



中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

模拟导游

第二版 (旅游服务与管理专业)

■ 主编 李如嘉



高等教育出版社

中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

模拟导游

第二版

(旅游服务与管理专业)

主 编 李如嘉
责任编辑 李 曦
审 稿 李 曦 袁智敏

010-28381000 销售热线
400-810-0004 客服电话
<http://www.hep.com.cn> 网 址
<http://www.hep.com.cn> 网上订购
<http://www.jbhep.com.cn> 邮购地址
<http://www.jbhep.com> 邮购电话

2002年6月第1版
2009年1月第2版
2009年7月第1次印刷
19.50元(人民币)

北京出版集团 北京教育出版社
北京市西城区德胜门内大街4号
100150 邮政编码
010-28381000 电 话
北京世纪星源图书发行有限公司
北京世纪星源图书发行有限公司

开 本 787×1092 1/16
印 张 10.25
字 数 240 000



高等教育出版社

ISBN 7-04-025002-0
定价 25.00元

内容提要

本书是中等职业教育旅游服务与管理专业国家规划教材。

本书是在 2002 年版的基础上修订而成的。全书共六章,内容包括:绪论、导游工作程序、自然景观导游、人文景观导游、第一次上团的注意事项和特殊问题的处理。本书内容丰富,层次清楚,适用范围广,可操作性强。本书同时配套多媒体课件。

本书采用出版物短信防伪系统,用封底下方的防伪码,按照本书最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作,可查询图书真伪并有机会赢取大奖。

本书同时配有学习卡资源,按照本书最后一页“郑重声明”下方的学习卡使用说明,登录 <http://sve.hep.com.cn>,可上网学习,下载资源。

本书可作为中等职业学校旅游服务与管理专业教材,也可作为旅行社岗位培训教材和导游员等级考试用书。

图书在版编目(CIP)数据

模拟导游/李如嘉主编. —2 版. —北京:高等教育出版社,2009.7

旅游服务与管理专业

ISBN 978-7-04-026065-6

I. 模… II. 李… III. 导游-专业学校-教材 IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 081493 号

策划编辑	王江华	责任编辑	杨成俊	封面设计	张申申
版式设计	马敬茹	责任校对	金 辉	责任印制	韩 刚

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京宏信印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 10.25
字 数 240 000

购书热线 010-58581118
咨询电话 400-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2002 年 6 月第 1 版
2009 年 7 月第 2 版
印 次 2009 年 7 月第 1 次印刷
定 价 19.20 元(配光盘)

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 26065-00

中等职业教育国家规划教材出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神,落实《面向21世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划,根据教育部关于《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》(教职成[2001]1号)的精神,我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写,从2001年秋季开学起,国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和80个重点建设专业主干课程的教学大纲(课程教学基本要求)编写,并经全国中等职业教育教材审定委员会审定。新教材全面贯彻素质教育思想,从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发,注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本,努力为教材选用提供比较和选择,满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材,并在使用过程中,注意总结经验,及时提出修改意见和建议,使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

二〇〇一年十月

第二版前言

旅游是一项日新月异的活动,其活动内容、活动方式在不断地发展和变化;旅游产业是一项朝气蓬勃的产业,其产业体系、产业功效在不断地完善和拓展;导游行业是一项充满挑战的行业,它所面临的行业特点——流动性强、交际面广、知识与技能要求高、竞争性强等现实问题,促使导游人员必须不断充实与完善自己。

进入 21 世纪以来,随着经济全球化进程的加快和中国经济突飞猛进的发展,在我国,无论是国内旅游、入境旅游还是出境旅游,都呈现出一些新的特点和新的要求。2008 年北京第 29 届奥运会的成功举办,极大地改善了中国的国际形象,促使我国“后奥运旅游”时代的到来。近年来突如其来的一系列突发事件——我国 2003 年的“非典”、2008 年南方雪灾、“3·12”拉萨事件、“5·12”汶川大地震以及“金融海啸”所引发的全球经济危机等,极大地影响着旅游产业的发展,改变着旅游市场的状况。导游人员必须要面对这些令人眼花缭乱的变化,导游工作必须要适应旅游市场的新形势。

