



国家中等职业教育改革发展示范校精品课程丛书

地陪导游 实务

主 编 袁雪梅 陈 伟
副主编 覃元林 陈唐敏 王樑先



旅游教育出版社



国家中等职业教育改革发展示范校精品课程丛书

地陪导游 实务

主 编 袁雪梅 陈 伟
副主编 覃元林 陈唐敏 王樑先

北京·旅游教育出版社

策 划：景晓莉

执行策划：何 玲

责任编辑：景晓莉

图书在版编目（CIP）数据

地陪导游实务 / 袁雪梅, 陈伟主编. — 北京: 旅游教育出版社, 2013.8

(国家中等职业教育改革发展示范校精品课程丛书)

ISBN 978 - 7 - 5637 - 2734 - 6

I . ①地… II . ①袁…②陈… III . ①导游—教材
IV . ① F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 188773 号

国家中等职业教育改革发展示范校精品课程丛书

地陪导游实务

主编 袁雪梅 陈 伟

副主编 章元林 陈唐敏 王樑先

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010) 65778403 65728372 65767462 (传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepfx@163.com
印刷单位	北京京华虎彩印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787 毫米 × 960 毫米 1 / 16
印 张	8
字 数	88 千字
版 次	2013 年 8 月第 1 版
印 次	2013 年 8 月第 1 次印刷
定 价	30.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

伴随着中国旅游业的高速发展，我国正积极稳步从旅游大国发展成旅游强国。世界旅游组织预测，到2020年，中国将成为世界第一大旅游目的国和第四大旅游客源输出国，将有1.37亿国际旅游者到中国旅游，整个东亚及亚太地区接待国际旅游者人数可达到4.38亿，中国在这一区域市场中将占有31%的份额。中国正面临着发展旅游业的大好时机，时代急切呼唤更多精通业务的旅游类服务与管理适用型人才，这对旅游教育提出更高更新的要求。

我们编写的这本《地陪导游实务》，密切联系地陪导游员工作实际，根据地陪工作岗位的流程提出典型工作任务和工作要求，力求创设职业仿真环境，形成交替学习专业知识、掌握专业技能、培养专业素养的教学模式。

本书根据国家相应旅游政策法规，特别是新《旅游法》，着力强化服务意识和规范，以提高地陪导游的知识素养和能力素质，突出技能的训练，同时务求教材的系统性、科学性、适用性。全书共分为9个项目、25个任务和6个附录，每个任务由任务分析、任务实施、任务考核组成，其中，任务实施含“学一学”、“想一想”、“议一议”、“做一做”等大量实操环节。可以说，教材形式活泼多样，图片展现真实场景，易于学生学习和教师展开教学。

本书在编写过程中得到了旅游业界同人和旅游教育出版社的热情支持和大力帮助，在此一并致谢。

本书如有不妥或纰漏，恳请专家及广大读者批评指正。

编者

2013/6/14

项目一

接待准备

- 任务 1 领受接待计划 001
- 任务 2 落实接待事宜 005
- 任务 3 备齐所需物品 008
- 任务 4 塑造良好形象 009

项目二

迎候接站

- 任务 5 迎候游客 016
- 任务 6 致欢迎词 018

项目三

入住饭店

- 任务 7 办理住店手续 023
- 任务 8 协助客人进房 026

项目四

就餐服务

- | | | |
|-------|------------|-----|
| 任务 9 | 餐前准备 | 029 |
| 任务 10 | 餐中服务 | 033 |
| 任务 11 | 结账反馈 | 034 |

项目五

游览服务

- | | | |
|-------|------------|-----|
| 任务 12 | 沿途讲解 | 037 |
| 任务 13 | 景区游览 | 040 |
| 任务 14 | 返程导游 | 042 |

项目六

购物服务

- | | | |
|-------|------------|-----|
| 任务 15 | 安排购物 | 050 |
| 任务 16 | 介绍商品 | 054 |

项目七

离站服务

- 任务 17 送站准备 059
- 任务 18 送别游客 061

项目八

后续工作

- 任务 19 善后工作 069
- 任务 20 及时报账 070

项目九

特殊问题处理

- 任务 21 漏接的预防与处理 072
- 任务 22 空接的预防与处理 075
- 任务 23 错接的预防与处理 077
- 任务 24 旅游交通事故的预防与处理 079
- 任务 25 食物中毒的预防与处理 084

目录

C O N T E N T S

附录一	中华人民共和国旅游法（节选）	087
附录二	导游人员管理条例	092
附录三	导游人员管理实施办法	096
附录四	导游人员等级考核评定管理办法（试行）	101
附录五	总题库	103
附录六	题库答案	106

