

新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

模拟导游

主编 吕莉

MONI
DAOYOU



新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

模 拟 导 游

主 编 吕 莉

副主编 卢 玲 郭 燕

高等教育出版社

内容提要

本书是新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材之一。

本书主要内容包括地陪业务训练、全陪业务训练、领队业务训练、应变能力训练和导游才艺训练。每一章、节都提供几种训练,每一种训练包括训练方案、训练提示、相关资料内容,为学生提供了系统、可操作的各种模拟实训。

本书可作高职高专旅游管理专业教材,也可作为企事业单位相关从业人员培训、自学参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

模拟导游/吕莉主编. —北京:高等教育出版社,
2004.6

ISBN 7-04-014827-7

I. 模... II. 吕... III. 导游—高等学校:技术学校—教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 059151 号

责任编辑 曾飞华 封面设计 吴昊 责任印制 潘文瑞

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-58581118
社 址	北京市西城区德外大街 4 号		021-56964871
邮政编码	100011	免费咨询	800-810-0598
总 机	010-58581000	网 址	http://www.hep.edu.cn
传 真	021-56965341		http://www.hep.com.cn
			http://www.hepsh.com
经 销	蓝色畅想图书发行有限公司	网上订购	http://www.landracom.com
排版校对	南京理工排版校对公司		http://www.landracom.com.cn
印 刷	丹阳兴华印刷厂	畅想教育	http://www.widedu.com
开 本	787×960 1/16	版 次	2004 年 6 月第 1 版
印 张	13.25	印 次	2006 年 3 月第 2 次
字 数	250 000	定 价	18.30 元

凡购买高等教育出版社图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请在所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 14827-00

新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材

编 委 会

(按姓氏笔画排列)

主任委员:

李 刚 无锡商业职业技术学院党委书记 教授

副主任委员:

马元兴 无锡商业职业技术学院副院长

张立彬 黑龙江旅游职业技术学院副院长

赵恒伯 江西旅游商贸职业学院院长

曹少华 长沙商贸旅游职业技术学院院长

委员:

刘叶飙 九江学院旅游系主任

李贤政 浙江商业职业技术学院烹饪旅游系主任

吴 玲 江西旅游商贸职业学院旅游系党总支书记

张志宇 山西财贸职业技术学院旅游系主任

林增学 桂林旅游高等专科学校管理系主任

郭 胜 无锡商业职业技术学院旅游管理系主任

姜福金 青岛职业技术学院旅游学院院长

徐桥猛 无锡商业职业技术学院旅游管理系副主任

黄明亮 江西旅游商贸职业学院旅游系主任

编写说明

21 世纪,旅游业进入蓬勃发展时期,根据世界旅游组织的预测,2020 年我国将成为世界最大的旅游目的地和第四大旅游客源国。旅游业表现出的科技含量高、经济效益好、资源消耗低、环境污染少、人力资源得到充分发挥等显著特征以及旅游业强劲增长的势头,已经成为我国国民经济新的增长点和许多地区国民经济的支柱产业。

我国旅游教育事业和我国改革开放同步。二十多年来,旅游教育事业的发展迅猛,到 2002 年末,全国高、中等旅游院校有约 113 所,在校学生达到 41.7 万人,形成了以中等职业教育为起点,并有高职高专教育、普通本科教育和研究生教育与各类型人才培养相结合的多层次、多渠道教育体系,为我国旅游业的发展作出了重要的贡献。党的十六大确定的全面建设小康社会的目标和加入 WTO 后旅游业发展的新形势,对旅游教育提出了新的要求。研究和解决旅游业发展过程中的现实问题,从而为旅游业的持续健康发展贡献力量,是各类旅游教育院校义不容辞的重要任务。

旅游学科是一门新兴学科,教材建设是旅游教育的主要任务,是旅游教学管理和旅游专业建设的重要环节,也是保证旅游学科教学质量的重要途径。全国高职高专旅游服务类专门课开发指导委员会在全国高职高专旅游服务类院校的专业建设,取得了可喜的成绩。本套新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材就是全国高职高专旅游服务类专门课开发指导委员会的成果之一。

