



高职高专“工学结合”特色教材



主编 凌丽琴 邱小樱

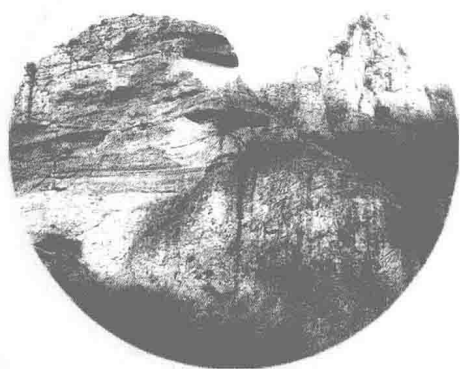
导游技能实训教程



江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS



高职高专“工学结合”特色教材



主 编 凌丽琴 邱小樱

副主编 王小琴 朱玉霞 季汉文

导游技能实训教程

 江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS

镇 江

图书在版编目(CIP)数据

导游技能实训教程 / 凌丽琴, 邱小樱主编. — 镇江:
江苏大学出版社, 2013. 7
ISBN 978-7-81130-485-5

I. ①导… II. ①凌… ②邱… III. ①导游—高等职业
教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 127754 号

导游技能实训教程

Daoyou Jineng Shixun Jiaocheng

主 编/凌丽琴 邱小樱

责任编辑/李菊萍 张小琴

出版发行/江苏大学出版社

地 址/江苏省镇江市梦溪园巷 30 号(邮编: 212003)

电 话/0511-84446464(传真)

网 址/<http://press.ujs.edu.cn>

排 版/镇江文苑制版印刷有限责任公司

印 刷/丹阳市兴华印刷厂

经 销/江苏省新华书店

开 本/718 mm×1 000 mm 1/16

印 张/10.75

字 数/190 千字

版 次/2013 年 7 月第 1 版 2013 年 7 月第 1 次印刷

书 号/ISBN 978-7-81130-485-5

定 价/28.00 元

如有印装质量问题请与本社营销部联系(电话:0511-84440882)



前言

“工学结合”是以工作任务为导向实施教学,强调在教学中体现职业岗位与典型工作任务,将“工作”和“学习”这两个不同的过程有机融合,形成整体,以真正实现培养高素质、强技能高职人才为目标的教學模式。近年来,国内部分高职院校开始对课程进行“工学结合”教学模式改革,取得了显著的效果。

导游技能实训是旅游管理专业的核心课程,是培养学生职业核心能力的重要课程,适合按照“工学结合”课程的建设要求且依据导游工作流程,合理设置课程项目和教学环节,重视学生参与、师生互动。为了配合本课程进行“工学结合”课程改革,我们专门编写了《导游技能实训教程》,教材体例完整,内容实用,操作性强,融知识、技能、实践于一体,适合高职院校旅游管理专业师生使用,也可作为旅行社、景区导游从业人员的参考用书。

1. 优化教材体例

本书打破传统教材学科体例,构建了理论与实践高度融合的“工学结合”教材体例,依据“模块—项目—任务”的形式进行教材编写,每一项目均包含项目概述、项目目标、知识准备、任务导入、任务实施、项目拓展、导游资料库等教学环节,符合本课程“工学结合”、“教学做一体化”的需要,具有很强的实践性和可操作性。

2. 整合教材内容

本书以导游工作任务为导向将课程内容分为四大模块,具体为:模块一,接团服务;模块二,参观游览服务;模块三,送站服务;模块四,景区综合导游。每一模块分别设计若干个具体的工作项目及任务,以地陪工作为主线,兼顾全陪和领队的工作职责,突出导游工作集体合作的特点。

3. 注重行业动态

导游是旅游行业最具代表性的职业,其服务质量至关重要。随着旅游业的不断发展,旅游消费市场日益成熟,游客对导游的要求越来越高。本教材充分考虑了我国旅游行业实际,在对导游员所需的知识和技能进行深刻总结的



基础上选取教学内容,并通过导游小贴士、导游资料库等形式提供了更加丰富的资讯。

4. 注重灵活思考

虽然我国导游服务质量持续改善,接待水平不断上升,但也面临着许多问题和压力,需要导游从业人员在服务理念、方式上不断创新。为了激发读者的灵活思考,培养读者的创新能力,本教材在每一项目之后都设置了“项目拓展”栏目,通过开放式的问题,实训式的任务,给读者留下了更大的思考和创造空间。

本教材由镇江高等专科学校凌丽琴担任主编并统稿、定稿,镇江高等专科学校的邱小樱、朱玉霞、王小琴和镇江神龙国际旅行社季汉文参与编写,具体编写任务如下:模块一由凌丽琴编写,模块二由邱小樱编写,模块三由王小琴编写,模块四由朱玉霞、季汉文编写。

本书在编写过程中,参阅了大量的书刊资料,并得到了江苏大学出版社的大力支持,在此一并表示诚挚的感谢!

