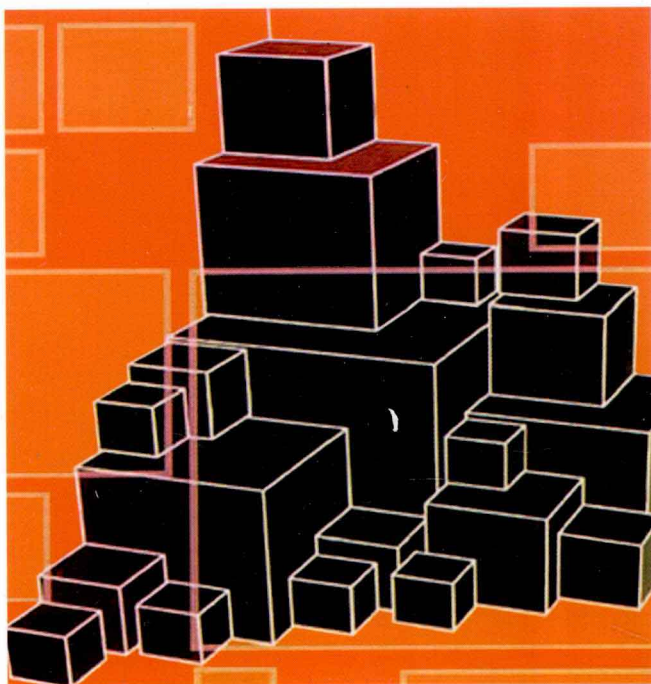




全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材



Practice Course Book for Tour Guides

中英文导游 实训教程

主 编 曾元胜

企业顾问 曾月荣 张特蕴 黄小雨



对外经济贸易大学出版社
University of International Business and Economics Press



全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材

基于工作过程的高职旅游英语专业实训教材

中英文导游实训教程

Practice Course Book for Tour Guides

主 编 曾元胜

副 主 编 陈坤仪 邓艳玲 朱婷文

参 编 陈恒妮 郑鹤彬 胡 新 吴仲湛

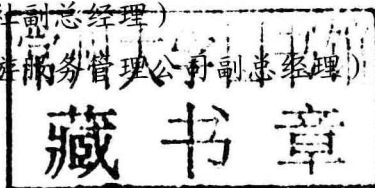
高午阳 陈 秀 张海燕

英文主审 Roger Bust (澳大利亚)

企业顾问 曾月荣 (广州市金马旅行社服务有限公司办公室主任)

张特蕴 (广东南鹰旅行社副总经理)

黄小雨 (广州市南星导游服务有限公司副总经理)



对外经济贸易大学出版社

中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

中英文导游实训教程/曾元胜主编. —北京: 对外经济贸易大学出版社, 2011
全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材
ISBN 978-7-5663-0164-2

I. ①中… II. ①曾… III. ①汉语 - 导游 - 高等学校 - 教材②英语 - 导游 - 高等学校 - 教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 192868 号

© 2011 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

中英文导游实训教程 Practice Course Book for Tour Guides

曾元胜 主编

责任编辑: 兰祁蓉 陈欣

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街 10 号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

唐山市润丰印务有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 260mm 15.25 印张 352 千字

2011 年 10 月北京第 1 版 2011 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5663-0164-2

印数: 0 001 - 5 000 册 定价: 26.00 元

出版说明

教育部[2006]16号文中提出：“要积极推行与生产劳动和社会实践相结合的学习模式，把工学结合作为高等职业教育人才培养模式改革的重要切入点，带动专业调整与建设，引导课程设置、教学内容和教学方法改革。”与之相对应的课程开发方式和课程内容的改革模式是“与行业企业共同开发紧密结合生产实际的实训教材，并确保优质教材进课堂”。“全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材”正是对外经济贸易大学出版社在高等职业教育课程建设领域的最新研究成果。

