



中等职业学校
课程改革规划教材
中国旅游协会旅游教育分会组织编写

导游操作实务

梁中正 主编
龙彦娟 廖荣隆 副主编

旅游教育出版社

Tourism Service
旅游服务类





中等职业学校

课程改革规划教材

中国旅游协会旅游教育分会组织编写

导游操作实务

梁中正 主编

龙彦娟 廖荣隆 副主编

旅游教育出版社

Tourism Service
旅游服务类

策 划:刘 权 景晓莉

责任编辑:何 玲

图书在版编目(CIP)数据

导游操作实务/梁中正主编. —北京:旅游教育出版社,2011.8

中等职业学校课程改革规划教材

ISBN 978 - 7 - 5637 - 2188 - 7

I. ①导… II. ①梁… III. ①导游—中等专业学校—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 131535 号

中等职业学校课程改革规划教材

导游操作实务

中国旅游协会旅游教育分会组织编写

梁中正 主编

龙彦娟 廖荣隆 副主编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E - mail	tepx@163. com
印刷单位	北京中科印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 × 960 1/16
印 张	17
字 数	232 千字
版 次	2011 年 8 月第 1 版
印 次	2011 年 8 月第 1 次印刷
定 价	28.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

中等职业学校课程改革规划教材

编委会

主 任: 段建国 (中国旅游协会旅游教育分会会长)

副主任: 徐锦祉 (港澳中心总经理)

成 员: (按拼音排序,排名不分先后)

北京市振华旅游学校

北京市外事学校

北京市劲松职业高中

北京教育学院朝阳分院

广东省旅游职业技术学校

贵州省旅游学校

桂林市职业教育中心学校

海口旅游职业学校

湖北省旅游学校

南京旅游职业学院

秦皇岛职业技术学院

山东旅游职业学院

陕西省旅游学校

上海旅游高等专科学校

上海市商贸旅游学校

上海市振华外经职业技术学校

上海现代职业技术学校

四川省旅游学校

太原旅游职业学院

武汉市旅游学校

云南旅游职业学院

旅游教育出版社

出版说明

为满足旅游行业对专业人才的培养需求,贯彻落实国家教育体制改革和教材建设的最新精神,受中国旅游协会旅游教育分会委托,根据教育部2010年修订的《中等职业学校教学目录》,我社组织编写了这套中等职业学校课程改革规划教材。

在编写出版这套教材的过程中,由中国旅游协会旅游教育分会段建国会长主持,全国20多所职业院校代表参加,共同听取了教育部职业技术教育中心研究所余祖光副所长和港澳中心徐锦社总经理等专家对教材编写提出的意见和建议,讨论并确定了教材编写思路,力求使这套中职教材既能反映行业需求,又能贴近教学实际。

新版中职教材具有以下特色:

◎编写理念以人为本,教学合一贴近实际。整套教材突出以人为本的编写理念,专业基础课教材减少了理论阐述的篇幅,加大了图表分量,力求图文并茂、讲练结合,以降低学习难度,具有较强的可读性、操作性和趣味性;专业核心课教材则以就业为导向,将学习任务与未来工作过程及职业生涯相对接,除了让学习者提前了解将要工作的环境和即将共事的同事,便于及早规划职业生涯外,还引导大家正确看待服务工作,树立职业荣誉感。整套教材从标题名称的拟定、教学环节的设计和案例的引入等方面,以学生愿意学习、快乐学习为宗旨,注重做中学、做中教,教学做合一,理论实践一体化,符合学生的认知规律和阅读习惯,贴近教学实际。

◎教学内容易学易懂,对接岗位直观实用。专业基础课教材创新编写模式,通过不同单元,把学习内容任务化、把知识要点案例化。专业核心课教材把岗位任务的实施与工作过程完全对接,全程模拟工作场景,把完成一个工作任务所需的基础知识、服务准备、技能训练、任务实施、同步练习等内容用形象直观的操作图示及说明文字串联起来,易学易懂,直观实用。

◎教材结构科学严谨,由易到难梯度明晰。整套教材按照职业领域工作

过程的逻辑确定教学单元,以项目、任务、活动、案例等为载体组织各教学环节,在每个任务中,嵌入案例导入、看一看、说一说、想一想、做一做等环节,加大学生的参与性,提高学生的学习兴趣。通过基础模块、专业模块、拓展模块的分层次教学设计,由简到繁,由易到难组织各教学环节,符合中职学生的认知特点。