本套规划教材包括三个专业共 27 本,分别是,旅游管理专业 11 本:《旅游学概论》、《旅游经济学》、《中国旅游景观》、《导游实务》、《模拟导游》、《旅游营销》、《导游情景英语》、《旅游信息管理技术》、《旅行社经营管理》、《旅游服务心理学》、《中国旅游地理》。酒店管理专业 9 本:《现代酒店管理》、《酒店营销学》、《康乐服务与管理》、《现代酒吧服务与管理》、《酒店前厅运转与管理》、《餐饮服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮企业经营管理》、《酒店英语会话》。烹饪工艺专业 7 本:《中餐烹调工艺》、《西餐烹调工艺》、《烹饪原料学》、《面点制作工艺》、《烹饪营养学》、《烹饪卫生与安全》、《食品雕刻与冷拼工艺》。我们计划用两年左右的时间完成全套教材的编写出版工作。

充分体现职业技术学院培养目标和办学特色是这套教材的重要指导思想。为了把握这一指导思想,编者的选择以位于职业院校教学一线的、富有教学经验的双师型专任教师为主,教材的内容遵循理论与实践相结合原则、实用性原则、针对性原则,大

胆引入最新旅游管理的科研成果和成功的实践经验,使这套教材具有时代特色和职业教育的气息。这是一种尝试,同时,我们坚信这是我国旅游服务高等职业教学的发展方向。

这套新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材是旅游高等职业教育工作者的大胆的教学改革实践,不可避免地存在许多问题,我们真诚请求专家、学者、广大教师和学生提出宝贵的意见,我们将认真收集意见,修改完善,使这套教材成为旅游服务类高等职业教育的“品牌”教材。

新世纪高职高专旅游服务类专业
规划教材编写委员会
2004年3月

前 言

为配合职业教育体制改革,适应目前高职教育发展的新趋势,在全国高职高专旅游服务专业专门课开发指导委员会的领导下,我们组织了一批全国旅游高职院校的专家、学者,按“专门课开发指导委员会”拟定的编写要求,新编了《模拟导游》这本教材。

《模拟导游》是旅游专业高年级学生的必修课,本教材具有以下特点:

1. 注意知识的综合性。它建立在多门专业课的基础上,有重点地对已学知识进行综合归纳,尤其注重各门知识融会贯通。同时注意补充必要的新知识、新材料,为导游实践做好知识储备。

2. 注意从知识到能力的提升,强调实践性。力争通过多种模拟导游实训方案的设计,强化知识的运用,培养导游员应具备的基本业务能力和综合素质。

3. 注意采用多种教学方法,运用多种教学手段。在实训方案中,多采用生动活泼的形式,灵活多样的方法,如校内校外训练、模拟各种场景训练、多媒体教学、案例教学、教师示范、小品表演、游戏、讨论、参观等,促进学生多动脑、动手、动腿、动嘴,完成知识到能力的提升。

4. 注重知识和能力的衔接递进。遵循由简单到复杂,由单项到综合的递进顺序,使各项训练有机统一,循序渐进。

5. 注意教材的实用性。在实训方案中,对实训的场址(场景)、用品设备、训练目的、训练过程方法、训练要求等,给出具体可行的训练建议、提示,便于教学中参考选用。

教材第一章由桂林旅游高等专科学校谢元博编写,第二章、第三章由桂林旅游高等专科学校卢玲编写,第四章由江西旅游商贸职业学院郭燕编写,第五章和附录部分由安徽工商职业学院吕莉编写。吕莉任主编,卢玲、郭燕任副主编,全书由吕莉统稿、定稿。

