争。人力资源在增强国家综合国力方面发挥着越来越重要的作用,而人力资源的状况归根结底取决于教育发展的整体水平。

教育部在《2003~2007 年教育振兴行动计划》中明确了在此 5 年中将进行六大重点工程建设:一是“新世纪素质教育工程”,以进一步全面推进素质教育;二是“职业教育与培训创新工程”,以增强学生的就业、创业能力;三是“高等学校教学质量与教学改革工程”,以进一步深化高等学校的教学改革;四是“教育信息化建设工程”,以加快教育信息化基础设施、教育信息资源建设和人才培养;五是“高校毕业生就业工程”,以建立更加完善的高校毕业生就业信息网络和指导、服务体系;六是“高素质教师和管理队伍建设工程”,以完善教师教育和终身学习体系,进一步深化人事制度改革。

职业教育事业在改革中加速发展,使我国的经济建设和社会发展能力显著增强。各地和各级职业院校坚持以服务为宗旨、以就业为导向,正大力实施“制造业与现代服务业技能型紧缺人才培养培训计划”和“农村劳动力转移培训计划”,并密切与企业、人才、劳务市场的合作,进一步优化资源配置和布局结构,深化管理体制和办学体制改革,使这一事业发展势头良好。

科学出版社本着“高水平、高质量、高层次”的“三高”精神和“严肃、严密、严格”的“三严”作风,集中相关行业专家、各职业院校双师型教师,编写了高职高专层次的基础课、公共课教材,各类紧缺专业、热门专业教材,实训教材,并引进了相关特色教材,其中包括如下三个部分:

1. 高职高专基础课、公共课教材系列,又分

(1) 基础课教材系列

(2) 公共课教材系列

2. 高职高专专业课教材系列,又分

(1) 紧缺专业教材系列

——软件类专业系列教材

——数控技术类专业系列教材

——护理类专业系列教材

(2) 热门专业教材系列

——电子信息类专业系列教材

- 交通运输类专业系列教材
- 财经类专业系列教材
- 旅游类专业系列教材
- 生物技术类专业系列教材
- 食品类专业系列教材
- 精细化工类专业系列教材
- 艺术设计类专业系列教材
- 建筑工程专业系列教材

3. 高职高专特色教材系列, 又分

(1) 高职高专实训系列教材

(2) 国外职业教育优秀系列教材

本套教材建设的宗旨是以学校的选择为依据, 以方便教师授课为标准, 以理论知识为主体, 以应用型职业岗位需求为中心, 以素质教育、创新教育为基础, 以学生能力培养为本位, 力求突出以下特色:

1. 理念创新: 秉承“教学改革与学科创新引路, 科技进步与教材创新同步”的理念, 根据新时代对高等职业教育人才的需求, 出版一系列体现教学改革最新理念、内容领先、思路创新、突出实训、成系列配套的高职高专教材。

2. 方法创新: 摒弃“借用教材、压缩内容”的滞后方法, 专门开发符合高职特点的“对口教材”。在对职业岗位所需求的专业知识和专项能力进行科学分析的基础上, 引进国外先进的教材, 以确保符合职业教育的特色。

3. 特色创新: 加大实训教材的开发力度, 填补空白, 突出热点, 积极开发紧缺专业、热门专业的教材。对于部分教材, 提供“课件”、“教学资源支持库”等立体化的教学支持, 以方便教师教学与学生学习。对于部分专业, 组织编写“双证”教材, 注意将教材内容与职业资格、技能证书进行衔接。

4. 内容创新: 在教材的编写过程中, 力求反映知识更新和科技发展的最新动态, 将新知识、新技术、新内容、新工艺、新案例及时反映到教材中, 体现了高职教育专业紧密联系生产、建设、服务、管理一线的实际要求。