在这样的背景下,我们对 2002 年版的《模拟导游》作了修订。本次修订的重点是知识与内容的更新与完善。因此,我们在保留教材整体结构不变的前提下,增加了每章的学习目标和本章小结,充实了一些实际导游工作中所需要的知识与技能,调整了部分范例与案例,增补了部分习题。对原来教材的疏漏之处,也作了修改。

本教材第一版的编写者为李如嘉(西南民族大学旅游与历史文化学院)、杨叶昆(云南省旅游学校)、黄晨(浙江旅游职业技术学院)。本次修订由李如嘉、赵兴伦(眉山职业技术学院)两位老师负责完成,由李如嘉统稿。

在教材的编写过程中,参阅了 20 世纪 90 年代以来的国内外的相关研究成果(见参考文献),在此向各位作者表示由衷谢意。同时由衷感谢高等教育出版社对教材出版的大力支持和帮助。

教材的修改与完善是没有止境的,经过修订后的本教材难免仍存在不足之处,恳请广大读者与同仁指正。

编 者
2008 年 12 月

第一版前言

随着国际国内旅游业的进一步发展、变化,导游服务已从形成初期的向导服务发展到今天的集向导、导游讲解和生活照料于一身的综合服务。导游服务的地位和作用使得它同其他接待服务相比具有独立性强、脑体高度结合、工作复杂多变等明显特点。岗位职业能力要求的提高,使中等职业学校旅游服务与管理专业的教学面临更严峻的挑战。为了响应国务院提出的“深化教育改革、全面推进素质教育”的号召,配合教育部教学改革方案的实施,我们以教育部颁发的“中等职业教育旅游服务与管理专业模拟导游教学基本要求”为标准,编写了《模拟导游》教材,供本专业学生学习使用。

“模拟导游”课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的主干课程。通过本课程的学习,旨在使学生掌握导游工作的运行程序,通过对游前、游中和游后导游活动知识点的讲解和模拟,尤其是对游中各种情景的设计和范例,培养学生的职业意识和带团能力。本教材的整个知识体系构筑在两大技能模块之上——团队运行和团队控制。本教材按导游工作实际能力要求,重在培养学生的导游讲解能力、旅游服务能力和问题处理能力。通过对导游过程的情形模拟和设计,通过教学、示范、参与,使学生完成从知识到能力的转变。本教材按照《旅游服务质量标准》和国际标准化组织《服务指南》(ISO9004-2)的要求,培养学生的规范化、标准化的服务意识和能力,并能适应我国加入 WTO 后导游工作与国际接轨的要求。同时,把握好教学内容的实效性,使学生能针对不同团队、散客的实际情况和实际过程中的具体问题,提供相应的个性化、针对性服务。这两种能力的结合和综合运用,使学生能充分胜任导游工作。由于各地区旅游教育发展水平和教学实习环境存在差距,在本课程的教学可根据本地区的实际情况,有选择地进行学习,具体学时安排建议如下(总学时 72):

章 名	课 程 内 容	学 时
第一章	绪论	4
第二章	导游工作程序	10
第三章	自然景观导游	18
第四章	人文景观导游	20
第五章	第一次上团的注意事项	6
第六章	特殊问题的处理	6
机 动		8
总 计		72

参加本教材编写的有四川省旅游学校李如嘉(第三章、第四章第一、二、三节、第五章)、云南省旅游学校杨叶昆(第二章、第四章第四、五、六、七节)和浙江省旅游学校黄晨(第一章、第六

章),李如嘉主编。

在本教材的编写过程中,教育部、国家旅游局以及作者所在省市旅游局、教育厅和学校的相关领导、同事给予了很多指导帮助。本书由陕西省旅游学校李曦担任责任主审,李曦、袁智敏审稿在此一并表示衷心的感谢。

由于编写者水平所限,加之时间仓促,书中的问题和不足在所难免,祈望专家和读者不吝赐教。

本书采用出版物短信防伪系统,同时配套学习卡资源。用封底下方的防伪码,按照本书最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作。