◎编写人员构成合理,行业企业深度参与。本套教材由中国旅游协会旅游教育分会组织编写,由教育部门、酒店高级管理人员、特级导游员、礼仪专家、中国芭蕾舞团原副团长等行业企业专家深度参与。第一作者均为业内专家,他们既奋斗在教学一线,又有在旅游企业挂职锻炼的从业经验。编写团队中还有行业专家和技术能手,如《形体及礼仪训练》主编蒋祖慧老师,曾任中国芭蕾舞团副团长,是我国著名女作家丁玲的女儿。《客房服务》主编之一潘先才任海南文华大酒店客房部经理,《西餐服务》副主编姜蓓任上海国际会议中心东方滨江大酒店餐饮会议总监,《中餐服务》副主编鲍小伟任四川盛嘉饭店管理公司董事长、国家级饭店星评员,《酒水服务》副主编荆悦任北京贵宾楼酒店酒吧服务经理,《会议服务》副主编伊蕾任北京国际会议中心人力资源部经理,《导游操作实务》副主编廖荣隆是四川省十佳导游,《导游讲解》副主编是上海特级导游李志军,《景区景点服务》主编之一是武汉黄鹤楼五星导游王建权,《旅游情境英语》副主编邵传英是海南美兰海航酒店综合管理部经理,《饭店服务情境英语》副主编是中国大饭店培训部助理经理袁媛、广东珠海阳光机场酒店副总经理赵倩男。

◎呈现形式新颖多样,教材界面亲切友好。整套教材双色印刷,装帧精美,符合中职生的年龄特征和阅读习惯。专业核心课程教材不仅有工作场景再现图片、专业设备用品图片,更有工作设备使用说明图示、专业技能操作流程图示、专业礼仪训练图示,部分教材还随书配有教学光盘,使教材呈现形式新颖多样。标题名称的拟定、案例的引入、贯穿全文的人物设计……更是贴近中职生的实际生活,使教材界面亲切友好,为学生营造了一个轻松快乐的学习环境。通过这些人性化的设计,将枯燥的专业知识学习变成了一次又一次愉快的职场旅行,在旅途中,学生们边学边做,可以达到最佳的学习效果。

我们想借此套丛书的出版,探索一种全新的教材编写、出版模式,把一本本赏心悦目、专业实用的教材奉献给大家,使其真正成为您的贴心朋友。

旅游教育出版社

2011.8

目 录

CONTENTS

基础模块

单元1 戴上导游证	2
项目1 怎样持证上岗	2
项目2 牢记导游的职责	7
项目3 强化导游的意识	11
项目4 注重导游的形象	21
单元2 练好基本功	27
项目5 提高语言表达能力	27
项目6 增强团队组织能力	44
项目7 掌握沟通协调能力	48
项目8 培养随机应变能力	54

专业模块

单元3 接到带团任务	64
项目9 熟悉接待计划	64
项目10 落实接待事宜	70
项目11 做好各项准备	74
单元4 迎接我的团队	80
项目12 迎接客人	80
项目13 致欢迎词	84

项目 14	首次途中讲解	88
单元 5	组织住店离店	92
项目 15	住店服务	92
项目 16	离店服务	97
单元 6	商定旅游日程	100
项目 17	重视日程商定	100
项目 18	怎样商定日程	102
单元 7	安排吃喝玩乐	106
项目 19	做好餐饮服务	106
项目 20	做好购物服务	111
项目 21	做好娱乐服务	117
单元 8	旅游途中讲解	124
项目 22	把握途中讲解特点	124
项目 23	掌握途中讲解技巧	127
项目 24	讲究途中讲解方法	131
单元 9	景区景点讲解	135
项目 25	领会景点讲解要求	135
项目 26	掌握景点讲解方法	145
项目 27	讲好自然景观	153
项目 28	讲好人文景观	178
单元 10	送别我的团队	212
项目 29	做好送团服务	212
项目 30	完善后续工作	219

拓展模块

单元 11	处变不惊仍从容	222
项目 31	处理游客个别要求	222
项目 32	处理旅游突发事件	229
项目 33	化解处理游客投诉	240

单元 12 看客服务知变通	247
项目 34 接待自高自大型的游客	247
项目 35 接待挑剔型的游客	248
项目 36 接待自由散漫型游客	249
项目 37 接待急性子型游客	250
项目 38 接待优柔寡断型游客	250
项目 39 接待团队中的小团体	251
项目 40 接待团队中的中心人物	252
参考资料	261
后 记	262