欢迎广大教师、学生在使用本系列教材时提出宝贵意见, 以便我们进一步做好修订工作, 出版更多的精品教材。

科学出版社

前 言

导游服务是旅游行业中最具代表性的工作，而导游员是导游工作的主体，导游服务的质量、效果主要取决于导游员的知识水平、职业素质、综合能力及其实践经验。随着旅游业的不断发展，旅游消费市场的不断成熟，旅游者的旅游知识和经验也越来越丰富，因此对导游服务质量的要求也越来越高。培养具有国际水平的优秀导游员队伍已成为我国旅游业发展的迫切要求，也是我国高等院校旅游管理教育的重要任务之一。本教材即是针对目前如何培养和提高导游人员的操作技能和智力技能而编写的。

“导游业务实训”是一门实践性很强的课程。导游服务是导游工作的核心，目前与其配套的实践实训教材比较少；而我国高职高专教育在近几年的迅速崛起和高职高专教育“理论够用，重在实践”的教学方针使我们的教学必须与社会生产和实践相结合，必须为社会主义经济建设服务。为此，我们在本书的编写过程中突出了教材的实用性、技能性，并尽力使实践性、可操作性成为本书的特色。在编写过程中，我们选择了许多典型案例。为了便于学习，在每章之后还附有小结、案例评析和复习思考题。另外，还提供了案例供大家分析，安排了一些联系实际和可操作的实训项目，以便教师组织学生进行模拟导游实训练习，掌握导游服务的操作技能和更重要的智力技能。由于现代旅游者文化层次的提升和欣赏水平的提高，导游员除了应具有较高的导游讲解水平和优秀的服务技能之外，还需要有一定的表演才艺，在这方面本书也很有特色。

本书既可以作为高职高专旅游专业的教材，还可供导游从业人员自学使用。

本书编写的具体分工为：第1、4章由四川行政学院冯云艳编写，第2、3、6、7章由江西旅游商贸职业学院刘德兵编写，第5章由浙江宁波城市职业技术学院陶丽莉编写，第8、9、10章由江西旅游商贸学院黄明亮编写。全书由黄明亮制订编写大纲，刘德兵负责全书的统稿、修改及定稿。

本书在编写过程中参阅了国内外相关研究资料及有关网站的信息，在此向各位作者表示衷心的感谢。

由于导游类具有实践性和可操作性的教材还处于探索阶段，疏漏和不当之处在所难免，敬请广大读者不吝赐教，我们将在修订时对本书加以完善。



目 录

第1章 导游服务基础训练	1
1.1 导游意识培训	1
1.1.1 爱国意识	2
1.1.2 服务意识	2
1.1.3 安全意识	3
1.1.4 竞争和进取意识	7
1.1.5 正确的价值观	7
1.1.6 政策法律意识	8
1.2 语言训练	9
1.2.1 讲解语言训练	9
1.2.2 导游交际语言训练	18
1.3 导游词写作训练	24
1.3.1 导游词概述	24
1.3.2 导游词写作要素	24
1.3.3 导游词写作的注意事项	26
1.3.4 特殊的导游词——欢迎(送)词	26
小结	30
案例评析	30
复习思考题	31
实训项目	31
案例分析	32
第2章 地陪业务训练	33
2.1 地陪导游员接团前的准备	34
2.1.1 计划准备	34
2.1.2 物质准备	36



2.1.3 知识准备	36
2.1.4 形象准备	37
2.2 地陪接团过程中的导游服务	37
2.2.1 旅游团抵达前的服务	37
2.2.2 旅游团抵达后的工作	37
2.2.3 前往饭店途中的服务工作	38
2.2.4 首站沿途导游	43
2.2.5 入住饭店的服务	47
2.2.6 核对、商定旅游日程	48
2.3 地陪导游员服务的重要环节	48
2.3.1 参观游览过程中的导游服务	48
2.3.2 地陪导游员带团过程中的其他服务	52
2.4 地陪导游员的送站及结束工作	54
2.4.1 送站服务	54
2.4.2 善后服务	57
小结	58
案例评析	58
复习思考题	60
实训项目	60
案例分析	60
第3章 全陪业务训练	62
3.1 全陪导游员接团前的准备	62
3.2 全陪导游员的带团训练	65
3.2.1 首站(入境站)接待服务	65
3.2.2 进住饭店服务	72
3.2.3 核对商定旅游日程	73
3.2.4 各站服务	77
3.2.5 离站服务	79
3.2.6 城市间转移途中的服务	79
3.3 全陪导游员的送团和结束工作	80
3.3.1 末站(离境站)服务	80
3.3.2 处理好遗留问题	81
小结	82
案例评析	83
复习思考题	84
实训项目	84
案例分析	84