由于编者学识有限,书中定有不足之处,敬请各位专家、同行和读者不吝赐教。

编 者

2013 年 5 月



目 录

模块一 接团服务	001
项目一 接团准备	003
项目二 接站服务	016
项目三 入店服务	027
项目四 核对商定日程	036
模块二 参观游览服务	043
项目一 市容导游	045
项目二 自然景观导游	052
项目三 人文景观导游	068
模块三 送站服务	091
项目一 送团服务	093
项目二 善后服务	108
模块四 景区综合导游	119
项目一 金山综合导游	122
项目二 焦山综合导游	136
项目三 南山综合导游	148
项目四 西津渡景区导游	156
参考文献	165

模块一 接团服务

接团服务是导游工作的开端,是导游工作程序中的重要的一环,良好的接团服务能够为后续工作打下有利的基础。导游员接受旅行社下达的接团任务后,要做好接团准备,创作导游词,按时前往指定地点迎接旅游团。



项目一

接团准备



项目概述

导游员接到接待任务之后到正式上团之前,应做好接团准备工作。充分的接团准备能使导游员的接待工作有的放矢,有条不紊。导游员的接团准备主要包括业务准备、物质准备、知识准备、形象准备和心理准备。



项目目标

1. 知识目标

熟悉接待计划的基本内容;了解接团准备的主要内容;掌握接团准备的标准流程。

2. 技能目标

能合理分析接待计划;合理落实接待事宜;妥善做好物质准备。

3. 素质目标

培养良好的服务意识、团队意识和合作意识;培养耐心细致的工作作风。



知识准备

导游员接到旅行社分配的接待任务,领取了盖有旅行社印章的旅游接待计划后,接团准备工作就开始了。充分做好各项准备工作,能使导游员在导游工作中争取主动,有计划、有步骤地完成接待任务。



一、业务准备

1. 熟悉接待计划

接待计划是旅行社制订的组织落实旅游活动的契约性安排,是导游员了解旅游团基本情况和安排活动日程的主要依据。导游员在旅游团抵达前应认真阅读接待计划和有关资料,准确了解旅游团的服务项目和要求,重要事宜要做好记录。对接待计划上的内容有疑问时,应及时与有关人员联系核实。

2. 落实接待事宜

旅游团的接待涉及诸多接待环节,如交通、住宿、用餐、用车、参观游览等内容。还有许多在接待计划中不能体现出来的细节,都需要导游员在上团前进一步落实。例如,与全陪联系,约定接团的时间和地点;备齐有关旅行社、餐厅、饭店、司机及其他相关人员的联系方式等细节。

二、物质准备

导游员接团前应准备的物品主要有三大类:第一,职业证明物品。如导游证、胸卡、接待计划、名片等。第二,业务用品。如结算单据、导游旗、扩音器、接站牌、旅游车标志、宣传资料、意见表、导游图、记事本等。第三,个人用品。如工作包、防护用品(帽子、伞、润喉片、防晒霜等)、现金、手机(充电器)等。此外,导游员还可根据旅游团的特点及个人习惯准备必要的物品。

三、知识准备

在接团前,导游员要根据接待计划中确定的参观游览项目,对重点内容,特别是自己不太熟悉的内容,提前做好外语和导游知识的准备;针对旅游团大部分成员所从事的专业,做好相关专业知识准备。导游员还应熟悉并掌握在服务过程中所涉及的交通、通信、货币、海关、卫生等方面的旅行常识。

四、形象准备

导游员在接团过程中,除了承担旅游服务的主要职能外,还担负着宣传旅游目的地,传播中华文明的责任。美好的第一印象,有助于树立导游员的良好形象,获取游客的信赖。因此导游员要十分注重自身的形象美。形象美包括内在美和外在美。内在美需长期努力培养,而外在美经过修饰就可达到。导游员上团前要做好仪容仪表方面的准备,主要包括服饰、化妆和发型等。

