



高职高专系列规划教材

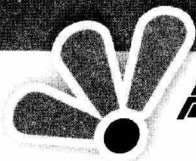
GAOZHI GAOZHUAN XILIE GUIHUA JIAOCAI

模拟导游

MONI DAOTOU

主编 梁心见

主审 倪建明



高职高专系列规划教材

GAOZHI GAOZHUAN XILIE GUIHUA JIAOCAI

FS90.6
170

模拟导游

MONI DAUYOU

主编 梁心见

主审 倪建明



GD 01571474

西南财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

模拟导游/梁心见主编. —成都:西南财经大学出版社,2011. 2

ISBN 978 - 7 - 5504 - 0145 - 7

I. ①模… II. ①梁… III. ①导游—高等学校:技术学校—教材

IV. ①F590. 63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 013630 号

模拟导游

主 编:梁心见

主 审:倪建明

责任编辑:邹 蕊

助理编辑:高小田 王林一

封面设计:杨红鹰

责任印制:封俊川

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址	http://www. bookcj. com
电子邮件	bookcj@foxmail. com
邮政编码	610074
电 话	028 - 87353785 87352368
印 刷	四川森林印务有限责任公司
成品尺寸	170mm × 240mm
印 张	14. 5
字 数	275 千字
版 次	2011 年 2 月第 1 版
印 次	2011 年 2 月第 1 次印刷
印 数	1— 3000 册
书 号	ISBN 978 - 7 - 5504 - 0145 - 7
定 价	28. 00 元

1. 版权所有,翻印必究。
2. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。

编写说明

为了适应社会对技能型人才的需要,教育部明确提出要大力发展高职高专教育。这促进了高职高专教育的迅猛发展,并逐渐形成了与普通高等教育并驾齐驱的态势。但高等职业教育有其自身的特点,在教育理念、教育体制、教学内容和教学方式等方面与普通高等教育模式存在较大差异。高等职业教育培养目标十分清晰准确,即定位于培养高技能应用型专门人才。高职高专要办出特色,在教材建设上,就是要能准确体现高职高专特色,能尽快反映企业或行业发展的最新成果。

原有的高职高专教材,对过去的高等职业教育起到了积极作用。但内容陈旧,不成体系,与当前的就业市场联系不够紧密,实用性和实践性不强,职业特色不够鲜明,已不能满足高职高专教育发展的需要。因此,编写一套具有高职高专特色的系列教材有重大的现实意义。

鉴于此,我们与西南财经大学出版社合作,组织了成都航空职业技术学院、四川商务职业学院、成都职业技术学院、四川交通职业技术学院、四川电力职业技术学院、四川托普信息技术职业学院、四川天一学院、四川管理职业学院等学院的老师共同编写了高职高专系列规划教材。

该系列教材编写的指导思想是:第一,根据高职高专教育的特点,以就业岗位群或行业为主,兼顾学科分类;第二,以服务为宗旨,以就业为导向;第三,坚持与“双证制”紧密衔接;第四,遵循继承、突破、创新和超越的原则,着力向精品化、立体化发展。本系列教材融入了国内相关院校的先进教学成果,并且借鉴了相关优秀教材的编写方法,以学生就业所需的专业知识和操作技能为着眼点,突出高职高专教学的实用性和可操作性,强化实际训练,尽可能做到“教师易教,学生乐学,技能实用”。

为了编好该系列教材,在西南财经大学出版社的支持下,我们进行了多次磋商、讨论。首先,成立了由成都航空职业技术学院副院长陈玉华教授任主任,四川商务职业学院副院长许丹雅副教授、成都职业技术学院副院长凌红副教授任副主任,其他院校主管教学的副院长和相关负责领导参加的编委会。在编委会的组织、协调下,规划了第一批财务与会计、工商管理、物

流、旅游管理、计算机（含电子商务）、财经基础、统计、法学、国际商务等十大系列三十余种教材。下一步根据各院校的教学需要，还将组织策划第二批教材，对该系列教材加以补充完善。其次，为保证教材的编写质量，在编委会的协调下，组织各院校具有丰富教学经验并有副教授以上职称的教师担任主编，由各书主编拟出大纲，经编委会审核后编写。同时，每一种教材，都邀请了不同院校的教师参加编写，以取长补短。

经过多方的努力，该系列教材终于与读者见面了。在此，我们对八所院校领导和相关工作人员的大力支持，对各位作者的辛勤劳动以及西南财经大学出版社的鼎力相助表示衷心的感谢！