第4章 出境领队业务训练	86
4.1 出境前的准备工作	86
4.1.1 行前业务准备	87
4.1.2 行前物质准备	87
4.2 出(入)境服务	90
4.2.1 办理出境手续	90
4.2.2 飞行途中	94
4.2.3 办理国外入境手续	95
4.2.4 一些国家出入境的注意事项和规定	97
4.3 境外人(出)境服务	99
4.3.1 落实境外旅游接待	100
4.3.2 办理国外离境手续	102
4.3.3 办理回国入境手续	103
4.3.4 结束及其他事宜	103
小结	104
案例评析	104
复习思考题	106
实训项目	106
案例分析	106
第5章 散客导游训练	108
5.1 散客旅游概述	108
5.1.1 散客旅游发展的趋势	108
5.1.2 散客旅游与团队旅游的区别	109
5.1.3 散客旅游的类型	110
5.1.4 散客导游服务的特点和要求	110
5.2 散客导游服务程序	112
5.2.1 接站服务	112
5.2.2 导游服务	114
5.2.3 送站服务	116
小结	117
案例评析	117
复习思考题	118
实训项目	118
案例分析	119
第6章 自然景观导游训练	120
6.1 山地景观	121



6.2	水体景观	126
6.3	植物景观	135
6.4	动物景观导游	140
6.5	天气、气象景观导游	143
6.6	对自然景观的审美	148
	小结	150
	案例评析	150
	复习思考题	151
	实训项目	151
	案例分析	151
第7章	人文景观导游训练	152
7.1	古建筑导游	153
7.1.1	中国古建筑的历史发展过程	153
7.1.2	中国古代建筑的基本构成	154
7.1.3	中国古代建筑的特点	157
7.1.4	古城建筑	159
7.1.5	宫廷建筑	160
7.1.6	陵墓建筑	162
7.1.7	石窟建筑	163
7.1.8	佛塔建筑	164
7.1.9	桥梁建筑	166
7.1.10	祭坛建筑	166
7.1.11	寺庙建筑	167
7.2	园林景观导游	168
7.2.1	中国园林的特点	168
7.2.2	中国古代园林分类	168
7.2.3	中国古代园林的构成要素	169
7.2.4	中国古代园林的常见构景手段	172
7.3	寺庙宗教导游	174
7.3.1	佛教	174
7.3.2	道教	185
7.3.3	伊斯兰教	187
7.3.4	基督教	191
7.4	民俗导游	193
7.5	博物馆导游	197
7.5.1	陶器	197
7.5.2	瓷器	199

7.5.3 青铜器·····	204
7.5.4 玉器·····	206
7.5.5 雕刻工艺·····	206
7.6 饮食、购物服务·····	208
7.6.1 餐饮服务·····	208
7.6.2 购物服务·····	211
7.6.3 导游购物服务·····	213
7.7 市容导游·····	216
7.8 人文景观的审美·····	219
小结·····	222
案例评析·····	222
复习思考题·····	224
实训项目·····	224
案例分析·····	224
第8章 旅游者个别要求的应变处理 ·····	226
8.1 对旅游者在餐饮、住房、娱乐、购物等方面要求的处理·····	226
8.1.1 餐饮·····	226
8.1.2 住房·····	228
8.1.3 娱乐·····	229
8.1.4 购物·····	231
8.2 对旅游者要求自由活动和要求亲友随团活动的处理·····	233
8.2.1 游客要求自由活动·····	233
8.2.2 游客要求亲友随团活动·····	234
8.3 对改变旅游计划和日程的处理·····	235
8.3.1 要求中途退团·····	235
8.3.2 变更旅游计划·····	236
8.4 对旅游者投诉的处理·····	237
小结·····	239
案例评析·····	239
复习思考题·····	240
实训项目·····	240
案例分析·····	241
第9章 特殊情况的处理 ·····	242
9.1 接送旅行团服务中易发生事故的处理·····	242
9.1.1 漏接·····	242
9.1.2 错接·····	244