本系列教材适用于全国高职高专院校英语专业的商务/应用/外贸/旅游等英语方向以及国际贸易、国际商务或财经类专业的学生；同时适用于全国各高等院校应用型本科英语专业的商务英语方向和国际贸易、国际经济、国际商务及国际工商管理等商科专业的学生。

本系列教材主要呈现以下特点：

1. 体现“基于工作过程”

在我国高等职业教育新一轮课程改革中，我们学习、引进并发展了德国职业教育的一种新的课程模式——基于工作过程的课程模式，指“为完成一件工作任务并获得工作成果而进行的一个完整的工作程序”建立起来的课程体系。

2. 突出“校企合作”

课程体系的“校企合作”以教师和企业人员参与为主体，是“校企合作，工学结合”的人才培养模式发展的必然产物，旨在提高学生的综合能力，尤其是实践能力和就业能力，实现学校教学与工作实践的零距离。

“全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材”的课程方案与传统的课程方案相比，它打破了高等职业教育学科系统化的课程体系，在分析典型职业活动工作过程的前提下，按照工作过程中的需要来设计课程，以突出工作过程在课程框架中的主线地位，整合优化了理论知识与实践活动。教材编写过程中，教师结合自身的教学实践、调研论证和外贸专家对工作岗位的实际要求来安排课程结构和内容，形成了具有特色的基于工作过程的校企合作系列教材体系。

本套教材包括《外贸函电与单证实训教程》、《商务翻译实务》、《国际市场营销实务》、《商务英语函电》、《国际贸易实务（英）》、《商务谈判实务（英）》、《酒店实务英语》、《旅游实务英语》、《会展实务英语》、《商务英语口译》、《外事接待实务英语》、《商务礼仪实务英语》、《涉外企业管理实务》、《旅游英语口语》、《进出口报关实务》、《外贸跟单实务》、《国际商务单证实务》、《国际货运代理实务》和《商务英语视听说》等教材。作者都是本专业的“双师型”教师，不仅具有丰富的语言教学经验，而且具备企业第一线的工作经

历，主持或参与过多项国家或省市级相关科研项目，这为本套教材的编写质量提供了有力的保证。

值得注意的是，本系列教材不是封闭的，它随着教学模式和课程设置的变化，将不断推出新的内容，丰富整个体系。

同时，本套教材均配有辅导用书和 PPT 课件等立体化教学资源，供教师教学参考（下载网址：<http://www.uibep.com>）。

对外经济贸易大学出版社

2011 年 5 月

前 言

高等职业教育“以服务为宗旨，以就业为导向”，采用“工学结合”的模式培养生产、管理和服务一线的高技能应用型人才。因此，高等职业教育的课程必须体现职业性与实践性的特点，反映职业岗位对人才培养的要求，满足学生未来职业发展的需要。教材建设工作是整个高职高专教学工作的重要组成部分。教材作为教学的主要工具，既是联系教与学的有效途径，也是学科与课程建设的重要组成部分，更是学科与课程改革发展成果的凝结与体现。教材的建设和开发应贯彻“教、学、做”一体的高职教育理念，充分体现学习内容和职业能力要求的融合，加强针对性和实用性，以跟上职业发展和生产工作实际的需求。

为了顺应高职旅游英语教学改革，在走访了广东多家旅行社和兄弟院校的基础上，通过教学实践和广泛调研与论证，我们编写了以工作过程为导向的《中英文导游实训教程》。其突出特点是引入了“以工作过程为导向的”职业教育理念，改变了传统的“按中英文导游理论知识的逻辑体系”编排学习内容的方法，参照导游职业资格标准，以中英文导游工作过程为着眼点创设实训工作情景，遵循了针对性、实用性和可操作性原则，实现了学生“在工作中学习，在学习中工作”目标，构建起了“教、学、做”一体无缝对接的中英文导游实训平台。