高职高专系列规划教材编委会

2006年7月

前 言

在四川省灾后恢复重建中,旅游业以其综合性、关联性和较高的乘数效应,展现了极强的产业优势并积极发挥先导作用。两年多来,四川旅游业总体发展水平已恢复到震前水平,成为海内外游客心中美丽而优质的旅游目的地。作为“民间大使”,四川导游肩负着传播四川特色文化、展示四川旅游形象的重任,为此,培养知识面宽、业务能力强、综合素质高的优秀导游人才已成为川内旅游院校的重要任务之一,也是我们编写本教材的初衷。

作为高等职业院校旅游专业主干课程教材,本书在借鉴同行经验总结与研究成果的基础上,一改过去平铺直叙的编排方式,以导游工作任务为导向,以模拟场景的方式将内容分为带团模拟篇、技巧模拟篇、讲解模拟篇和考试模拟篇四大模块,每个模块均有学习目标、案例导入、小贴士、案例思考、案例评析、模拟实训等环节,融知识、理论、实践为一体,培养学生实践操作能力。本书提供的相关教学案例和实训项目均以四川为例。

本书由梁心见任主编,倪建明主审,各章编写分工如下:张帆(第一章、第二章)、高小茹(第三章、第七章)、刘婷婷(第四章)、梁心见(第五章、第七章)、胡晓立、罗正琴(第六章)。

本书既可作为高职高专旅游类专业课程教材,也可以作为高等院校相关专业的教学参考书、导游人员的培训教材或自学阅读丛书。

本书在编写过程得到了导游界同行、专家及教师的支持和帮助,西南财经大学出版社编辑同仁也给予了宝贵意见,在此一并表示感谢。

虽然本书力求反映最新的行业动态和研究成果,但不足之处在所难免,恳请读者和业内人士不吝赐教。

编者

2010年12月

目 录

带团模拟篇

第一章 导游人员概述	(3)
第一节 导游人员的定义	(3)
第二节 导游人员的分类	(4)
第三节 导游人员的职责与素质要求	(7)
第二章 地陪导游服务模拟	(11)
第一节 接团前的准备	(12)
第二节 接站服务	(20)
第三节 酒店入住服务	(28)
第四节 游览过程中的服务	(31)
第五节 送站服务与后续工作	(42)
第三章 全陪导游服务模拟	(49)
第一节 接团前的准备	(50)
第二节 首站接团服务	(52)
第三节 与地陪的工作配合	(53)
第四节 全程陪同服务	(55)
第五节 送团服务	(57)

技巧模拟篇

第四章 突发事件与特殊客人的应对	(63)
第一节 各种类型游客的应对	(65)
第二节 意外情况的应对	(73)
第三节 突发事件的应对	(86)
第五章 导游业务操作技巧	(105)
第一节 散客旅游接待的技巧	(105)
第二节 特定旅游团接待技巧	(109)

带团模拟篇

世

國

興

進

益

第一章

导游人员概述

【本章学习目标】

- 掌握导游人员的概念
- 了解导游人员的分类和行为规范
- 理解导游人员的素质要求

【案例导入】

李婷是成都某大专院校的学生，在校学习期间，她参加导游资格考试并获得了导游资格证。毕业后，李婷与成都某旅行社签订了劳务合同，并将她的导游资格证挂靠该旅行社。由于旅游旺季的来临，在没有拿到自己的导游IC卡的情况下（仍在办理中），李婷接受了旅行社的委派，带领了一个旅游团队赴九寨沟进行旅游活动，但在九寨沟景区被旅游质监所执法人员查获。依据《导游人员管理条例》，李婷被全行业通报，并罚款5000元。

李婷虽然取得了导游资格证书，也与旅行社签订聘用合同，但在地带领团队在九寨沟旅游的时候并没有取得导游证，所以她不是一名真正的导游人员，不能接受从事导游工作。依据《导游人员管理条例》第十八条的规定，无导游证进行导游活动的，由旅游行政部门责令整改，并予以公告，处1000元以上3万元以下的罚款。

第一节 导游人员和导游证

一、导游人员的含义

导游人员是指依据《导游人员管理条例》的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及其他旅游服务的人员。