9.1.3 误机(车、船)	245
9.2 旅游者丢失证件、行李的处理	246
9.2.1 丢失证件	246
9.2.2 丢失钱物行李	248
9.3 旅游者走失	249
9.3.1 旅游者在旅游景点走失	249
9.3.2 旅游者在自由活动时走失	250
9.4 旅游者患病、死亡的处理	251
9.4.1 旅游者患病的处理	251
9.4.2 旅游者死亡处理	253
9.5 对旅游者越轨言行的处理	254
9.5.1 对攻击、诬蔑、言论的处理	255
9.5.2 对个别游客犯罪行为的处理	255
9.5.3 对酗酒闹事者的处理	256
9.6 对旅游者安全事故的处理	257
9.6.1 交通安全事故	257
9.6.2 治安事故	259
9.6.3 火灾事故	260
小结	261
案例评析	261
复习思考题	262
实训项目	262
案例分析	262
第10章 旅途才艺训练	264
10.1 个人才艺	264
10.1.1 讲故事、说笑话	264
10.1.2 朗诵	266
10.1.3 唱歌	270
10.1.4 舞蹈	274
10.2 语言游戏	277
10.2.1 猜谜语	277
10.2.2 绕口令	280
10.2.3 脑筋急转弯	281
10.2.4 文字接龙	282
10.2.5 接唐诗	282
10.3 语言技能	283
10.3.1 聊天	283



10.3.2 谚语	284
10.3.3 歇后语	287
10.3.4 传声筒	288
小结	288
复习思考题	288
实训项目	289
案例分析	289
参考文献	291

第 1 章

导游服务基础训练

【学习目标】

- 1. 熟悉导游讲解的原则和要求。
- 2. 掌握导游讲解的几种基本方法与技巧。
- 3. 了解导游交际三要素。
- 4. 把握导游交际中语言技巧的运用。
- 5. 了解导游词写作的重要性，把握导游词写作要点。

1.1 导游意识培训

任何一个行业都有其代表性的业务，导游则是旅游业中最积极、最活跃、最具代表性的因素。如果说旅行社是旅游业的核心，那么导游就是旅行社的形象和支柱。对旅游者来说，导游就是带领旅游者寻觅美、欣赏美和享受美的人。旅游界往往这样评价导游的作用，“没有导游的旅游是没有灵魂的旅游”，由此可知导游的重要性。但是在旅游业蓬勃发展的过程中，导游问题却成了影响甚至阻碍旅游业进步的重要因素之一。导游不讲解，导游增加购物次数，导游无故删减计划内项目，导游态度恶劣……众多的问题，使导游在旅游者的心目中成了“宰客”、“黑心”的代名词。究其原因，当然是多方面的，如旅行社制度的不完善，旅游行业的季节性，导游薪酬的不稳定等。但是还有一个重要的原因，那就是导游素质不高、行业意识不够，导致了服务质量下降。

那么导游应该具备怎样的素质，树立怎样的行业意识呢？本章我们就着重从导游的意识着手学习。

1.1.1 爱国意识

我国实行改革开放以来,越来越多的外国游客来我国观光旅游。来华的绝大部分旅游者是有友好的,但也有少数人对中国很不了解,甚至会有不怀好意者,他们可能会就一些敏感问题提出各种各样的问题,对此导游应该严格按照党的方针政策和国家的法律法规去回答,而对个别寻衅者,应据理驳斥,必要时需报告有关部门,随时随地维护国家与民族的尊严。