本教材是一套全新的立体化中英文导游实训教材，适用于高职旅游英语专业学生。根据目前高职教育提出的“工学结合，项目为中心，案例驱动教学，边讲边练”为核心的理念，多案例、互动式、重实训的编写方式，按导游工作流程将该教材分成了七章，每一个工作流程为一章节，旨在加强学生导游服务规范性和技能性训练的同时，进一步提高学生导游英语听说能力，从而提高学生涉外导游服务水平；教材引入了实训过程评价机制，每个项目都从不同的观察点制定了评分标准，可灵活运用于学生自主实训的过程评价、学生互评、小组评价和教师对学生的评价，有利于充分调动学生的学习积极性；在教材中插入思维导图，把导图作为一种教学工具帮助学生整理复习有关导游各环节知识和技能实训的要点，将会对学生学习起到事半功倍的作用。

教材编写过程中，澳大利亚友人 Roger Bust 先生参与了教材的主审工作；广东省国旅前德法西语部经理、质管部经理、广东南鹰旅行社副总经理、法语导游考官张特蕴，广州南星导游服务管理公司副总经理黄小雨，广州金马国际旅行社服务有限公司办公室主任曾月荣等行业专家对教材的编写提出了建设性的意见和建议，并参与了教材的编审工作，特藉此机会表示衷心的感谢。

编 者

2011 年 7 月

Contents

第一章 接团准备实训

Chapter I Before Meeting a Tour Group	1
---------------------------------------	---

模块一 接团准备实训

Module One: Preparation for meeting a tour group	1
--	---

第二章 导游接团服务实训

Chapter II Meeting a Tour Group	11
---------------------------------	----

模块一 迎接服务流程实训

Module One: Training in meeting a tour group	11
--	----

模块二 特殊旅游形式迎接服务实训

Module Two: Training in meeting a special tour group	25
--	----

模块三 特殊事件处理技巧

Module Three: The skills of handling special events	33
---	----

第三章 住宿与餐饮服务实训

Chapter III Accommodation and F&B Services	59
--	----

模块一 入住服务实训

Module One: Check-in services	59
-------------------------------	----

模块二 餐饮服务实训

Module Two: Food and beverage service training	68
--	----

模块三 入住就餐期间特殊事件处理实训

Module Three: Dealing with special events	76
---	----

第四章 参观游览服务实训

Chapter IV Services of Visiting the Scenic Spot	97
---	----

模块一 参观游览服务实训

Module One: Services of visiting the scenic spot	97
--	----

模块二 特殊事件处理技巧

Module Two: The skills of handling special events	112
---	-----

第五章 送团服务实训

Chapter V Seeing Off a Tour Group	119
-----------------------------------	-----

模块一 送团流程实训

Module One: Seeing off a tour group	119
-------------------------------------	-----

模块二 后续工作处理实训

Module Two: Follow-up work.....	137
模块三 特殊事件处理技巧	
Module Three: The skills of handling special events.....	139
第六章 导游人员心理素质实训	
Chapter VI Psychological Training	145
模块一 认识压力	
Module One: Realizing pressure	145
模块二 压力调适	
Module Two: Adaptation of stress.....	153
模块三 有效沟通与压力缓解	
Module Three: Effective communication and stress relief.....	161
第七章 旅游英语常用词汇	
Chapter VII Words and Expressions for Tourism English	169
Appendix (附录) 参考答案及参考译文.....	185
参考书目	233

第一章

接团准备实训

Chapter I Before Meeting a Tour Group

模块一 接团准备实训

Module One: Preparation for meeting a tour group

实训要求:

通过本章实训,要求学生了解导游员的行为规范,掌握导游员应具备的基本技能,搞好语言知识、物品、形象准备和心理准备,熟悉旅游团队接待计划表、旅游团接待日程表的制作及填写规范,落实好接团的相关事宜,为迎接旅游团做好充分的准备工作。熟练掌握常用的导游英语句型和基本词汇。

When accepting a task to conduct a tour group, the guide should make good preparations, including being familiar with and carrying out the tour plan, preparations for language skills and information related to the scenic spots, materials needed and psychological preparations. This is the premise for a tour guide to provide good service to the tourists.



