



★ 高职高专“工学结合”特色教材



鲍旦旦 孙建中 主编

涉外导游技能实训

**A Training Course
for English Tour Guides**



江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS

工学结合”特色教材

A Training Course for English Tour Guides

涉外导游技能实训

鲍旦旦 孙建中 主 编

支静文 崔 竞 屠玉蓉 舒 江 潘 玥 副主编

 江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS

镇 江

图书在版编目(CIP)数据

涉外导游技能实训/鲍旦旦,孙建中主编. —镇江:
江苏大学出版社,2016.8

ISBN 978-7-5684-0303-0

I. ①涉… II. ①鲍… ②孙… III. ①导游—英语—
教材 IV. ①F590.633

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 216237 号

涉外导游技能实训

Shewai Daoyou Jineng Shixun

主 编/鲍旦旦 孙建中

副 主 编/支静文 崔 竞 屠玉蓉 舒 江 潘 玥

责任编辑/韦雅琪 米小鸽

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/虎彩印艺股份有限公司

开 本/718 mm×1 000 mm 1/16

印 张/12.75

字 数/320 千字

版 次/2016 年 8 月第 1 版 2016 年 8 月第 1 次印刷

书 号/ISBN 978-7-5684-0303-0

定 价/32.00 元

如有印装质量问题请与本社营销部联系(电话:0511-84440882)

前言

Preface

高职院校的涉外导游技能实训课程是一门跨学科、综合性、实践性、技能性的课程。与传统课程相比,涉外导游技能实训课程在开设的时间和空间上需作延伸和拓展;课程教学要以实践为主线,以技能为主题,以应用为目的;课程的考核不能局限于第一课堂,应贯穿于学生的学习、实训、实习等全过程,要不拘一格、全方位进行考察,以学生涉外导游服务职业技能的实质性习得与提高为目标和评价依据。

在深入走访行业及专家的基础上,我们以完成一条目前入境游的经典线路的接待服务为目的,紧紧围绕准备工作、接团服务、商讨行程、住宿餐饮、游览服务、购物服务、送团服务、特殊问题处理等典型工作场景,按照这些工作任务的要求来编写教材,内容环环相扣、实用有效、可操作性强。每一个训练项目由任务引入开始,以实训任务为载体组织项目实施,突出任务所需的具体操作步骤、知识和技能,同时辅以必要的范例、对话、语言点归纳、实用小贴士和相关知识链接等,引导学生按照工作步骤完成系列实训任务,并实现课程学习自我评价和教师评价的结合。

本教材具有以下特点:

第一,以职业活动为背景设计工作场景。借鉴和使用涉外导游岗位标准和相关企业内训资料,结合现代涉外旅游企业文化建设要求,精心设计模拟场景,加深学生对涉外导游知识与职业技能的领悟,准确掌握行业规范,熟练运用语言和导游服务技能。

第二,以任务为驱动,以项目为导向设计实训内容。以涉外导游服务工作流程为主线,以涉外导游的真实工作内容为学习任务,围绕准备工作、接团服务、商讨行程、住宿餐饮、游览服务、购物服务、送团服务、特殊问题处理等任务来设计教材内容。

第三,构建知识学习与技能训练高度融合的“工学结合”教材体例。以模块为纲领,把每个具体模块分解为若干工作任务,按照任务的提出、任务的实施、任务的完成、任务的评价的思路设计实训步骤和方法。从职业角度着手,

以知识与实践并重、教学与训练结合为原则,以涉外导游知识和英语语言技能实用、适用、够用为准则,强化学生职业能力培养,同时注重学生的个性发展。

第四,分层次、有步骤地设计实训任务,体现科学性和可操作性。课内、课外相结合,校内、校外相补充。既有以学生反复练习和体验训练为主的单项技能的强化训练,又有模拟工作过程的综合性训练,体现“做中学”“学中做”的学练原则。

在本教材的编写过程中,我们参阅了不少方家大作,并参考、摘引了有关报刊、专著和网络资料,特此说明,一并对相关作者表示衷心的感谢。与此同时,我们也要感谢镇江市高等专科学校和江苏大学出版社对本书出版给予的大力支持,感谢出版社编辑同志付出的辛劳。