在海外旅游者面前,导游不仅仅是所在旅行社的代表,更是一个城市,一个国家的代表,导游的一言一行都被视作中国人的言行。所以无论何时何地,导游都要首先是一个爱国者。如果导游在带团时,为了迎合某些人,奴颜媚骨,说祖国坏话,说自己城市坏话,到后来肯定为别人所不齿。

1.1.2 服务意识

什么是服务意识?服务意识是指能自觉地、主动地、发自内心地为他人提供有价值的劳动。

服务意识是旅游业最为重要的理念。只有在良好的服务意识指导下才能发挥自己的工作热情,增加对导游工作的兴趣,为旅游者提供优质热情的服务,才能为旅游带来良好的社会效益和经济效益。而服务意识是可以通过后天培养的,很重要的一点就是我们应该明确一个理念:服务是光荣的。在旅游市场竞争日益激烈的今天,比的就是服务质量、服务水平、服务意识,要时时刻刻为旅游者着想。导游只有树立正确的服务观念、服务意识,才会端正自己的工作态度,提高自己的业务水平,成为一名优秀的导游员。

培养良好的服务意识,需要做到以下几点。

首先,要有真诚的服务态度。真诚的服务态度的主要表现就是微笑服务,微笑作为无言的服务,会诱导宾客的积极情绪。在服务的情感交流中,微笑是必不可少的。微笑是内心情感的表露,也是一种服务的表现方式。在微笑中可以将友好、融洽、和谐、尊重、自信的形象和气氛传递给宾客。愉快、亲切、美好的微笑还能够调节周围的气氛,使乘兴而来的宾客尽兴而归,使郁闷、沮丧的宾客忘记烦恼和忧愁,而冰冷的面孔只会使宾客乘兴而来败兴而归,使烦闷、忧愁的宾客更加烦闷。希尔顿说过,“微笑是属于顾客的阳光。”受阳光沐浴的顾客当然不会忘记温暖着他们的太阳。

其次,要有熟练的导游服务技能。导游人员光有一腔热情是不够的,还要有熟练的服务技能,否则就只能“心有余而力不足”。要学会用心揣摩客人的心理,学会察言观色,有了发自内心的为客人服务的真心和不断提高的各种导游服务技能,服务才会由被动变为主动。



最后,要不断提高导游服务效率。我们在接待宾客时要有条不紊地做好服务工作,分清工作的主次先后,合理地安排工作才能获得较高的服务效率。在宾客有突发疾病、遇到棘手问题的情况下,一定要知宾客之所需,急宾客之所急,给予应有的关照。

服务意识有强烈与淡漠之分,有主动与被动之分,也有详尽完美与粗枝大叶之分,这是认识程度问题。认识深刻就会有强烈的服务意识;而有了强烈展现个人才华、体现人生价值的观念,就会产生强烈的服务意识;有了以旅行社为家、热爱集体、无私奉献的风格和精神,也会有强烈的服务意识。

在实际工作中,导游员的服务意识是存在差别的。好的导游时时留心观察旅游者的情况,从各个方面站在旅游者的角度思考问题,发现问题后,及时为旅游者解决,让旅游者时时感到温暖,事事感到快捷、方便,让他们始终感受到你在想着为他们服务,并尽量把事情做到无可挑剔。

而有的导游员只知道一些景点的名字,对其具体内容就不知其详了;有的导游员只顾自己导游,不根据旅游者的兴趣爱好进行讲解;有的导游员只顾自己方便,而不关心老年旅游者和儿童旅游者等,其结果只能使旅游者失望。而优秀的导游员则时时想到旅游者,知识广博,热情周到,使旅游者称心如意。