项目一 熟悉并落实接待事宜

To familiarize and carry out the tour plan

实训目标: 熟悉旅游接待计划,掌握分析和落实旅游计划,对关键内容能做到心中有数

Objectives: To be familiar with the tour plans, analyze and carry out the tour plan, and to have a good idea of the important contents

实训情景: 广东国旅导游员张莉到旅行社领取一份旅游接待计划后进行落实相关接待事宜。

Circumstances: Zhang Li, local guide of CITS (Guangdong Branch), receives a tour plan

and carries out the plan.

实训准备: 广州旅游接待计划

Preparations: a tour plan of Guangzhou

实训形式: 对话

Form: dialogue

实训步骤:

Procedures:

1. 熟悉接待计划。Be familiar with the tour plan.

1.1 了解旅游团概况, 包括团号、组团社名称与标识、主要联系人与全陪或领队姓名与电话、结算方式等;

Find out the code of the group, the name and logo of the tour operator, and the name, the telephone number of the person you should contact and the national guide or tour leader and the way of settlement.

1.2 了解旅游团成员情况: 掌握旅游团的人数及构成, 核实饭店, 车辆, 餐馆等的订房, 订座, 订餐等是否吻合;

Find out the number of people in the group, the name, gender and occupation of the tourists, confirm the reservations of hotel, coach and restaurants to see if there is any change.

1.3 了解旅游路线和交通情况;

Know well the itinerary and transportation.

1.4 了解服务要求和标准: 了解团队中是否需要特别服务的人员及特殊物品, 以及该团住宿、餐饮、游览及用车服务标准, 熟悉各单位情况及联系方式。

Find out the requirements and standard of the service, and if there is anyone who needs special service or items. Know the standard of hotel, meals and coach for the group and ways of contacting relative companies.

2. 落实接待事宜。Carry out the plan.

领取接待计划单后, 在团队到达前一天与各个相关单位联系, 进行接待计划的落实。

One day before the group's arrival, the local guide should contact the relative companies and confirm the tour plan.

2.1 到旅行社领取旅游接待计划及出团物品, 包括领取费用、旗子、旅行社标志牌, 各种票据或签单等;

Get the tour plan, flag, logo of the travel service, the money needed for the tour, and bills etc. in the travel service.

2.2 与司机联系, 落实旅游车辆情况及确定会面时间地点, 并告知活动日程和具体时间;

Contact the driver and confirm the coach, time and place of meeting. Tell the driver the itinerary and time.

2.3 与用餐餐厅联系, 落实用餐的时间、人数、注意事项或禁忌等;

Contact with the restaurant; confirm the time, the number of people to dine, and things



like taboo that should be paid attention to.

2.4 与住宿酒店联系, 落实酒店位置、房间情况及相关设施情况等;

Contact the hotel and find out its location, rooms available and facilities.

2.5 落实旅游景点: 对不熟悉的景点, 导游应事先了解有关情况, 包括景点开放和结束时间、游览最佳路线、游览所需时间、停车场位置、洗手间位置, 以及车辆行驶路线、途中行驶时间、沿途景观等。对旅游团在游览中的特殊要求提前与景点联络。

The guide should find out information about the scenic spots, especially the ones you are not familiar with. The information should include the opening and closing times, the best route and the time needed to visit; The location of parking lot and toilets, the time needed to go there and the sightseeing along the way, etc. If there are any special requirements for visiting, contact the relevant people at the scenic spot in advance.

Dialogue 1:

(Z: Zhang Li, the local guide L: Mr Li, the driver)

(Zhang Li phones Mr. Li)

Z: Hello. Are you Mr. Li? I am Zhang Li of CITS (Guangdong Branch). I will conduct a tour group with you tomorrow.

L: Hello. When will you meet the group?

Z: The group will arrive at 10:30 by air. Would you please pick me up at the gate of the company at 9:30?

L: Okay.

Z: Mr. Li, there are 33 seats in your coach, aren't there?

L: Yes, that's right.