由于时间仓促,加之水平有限,本教材尚存在一些不足之处,恳请各位读者、同行和专家批评指正,并及时反馈给我们,以便我们在教学实践中改正或再版时修订。

编 者
2016 年 7 月

目 录

Contents

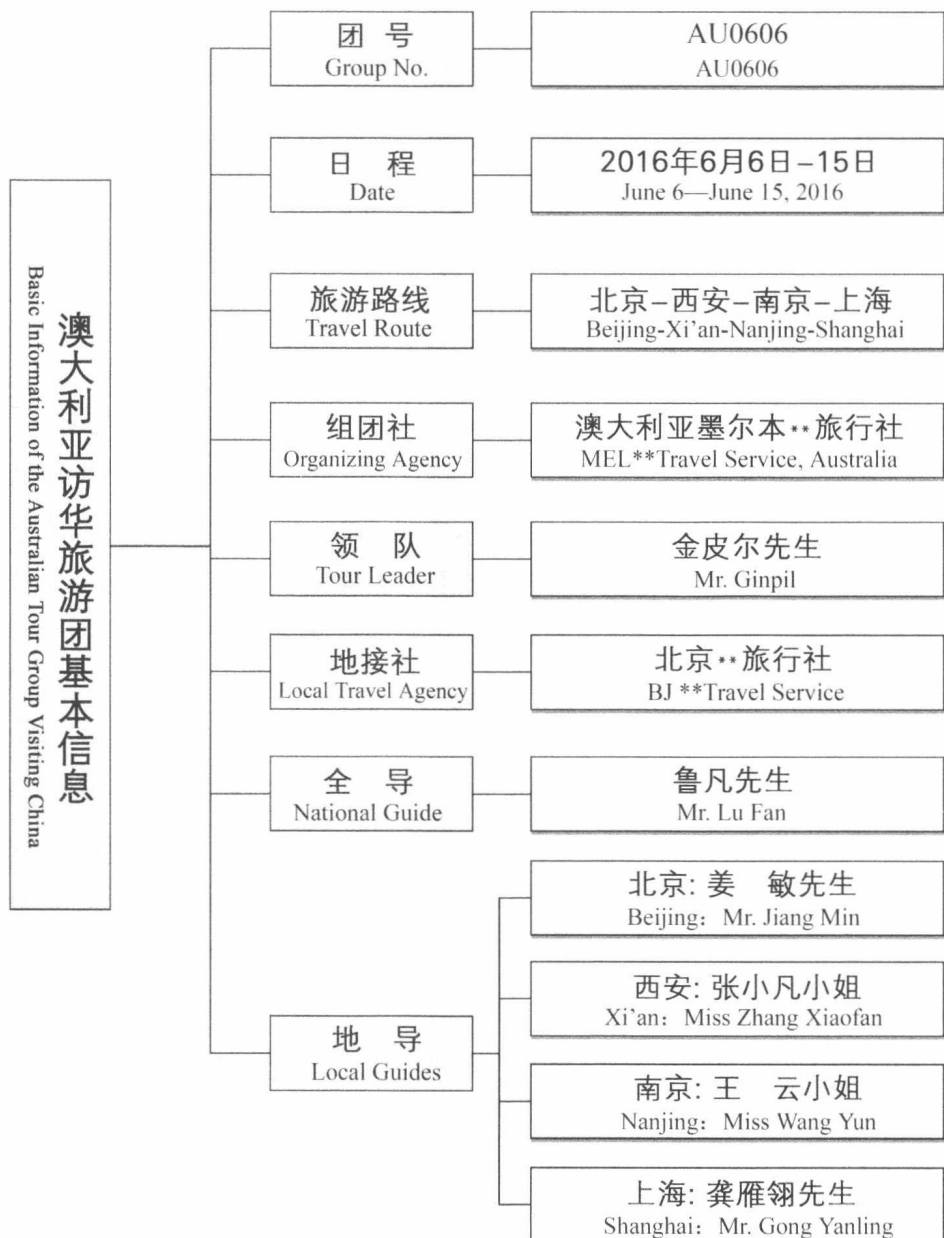
导 入	/ 1
Introduction	
模块一 准备工作	/ 3
Module 1 Making Preparations	
模块二 接团服务	/ 31
Module 2 Meeting on Arrival	
模块三 商讨行程	/ 43
Module 3 Itinerary Discussion	
模块四 住宿餐饮	/ 53
Module 4 Accommodation and Catering Service	
模块五 游览服务	/ 74
Module 5 Sightseeing Service	
模块六 购物服务	/ 94
Module 6 Shopping Service	
模块七 送团服务	/ 105
Module 7 Seeing off a Tour Group	
模块八 特殊问题处理	/ 123
Module 8 Handling Special Events	