基础模块

单元 1 戴上导游证

“你们为什么选择旅游专业?”在第一次上课的时候,陈老师提出了这个问题。张婷说,在自己的眼里,表哥刘越是很令人羡慕的。他从旅游学校毕业后当了导游,一年四季带着游客到处游玩,自由自在还能挣钱,与人交往的时候能说会道,见多识广。自己的目标就是像表哥那样学旅游,毕业以后也当个导游。张婷的回答博得了同学们的阵阵掌声,因为这代表了大家的心声。陈老师笑了,他说:“有志于当导游是很好的事情,但学习旅游专业不一定就能做导游。要成为一个真正的导游,一是要经过很多复杂的程序,二是要付出艰苦的努力,要有丰富的积累和良好的养成。”

那么,怎样才能成为一个真正的导游呢?

项目 1 怎样持证上岗

要点分述

一、取得导游资格证书

在我国,要成为导游,首先必须通过旅游主管部门组织实施的导游资格考试,取得导游资格证书。

按照国务院颁发的《导游人员管理条例》,具有高级中学、中等专业学校或者以上学历,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,可以参加导游人员资格考试。

导游资格考试由省级旅游主管部门或副省级城市旅游主管部门组织实施。导游资格考试包括笔试和现场口试两项内容。考试合格后,由国务院

旅游行政部门或者国务院旅游行政部门委托省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发导游人员资格证书。

导游资格证不是永久有效的。根据国家旅游局发布的《导游人员管理实施办法》，获得导游资格证3年未从业的，资格证自动失效。

二、办理导游证

取得导游资格证后，只能算是具有了导游的基本条件。而要真正从事导游工作，还必须取得导游证。

导游证是持证人依法进行中华人民共和国导游注册，能够从事导游活动的法定证件。取得导游资格证的人员，经与旅行社订立劳动合同，或者在导游服务公司登记注册，即可持劳动合同或登记证明向省级旅游行政管理部门申请领取导游证。

《导游人员管理条例》规定，“有下列情形之一的，不得颁发导游证：（一）无民事行为能力或者限制民事行为能力的；（二）患有传染性疾病的；（三）受过刑事处罚的，过失犯罪的除外；（四）被吊销导游证的。”

导游人员进行导游活动时，必须佩戴导游证。导游证的有效期限为3年。导游应在有效期限届满3个月前，向省级旅游行政部门申请换发导游证。

三、接受旅行社委派

《导游人员管理条例》规定：“导游人员进行导游活动，必须经旅行社委派。导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务，进行导游活动。”因此，导游在带团时，必须随身携带旅行社提供的《旅游接待计划》（又称《团队运行计划》）。

案例分析

假导游带团

例1 珠海市有家旅行社在预备发往昆明一个三十多人的团队过程中，由于当时旅行社人手紧张，业务繁忙，竟派出公司财务人员张某顶替导游带团。由于张某对路途和景点不熟，在安排饭店时也显得仓促和慌忙；特别是将昆明前往西双版纳的飞机换成汽车，导致游客一路颠簸、疲惫不堪、

旅游兴致全无,还花了不少冤枉钱。返回后把满腔怨气发泄于该旅行社,使得旅行社的声誉蒙受很大损失。

例2 某旅行社委托南某担任一旅游团的导游。在中途某城市,南某看望其亲戚,私下委托另一导游李某替其带团。但李某并不很熟悉所经游览点的情况,不仅讲解不清,而且相关服务也很差,令旅游团大为不满。返回后,旅游团向旅行社索赔未果,遂诉至旅游行政管理部门。经查,李某竟然未取得导游资格。

分析

(1)只有合格的导游才能带团。导游承担着为旅游者组织安排旅行和游览事项,提供向导、讲解和旅途服务的任务,因此必须取得专门执业资格——导游证,否则不得带团。由此可见,案例1中的南某和案例2中的李某均为假导游。作为旅行社的管理者及导游人员,必须在身份合格的情况下才能带团,这是担任导游工作的大前提。如果只是认为只要路熟就能带团,口才好就能讲解,甚至认为去过几次旅游景点就可以承担导游这一工作而没有获取相关的职业资格证,其结果只能是砸企业的牌子,坏自己的名声。