二、导游证的取得及有效期限

具有高中、中等专业学校或者以上学历，身体健康，具有适应导游工作需要的基本知识和语言表达能力的中华人民共和国公民，均可以参加导游人员资格考试；经考试合格者，可获得由国务院旅游行政主管部门或国务院旅游行政主管部门委托的省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门颁发的《导游人员资格证书》。

取得《导游人员资格证书》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，即可持所订立的劳动合同或登记证明材料，向省、自治区、直辖市旅游行政主管部门申请领取导游证。凡获得《导游人员资格证书》3年未从业者，其导游资格证书自动失效。

掌握特定语种语言能力的人员，虽未取得《导游人员资格证书》，但旅行社需要聘请其临时从事导游活动的，由旅行社向省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门申请临时导游证。临时导游证的有效期限最长不超过3个月，并不得延期。

第二节 导游人员的分类

导游人员由于业务范围、服务内容、服务对象、使用的语言等的不同，可以划分为多种类型。

一、业务范围类型

按业务范围的不同，导游人员分为出境旅游领队、全程陪同导游人员、地方陪同导游人员和景区（点）讲解人员。

（一）出境旅游领队（International Guide）

出境旅游领队是指依据《出境旅游领队人员管理办法》的规定取得领队证，接受具有出境旅游业务经营权的国际旅行社的委派，从事出境旅游领队业务的人员。

（二）地方陪同导游人员（Local Guide）

地方陪同导游人员简称“地陪”，是指接受接待旅行社委派，代表接待社实施接待计划，为旅游团（者）提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的工作人员。

（三）全程陪同导游人员（National Guide）

全程陪同导游人员简称“全陪”，是指受组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队和地方陪同导游人员的配合下实施接待计划，为旅游团（者）提供全程陪同服务的工作人员。

（四）景区（点）讲解人员（Spot Guide）

景区（点）讲解人员是指在旅游景区（点），如博物馆、自然保护区等为旅游者进行导游讲解的工作人员。

其中，地方陪同导游人员和全程陪同导游人员是旅游类专业的主要培养对象，本篇将在以后章节详细讲解。

【小贴士】

前述四种导游人员中，前三类都必须通过省级旅游局组织实施的考试，获得相应的资格证（领队需要领队证），并接受旅行社委派从事导游活动。而景区（点）导游人员则须通过景区（点）所在地旅游行政部门会同景区（点）主管部门组织的考试，取得讲解证后才能上岗。景区（点）导游人员所持讲解证只在本景区（点）有效。

以上导游人员中，领队、全陪、地陪直接陪同旅游团（者）旅行，并为其提供并落实食、住、行、游、购、娱等各项服务，他们共同组成了旅游团队中的导游集体，是我国导游队伍的中坚力量。

二、职业性质类型

按职业性质划分，导游人员分为专职导游人员和兼职导游人员。

（一）专职导游人员

专职导游人员是指在一定时期内以导游工作为其主要职业的导游人员。

（二）兼职导游人员

兼职导游人员也称“业余导游人员”，是指不以导游工作为其主要职业，而利用业余时间从事导游工作的人员。这类导游人员又分为两种：一种是通过国家导游资格考试取得导游证而从事兼职导游工作的人员；另一种是具有特定语种语言能力受聘于旅行社，领取临时导游证，临时从事导游活动的人员。

（三）自由职业导游人员

自由职业导游人员是指以导游工作为主要职业，但不是任何一家旅行社

的正式员工，而是通过签订临时劳动合同为多家旅行社服务的人员。

兼职导游人员和自由职业导游人员统称为“社会导游”，他们必须在导游服务管理公司登记注册，以便于管理。

近年来，社会导游已成为我国导游人员的主体，占导游人员的绝大多数，其中，四川全省导游总数的 80% 左右是社会导游。

三、工作语言

按导游工作语言划分，导游人员分为中文导游人员和外语导游人员。

(一) 中文导游人员

中文导游人员是指使用普通话、地方话或者少数民族语言提供导游服务的人员。目前，这类导游人员的主要服务对象是国内旅游中的中国公民和入境旅游中的港、澳、台同胞。

(二) 外语导游人员

外语导游人员是指能够运用外语从事导游服务的人员。目前，这类导游人员的主要服务对象是入境旅游的外国游客和出境旅游的中国公民。

外语导游可以接待中文团队，而中文导游却不能接待外语团队。中文导游可以通过加试外语的方式成为外语导游。目前，我国导游 90% 以上属中文导游，外语导游相对匮乏。2002 年，我国各类外语导游人员数量与客源国接待人数比例为：英语 1:207；法语 1:279；德语 1:392；日语 1:482；俄语 1:579；韩语 1:5336。这在一定程度上制约了我国旅游业的发展。