由于水平有限,时间仓促,教材中难免存在着不中之处,敬请广大读者批评指正。

编 者

2004 年 3 月

目 录

第一章 地陪业务训练	1
第一节 服务准备.....	1
第二节 迎接服务	10
第三节 入住饭店服务	18
第四节 参观游览服务	20
第五节 其他服务	26
训练小结	32
思考与训练	32
第二章 全陪业务训练	33
第一节 全陪服务准备	33
第二节 首站(入境)接团服务	36
第三节 进住饭店服务	42
第四节 核对商定日程	47
第五节 各站服务	50
第六节 离站服务	51
第七节 城市间移动途中服务	53
第八节 末站(离境)送团服务	56
训练小结	60
思考与训练	61
第三章 领队业务训练	69
第一节 领队服务	70
第二节 客源国旅游概况	86
第三节 相关国外旅游知识	93
训练小结.....	100
思考与训练.....	100

第四章 应变能力训练	105
第一节 旅游计划、行程变更的应变训练	105
第二节 漏接、空接、错接的应变训练.....	107
第三节 误机(车、船)事故的应变训练	110
第四节 旅游者丢失证件、钱物、行李的应变训练.....	111
第五节 旅游者走失的应变训练.....	113
第六节 旅游者患病、死亡的应变训练	114
第七节 旅游者越轨言行的应变训练.....	116
第八节 旅游安全事故的应变训练.....	119
训练小结.....	122
思考与训练.....	122
第五章 导游才艺训练	123
第一节 形象塑造.....	123
第二节 交际沟通.....	132
第三节 导游词写作训练.....	147
第四节 导游词表达训练.....	156
第五节 摄影.....	181
第六节 歌唱.....	188
训练小结.....	200
思考与训练.....	200
主要参考文献	201

第一章

地陪业务训练

训练目标

地方陪同导游员的服务程序包括八大步骤：服务准备、迎接服务、入店服务、核对、商定节目安排、参观游览服务、其他服务、送客服务、后续工作。通过本章学习，掌握地陪接待服务程序和接待技巧。

第一节 服务准备

训练一 熟悉、研究接团计划

【训练方案】

接团计划是接待旅行社将包含游客行程中食、宿、行、游、购、娱等内容的计划以正式通知的形式下达给接待人员，作为导游接待人员组织落实旅游团活动的计划性安排，是导游人员了解团队基本情况和安排活动日程的主要依据。

阅读下面的接待日程表(表 1-1)及游客名单(表 1-2)。

表 1-1 某旅行社接待日程表

国别：美国	时间： 2003/11/01—2003/11/07	WONDER Travel Service	豪华
国内组团社： 北京 A 旅行社	代号：03-12-22	联系人：张××	联系电话/传真： 010-8888××××
地接社	北京：万里长城旅行社 联系人：张×× 联系电话/传真：010-8888××××		
	广州：××东海旅行社 联系人：李× 联系电话/传真：020-7777××××		
	桂林：大岩溶旅行社 联系人：王× 联系电话/传真：0773-666××××		

行 程						
城市	抵离时间	入住饭店	活动内容	用餐	娱乐	备注
北 京	第一天 2003/11/01 F007 06:10 飞抵	皇宫饭店	接飞机 颐和园、故宫	西早 午餐、晚餐自理		
	第二天	皇宫饭店	长城	西早、午餐盒饭 晚餐自理		
	第三天 CA700 10:00 赴桂林		送飞机			机场税 自理
桂 林	第一天 CA700 12:20 抵	独秀峰 大酒店	伏波山、象鼻山	西早 午餐、晚餐自理	少数民 族歌舞	
	第二天 F0018 22:00 飞广州	独秀峰 大酒店	漓江一日游 送机	西早 午餐(船上供应)、 晚餐自理		
广 州	第一天 F0018 23:00 抵	越秀大 酒店	陈家祠堂	西早 午餐晚餐自理	粤剧	
	第二天 2003/11/07 深港列车 12:00 赴港		黄花岗 72 烈 士墓 送车	西早 午餐自理		

