

高职旅游类项目课程教材（教改新成果）

New Concept



导游实务

主编 ○ 葛益娟 张 骏
主审 ○ 陶汉军 张树夫



旅游教育出版社

高职旅游类项目课程教材 (教改新成果)

New Concept



导游实务

主 编 ○ 葛益娟 张 骏

副主编 ○ 梅思思 吴 丽 王 媛 纪文静 杜培明

主 审 ○ 陶汉军 张树夫

责任编辑：张瑞芳 苏又良

图书在版编目 (CIP) 数据

导游实务/葛益娟, 张骏主编. —北京: 旅游教育出版社, 2010. 2
高职旅游类项目课程教材 (教改新成果)
ISBN 978 - 7 - 5637 - 1905 - 1

I. ①导… II. ①葛… ②张… III. ①导游—高等学
校: 技术学校—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 235975 号

高职旅游类项目课程教材 (教改新成果)

导游实务

主编 葛益娟 张骏

副主编 梅思思 吴丽 王媛 纪文静 杜培明

主审 陶汉军 张树夫

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	北京京师印务有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	15.125
字 数	244千字
版 次	2010年2月第1版
印 次	2010年2月第1次印刷
定 价	25.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

教材编撰委员会

主 任：肖 飞 张新南

副主任：张久明 周春林 冯 明

成 员：王建平 匡家庆 马彦纯 阮立新 方法林
邵万宽 邵 华 张 军 朱林生

总 序

中国旅游职业教育的发展与旅游产业几乎同步,历时三十多年,为旅游行业培养了大批专业人员,为促进我国旅游业发展作出了重要贡献。特别是进入 21 世纪以来,我国的旅游高等职业教育加快了发展步伐,规模进一步扩大,质量有了明显提高。旅游高等职业教育的特点是:人才培养起点高,进入行业后的可塑性强;人才的行业性特征明显,供求双方的亲密度高;和旅游发达国家注重职业化教育的特征相吻合,具有鲜明的时代性。正因为如此,旅游高等职业院校的学生受到旅游行业的青睐,拥有广泛的就业市场,而且,他们进入旅游行业后通过一步一个脚印地踏实工作,往往具有更多的发展机会。可以肯定,随着我国旅游强国建设步伐的加快,旅游高等职业教育将具有更加广阔的发展前景。

在旅游业迅速发展的新形势下,为促进旅游职业教育的进一步发展,必须遵循“以就业为导向”、“以学习者为中心”的职业教育原则,颠覆原有的以理论知识为中心的学科专业体系,进行突破性的教育改革。而“项目课程”的产生与发展正是职业教育改革的必然要求,是教育改革的一个突破性的成果。这是因为基于项目的教学活动从根本上解决了传统学科教学模式所造成的理论知识和实践技能条块分割的问题,对学生岗位实践能力的培养有明显的帮助。因此,在我国,项目课程开发已成为今天职业教育课程改革中的一项原创性实践,目前,项目课程改革在理论和实践领域都取得了丰硕的成果,其影响的广度和深度远远超越了我国历次职业教育课程改革。

所谓项目课程,是指根据职业岗位工作系列项目的需要,选择、组织教学内容,进而形成以完成工作系列任务为中心的课程体系。通过完成岗位工作任务来学习基础知识和技能,从而培养学生提出问题、分析问题、解决问题的综合能力。现代职业教育的相关研究认为,在职业教育领域,应该以项目课程的形式把岗位生产、管理、经营、服务的实际工作流程作为课程设置的核心,把主要的工作任务作为教学内容,并与职业资格标准相衔接,从而使学生以其所获得的知识、能力、态度诸方面的综合素质,满足职业岗位的要求。

南京旅游职业学院作为我国最主要的旅游人才培养院校之一,较早开展了项目课程的开发,锻炼和造就了一支综合素质高、实操能力强的教学改革团队,取

得了一系列丰硕的成果。由南京旅游职业学院主持开发的这套旅游职业教育项目课程系列教材正是遵循“项目课程”这一先进理念，力求彰显职业教育特色，以学生职业综合素质的培养为目标的。本套教材有以下明显的特色：

第一，项目课程特点鲜明。本系列教材遵循项目课程的理念，打破了传统教材章、节、目的体例设定模式。对传统的以知识为本位的观念进行了彻底的颠覆，采用了由项目、模块、工作任务组成的系列体例建构方法，从岗位工作任务着眼，以培养学生的实际工作能力和职业生涯的发展潜力为首要目标。

第二，专业课程系统完整。本系列教材涵盖旅游高等职业教育主要的各门专业性课程，从不同角度为学生旅游职业技能的进一步提升提供指导和帮助。每门课程教材在自成体系的同时也兼顾教材之间的横向交流，及其与基础性课程之间的纵向联系，以形成完整的旅游职业教育体系。

第三，内容具有权威性。准确性、科学性是教材的生命线。本系列教材的总体筹划和设计得到了旅游行业精英们的大力支持和直接参与，各个项目课程的开发也得到了职业教育专家的全面指导。本系列教材的主要编写者都是双师型骨干教师，他们拥有扎实理论知识功底，都在行业中有一线工作、管理岗位的经历，拥有丰富的实践经验。在总结提炼多年知识积累的基础上，编者严格按照教材编写规范，编创结合，既保留经典内容，更将具有创新性的研究成果和具有代表性的观点融入教材之中，力争在做到教材内容准确、科学的同时体现出自身的创新性。