附录一 重点旅游城市英文简介	/ 135
Appendix 1 Brief Introduction of Key Tourism Cities	
附录二 著名旅游景点英文简介	/ 156
Appendix 2 Brief Introduction of Famous Scenic Spots	
附录三 涉外旅游常用文书	/ 171
Appendix 3 Tour-related Forms and Writings	
参考文献	/ 196
References	

Introduction

根据涉外导游接待服务规范,地接社导游要认真阅读、研究、熟悉接团计划,做好充分的接待准备,提供接团、住宿、餐饮、景点游览、购物、送团等优质服务,圆满完成导游服务工作。本教程以接待一个来自澳大利亚的访华旅游团为工作场景,让学习者在 8 个设定的实训模块中进行系统的学习训练,把他们培养成合格的涉外导游。

In accordance with the English tour guide service specifications, tour guides from local travel agencies are required to read, study and get familiar with the tour plan, make good preparations, provide high-quality service in such processes as meeting on arrival, accommodation, catering, scenic spot sightseeing, shopping, seeing off and so on, and thus successfully complete the guiding work. This training course reproduces the typical work settings of the local tour guides giving service to a tour group from Australia visiting China in the form of 8 modules. In the modules, students receive a systematic training and do plenty of practice to achieve the aim to work as qualified English tour guides.



模块一 准备工作

Module 1 Making Preparations



任务描述 Task Description

准备工作是导游工作的开端,是导游工作程序中重要的一环,为后续工作打下良好的基础。导游在接受任务后,要做好准备工作,按时前往指定地点迎接旅游团。准备工作主要包括熟悉接待计划和落实接待事宜。

Making preparations is the beginning of the guide work, and as an important part in the whole business, it helps to lay a good foundation for the follow-up work. After being given the task, the tour guide must get ready to meet the tourists at the appointed place on time. Making preparations includes studying the reception plan and getting everything ready.



任务目标 Learning Objectives

1. 熟悉接待计划。

Get familiar with the reception plan.

2. 能够使用英语处理文书工作和进行口语交流,掌握相关的基本词汇和表达。

Be able to use English freely in paper work and communication. Master the basic words and expressions concerned.

3. 培养计划意识,养成按计划办事的习惯。

Develop planning consciousness and the habit of being well-organized at work.



工作流程 Working Process

1. 了解旅游团的相关信息。阅读接待计划和有关资料,详细了解该旅游团的服务项目和要求等信息,主要包括以下几个方面:

Read the reception plan and the related materials carefully and get relevant information about the service items and demands as listed below.

(1) 签发单位(即组团社),联络人的姓名及电话号码,领队、全程导游、地接导游的姓名及联系电话。

travel agency that organizes the tour group, name(s) of the contact person(s) and their telephone number(s), names and telephone numbers of the tour leader, the national guide and the local guide(s)

(2) 旅游团的名称、代号、电脑序号、国别、语言、收费标准(豪华、标准、经济)、结算方式。

name, code, computer serial number, origin country, language, fee scale (luxury, standard, economy) and way of payment of the tour group

(3) 旅游团的基本情况:人数、姓名、性别、职业、宗教信仰等。

group's information: total number, names, genders, occupations, religions and so on