编 者

2001年12月

目 录

第一章 绪论	1
学习目标	1
第一节 导游人员工作的性质、地位和作用	1
第二节 导游人员的工作职责	3
第三节 导游人员的从业素质	4
本章小结	6
复习思考题	6
第二章 导游工作程序	8
学习目标	8
第一节 准备	8
第二节 迎接	11
第三节 游览	15
第四节 送行	19
本章小结	22
复习思考题	22
第三章 自然景观导游	25
学习目标	25
第一节 自然景观概述	25
第二节 山地景观导游	27
第三节 水体景观导游	34
第四节 动植物景观导游	43
第五节 天象景观导游	47
本章小结	51
复习思考题	51
第四章 人文景观导游	54
学习目标	54
第一节 人文景观概述	54
第二节 古代建筑艺术导游	57
第三节 宗教文化导游	69
第四节 园林艺术导游	81
第五节 节庆活动导游	92
第六节 博物馆导游	106
第七节 旅游商品导游	109



本章小结.....	111
复习思考题	112
第五章 第一次上团的注意事项	114
学习目标.....	114
第一节 塑造良好的导游形象	114
第二节 导游语言艺术.....	116
第三节 讲解要领	120
第四节 姿态与站点	124
第五节 引领及人数清点	127
本章小结.....	128
复习思考题	128
第六章 特殊问题的处理	131
学习目标.....	131
第一节 处理问题的一般原则	131
第二节 对旅游者特殊要求的处理	133
第三节 对旅游者越轨行为的处理	135
第四节 重点旅游者的接待和服务	137
第五节 对旅游者投诉的处理技巧	138
第六节 事故的预防和处理	140
本章小结.....	148
复习思考题	149
参考文献	151



第一章 绪 论

学习目标

1. 理解导游人员的含义。
2. 掌握导游人员工作的性质、地位和作用。
3. 了解导游人员的工作职责。
4. 认识导游人员的从业素质。

第一节 导游人员工作的性质、地位和作用

一、导游人员的概念

“导游”一词是英语“guide”的中文译称。“guide”通常有两种用法：一是作动词——引导；二是作名词——引导者。本教材所涉及的“导游人员”即是其名词的用法。“guide”名词用法的中文含义为“为他人引路者，特别是受雇为他人在旅途或参观中指点风光名胜者”。《导游人员管理条例》中对导游人员的概念有非常明确的定义：“导游人员是指依照本条例规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。”

二、导游人员工作的性质

日本旅游专家土井厚认为：任何行业都有代表性的业务，在旅游业中，就是导游服务。旅游业作为一个综合性较强的行业，旅游服务工作是由各种不同性质的工作组成的。旅游服务工作最具典型意义的就是导游工作，其工作特点充分体现了旅游业综合性的特征。导游人员工作的基本性质可以概括为以下四条。

（一）导游人员工作的服务性

导游人员工作的对象是国际国内旅游者，其工作内容是导游人员借助各种旅游资源和旅游设施，通过翻译、讲解、安排生活、组织活动等工作形式，为旅游者提供旅途中的交通、住宿、饮食、娱乐、购物、票证、货币和其他各方面的全方位、全过程的服务工作。所以说服务性是导游人员工作的第一性。导游服务与一般服务工作不同的是，导游服务不是一般的简单的服务工作，而是一种复杂的、高智能的服务工作。

（二）导游人员工作的经济性

从经济学的角度来看，导游服务是一种无形的商品。其交换形式不是一次性的，而是多次性的，它贯穿于综合接待服务的全过程。第一，旅行社产品的销售需要旅游综合服务去完成，而导

游接待服务处于旅游综合服务的中心地位,因此旅行社产品的销售需通过导游接待服务去完成,导游人员参与了旅游商品销售的全过程。第二,旅行社产品的质量与导游质量密切相关,旅游企业要想提高经济效益,就要提高导游服务质量。

(三) 导游人员工作的社会性

导游人员工作是一项社会工作,能够容纳一定数量的社会人员就业。导游人员工作的对象是广大的旅游者,他们有广泛的社会代表性。导游人员的工作能反映社会的特色,并受社会的影响,体现时代的特征。