团队离开广州后,在中国境内的游览活动结束

表 1-2 游客名单

序号	客人姓名	国籍	年龄	职业	备注
1	约翰·史密斯 John Smith	美国	55 岁	工程师	大床 (King-size bed)
2	玛丽·史密斯 Mary Smith	美国	52 岁	护士	素食者
3	布莱克·史密斯 Black Smith	美国	22 岁	大学生	
4	约翰·F.史密斯 John F Smith	美国	20 岁	大学生	
5	瑞贝卡·史密斯 Rebecca Smith	美国	14 岁	中学生	

【训练提示】

一、了解组团社信息：客源国组团社名称、国内组团社名称、组团人/联系人姓名、传真和电话。

对于导游员来说，了解组团社信息，是为了掌握团队来源。因为不同的组团社或者组团人对接待质量和规范的理解有所不同，因此接待规矩和要求也应各不相同。能够有针对性地提供服务，是导游员服务的目标。要求了解的信息越细越好，最好能将相关电话号码和联系人姓名记在自己的通讯录里面，以备不时之需。

二、了解接待社信息：名称、做团人/联系人姓名、传真和电话。

导游员的授权范围是：根据接待计划，具体安排各项有关的旅游事务。一旦发生超过授权范围的事情（如牵涉到费用的计划和改变），导游员需要及时请示旅行社。

三、了解团队信息：团队名称、代号、电脑序号、国别、语言、收费标准（豪华等）。

四、掌握交通信息。

重视交通工具的抵达和离开时间，以免发生漏接和误送事件。地陪应当掌握以下信息：

- (1) 预订去下一站的交通票，以便在必要时能最快解决问题。
- (2) 有无返程票，以及是否已经订妥。
- (3) 飞机票是 OK 票还是 OPEN 票。
- (4) 如乘坐火车、轮船，应当提前确认所订票的数量、级别（如是否卧铺、是否软卧等）、时间等是否与接团通知单相符。

五、了解团队组成人员。

弄清楚人数、性别构成、年龄、来自何处，最好能知道职业背景、受教育程度等。

【资料卡】

OK 票和 OPEN 票是专指飞机票而言。

OK 票是已经订妥航班、机座的机票。

OPEN 票是没订妥航班、机座的机票。顾客购买机票时只购买了乘坐航班的权利，没有订妥航班和机座。需要时只需要提前预定航班和机座就可以了，因为飞机上没有站票。

训练二 编制接待日程

【训练方案】

根据前面给出的某旅行社的接待日程，自己制订一个班级旅游接待日程。具体要求如下：

- 一、建议最好以表格的形式编制日程表（可以仿照上述表格）。

二、旅游日程请结合地方上的主要旅游景点、旅游资源制订,老师可以给予必要的帮助。

三、将班上同学编成旅游团(一般一个旅游团不超过40人,因为最大的大巴载客量为40座左右)。

四、应当将游客(同学)的旅游需求做详细记录,对有特殊要求者及其特殊要求标注在旅游行程表上。

【训练提示】

在编制接待计划时,要特别标注清楚相关细节,尤其是以下几点:

一、游客在食、宿、行、游、购、娱方面是否有特殊要求。

比如用餐费用比一般团队要高、要求提供大床(King-size bed)、要派大车、指定购买当地某种特产等。如果有特殊要求,是否已经安排或者能否安排;如果安排,费用谁付、怎么付等。上述问题都要地陪在熟悉计划时解决;如不能解决,要向旅行社提出。

二、团队中是否有需要特殊照顾的客人——老、弱、病、残、重点客户、宗教信仰徒等。

如果有,应当提前做出安排。如:登山时,要重点看护老弱病残。吃饭时,要照顾某些宗教的特殊饮食习惯(如伊斯兰教教徒不吃猪肉)。

三、机场税。

如果由地方接待社负责,地陪要提前携带足够的钱款。

四、是否需要参观、访问某些单位。

如果需要,应当提前通知相关单位,还应当了解是否需要有关方面出面迎接、送礼、宴请等,以及早准备,防止措手不及。

五、新导游员、外借导游员一定要非常重视熟悉接待计划。

对于新导游员而言,不熟悉计划会使得其在面对问题时心中无底,容易做出不恰当处理。对于外借导游员而言,不同的旅行社的接待规则不完全一样,熟悉计划就是熟悉另一种接待风格和规则。