Z: I'd like to introduce the itinerary briefly. On the first day, we'll visit Chen Clan Academy and Yuexiu Park; on the second day, we'll go to Chimelong Safari Zoo; on the third day, we'll visit Beijing Road. I'll tell you in detail when we meet. By the way, are the air-conditioner and microphone in your coach all right?

L: No problem.

Z: Great. See you tomorrow. My mobile phone number is 13631441615. If you have any problems, please contact me.

L: Okay, see you tomorrow.

Dialogue 2:

(Z: Zhang Li, the local guide C: Mr. Chen, the manager of restaurant)

(Zhang Li phones Mr. Chen)

Z: Good morning, are you Mr. Chen of Guangzhou Restaurant?

C: Yes. May I help you?

Z: I am Zhang Li, the local guide of CITS (Guangdong Branch). I've booked a table for a

tour group tomorrow. Have you got the order?

C: Yes, 12 adults and 3 children, right?

Z: That's right. I'd like to confirm the menu with you. We've booked a table with 15 dishes and 1 soup.... They can use chopsticks, but it's better to prepare some knives and forks. In addition, the group has religious belief that the tableware must not be broken, for they think it's unlucky. Please confirm it.

C: OK. When will you arrive?

Z: About 12 o'clock. I will confirm it before we leave for restaurant. Thanks for your help. See you tomorrow.

C: You're welcome. See you tomorrow.

Dialogue 3:

(Z: Zhang Li, the local guide S: Sales Department of White Swan Hotel)

(Zhang Li phones the Sales Department of White Swan Hotel)

S: Good morning. Sales Department of White Swan Hotel, may I help you?

Z: I am Zhang Li, the local guide of CITS (Guangdong Branch). I've booked rooms for 13 persons in your hotel.

S: Please hold on. I'll check it for you. Thank you for waiting. Yes, 13 persons, 6 standard rooms and 1 for tour leader, each room includes 2 buffet breakfasts, check in tomorrow, right?

Z: Yes. Are these 6 rooms on the same floor?

S: I'm afraid that we can't guarantee the same floor, since there are quite a lot of guests these days, but we'll try to arrange it.

Z: Thanks for your help.

S: OK. When will you arrive tomorrow?

Z: The group will arrive at about 10:30. I think we'll arrive at the hotel about 11:30. I'll confirm it 30 minutes after the group arrives. Please prepare for the room cards in advance and ask the bellboys to get ready for it. Thanks.

S: OK. See you tomorrow.

实训练习：情景对话

Make a dialogue according to the following situations.

1. 导游员小张接了一个由加拿大入境的旅游团，请与各单位联系落实接待事宜。

Task 1: The local guide, Xiao Zhang, is going to conduct a Canadian tour group. Please contact the relative companies to carry out a tour plan.

Task 2: According to the above situation, fill up the following sheet.

表一 旅游团队接待计划表

团接待计划

()——联字第 号

部、计调部、财务部

由客户方 组织的 一行 人，将于 月 日乘坐航班 (车次)，抵 ， 月 日乘 航班(车次)离 赴 。

该团在 住 饭店，住房早餐由 订妥。

返程机票(车票)由 自理，请代为确认。

请提供 等级综合服务。

请安排导游员 接待服务。

客户方联系人 电话

名单附后勤部 拟计划单位

抄送：总经理、副总经理。

表二 旅游团接待日程单

团队名称或姓名		来自国家或地区		语种要求	
抵达时间	月 日	班次/车次	离开时间	月 日	班次/车次
游客	共 人，夫妇 对，单男 人，单女 人，小孩 人			陪同	
住宿饭店	(自订房含早餐)	游客房间数	双人房 间 单人房 间	陪同	双人房 间 单人房 间
团队等级		膳食标准及要求			
游览活动	月 日	上午		下午	
	月 日	上午		下午	
	月 日	上午		下午	
	月 日	上午		下午	
用餐安排	月 日	早餐		中餐	
	月 日	早餐		中餐	晚餐
	月 日	早餐		中餐	晚餐

续表

文娱活动	月 日	时间		地点		内容	
市内用车车号		车型		数量		司机姓名	
游江(湖)时间	月 点	日 分		地点	码头	船号	
备注							

业务员:

年 月 日



项目二 语言/知识准备

Preparation for language and knowledge

实训目标: 掌握导游带团前应掌握的语言及知识的准备工作

Objectives: Making preparations for conducting a group in respect of language and knowledge

实训情景: 广东国旅导游员张莉接到某旅游接待计划后进行准备。

Circumstances: Zhang Li, the local guide of CITS (Guangdong Branch) is making preparations after receiving the tour plan.