项目一

接待准备

情景描述

一天上午，现代旅行社的计调安排了一个团给导游李红带，于是，李红来计调办公室领接团计划单。

项目分析

导游员接受旅行社的委派，拿到旅游接待计划书后，这就说明导游员的工作已经开始。俗话说，宜未雨而绸缪，勿临渴而掘井。因此，认真做好接团前的各项准备工作是导游员接团成功的基础。

在接待准备环节要完成如下4个任务：领受接待计划、落实接待事宜、备齐所需物品、塑造良好形象。

任务1

领受接待计划

学习目标

知识目标：熟悉接待计划的主要项目。

技能目标：培养资料规整能力及沟通能力。

情感目标：培养服务意识，责任意识。



任务分析

接待计划是组团社委托各地方接待社组织落实旅游活动的契约性安排，是导游人员了解该团基本情况和安排活动日程的主要依据。地陪接受接待计划时，需要认真阅读接待计划，准确地了解该团的服务项目和要求等主要事宜。

任务实施

接待计划主要包括如下内容：

- (1) 计划签发单位联络人姓名及电话号码。
- (2) 客源地组团社名称、旅游团名称代号、国别语言、收费标准和领队姓名。
- (3) 组成人员的情况、人数、性别、姓名、职业、宗教信仰。
- (4) 全程旅游路线出入境地点。
- (5) 所乘交通工具情况及抵离本地时所乘飞机、火车、轮船的班次、

时间和机场、车站、码头名称。

(6) 交通票据情况:

①该团去下一站的交通票据是否按计划订妥、有无变更以及更改后的落实情况。

②有无返程票。

(7) 特殊要求和注意事项:

①该团在住房、用车、游览、用餐等方面是否有特殊要求。

②该团是否要求有关方面负责人出面迎送、会见、宴请等礼遇。

③该团是否有老弱病残等需要特殊服务的客人。

④该团有无要办理通行证地区的参观游览项目, 如有则要及时办好相关手续。

⑤该团机场建设费的付费方式是由目的地组团旅行社垫付还是由旅游者自付。

记一记

快速熟悉下列接团计划书(见表 1-1 接团计划书)

想一想

如果还有不明白之处, 该怎么办呢?

任务考核

根据以上接待计划, 请回答下列问题:

- (1) 客人来自哪里? 有多少人?
- (2) 客人何时抵达桂林? 客人何时离开桂林?
- (3) 客人的票务找谁落实?
- (4) 客人是否有特殊要求?
- (5) 你能说出该团的行程及团费所含的景点吗?

表 1-1 接团计划书

团队名称 或姓名	XD20120512		来自国家 或地区	×× 旅行社	语种 要求	普通话	
抵达 时间	5月12日 MU9333 航班 班次/车(11:30 抵达)		离开时间	5月14日 FM9332 机票 22 张 班次/车(20:45 离站)			
游客	共 21 人, 夫妇 10 对, 小孩 1 人				陪同	周平	
住宿 饭店	1. 香山酒店 2. 碧莲酒店 (自订房 含早餐费)	游客 房间数	三人房间 双人房 10 间 单人房间				
团队等级	标准	膳食要求及标准	18 标(八菜一汤、十人一桌)				
游览活动	5月12日	上午	接机 MU9333 航班 班次/车(11:30 抵达)		下午	芦笛岩、象山	
	5月13日	上午	漓江游船一日游		下午	月亮山	
	5月14日	上午	遇龙河漂流		下午	FM9332 机票 33 张 班次/车(20:45 离站)	
用餐安排	5月12日	早餐		中餐	香山	晚餐	小南国
	5月13日	早餐	香山	中餐	船上含餐	晚餐	风味自费
	5月14日	早餐	碧莲	中餐	李记	晚餐	小南国
文娱活动	5月13日	时间	19 点	地点	阳朔	内容	《印象刘三姐》
市内用车 车号	桂 C76***	车型	大巴	数量	1	司机电话	张: 1890773****
游江 (湖)	5月13日	地点	漓江	码头	磨盘山	船号	7
时间	8 点 30 分						
备注	(1) 票务王建(电话: 3912677)。 (2) 三名客人为回民, 单独用餐。 (3) 小孩不占床位, 有座位、餐位, 门票自理。						

参考答案:

- (1) 客人来自 × × 旅行社, 有 20 位大人和 1 小孩。
- (2) 客人 5 月 12 日 11:30 抵达桂林, 5 月 14 日 20:45 离开桂林。
- (3) 客人的票务找票务王建落实, 电话是 3912677。
- (4) 三名客人为回民, 单独用餐; 小孩不占床位, 有座位、餐位, 门票自理。
- (5) 团费所含的景点芦笛岩、象山、月亮山、漓江游船一日游、遇龙河漂流、《印象刘三姐》演出。

任务2

落实接待事宜

学习目标

知识目标: 掌握接待相关主要事宜的基本情况。

技能目标: 培养沟通能力和应变能力。

情感目标: 培养服务意识, 责任意识。

任务分析

即确认落实旅游团所需的交通、食宿及各类票据的工作, 它是确保接待任务落实的保障。

任务实施

电话礼仪训练

2 人一组, 相距 100 厘米, 按以下情况进行电话礼仪训练。

提示：面带微笑接打电话，让对方也能在电话中感受到你的礼貌和热情。

1. 确认交通票务

李红：你好，请问是票务小张吗？我是现代旅行社的 XD20120512 团的地陪导游，我想确认一下该团的票务情况。

票务：好的。该团是 5 月 12 日上午乘坐 MU9333 航班 11 点半抵达，5 月 13 日漓江船票 21+1 张，5 月 14 日下午桂林飞上海 FM9332 机票 22 张，已经全部出票，请在 5 月 12 日上午 9 点到公司取漓江船票和团队离站的机票。

李红：机票是什么时间的呢？

票务：晚上 21:15 起飞。

李红：这个时间和我出团计划上写的不一致。

票务：是的，FM9332 上周改了时间，是晚上 21:15 起飞，你注意在送团前一天再和机场确认。

李红：谢谢，我会多留意的。

2. 确认住宿酒店

李红：你好，请问是香山饭店的前台吗？我是现代旅行社 XD20120512 团的地陪导游，我想确认一下 5 月 12 日是否有该团的预订？谢谢。

前台：是的，5 月 12 日有 XD20120512 团的预订，请问有变化吗？

李红：没有，谢谢。

3. 确认用餐

李红：你好，请问是香山饭店的中餐厅吗？我是现代旅行社 XD20120512 团的地陪导游，我想确认一下 5 月 12 日是否有该团的午餐订餐？谢谢。

餐厅：是的，5 月 12 日有 TT20120512 团的午餐订餐，21+1，13 点开餐，其中 3 人为回民，单独用餐，请问有变化吗？

李红：没有，谢谢。

4. 确认游览用车、船

李红：你好，请问是张司机吗？我是现代旅行社 XD20120512 团地陪导游李红，我想确认一下你是否有该团的用车安排？

司机：是的，请问我们明天什么时候接团呢？

李红：我们的团队 12 号上午 11 点到达机场，请问我们 10 点时在哪儿碰头？

司机：10 点在香山饭店门口吧。

李红：好的，我再确认一次（略）。请记住我的电话（略），谢谢，明天见。

想一想

如果落实接待事宜时，发现有与计划单出入的情况，我们该如何处理？

任务考核

情景模拟落实接待事宜，师生点评小结，见下表 1-2 情景模拟评价表。

表 1-2 情景模拟评价表

流程	程序规范	举止得当	配合默契	自评	互评	师评
确认交通票务						
确认住宿酒店						
确认用餐						
确认游览用车						

任务3

备齐所需物品

学习目标

知识目标：了解地陪导游接团所需物品。

技能目标：培养沟通能力和应变能力。

情感目标：培养服务意识，责任意识。

任务分析

接团所需物品是带团必需的物质条件。

任务实施

准备接团所需物品，主要有导游旗、导游证胸卡、接团计划书、接站牌、导游图、手机等。

看一看

接团所需物品如下图，你知道它们分别是什么吗？



想一想

如果接团时发现忘带这些物品，会出现怎样的后果？你该怎么办呢？

练一练

制作接站牌

- (1) 以任务2的案例，用8开以上的纸书写接站牌。要求字迹工整、清晰。
- (2) 点评，归纳书写要点，参考范例（寄信的封面书写形式）。

接：(组团社名)

(全陪或领队名)一行嘉宾

(地接社名)

任务考核

北京国旅的20120312团一行22名中学生前往北海旅游，带队的是洪景老师，没有全陪，北海中旅的李希去接该团，请帮他用8开以上的纸书写一张接站牌。

每人展示，师生点评，归纳书写要点，参考范例。

任务4

塑造良好形象

任务分析

导游员在工作一开始就应该注意给游客留下良好的第一印象。因