(四) 导游人员工作的跨文化性

在旅游活动中,各类旅游者来自不同的国家和地区,他们属于不同的民族,代表不同的文化,带着对异域文化的好奇,踏上旅程。在与旅游地的社会和文化的接触中,旅游者渴望了解异域文化,导游服务讲解可以弥补语言与交流的缺陷,跨越不同文化间的障碍,使不同文化背景的旅游者在旅途中通过交流,实现旅游者对目的地文化的理解和感悟。

三、导游人员的地位和作用

(一) 导游人员的地位

一位美国旅游专家曾说过:“导游人员重要与否,从这样的事实中人们可以得出结论,那就是一个好的导游会带来一次愉快成功的旅行;相反,肯定是不成功的。”国际旅游界还有这样的看法:“没有导游的旅行是不完美的旅行,甚至是没有灵魂的旅行。”世界各地美丽的风光、壮丽的山河、悠久的历史古迹、丰富的文化遗产,如能加上导游人员生动的讲解,就能使这些景物活起来,使人增长见识,领略异域的风情,得到美的享受。

(二) 导游人员的作用

在旅行社和旅游者之间、旅行社与其他旅游企业之间的第一联络员是导游人员,在旅游服务各环节之间起桥梁作用的也是导游人员,所以说导游人员在沟通上下、左右、内外关系方面,有举足轻重的作用。

1. 承上启下

导游人员是国家方针政策的宣传员和执行者,他代表旅行社执行旅游计划,为旅游者提供食、住、行、游、购、娱全方位的服务,并处理旅游期间出现的各种问题。同时,在旅游过程中,旅游者的意见、建议和看法也通过导游人员转达给旅行社甚至国家旅游管理部门。

2. 连接内外

导游人员既代表旅行社的利益,又要维护旅游者的合法权益。导游人员可代表旅游者与各有关部门进行交涉,提出合理要求;对违反合同的行为进行干预,为旅游者争取应该拥有的合法权利。导游人员在工作的过程中,有责任向旅游者介绍本国和本地区的社会、人民、文化、历史和风俗,并向他们介绍相关的政策、法规等。同时,也要在工作中进行调查研究,从不同的旅游者那里了解本地区以外的事情。

3. 协调左右

旅行社在旅游接待服务过程中必须与一切相关部门密切合作、协调行动,否则无论哪一个环节出了差错,都会影响服务质量。导游人员处于接待服务的前沿,在为旅游者提供生活服务和讲解服务的过程中,都必须和其他服务部门很好地协作,形成一条协作链,而导游人员

处于协作链的中心。如果协作单位出现扯皮、意见,导游人员就要出来协调、解决,否则就会影响整个服务接待工作的顺利进行。因此,导游人员处于旅游接待服务的中心地位,责任重大。

4. 导游人员是国家和地区形象的代言人

外国旅游者入境第一个接触的就是导游人员,在旅游的过程中与旅游者接触最多的也是导游人员,旅游者身在异乡遇到困难时能为客人排忧解难的还是导游人员。导游人员的一言一行、一举一动都代表着国家及所在地区的形象,他们通过自己的服务与讲解,在旅游者与旅游地的人们之间架起了一座座友谊的桥梁。所以导游人员是名副其实的“民间大使”,是国家形象的代言人,是地区的形象代表。

第二节 导游人员的工作职责

按照我国旅游业发展的实际和旅游者的客观需要,导游人员的主要职责可概括如下:

- (1) 接受旅行社分配的导游任务,按照接待计划安排和组织旅游者参观、游览。
- (2) 负责向旅游者导游、讲解、传播中国文化。
- (3) 配合和督促有关部门安排旅游者的交通、食宿,保护旅游者的人身和财产安全等。
- (4) 反映旅游者的意见和要求,协助安排会见、座谈等活动。
- (5) 解答旅游者的问询,协助处理旅途中遇到的问题。