四、技术等级

按技术等级划分，导游人员分为初级导游人员、中级导游人员、高级导游人员和特级导游人员。

(一) 初级导游人员

通过旅游行政管理部门组织的导游人员资格考试并取得资格证书的，就可以获得初级导游人员等级证书。

(二) 中级导游人员

获初级导游人员资格 2 年以上，业绩明显，考核、考试合格者晋升为中级导游人员。

(三) 高级导游人员

取得中级导游人员资格 4 年以上，业绩突出，水平较高，在国内外同行

和旅行商中有一定影响，考核考试合格者晋升为高级导游人员。

（四）特级导游人员

取得高级导游人员资格5年以上，业绩优异，有突出贡献，有高水平的科研成果，在国内外同行和旅行商中有较大影响，经考核合格者晋升为特级导游人员。

【小贴士】

由于目前管理体制下导游人员的收入水平与其导游等级关联度较小，因此导游人员对报考更高导游等级的积极性并不高，加之导游等级考评工作一度中断，致使当前我国导游队伍仍以初级导游人员为主，高级、特级导游人员不仅凤毛麟角，而且其中的大多数上升到管理层后已基本脱离了导游一线工作。

第三节 导游人员的职责与素质要求

导游人员在带团旅游时，其工作范围广，头绪多，总有大量琐碎的事务要做。不过，导游人员的主要工作是向旅游者提供导游讲解服务和旅行生活服务。

一、导游人员的基本职责

- （1）根据旅行社与游客签订的合同或约定，按照接待计划安排和组织游客参观、游览；
- （2）负责为游客导游、讲解，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、座谈等内容。

二、导游人员的角色

根据旅游团的特征和具体情况，导游人员都会在某种程度上扮演五种角色，即领导者、教育者、公关代表、主人和了解事物的渠道。这五种角色也代表导游人员所执行的不同职能。这些角色是交织在一起、相互作用的。

（一）领导者

领导者的角色无疑位居导游人员职能的第一位。在实践中，导游人员作

为领导者和管理者，有很多工作要做。导游人员的领导层面包括：

- (1) 帮助部分，其中的工作有向导服务、带领团队和控制团队。
- (2) 社交部分，包括缓解压力、团结成员、保持幽默和士气、让团队成员高兴。
- (3) 导游人员作为领导者必须具备通常商业领导者和管理者需要掌握的许多技巧，例如愿意承担责任，有组织能力并能够做出明智的决定，沉着冷静地处理紧急事件和故障，同时还要协调行政上的事情。

(二) 教育者

旅游是一种有效的教育方法，如果把旅游比作一个“课堂”，那么旅游者就是学生，而导游人员就是教育者。导游人员在讲解过程中，将诸如历史、建筑、自然地理等内容传授给旅游者；在一些景点，导游人员还要告诉旅游者应该遵守的规矩和制度。

(三) 公关代表

一些国家、景点和公司专门雇用导游人员向游客提供特别的信息或树立其所在组织的形象。由于导游人员将地方和游客联系起来，因此他们常常被称为“民间大使”。公关代表意味着导游人员要树立一个国家或地区正面的形象。

(四) 主人翁

旅游在很大程度上是社交，因此在导游人员扮演的角色中包括了许多社交因素。导游人员扮演着很多角色，包括同伴、调解者、倡导者、召集者、款待者、讲故事的人等。对导游工作感兴趣并做得很成功的人多数具有外向的性格，并很乐于扮演主人翁的角色。

(五) 了解事物的渠道

导游人员的这个角色可以说是最重要的，同时也是持续时间最长的，即贯穿于整个旅途之中。在旅游过程中，导游人员充当媒介，将旅游者、当地文化和旅游经历联系在一起。了解事物的渠道这个角色能够使导游人员学习到很多东西。