(4) 出入境地点、全程旅游路线、行程等信息。

group's exit-entry ports, tour route and itinerary

(5) 食宿安排情况及特殊服务要求。

hotel accommodation, restaurant arrangements and requirements for special service

(6) 所乘交通工具情况:机场(火车站、码头)的名称、航班号、到达及出发时间等。

arrival and departure transport information: names of airports (railway stations, ports), flight numbers and times

(7) 交通票据情况:预订、有无变更。

transport tickets: reservations, ticket change

2. 落实接待事宜。主要包括交通车辆、住宿和用餐安排、景点开放情况等内容。

Confirm the items such as transport vehicles, accommodation and meals,

opening hours of the scenic spots and so on.

(1) 与全程导游联系,约定接团的时间和地点;备齐有关旅行社、餐厅、酒店、司机及其他相关人员的联系方式等信息。

Contact the national guide, fix the time and place to meet the group; get the telephone numbers of the travel agency, restaurants, hotels, drivers and other relevant persons.

(2) 与提供交通服务的车队或汽车公司联系,问清、核实司机的姓名、车号、联系电话。

Contact the transport service or company and obtain or confirm the driver's name, the bus number, and the contact telephone number.

(3) 接大型旅游团时,车上应贴编号或醒目的标记。

For a large tour group, make sure the bus is labeled with numbers or attractive marks.

(4) 确定与司机的接头地点并告知活动的日程和具体时间。

Make clear the location where you will meet the driver, and inform the driver of the schedule and the exact time.

(5) 落实房间及用餐预订,核实房间数、级别、是否含早餐,告知抵店时间。

Confirm the hotel and restaurant reservations. Check the number and the standard of the rooms, and whether breakfast is included in the room rate. Notify the hotel of the arrival time of the group.

(6) 熟悉旅游团所住酒店的名称、位置、概况、服务设施和服务项目。

Be familiar with the hotel's name, location, general profile, service facilities and service items.

(7) 与有关餐厅联系,确认该团日程表上安排的每一次用餐的情况,其中包括日期、团号、用餐时间、用餐人数、餐饮标准、特殊要求(饮食禁忌)等。

Contact the restaurants in advance to confirm each meal on the schedule, including the date, group number, meal time, number of tourists, catering standard and special requirements(food taboos), etc.

(8) 落实行李运送服务。

Arrange baggage delivery service.

(9) 了解景点的情况,对新的旅游景点或不熟悉的参观游览点,要充分了



解和研究其情况,搞清开放时间、最佳游览路线、洗手间位置等,以便游览活动顺利进行。

Get enough information about the scenic spots. For those new or unfamiliar scenic spots, make a careful study of them in advance. Be clear about their opening time, the best tour route, restroom locations, etc. to make everything go smoothly.

(10) 准备以下物品和信息:

Get the following things ready for use or reference.

① 详细的旅游行程

detailed itinerary

② 乘客名单、分房名单

passenger name list and rooming list

③ 预约信息(有联系方名称):包括地面运营商、酒店、交通等

booking information (with names of the contact parties) including ground operators, hotels, transportation, etc.

④ 交通票据,包括机票、火车票等

transport tickets including air tickets, train tickets, etc.

⑤ 所有费用的财务结算表

accounting sheets for all expenses

⑥ 支票或付款凭证

checks or vouchers for payments

⑦ 行李标签(牌)

luggage tags

⑧ 特殊事件处理预案

special problem and emergency handling plan

⑨ 旅行社旗

flag of the travel agency

⑩ 姓名徽章

name badges

小贴士 Tips

旅游团团号

旅游团团号编码可以由组团社名称大写拼音或英文首字母和相应的出发日期组成,例如,南京龙源国际旅行社 2015 年 6 月 6 日发团的旅游团的团号就可编为 NJLY150606。