(2)没有充分准备的导游不可以带团。例1中的张某“对路途和景点不熟”“在安排饭店时也显得仓促和慌忙”;例2中的李某“并不很熟悉经游览点的情况”,也“讲解不清”,就这样的情况来看,即使两人都有导游证,也会招致游客的不满,损害企业的形象。因为他们没有做好充分的准备,因此就不具备独立带团的资格。就比如演员需要排练;教师需要备课;演说家在讲演之前也需要苦苦推敲、潜心诵读;导游在带团之前也必须认真地准备,设计好相关的备用方案,仓促上阵是绝对行不通的。

(3)导游在带团期间不得私自将旅游团转给或托给他人。导游是代表旅行社与旅游团发生关系的,整个导游过程是在执行职务,而这种关系和这个执行职务的过程都是因有旅行社的授权而生效的。因此,导游私自将团转给或托给他人,是一种越权行为,是企业管理规范所不允许的。与其相类似,旅游团及其游客在旅游期间是与旅行社形成甲、乙方关系,而不是与某个导游形成这种关系。例2中引发的投诉事件,旅行社有着不可推卸的责任。

经验分享

难,也不难

——导游资格考试的几点体会

“考大学易,考导游难!”这是从那些参加过导游资格考试的人那里经常听到的感叹。每年几万人参加考试,最后过关的却只有两三千人,这无疑强化了对导游资格考试难度的感受。导游资格考试真的就这么难?我觉得并非完全如此。由于各省都在设法控制新增导游的人数,导游资格考试的合格率一降再降,这确实增加了通过导游考试的难度。此外,主观上的过分恐惧,客观上准备不充分,可能这才是无法顺利通过考试的主要原因。我认为,不论什么原因,只要应对得当,就可以有效地降低应考的难度。

首先是考试目标要明确。这是相当一部分考生存在的问题。很多考生参加导游资格考试是一种突发性的想法,目的仅为了能够不花钱而到处游览。报名参加考试后,发现要学要记的知识还不少,又听说这个考试难度比较大,因此产生徘徊心理。随着时间临近,更是产生一种恐惧心理,不知该如何去应付即将到来的考试,有的考生在临考之时只好选择放弃。因此,要参加导游资格考试,首先要充分了解导游这个职业。在此基础上,如果你还是喜欢这一行,那就大胆地投入其中。有了明确的目标,即使遇到一些困难,你也有战胜困难的决心和勇气。

其次是备考时间要充分。各省考试一般都设在8、9月开始报名,考试时间一般定在11、12月份左右(除个别省外),考生需要在这么短时间内掌握导游资格考试所有的参考书籍。对于学习能力强的考生来说,也许刚好能掌握书本上的知识点。而对于绝大多数的考生,特别是非旅游专业的考生来说,要在这么短的时间内掌握全部的内容,确实难度很大。对此唯一方法就是提前着手,使自己有充分的时间去备考。由于相关书籍资料往往只能在报名的时候才可以从报名单位购买,考生可以通过向已经参加过导游资格考试的朋友处借或买,还可以通过相关网络去收集,不过要注意网络所发布的信息真实性。

第三是要把握考试大纲。各省导游参考用书内容并未统一,导游资格考试的书籍资料每年或隔年都要进行改版,都会增加一些新的内容知识。为什么会出现这样的情况?教材的知识点需要不断完善,这应该是一个重要原因。考试时,试卷都是从题库中抽取,很多知识点在书本上也许根本找

不到,就增加了失分的可能性。如何应对教材资料的不断变化?我认为最重要的就是把握考试大纲。不管怎么修订和调整,各门课程的主要内容是确定的,不可能做太大的调整。教材可以有修改,但万变不离其宗。我们要根据考试大纲对教材资料进行总结和整理,理清知识点,用表格的形式进行汇编,这样即使出现遗漏,大的主要的内容却不会丢失。

根据本人对近年来各省导游试题的分析,感觉在考试出题方面,难易程度适中,考题基本上是书本上原知识点。因此,导游考试并不是大家想象的那么难。只有在考试之前下一番工夫,机会总会青睐那些准备充分的人。这方面还有几个细节要注意:

一是怎样入手。这是很多考生感到头疼的问题。很多考生拿到书本后不知道该如何去看,也不知道从哪里学起。很多考生在看书之前没有做好详细的计划安排,导致最后很多重要知识点却没有时间去记。有的考生没有妥善安排计划,看书时没有头绪,看后面忘前面,重点分不清(哪些需要去记,哪些不需要记只需要了解),导致考生看书量增大,所花费的时间周期性强。怎么办?首先考生在拿到书本之后要对书本的框架有个大致的了解,了解之后再做一个详细计划安排表。不建议考生两本书同时看,特别是全国导游基础知识与当地导游基础知识,这样很容易混淆知识点记忆。列出详细计划表之后,要严格按照计划表中所列的要求,每章每本的去理解与消化。