在我国,全程陪同导游员、地方陪同导游员和领队统称导游人员,他们的工作各有侧重,所起的作用也各不相同,但都必须履行以上这些主要工作职责。

20 世纪 60 年代,根据当时国务院总理周恩来的指示,中国国际旅行社开始在国旅系统内提出当好“五大员”的要求:

一是当好导游讲解员。导游人员的主要职责是引导旅游者参观游览,用流畅的语言、丰富的知识、娴熟的技巧进行讲解,传播本国(地)的文化。

二是当好对外宣传员。导游人员有责任用生动、形象的语言宣传自己的国家和地区,帮助旅游者了解和认识自己的国家(地区),促进两国(两地)人民之间的了解,增进相互之间的友谊。

三是当好情况调查员。导游人员通过与旅游者朝夕相处,同生活,共游览,能从旅游者口中了解到整个旅游过程中令人不满意的地方,这样不仅有利于导游人员改进自己的工作,而且有利于有关政府机构更有针对性地开发旅游产品,进行宣传,发展旅游业。

四是当好生活服务员。导游人员有责任安排、落实旅游者的食、住、行、游、购、娱等服务,并且在整个游览过程中尽可能地满足旅游者生活上的要求,努力使旅游者在旅游期间吃得满意、住得舒服、玩得开心。

五是当好安全保卫员。提高警惕,保护旅游者生命、财产安全是导游人员义不容辞的职责。同时,维护国家的利益,保卫国家的财产、文物、名胜古迹,也是导游人员的神圣职责。

当前,导游人员不仅起着沟通各地区(国家)文化交流的作用,而且肩负着政治、经济方面的使命。在旅游过程中,导游人员要处理好食、住、行、游、购、娱这六大要素的相互关系,照顾好方方面面的利益,协调好各个环节。在政治上,导游人员通过宣传讲解和优质服务,树立社会主义祖国的光辉形象。在经济上,导游人员担负着为社会主义建设积累资金、创收外汇、回笼货币的

重要任务。因此,在新的形势下,导游人员在传统的“五大员”的基础上,还担负着“旅游协调员、座谈报告员和经济统计员”的角色。

第三节 导游人员的从业素质

旅游业竞争的核心是服务质量。导游服务的质量很大程度上取决于导游人员的从业素质。导游人员的从业素质主要表现在思想品质、知识结构、技能水平和身心健康四个方面。

一、思想品质

思想的主体是人,是人的大脑对周围环境、人与事的所思所想。而品质是思想的结果,是思想之花。思想通过人的行为表现出来,行为体现品质,所以说“思想品质”是为人的根本,是一个人的“灵魂”。不同的行业对人的思想品质的要求有共性也有个性,对导游人员的从业素质要求着重强调“政治觉悟”和“职业道德”两个方面。

(一) 政治觉悟

导游人员必须明白自己的角色不仅是向国内外旅游者提供服务的导游,是自己所在企业的形象代表,更是自己国家(地区)形象的代表。其导游服务过程中的言行不仅要对自己负责,更要对企业,以至国家负责。因此,政治觉悟要求导游人员必须做到以下两点:

1. 必须是一名爱国者

“爱国”是世界各国伦理道德的核心,“爱国”是合格导游人员的首要条件。中国导游人员不仅要热爱祖国,热爱自己的家乡,还必须热爱社会主义制度。

2. 强烈的事业心

具有强烈的事业心是导游人员精神境界的集中体现。导游工作是一项艰苦的工作。当导游人员带着团队去登那些已爬了上百遍的山,去走那些已走过无数次的路时;当导游人员在带团过程中,遇到挫折,受人误解时;当导游人员在旅游旺季整日在外奔波,无法照顾家人时,只有强烈的事业心,才能支撑导游人员完成每一次任务,为自己的企业、国家赢得荣誉。

(二) 职业道德

具有良好的职业道德是合格导游人员的基本条件。导游人员应将全心全意为人民服务的思想和“宾客至上”、“服务至上”的服务宗旨紧密结合起来,热情为国内外旅游者服务。

二、知识结构

具备一定的知识是合格导游人员最起码的条件。导游人员的知识结构包括三部分:

(1) 专业知识。涉及导游业务、中外历史、地理、旅游资源、宗教园林、建筑、艺术等方面的知识。

(2) 相关知识。包括美学、心理学、经济、文化等方面的知识。

(3) 法规知识。包括旅游政策法规,如《导游人员管理条例》、《旅行社质量保证金赔偿暂行办法》、《旅行社条例》及其细则、《文物保护法》、《海关法》等相关法规。

三、技能水平

服务技能可以分为动作技能和智力技能两种。导游的服务技能主要是智力技能,如导游人员根据各团队的具体情况科学地安排游览日程的技能;选择较合理的旅游线路组织游览活动,当好导游的技能;触景生情进行生动导游讲解的技能;沉着、果断处理意外事故的应急能力;处理各种问题和旅游者投诉的能力等。

四、身心健康

导游服务工作是一项脑力劳动与体力劳动相结合的工作,导游人员必须保持身体和心理的健康,两者缺一不可。

(一) 较强的身体适应能力

导游人员在整个接团的过程中,不仅要全程陪同旅游者进行游览,而且还要提供周到细致的生活服务和生动形象的语言服务,要连续不断地工作,其劳动强度之大、体力付出之多可想而知,因此导游人员一定要有一个健康的身体。

(二) 良好的个性品质

旅游是一种自主行为,而导游却是一种规范性的工作。作为一种以与人交往为主的工作,对从业人员的个性品质有特定的要求。良好的个性品质在某种时候会稳定事态,会使导游人员保持良好的心理倾向。

1. 自信

自信是导游人员个性品质中很重要的一个方面。自信是一个人对自身能力的肯定,如果导游人员自己不能充满信心,在导游服务工作中就无法正确面对旅游者,就很难得到旅游者的信任,整个的旅游过程也不会愉快。所以自信是导游人员重要的个性品质,它能唤起导游人员良好的自我感觉。导游人员能给旅游者信任感,导游便成功了一半。

2. 随和

导游人员随和的性格,一方面表现在能理解、容忍旅游者的过激言行,能同个性不一、文化素养各异的旅游者交往、沟通;另一方面表现在谦虚,不自负,能和旅游者打成一片。但是随和并不是没有原则,随和是一种修养、一种度量。

3. 理性

作为导游人员,在带团过程中要时时处处用理性的态度对待所发生的事,特别是对待旅游者的投诉。处理旅途中的各种问题时,导游人员理性的品质显得尤其重要。但是,理性并不是冷漠、没有热情。相反,导游人员要表现出极大的热情,使旅游者有宾至如归的感觉,导游人员在热情中需要保持一份理性。

4. 自制

导游人员是普通人,他们有自己的喜怒哀乐,有自己的兴趣爱好。但导游人员的角色规范要求导游人员在工作中喜不失态、怒不改容,要有良好的自我控制能力。

5. 机敏

导游工作是独立性很强的一项工作,在工作中随时会遇到一些意料之外的情况。如果导游人员有敏捷的思维、快速的反应,就能使一些意外事件被抑制在萌芽状态,使旅游活动受损的概率大大减少。

本章小结

导游人员是指依照《导游人员管理条例》规定取得导游证,接受旅行社委派,为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。导游人员工作具有服务性、经济性、社会性和跨文化性。导游人员工作的地位和作用主要表现在承上启下、连接内外、协调左右、代言国家和地方形象。导游人员的从业素质主要表现在政治觉悟、知识结构、技能水平和身心健康四个方面。

复习思考题

一、填空题

1. 中国国家旅游局在于 1999 年 10 月施行的_____中对导游人员的概念有非常明确的界定。
2. 国际旅游界有这样的看法:“没有_____的旅行是不完美的旅行,甚至是没有灵魂的旅行。”
3. 旅行社和旅游者之间、旅行社与其他旅游企业之间的第一联络员是_____。
4. 导游人员的一言一行、一举一动都代表着国家及所在地区的形象,他们通过自己的服务与讲解,在旅游者与旅游地的人们之间架起了一座座友谊的桥梁。所以人们称导游人员为“_____”,他们是国家形象的代言人,是地区的形象代表。
5. 导游人员工作能反映社会的特色,并受社会的影响,体现时代的特征,这体现了导游工作的_____。
6. 良好的政治觉悟要求导游人员必须做到_____和_____两点。
7. 导游人员的知识结构包括_____、_____和_____三部分。
8. 服务技能可分为_____技能和_____技能两种。
9. 导游服务工作是一项_____劳动与_____劳动相结合的工作,导游人员必须保持身体和心理的健康。