导游工作是高度人性化的、具有创造性的艺术，允许有个人风格。对导游人员的各种角色进行描述之后，我们便很清楚地看到导游人员需要的素质和应该学习的课程。

三、导游人员应具备的素质

(一) 高尚的品德

导游人员在工作中要与各种人打交道，他们的一言一行与祖国（家乡）的荣辱息息相关。首先，导游人员必须是一名爱国者，用热情的介绍吸引人，用爱国的情绪感染人；其次，导游人员要爱岗敬业，立足本职工作，不断进取，热忱地为旅游者提供优质的导游服务；再次，导游人员要有高尚的情操，努力使个人的功利追求与国家利益、游客利益结合起来，戒骄戒躁，自觉抵御各种精神污染；最后，导游人员要自觉地遵守国家法律、法规，严格执行导游服务质量标准，严守国家机密和商业秘密，维护国家和旅行社的利益。

(二) 渊博的知识

导游人员既是游人之友，又是游人之师。为了满足旅游者通过旅游增长知识、丰富阅历的要求，导游人员必须具有广博的知识。这些知识包括：语言知识，史地文化知识，政策法规知识，心理学和美学知识，政治、经济和社会知识，国际知识和旅行常识等。

(三) 较强的工作能力

导游工作内容繁杂，独立带团在外，可能会遇到很多无法预料的问题，这就要求导游人员要有较强的独立工作能力。首先，导游人员要有组织协调能力，善于调节团队气氛，协调各种关系，保证团队活动的顺利进行；其次，导游人员要有灵活的应变能力，遇事冷静、处事果断、善于随机应变是导游人员应具备的心理素质和能力；再次，导游人员要有语言讲解能力，能熟练驾驭语言，能正确运用导游语言为游客提供服务；最后，导游人员要有较强的人际交往能力，善于和各种人打交道是导游人员最重要的素质之一，导游人员应主动在实践中磨炼自己，培养处理人际关系的能力。

(四) 健康的身心

导游工作是一项脑体高度结合的工作，量大面广，体力消耗大，而且工作对象复杂，诱惑性大。因此，导游人员必须保持身心健康。健康的身心需要导游人员身体健康、心理平衡、头脑冷静和思想健康。

【本章小结】

本章主要讲述导游人员的定义、导游人员的分类和导游人员的素质。在此基础上，进一步阐明国家对导游人员考核、培训的重要内容，以及导游人

员管理的相关知识。本章对导游人员角色定位和素质的讲解,是指引学习者增强自身业务素质,加强文化修养,成为一名合格导游员的基础。

【思考题】

1. 什么叫导游人员?
2. 根据不同的分类标准,有哪些类型的导游人员?
3. 要想成为一名优秀的导游人员,需要具备什么样的素质与职业道德?
4. 针对以下案例,请同学们谈谈自己的体会。

【案例】

文花枝,23岁,是湖南湘潭新天地旅行社的导游。2005年8月28日下午2时35分许,文花枝所带团队乘坐旅游大巴在陕西延安洛川境内与一辆拉煤的货车相撞。这是一次夺走6条生命、还造成14人重伤8人轻伤的重大交通事故。当可怕的瞬间过去,坐在前排的文花枝清醒过来时,发现和自己同坐前排的司机和西安本地导游已经罹难。她自己左腿胫骨断裂,骨头外露,腰部以下部位被卡在座位里不能动弹。营救人员迅速赶来,他们想将坐在前排的文花枝抢救出来,她却平静地说:“我是导游,后面都是我的游客,请你们先救游客。”

车祸中的一位幸存者回忆说:“由于汽车碰撞得十分严重,每次救援一个游客都需要很长的时间。在等待救援的时候,文花枝自己忍着痛苦不断给我们鼓气,要我们不要睡过去、要挺住。小文还说,我们一定要坚持,我们一定要活着回去。很奇怪一个弱女子怎么还有那么大的气力给大家喊话。如果不是小文不断鼓劲,自己一口气接不上来可能也就完了。”事实上,文花枝此时被卡在前排,数次昏迷。不断给游客打气的她是最后一个被营救的伤员,当时已是下午4点多了。由于腿上的伤势严重,左腿9处骨折,右腿大腿骨折,髌骨3处骨折,右胸第4、5、6、7根肋骨骨折,伤口已经严重感染。为了避免伤势进一步恶化,医院专家小组决定立即为她做左大腿截肢手术,一位年轻的姑娘就这样失去了自己的一条腿。主治医生惋惜地说:“太可惜了,若早点做清创处理,不耽误宝贵的抢救时间,她这条腿是能够保住的。”事后文花枝获得了“湖南省模范导游员”和“全国五一劳动奖章”,国家旅游局在2006年1月专门做出了在全行业开展向文花枝同志学习活动的决定。