五、心理准备

1. 准备面临艰苦复杂的工作

导游工作是一项脑力劳动,也是一项体力劳动。除了按照导游工作规范,热情地向游客提供基本的导游服务外,还要对需要特殊照顾的游客提供个性化服务。在接待工作中,有可能发生各种各样的问题或事故需要导游员去面对、解决。

2. 准备承受抱怨和投诉

在旅游接待过程中,有时可能遇到下列情况:导游员已经尽其可能向游客提供热情周到的服务,由于其他接待环节出现差错或非人为因素造成旅游过程中的不愉快,导致游客的抱怨和投诉;甚至还有一些游客会无故挑剔或提出苛刻要求。为此,导游员必须有足够的心理准备,沉着冷静地面对意料之外的各种问题,并继续以自己的工作热情感化游客。



任务1 熟悉接待计划



任务导入

2013年5月8日9:00,江苏海外国际旅行社地陪张芸接受江苏海外国际旅行社的委派,负责接待一个由北京康辉旅行社发出的旅游团队。请模拟地陪张芸的角色提前熟悉接待计划(见表1-1)。

表1-1 江苏海外国际旅行社接待计划

旅游单位	北京宏达建筑装饰公司		团号	BJKH - TD - 130509 - 3		
游客人数	共 10 + 2 人 (男: 5 女: 5 儿童: 2)					
订餐标准	早: 自助餐 20 元/人 中: 30 元/人 晚: 50 元/人 (均不含酒水)					
订房标准	双标间 (三星或同等规格)					
往返航班 (车次) / 时间			往: G3/17:39 返: MU5181/18:30 (组团社代订)			
接团 时间和地点	2013 年 5 月 9 日 17:39 南京高铁南站		送团 时间和地点	2013 年 5 月 13 日 18:30 上海虹桥国际机场		
组团社	北京风采旅行社	联系人		赵丹	电话/传真	1352288 ****
地陪导游	张芸	电话	1580610 ****	全陪导游	张云峰	电话 1381100 ****
行程 摘 要	时间	行程安排				住宿宾馆
	5 月 9 日	接站、沿途领略南京城市风貌, 入住酒店				南京古南都明基酒店
	5 月 10 日	游览南京紫金山、中山陵、秦淮河—夫子庙风光带、总统府、玄武湖				南京古南都明基酒店
	5 月 11 日	汽车赴无锡, 游览鼋头渚、灵山胜景, 傍晚汽车赴苏州住宿				苏州书香门第商务酒店
	5 月 12 日	游览虎丘、留园、拙政园, 傍晚汽车赴上海住宿, 晚上自费游览上海夜景				上海金门大酒店
	5 月 13 日	游览上海浦东陆家嘴、外滩风光带, 下午 18:30 送机				
租车单位	南京外事旅游汽车租赁有限公司			接团司机	马师傅	电话 1381389 ****
随团司机	马师傅	电话	1381389 ****	送团司机	马师傅	电话 1381389 ****
车牌号	苏 A 902 *** (17 座金龙客车)					
备注						

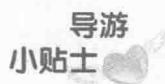
旅行社(章):江苏海外国际旅行社

计调:陈萍

导游:张芸

时间:2013/5/9

旅游团团号编码可以用组团社名称大写拼音首字母,加上相应的出发日期组成,如北京康辉国际旅行社的编码为BJKH-070501。有些旅行社划分比较清楚,由社名代码+部门代码+日期+团数组成,如表1-1中所示团号BJKH-TD-130509-3的意思就是北京康辉国际旅行社团队部2013年5月9日的第3个团。



张芸将要接待的旅游团游客名单见表1-2。

表1-2 游客名单

序号	姓名	性别	国籍	年龄	职业	备注
1	刘平(夫)	男	中国	50	总经理	团长
2	王娟(妻)	女	中国	46	教师	
3	刘强(夫)	男	中国	36	设计总监	
4	沈芳(妻)	女	中国	34	会计	
5	刘笑笑(女)	女	中国	8	小学生	不加床
6	张飞宇(夫)	男	中国	40	销售部经理	回族
7	蒋婷婷(妻)	女	中国	39	律师	
8	张浩天(子)	男	中国	11	小学生	加床
9	张华	女	中国	32	设计师	
10	张晓光	男	中国	35	设计师	
11	李菲菲	女	中国	22	设计师	
12	赵建业	男	中国	28	设计师	