实训准备: 准备一份接待计划及行程表

Preparations: a tour plan and the itinerary

实训形式: 讨论

Form: discussion

实训步骤:

Procedures:

1. 将学生分成 4-5 个人一组, 对应掌握的知识进行讨论。

Divide the students into groups, with about 4-5 students in each group. Discuss the knowledge that a guide should know before conducting a group.

2. 每组派代表展示讨论结果, 应该包括景点知识、交通路线设计及游客可能感兴趣的话题。

Each group presents their discussion, including knowledge (information) of the scenic spot, route for transport and the topics that the tourists may be interested.

3. 每组派代表进行才艺表演, 其中必须包含唱歌、讲故事、猜谜语及车厢互动游戏。

Each group gives a show, including singing, story-telling, riddles and interactive games.

实训练习:

分别讨论以下接待游客集体时应准备哪些相应的话题:

Task 1: Discuss what topics should be prepared for the following tourists:

(1) journalists

- (2) teachers
- (3) students
- (4) senior citizens
- (5) lawyers

知识链接

1. 知识准备

1.1 景点知识。景点知识是导游员的重要基础，导游员应在平时就积累充分的景点知识，对于没去过的景点，更要事先充分准备。景点知识除了导游词以外还包括景区游览线路、停车场及厕所位置；

1.2 交通知识。导游工作很大一部分时间都在“行”上，所以导游员必须熟悉交通路线，在行程中才能帮助司机选择最佳线路，以缩短花在路上时间；

1.3 游客背景。了解该团游客文化风俗习惯及宗教信仰相关禁忌，并根据游客文化、职业和宗教背景准备相关热门话题、国内外重大新闻及旅客可能感兴趣的话题；

1.4 急救知识。在旅游过程中有时不免会遇到游客受伤或发生意外，因此作为导游员有必要掌握一些比较常用的急救或应急知识，如心脏病急救、骨折处理、溺水急救等；

1.5 才艺知识。导游员通过才艺表演不仅能展现自己的魅力，而且更能把游客组织起来，调动游客的积极性，丰富旅途中的活动。因此作为导游员有必要掌握一定的才艺知识。如唱歌，讲故事、笑话，猜谜语、脑筋急转弯，做游戏等。

2. 语言准备

2.1 导游员应根据接待计划准备相关专业词汇以防带团过程中出现无法表达的现象；

2.2 导游也可准备一些顺口溜在带团过程中增加气氛。



项目三 物品、形象准备

Preparation for materials needed and appearance needed in the tour guiding

实训目标：掌握导游带团前应掌握的物品及形象准备工作

Objectives: To master what should be prepared before conducting a group

实训情景：广东国旅导游员张莉接到某旅游接待计划后进行准备。

Circumstances: Zhang Li, the local guide of CITS (Guangdong Branch) is making preparations after receiving the tour plan.

实训准备：实训室

Preparations: training room

实训形式：展示、走秀

Form: catwalk

实训步骤:

1. 将学生分成 4-5 个人一组。

Divide the students into groups, with about 4-5 students in each group.

2. 学生依据接待计划, 做好物质及形象准备。

Make good preparation for the materials needed and image according to the tour plan.

3. 学生展示所准备的出团物品。

Students show what they prepare for conducting a group.

4. 以走秀的形式展示导游带团的形象及不适合形象。

Show which image should a guide have in the form of catwalk.