二、不定项选择题

1. 导游人员工作的基本性质可以概括为()。
A. 服务性
B. 经济性
C. 社会性
D. 跨文化性
2. 导游人员借助各种旅游资源和旅游设施,通过翻译、讲解、安排生活、组织活动等工作形式,为游客提供旅途中的交通、住宿、饮食、娱乐、购物、票证、货币和其他各方面的全方位、全过程的服务工作。这体现了导游工作的()。
A. 服务性
B. 经济性
C. 社会性
D. 跨文化性
3. 导游人员的作用主要包括()。
A. 承上启下
B. 连接内外
C. 协调左右
D. 导游人员是国家形象的代言人
4. 20 世纪 60 年代,根据当时国务院总理周恩来的指示,中国国际旅行社开始在国旅系统内提出当好“五大员”的要求,五大员是指()。
A. 导游讲解员
B. 对外宣传员
C. 情况调查员
D. 生活服务员
E. 安全保卫员
5. 导游人员良好的个性品质包括()。
A. 自信
B. 随和
C. 理性
D. 自制
E. 机敏

三、简答题

1. 什么是导游人员?

2. 导游人员的地位和作用是什么？
3. 导游人员的工作职责是什么？
4. 对导游人员在政治觉悟上有哪些要求？
5. 导游人员良好的个性品质主要包括哪些？

四、讨论题

什么样的导游才是称职的导游？你心目中理想的导游是什么样的？



第二章 导游工作程序

学习目标

1. 理解导游工作程序的重要意义。
2. 掌握准备阶段的工作要点,能独立完成接待工作计划的编写。
3. 掌握迎接阶段的工作要点及注意事项,能进行首次沿途导游。
4. 掌握途中导游和景点导游的工作要点及常见讲解方法。
5. 掌握送行阶段的工作要点及注意事项。

旅游团队的接待工作由全陪、地陪和领队集体完成。在实施接待计划的过程中,全程陪同导游员、地方陪同导游员和领队的工作内容各有不同。但地方陪同导游服务无疑是导游服务的主体。本章所讲的导游工作程序仅限于地方陪同导游服务程序。

第一节 准 备

地方陪同导游员在接受旅行社委派上团之前,需要做一系列准备工作。一般认为,准备工作有:熟悉接待计划、落实接待事宜、语言知识准备、物质准备、心理准备、形象准备。

以上准备最终体现在所编制的一份详细的接待工作计划之中。

一、编制接待工作计划

一般情况下,旅行社下达给导游员的带团“任务书”往往只是一份非常简单的“行程单”。仅凭一个行程单而无准备地仓促上团,不可避免地会出现很多或大或小的问题,常常会使整个局面非常被动。

借鉴优秀导游员的经验,在接受带团任务之后,根据具体的“行程”编制出一份周密详细的接待工作计划,以此计划作为自己工作的指导书和备忘录,是很有必要的。

(一) 接待工作计划编制原则

1. 预见性原则

作为计划,对将要进行的工作应有所预见,主要包括对旅游者特点和对接待条件两方面的预见。在旅游者方面,应预见到老年人动作迟缓;少年儿童活泼好动易走失;专家学者讲究文化品位;商人讲究吉祥发财;等等。这些大致的特点对于导游的工作方法、讲解形式及整个团队运作模式、节奏等都有影响。另外,在落实的食、住、行、游、购、娱六大方面的情况也应心中有数。如餐饮是否合口味,住宿条件如何,车况好坏,景点给旅游者的满意度等。虽然不可能预见到每一个问题,但绝大多数的情况一定在预料之中。拟定出每一“节目”的顺序和内容,让这些“节目”