独立成团

独立成团是指旅游者不论人数多少,单独包车、聘请导游提供专属服务的旅游团队,一般由单位、公司、家庭或朋友组成。这样的团队人数比较多,独立成团的成员几乎都认识。独立成团使旅游者更好地享受旅游、品味旅游,是一种个性化的时尚旅游方式。旅游者自行选择旅游景点、设计旅游线路,有更充裕的游览参观时间,具有很高的自由度。由于其产品具有针对性,服务具有专一性,因此其品质和服务质量远高于常规旅游方式。不过独立成团需要提前预订和安排,旅游价格相对较高。

散客拼团

散客拼团是一种常规的、经济的、大众化的旅行方式。它由来自不同地方的散客或在各旅行社营销点分散报名的游客组团。旅行社因受旅行车座位和经营成本的限制,根据不同的路线,定有不同的最低成团人数。如果人数不足,可以由在其他旅行社报名的旅客补充组团。散客团成员通常互相不认识,旅行社决定旅游景点、旅游线路和游览参观时间,游客自由度较低。



课堂实训 In-class Practice



实训项目 1 Task 1

实用写作: 熟悉接待计划

Practical Writing: Study the Reception Plan

实训要求: 现有来自澳大利亚的 18 人旅游团,你是他们在北京期间的导游,旅行社提供了接待计划(表 1-1、表 1-2),要求认真准备,做好服务。阅读接待



计划书, 准确掌握接待内容和要求, 完成工作备忘录的填写任务。

Directions: Here is a tour group of 18 people from Australia. You will be the local guide during their stay in Beijing. The travel agency gives a reception plan to you (Form 1-1, Form 1-2), and demands your good preparation for serving the group. Study the given reception plan, understand and grasp the task requirements, and fill in the working memo followed.

表 1-1 北京 ** 旅行社接待计划

Form 1-1 Reception Plan of BJ ** Travel Agency

姜敏先生: 根据工作安排, 你将负责接待一个澳大利亚旅游团, 他们将于6 月 6 日抵达北京, 请做好接待准备。

Tour guide Mr. Jiang Min: According to the working arrangements, you are going to serve an Australian tour group which will arrive at Beijing on June 6. Please get prepared.

旅游路线 Travel Route	北京—西安—南京—上海 Beijing-Xi'an-Nanjing-Shanghai		日程 Date	2016 年 6 月 6 日—15 日 June 6—June 15, 2016	
团号 Group No.	AU0606	国籍 Nationality (Region)	澳大利亚 Australia	Number of Persons 游客人数	18 人: 男性 10, 女性 8(儿童 2) 18: male 10, female 8(child 2)
订餐标准 Meals	早: 自助餐 20 元/人 中: 桌餐 30 元/人 晚: 桌餐 50 元/人 (均不含酒水)		Breakfast: buffet 20 RMB/person Lunch: table meal 30 RMB/person Supper: table meal 50 RMB/person (Wine and beverage are not included in the price.)		
订房标准 Room	四星级酒店 Four-star hotels				
往返航班时间 Flight Schedule (entry and exit)			到达: 6 月 6 日 CA1** 航班 9:15 到达北京首都国际机场 Arrival: 9: 15 on June 6, CA1** , Beijing Capital International Airport (PEK)		
			离开: 6 月 15 日 CA1** 航班 21:30 离开上海浦东国际机场(组团社代订) Departure: 21: 30 on June 15, CA1** , Shanghai Pudong International Airport (PVG) (Booked by organizing agency)		