训练三 落实接待事宜

【训练方案】

落实接待事宜实际上就是依照接待计划,把相关的重要信息一一核实,确保旅游顺利进行。主要把食、宿、行、游、购、娱六个方面的预订落实。

训练方案一:落实旅行车辆。

确定接团的车型、车牌号,共赴机场(车站、码头)的时间、地点,应提前到达接站地点。

如果接待大型团队,车上应贴上醒目的编号或者标志,一般是贴在车前玻璃处。

训练方案二:落实住房及用餐。

要落实住房,就要熟悉酒店;要熟悉酒店,就应该到实地去看。

首先要考察的是大堂。大堂应当能提供沙发、总台、货币兑换(一般和总台一起办公,以方便客人)等服务。如果有茶座,要询问清楚客人在里面就座等候服务时是否一定需要品茶。四星、五星级饭店大堂一般还有背景音乐及盆景等装饰性的摆设。

其次要知道客人最需要的设施的位置和使用情况。如果机场/车站/码头离酒店很远,路上时间很长,就要考虑到客人可能途中想上洗手间的问题;如果客人清早到达,则客人急需进房休息;如果天气炎热,客人可能也需立刻进入房间洗浴,更换衣服。

三是要落实客人的住房的数量和级别。

客人的总数和性别影响到所需要房间的数量。因此,需要提前落实,特别是在旺季的时候。

客人的身份会影响到房间的级别。级别除了星级的区别外,还包括是否包含餐饮(尤其是早餐)、什么样的餐饮(是中餐还是西餐、是普通餐还是特殊的风味餐)等。

训练方案三:行李运输和安排。

接待外宾团(主要是包价旅游团)时,一般人数达到9人,就应考虑派行李车。内宾团一般不派行李车,目的是降低价格。

负责在饭店和机场/车站/码头之间运送旅游者行李的应当是旅行社雇佣的专用行李员或者几家旅行社共同雇佣的行李员。导游员可以预先联系旅行社的行李员。负责在酒店内部运送行李的是饭店行李员。如果客人数量很多,导游员可以提前告知酒店行李部提前做好准备。

训练方案四:掌握不熟悉景点的情况。

应当到景点做实地勘察,了解下列三个方面的情况:

一、开放时间。

二、最佳游览线路。

根据游客的年龄、游览时间的长短、游客的知识结构等因素,多设计几条游览路线以供选择。年龄大的,游览时间可以延长些,尽量避免行走山路、楼梯等。游览时间短的,在尽量游览全部内容的前提下,突出重点内容;游览时间长的,在全面完成游览计划的前提下,适当放慢游览节奏。游客学历高的,可以侧重文化含量高的景点,否则,相反。

导游员可以选择本地的著名景点进行实践。要求将所设计的线路以书面形式表达。

三、相关服务设施位置。

导游员要记下商店、厕所、驻景点派出所、景点管理部门如售票处等设施的位置、联系号码等信息,信息要详细。

【训练提示】

一、要提前多久联系司机?为什么?

一般而言,要提前 24 小时联系司机,以免司机因特殊原因不能接团而又没有及时通知相关部门,从而容易导致接待事故。

二、司机在团队活动中的地位如何?