旅行社(章):江苏海外国际旅行社 团号:BJKH-TD-130509-3 导游:张芸 时间:2013/5/9

任务实施

1. 熟悉旅游团概况

① 组团社名称(电话): _____

② 全陪姓名(电话): _____

③ 联系人姓名(电话): _____

④ 客源地: _____

⑤ 使用语言: _____



⑥ 以前是否合作过:是☐ 否☐

⑦ 其他:_____

2. 熟悉旅游团成员

① 性别:男_____人;女_____人;

② 年龄:老人_____人;成人_____人;儿童_____人

③ 团队类型:独立团队☐ 散客成团☐

④ 民族:_____

⑤ 宗教信仰:_____

⑥ 其他:_____

导游

小贴士

“独立成团”是指某一个团体(单位、家庭)为了出游方便独立成为一个出游单位,配备单独的导游;“散客成团”是指旅游团队是由同一旅行社或不同旅行社组织起来的,经游客同意组成的一个旅游团,由接待社统一安排相关旅游服务。不同类型的旅游团,导游员的服务重点和技巧不尽相同。

3. 熟悉旅游线路

① 全程路线:_____

② 旅游团抵达信息:时间_____地点_____班次_____

③ 旅游团离开信息:时间_____地点_____班次_____

④ 车辆信息:车号_____ 驾驶员姓名(电话)_____

⑤ 本站为行程:首站☐ 中间站☐ 末站☐

⑥ 其他:_____

4. 了解交通票据情况

① 旅游团离开方式:飞机☐ 火车☐ 汽车☐

② 订票方式:旅行社代订☐ 游客自理☐

③ 交通票是否订好:是☐ 否☐

④ 有无变更:有☐ 无☐

⑤ 送站地点:_____

⑥ 其他:_____

5. 了解住房要求

① 住宿酒店:_____

② 房间数:_____间

③ 房间类别(标准):_____

④ 自然单间:有☐ 无☐⑤ VIP 房:有☐ 无☐⑥ 加床:有☐ 无☐

如有,加_____张

⑦ 其他:_____

自然单间通常是在团队旅游中产生的,如果一个团队的总人数为奇数,就会出现一个人住一间的情况,即产生自然单间。即使团队总人数是偶数,也可能出现自然单间,如一男一女但并非夫妻或情侣就会出现两个自然单间。大多数情况下,如果出现自然单间,旅行社都会要求游客补房费的差价,也就是说,如果一间房是100元,则要付50元的房费差价,因为团费里的住宿费都是按两个人住一间来计算的。

**导游
小贴士**

6. 了解餐饮要求

① 早餐类型:自助餐☐ 桌餐☐② 正餐类型:自助餐☐ 桌餐☐

③ 正餐标准:中餐_____ 晚餐_____

④ 正餐是否含酒水:是☐ 否☐⑤ 风味餐:有☐ 无☐

⑥ 餐饮禁忌:_____



⑦ 其他: _____

导游 小贴士

风味餐是一种以品尝具有地方特色的风味佳肴为主的用餐形式,形式自由。旅游团队的风味餐有计划内和计划外两种。计划内风味餐是指在旅游计划中明确规定,其费用已经包含在游客支付的团费中;计划外风味餐是指不含在旅游计划中,由游客临时决定,需要现收费用。

7. 了解游览要求

① 主要参观游览景点: _____

② 自费项目:有 ☐ 无 ☐

③ 自费项目收费方式:组团社预收 ☐ 地接社现收 ☐

④ 讲解要求: _____

⑤ 其他: _____

8. 了解其他要求

① 会见、参观项目:有 ☐ 无 ☐

② 特殊关照对象:残疾人 ☐ 70 岁以上老人 ☐

婴儿 ☐ 孕妇 ☐

病人 ☐

③ 需要特别准备的物品: _____

任务2 落实接待事宜

任务导入

2013年5月8日14:00,地陪张芸与相关部门及人员落实旅游团接待事宜。

任务实施

1. 地陪张芸与宾馆总台电话联络,落实住房

- ① 熟悉入住酒店位置:_____
- ② 熟悉入住酒店周边环境:_____
- ③ 了解酒店主要服务设施、项目:_____
- ④ 核实团队所订房型、房间数:_____
- ⑤ 核实早餐安排:_____

如有必要,地陪可亲自前往饭店向有关人员了解团队房间安排情况,主动介绍团队的特点,与饭店接待人员配合做好接待工作。

**导游
小贴士**

2. 地陪张芸与餐厅经理电话联络,落实用餐

- ① 了解餐厅位置:_____
- ② 核对用餐时间、人数:_____
- ③ 核实用餐标准、类型:_____
- ④ 其他特殊要求:_____