续表

组团社 Organizing Agency	澳大利亚墨尔本 ** 旅行社 MEL ** Travel Service, Australia	联系人 Contact Person	艾伦女士 Ms. Alan	联系电话 Contact Number	0061 89 ** 444269
地接社 Local Travel Agency	北京 ** 旅行社 BJ ** Travel Service	联系人 Contact Person	童阳先生 Mr. Tong Yang	联系电话 Contact Number	010-53 ** 0062 158 ** 039599
全导 National Guide	鲁凡先生 Mr. Lu Fan	联系电话 Contact Number	133 ** 647643	领队 Tour Leader	金皮尔先生 Mr. Ginpil 139 ** 743300
结算形式 Way of Payment	包游(吃饭、住宿、 交通、游园票) Package Tour (including meals, rooms, transport, entrance tickets)	服务等级 Grade	特优级 Wonder Service	特殊服务 Special Service	老人: 3 人 3 seniors 素食者: 5 人 5 vegetarians 儿童: 2 人 2 children
接待信息 Contact Information	北京:北京 ** 旅行社 Beijing: BJ ** Travel Service		童先生 Mr. Tong, 158 ** 039599		
			地导:姜敏先生 Local guide: Mr. Jiang Min, 136 ** 321369		
	西安:西安 ** 旅行社 Xi'an: XA ** Travel Service		张女士 Ms. Zhang, 139 ** 582631		
			地导: 张小凡小姐 Local guide: Miss Zhang Xiaofan, 189 ** 764500		
	南京:南京 ** 旅行社 Nanjing: NJ ** Travel Service		李先生 Mr. Li, 138 ** 806513		
			地导:王云小姐 Local guide: Miss Wang Yun, 150 ** 442435		
	上海:上海 ** 旅行社 Shanghai: SH ** Travel Service		罗女士 Ms. Luo, 139 ** 256189		
			地导:龚雁翎先生 Local guide: Mr. Gong Yanling, 130 ** 889322		



续表

Itinerary					
城市 City	到达/离开时间 Arrival/ Departure Time	住宿酒店 Hotel Arrangement	餐饮安排 Meal Arrangement	行程 Travel Activities	备注 Note
北京 Beijing	航班 CA1 ** 于 6 月 6 日 9:15 到达北京; 航班 CA3 *** 于 6 月 10 日 9:25 赴西安 Flight CA1 ** arrives at 9:15 on June 6, Flight CA3 *** to Xi'an at 9:25 on June 10	北京香格里拉饭店 Beijing Shangri-la Hotel	早 4 + 中 4 + 晚 4 4B + 4L + 4D 1 次豪华午餐: 北京烤鸭晚餐 A Special Royal lunch: Beijing Duck Dinner	天安门广场、故宫、熊猫馆、颐和园、长城、十三陵、天坛、观看京剧 Tian'anmen Square, Forbidden City, Panda Hall, Summer Palace, Great Wall, Ming Tombs, Temple of Heaven, Watch Beijing Opera	北京首都国际机场 Beijing Capital International Airport (PEK)
西安 Xi'an	航班 CA3 *** 于 6 月 10 日 11:20 到达西安; 航班 MU8 *** 于 6 月 11 日 16:10 赴南京 Flight CA3 *** arrives at 11:20 on June 10, Flight MU8 *** to Nanjing at 16:10 on June 11	西安赛瑞喜来登酒店 Xi'an North Sheraton City Hotel	早 1 + 中 2 + 晚 1 1B + 2L + 1D 1 次当地特色餐: 羊肉泡馍 A Local Speciality: Pita Bread Soaked in Lamb Soup	秦始皇兵马俑博物馆、古城墙、大雁塔、回民街 Museum of Qin Shi Huang Terracotta Warriors and Horses, City Wall, Big Wild Goose Pagoda, Muslim Quarter	西安咸阳国际机场 Xi'an Xianyang International Airport (XIY)
南京 Nanjing	航班 MU8 *** 于 6 月 11 日 18:35 到达南京; 高铁 G75 ** 于 6 月 14 日 7:20 前往上海 Flight MU8 *** arrives at 18:35 on June 11, G75 ** by CRH (China Railway Highspeed) to Shanghai at 7:20, on June 14	南京金陵饭店 Nanjing Jinling Hotel	早 3 + 中 2 + 晚 3 3B + 2L + 3D (地方特色菜 Local Dishes)	中山陵、明孝陵、灵谷寺、红山森林动物园、长江大桥、总统府、秦淮风光带、夫子庙 Dr. Sun Yat-sen's Mausoleum, Ming Tomb, Linggu Temple, Hongshan Forest Zoo, Yangtze River Bridge, Presidential Palace, Qinhuai Scenic Zone, Confucius Temple	南京禄口国际机场 Nanjing Lukou International Airport (NKG)