根据旅游接待中出现的问题,导游人员在服务意识方面要注意如下几点:

- 1) 对旅游者不分国籍、民族、肤色、宗教信仰,都要热情服务;
- 2) 对旅游者不分性别、文化高低,服务要一视同仁;
- 3) 不管旅游者是笑颜还是愠色,服务都要一样;
- 4) 要真心为旅游者服务,不马虎了事;
- 5) 站在旅游者的角度考虑问题,主动为旅游者服务;
- 6) 旅游接待中对旅游者不做任何索取的暗示。

1.1.3 安全意识

旅游客源市场竞争日益激烈,利润微薄从而导致部分旅行社无法维持时,凸显的旅游安全问题已成为一把高悬在旅行社头上的利刃。且不说大的旅游安全事故足以使力量薄弱的旅行社元气大伤,就是各种各样、形形色色的小型安全事故,也会耗费旅行社大量的人力和财力,造成旅行社经营困难,让人不胜其烦。

在旅游者的维权意识越来越强烈、旅游过程存在众多的不可预见性以及利润与风险不成比例的情况下,旅游操作各环节的负责人都要把“安全第一,预防为主”的思想放在首位,事先做好各种防漏堵缺工作,消除事故隐患,降低风险。

1. 住宿安全

要清楚客人所住房间的楼层、位置及领队或全陪的房间和酒店的安全紧急通道，一旦发生情况，能组织客人迅速、安全地撤离现场，避免伤亡。

提醒客人出门要携带好自己的房间钥匙，贵重物品随身保管或寄存，不要托付他人去自己房间取东西；提醒楼层服务员不要贸然给未持钥匙而要进入自己或他人房间的客人开门，防止不法之徒打着“我的钥匙忘在房间里了”“我们是一个团的”旗号偷盗客人财物。

2. 行车安全

出团前一天（至少在24小时以前），与司机联系接头地点及时间，可顺路搭司机的车去接团，忌让司机专程绕路接送。如发现司机要携带家属或其他闲杂人员随团，要劝其终止行为或立即报告旅行社请示处理；若有副手司机或公司的业务人员（如质检人员、实习导游）随团，要安排其坐在最前面（不能是主座）或最后面的位置，不要坐在客人当中，以防发生财物丢失或其他事情时产生嫌疑，说不清楚。

要照顾好客人上下车，待全部客人都坐稳后再示意司机开车。在向客人宣布长途车程所需时间时，应比实际时间余出半个小时。

提醒司机注意行车安全，行驶中坚持安全礼让，不开“英雄车”、“斗气车”，车辆行驶要保持既快又稳，少有颠簸。在长途行车时，要保持清醒，忌与客人一起呼呼大睡，可适当与司机聊聊天、放点音乐，防止司机犯困；尤其是在雨、雪、雾的天气，或在趟河、陡坡、拐弯多的路上行驶时，要提醒司机小心慢行，尽量不要让客人睡觉，因为如遇紧急情况，清醒的客人其防御反应肯定比睡着的客人快。

在雨、雪的天气走山路时，导游和司机应就前方路况多渠道打听，落实没有问题后方可前进。切忌抱有“估计、大概、应该没问题”的心理侥幸前进。尤其现在好多司机是自己包车经营，担心绕路要增加油费，故而硬着头皮往前冲，为事故埋下了隐患。另外，山里的气候多变，夜间气温会骤然降至很低，在秋冬季节里，导游应提醒司机进入拥有名山大川沟谷等风景区前（特别是在此住宿的）加负号油，如果没有加到标准油，要提醒司机最好半夜起来发动车。

行程计划外加景点，应就时间是否允许，所需路程、路况等问题提前与司机沟通，取得司机的配合方可增加，不能为了加景点而催促司机开快车、猛车（原则上客人同意加景点后也要先完成计划内行程，不能怕客人有变动而本末倒置）。反之，对于司机提出的加景点、加购物店等要求如果不合理，也要委婉拒绝。