知识链接

1. 物品准备

1.1 个人工作必备物品: 相关接待单位或人员的电话号码、接待计划、导游 IC 卡、导游旗(含旗杆)、接站牌、结算单与费用、记事本;

1.2 个人生活必备用品: 依据行程与季节准备好自己个人的生活用品, 如换洗衣物、洗漱用品、通讯工具、充电器等, 夏季还可准备防晒霜;

1.3 应急物品: 带团过程中可能出现意外事件或不时之需是很正常的, 因此准备一些应急物品在关键时刻如果能够派上用场往往效果非凡。这些物品包括: 创可贴、医用胶布等防范保障物品以及针线包、小剪刀、手电筒等小配件小工具;

1.4 小奖品: 在旅途中特别是长途车厢中用一些小礼品作为游戏的奖品往往可以很好的调节和活跃途中气氛, 与游客搞好关系。比如导游可以准备一些有当地特色的小手工艺品或者导游在别的旅游目的地购买的特产, 另外小丝巾、包装精致的小零食也往往受到游客欢迎。

2. 形象准备

导游员的形象往往决定了游客对该导游的第一印象, 这对于后期工作顺利进行有着至关重要的作用。

2.1 导游员的着装要简单、大方、整洁、便于工作, 符合导游员身份, 有民族特色服饰的地区可穿着本民族特色服饰, 但基础是一定要便于导游工作。切忌不可穿短裙、背心及拖鞋上团;

2.2 佩戴首饰要适度, 不浓妆艳抹, 不用味道太浓的香水;

2.3 导游员必须规范佩服导游 IC 卡。



项目四 心理准备

Psychological preparation

实训目标: 掌握在接团前的心理准备

Objectives: To master the psychological preparation before conducting a group

实训情景: 导游员接到某旅游接待计划后进行准备。



Circumstances: A guide is making preparation after receiving a tour plan.

实训准备: 教师准备带团中可能遇到的困难给学生讨论上团前的心理准备

Preparations: the difficulties a guide may meet when he /she conducts a group

实训形式: 讨论

Form: discussion

实训步骤:

Procedures:

1. 将学生分组, 每组分发预设的情景。

Divide the students into groups with different scenarios.

2. 学生分组进行讨论带团过程中可能出现的问题, 应该怎样的心理面对。

The students discuss the problems that may appear when conducting a group. How should they deal with the problems?

2.1 面对高度体力劳动的心理准备;

Psychological preparation for physical challenge:

你是一个女孩子, 现在要让你在 8 月份带一个旅游团到某高原地区, 其中行程包括爬山, 这很容易产生高原反应, 很多游客都要在山下买好氧气瓶上山, 足以见得带团强度之高。你能坚持带完全程吗?

To be young lady, you will conduct a group to plateau in August. The itinerary includes climbing hills which can easily lead to altitude sickness. Many tourists buy oxygen cylinders, from which you should know that you must be strong enough. Can you persist and finish the tour?

2.2 面对用餐质量差、住宿条件差的心理准备;

Psychological preparation for poor quality of meals and poor conditions in accommodation:

旺季时, 你准备带团, 目的地的餐饮非常差, 导游的陪同餐都是客人吃剩下的饭菜; 而且住宿也很差, 很多导游员都只能睡在走廊, 面对这样的情况, 你应该以怎样的心理面对?

During the peak season, you're going to conduct a group. But the meals and accommodation in the destination are terrible. The guide can only have what the tourists leave and sleep in the corridor. How will you face it?

2.3 面对游客挑剔的心理;

Psychological preparation for picky tourists:

在带团时, 有些游客或许是素质低下, 或许是受媒体的影响, 对导游员存在成见, 处处针对和刁难导游员, 或对导游的讲解百般挑剔, 或背后对导游说三道四, 更甚者还当着导游员的面说一些粗俗的话。面对这样的游客, 你又该怎样面对呢?

When conducting a group, some tourists will have prejudice against the guide because of their poor education or influence by the media. They often aim at the guide and make things difficult for the guide or be hypercritical of the guide's commentary, or make irresponsible