应当将司机看作团队活动的协作者、建议的提供者,导游员应告知司机接头地点并告知活动日程和具体时间,并听取司机对接待日程的建议。

【资料卡】

一、车型。

车型一般按照座位多少将车辆划分为:大巴(30~46 座);中巴(18~26 座);小巴(面包车)(7~12 座);小车(4~5 座)。

车辆按照豪华等级分为空调车、非空调车,按照使用天数分为临时租车、包车。

二、移动电话。

手机号前三位号为 130、131、132、133、134 的属于联通公司,130、131 号段用于 GSM 数字移动电话(第二代),133 号段用于 CDMA(第三代)手机;135~139 号属于中国移动,用于 GSM 手机。

手机号码共 11 位数。根据前三位可以识别用户手中手机的所属公司或类别(见上文)。第 4 位到第 7 位数字是地区代码或者用户类别识别码。如:桂林的区号是 0773,某手机号是 1390773××××,则该手机是在中国移动桂林公司办理的入户手续。

训练三 物质准备

【训练方案】

上团前,按照该团人数领取导游图、结算单和费用,带好接待计划、导游证、胸卡、导游旗、接站牌等必备物品。

领取/制作接站牌:写清楚旅行社名字、客源地/客源地、全陪/领队姓名;要求使用鲜艳的记号笔/墨水,书写粗体字。

训练方案一:制作接站牌。

自己动手制作接站牌(图 1-1)是很容易的。可以在接站牌上方(A)处写下旅行社名字,(B)处写客源地/客源地,在(C)处写下全陪/领队姓名。如果是小包价团,可能没有专职领队,由团队中某客人担任,所以可以写下一客人姓名。

姓名是吸引人眼睛的首要因素,因此要重点突出领队的姓名。

WONDER Travel Service (A)	USA (B)
---------------------------	---------

John (C) Smith

图 1-1 外宾团接站牌实例

以内宾团为例,如图 1-2 所示。

A 旅行社 (A)	上海 (B)
-----------	--------

张 (C) 君

图 1-2 内宾团接站牌实例

注:张君是全陪名字。

训练方案二:门票结算单。

门票结算单是常见的结算单据之一,一般由旅行社和公园、景点、娱乐服务供应商自行印制、使用(表 1-3)。

表 1-3 大岩溶旅行社门票结算单

大岩溶旅行社门票结算单		
地接社: 大岩溶旅行社美国部	公园: D 公园	
旅行社盖章 (盖章有效)	公园盖章 (盖章有效)	
客人国别:美国	时间:2003/12/25	人数:5 人
团号:伏波 03003		
地陪签名: 李 篱	备注:	

训练方案三:餐费结算单。

列举大岩溶旅行社餐饮结算单如下表 1-4 所示。

表 1-4 大岩溶旅行社餐饮结算单

大岩溶旅行社餐饮结算单		
地接社: 大岩溶旅行社美国部	餐厅: 皇家餐厅	
旅行社盖章 (盖章有效)	餐厅盖章 (盖章有效)	
客人国别:美国	时间:2003/12/25	人数:5 人
团号:伏波 03003		
地陪签名: 李 篱	备注:风味餐	

【训练提示】

应当依据旅游接待计划填写上述单据和接站牌。

有些旅行社和某些长期合作的旅游服务供应部门有定期费用结算制度,以减少结算的人工和经济成本,例如门票结算单包括公园、景点、餐厅等。如果实际接待人数和标准与计划不符,根据情况区别对待:如果实际游览人数少,按实际人数填写;如多,要询问原委,并报告旅行社,经旅行社同意后填写。接待标准一般不随意更改。否则,导游员将承担因此而导致的经济后果和纪律制裁。填写完毕之后,要再次仔细核对人数和标准。

【资料卡】

包价旅游:游客一次性付清旅途所需的所有旅游费用(含食、宿、行、游、娱),称为包价旅游。如团队人数少于 9 人,而所付费用是包价,则称为散客包价旅游;多于 9 人称为团体包价旅游。

训练四 语言和知识准备

【训练方案】

根据接待计划上确定的参观游览项目,对翻译、导游的重点内容,做好外语翻译和介绍资料的准备。

接待有专业要求的团队,要做好相关专业知识和词汇的准备,做好当前的热门话