二是要运用快捷有效的学习方法。这点至关重要,也是各种问题产生的根结,有个叫徐诺的人曾在网络上发表过一篇《大话导游考试》,在这点说得比较清楚,考生可以搜索一下,这里就不再重复说明。

三是要掌握正确的练习方法。这是很多考生常用的方法,考生在考试之前都会选择做大量练习题来加强对书本知识点记忆,掌握出题规律,这样才能更好的去应对考试。但通过反馈过来的信息说明,考生在大量做题时,没有掌握很好的做题方法,通常都是做完之后,对照一下答案,看自己做出来的题正确与否,正确了就不再理会,其实这样的方法不是很科学,建议考生在选择做题的同时能够注意到题目所涉及到的知识点,称之为联想法。如此,可以通过对一个知识点的掌握去巩固更多的知识点,及时看书理解,巩固记忆,这样效果更加明显。

项目 2 牢记导游的职责

要点分述

一、导游的基本职责

在我国,导游队伍包括海外领队、全程陪同导游人员(简称“全陪”)和地方陪同导游人员(简称“地陪”),广义的导游还包括景点、景区的讲解人员。根据当前我国旅游业发展的实际和各类导游人员的服务对象,可将导游人员的基本职责概括如下:

- (1)根据旅行社与游客签订的合同或约定,按照旅游接待计划安排和组织游客参观、游览。
- (2)引导游客游览,提供讲解、翻译服务,介绍中国(地方)文化和旅游资源。
- (3)配合和督促有关单位安排游客的交通、食宿等,保护游客的人身和财物安全。
- (4)耐心解答游客的问询,协助处理旅途中遇到的问题。
- (5)反映游客的意见和要求,协助安排游客会见、座谈等活动。

二、领队的主要职责

海外领队是出境旅行社的代表,是出境旅游团的领导者和代言人。领队的主要职责是:

- (1)介绍情况、全程陪同。
- (2)落实旅游合同。
- (3)组织和团结工作。
- (4)联络工作。

三、全陪的主要职责

全陪是组团旅行社的代表,对所带领的旅游团(者)的旅游活动负有全责,在全程旅游活动中起着主导作用。全陪的职责主要有:

- (1)实施旅游接待计划。按旅游合同或约定,实施组团社的接待计划,

监督各地接待旅行社执行计划的情况和接待服务质量。

(2)组织协调工作。协调导游服务集体各成员之间的合作关系,督促、协助各地方接待旅行社安排、落实各项旅游活动,照顾好游客的旅行生活。

(3)联络工作。负责旅游过程中组团社和各地接待社之间的联络,做好旅行各站之间的衔接工作。

(4)维护安全、处理问题。在旅游过程中维护游客的人身、财物安全,处理突发事件。

(5)宣传、调研。宣传中国(当地)旅游资源及相关情况,解答游客的询问;了解和转达外国(外地)游客的意见、建议和要求。

四、地陪的主要职责

地陪是地方接待旅行社的代表,是旅游接待计划在当地的具体执行者,是当地旅游活动的组织者。地陪的主要职责有:

(1)安排落实旅游活动。根据旅游接待计划,科学合理地安排旅游团(者)在当地的旅游活动。

(2)做好接待工作。认真落实旅游团(者)在当地的迎送工作和食、住、行、游、购、娱等各项服务;在全陪、领队的配合下,做好当地旅游接待工作。

(3)导游讲解。做好旅游团(者)在当地参观游览中的导游讲解和翻译工作,耐心解答游客的问题。

(4)维护安全。维护游客的安全,做好事故防范和安全提示工作。

(5)处理问题。妥善处理当地各相关服务单位之间的协作关系,以及旅游团(者)在本站旅游过程中可能出现的各类问题。

案例分析

金戒指风波

某旅行社组织一旅游团在某城市购物大厦购物时,商场售货人员声称一游客刘某偷拿了该柜台内的金戒指,并在刘某矢口否认后要求强行搜身。该旅游团的导游为防止引起事端,也要求刘某接受检查。搜查完毕仍旧一无所获,商场保安人员强行扣留游客达两小时以上,导游也未就此事据理力争,还一味埋怨刘某惹是生非。后经查实,戒指实际上掉落在柜台下的角