第四，注重教学实用性。专业课程的开设是为学生旅游实践工作能力的增强直接服务的，因此，本系列教材着眼于旅游行业从业者各岗位实践技能的培养。为保证这一原则的贯彻与落实，系列教材在对国外较成熟的职业教育理论体系和模式进行深入研究的基础上与我国国情充分结合，十分注重与旅游行业的人才需求接轨，与国际旅游业发展趋势保持一致，高度重视课程内容的实用性和可操作性，为学生综合素养的提高和各项职业技能的增强打下坚实的基础。

本系列教材具有较强的普适性，适合各级各类院校旅游管理及相关专业学生使用，也可作为从事旅游研究、旅游管理的有关人员和从事旅游业感兴趣的爱好者的的重要参考用书。

“高职旅游类项目课程教材”编撰委员会

2009年11月

前言

“导游实务”既是高职院校旅游类专业的核心课程，也是导游资格考试的考试科目。本书从知识的掌握、能力的锻炼两方面入手，以导游员基本业务流程为主线，分为接待准备、迎接服务、讲解服务、生活服务、送别服务、后续工作六大项目。

为了适应快速发展的旅游业和旅游职业教育的特点，本书力求做到前瞻性、时代性、应用性和技能性的结合；体例新颖，打破了传统的教材模式，紧贴导游服务工作的实际需求。本书从宏观上分为项目、模块、任务三个层次。具体到模块，又分为能力目标、工作任务、任务分解、工作评估、特别提示、关键词、知识链接、案例分享、在线思考、拓展实践几个部分。

本书是在研究、参考了国内外同类教材，听取了行业内许多专家的中肯意见，加上我们多年的课堂教学经验和校企合作的成果，并从导游服务人员的实际工作角度出发编写而成的。它是一本导游专业学生专业实训课程的教学用书，也是立志从事导游工作的实践者的指导用书。

虽经全体人员勤勉努力，但由于知识水平和实践经验有限，本书中仍会存在疏漏和不足之处，敬请读者批评指正。

编者

目 录

CONTENTS

项目一 接待准备	1
模块一 职业形象和行为准备	2
任务一 物品准备	2
任务二 职业形象准备	5
任务三 服务语言	6
任务四 服务心理研究	7
模块二 研究旅游接待计划	19
任务一 分析旅游行程安排	19
任务二 分析游客构成	20
项目二 迎接服务	31
模块一 迎接准备	32
任务一 工作物品准备	32
任务二 联络确认工作	42
模块二 旅游团认找	48
任务一 站点迎候服务	48
任务二 清点人数及行李	50
任务三 错漏空接处理	52
项目三 讲解服务	57
模块一 沿途讲解	58
任务一 致欢迎词	58
任务二 途中讲解	64
任务三 致欢送词	71
模块二 景区讲解	75
任务一 景区讲解服务	75

任务二 景区讲解技巧	81
任务三 引导游客审美	89
项目四 生活服务	97
模块一 住店服务	98
任务一 入住手续办理	98
任务二 酒店房间故障处理	99
任务三 酒店内丢失行李处理	100
模块二 用餐服务	108
任务一 团队餐服务	108
任务二 风味餐服务	109
任务三 用餐故障处理	110
模块三 娱乐服务	114
模块四 购物服务	120
任务一 进店准备	120
任务二 进入旅游购物商店	122
模块五 交通服务	130
任务一 旅游大巴服务	130
任务二 旅游交通事故处理	131
模块六 急救护理服务	136
任务一 火灾事件处理	136
任务二 食物中毒事件处理	139
任务三 中暑事件处理	139
任务四 晕车事件处理	140
任务五 马蜂蜇伤事件处理	141
任务六 毒蛇咬伤事件处理	141
任务七 心肺复苏术	142
任务八 包扎技术	144
任务九 溺水处理	145
任务十 骨折处理	146
任务十一 窒息处理	146
项目五 送别服务	151
模块一 送别前的准备工作	152
任务一 核实交通票据	152

任务二 商定出行李时间	153
任务三 商定出发时间	153
任务四 协助饭店结清与游客的有关账目	154
任务五 及时归还证件	154
模块二 离店服务	160
任务一 集中交运行李	160
任务二 办理退房手续	161
任务三 集合登车	161
模块三 离站服务	164
任务一 游客意见征询表填写	164
任务二 机场送行服务	166
任务三 火车站送行服务	167
任务四 误机、误车处理	168
项目六 后续工作	191
模块一 工作反馈	192
任务一 整理相关记录	192
任务二 做好带团总结	193
任务三 办好收尾事宜	193
模块二 财务结账	199
模块三 投诉处理	202
任务一 导游员处理投诉流程	202
任务二 旅行社投诉部门处理投诉流程	204
附 录	212
参考书目及网站	229
后记	231

项目一 接待准备

■ 项目简释

导游员接到接待任务后，必须充分做好各方面的准备工作，这是导游员顺利完成接待任务的重要前提，也是导游员在接待过程中的基础性工作和头等大事。“凡事预则立，不预则废”，做好充分而完备的准备工作，有计划、有步骤地开展各项服务工作，保障旅游过程的顺利进行。该项目分为职业形象和行为准备、研究旅游接待计划两个模块，从带团物品、职业形象、接待计划分析等任务入手进行导游员上团前的准备。

■ 能力目标

能从职业形象和行为两个角度进行带团前的物质和精神准备，熟练掌握旅游接待计划的格式和内容，能把握接待计划中的服务重点。

■ 项目分解

模块一 职业形象和行为准备

模块二 研究旅游接待计划

模块一 职业形象和行为准备



► 能力目标

了解导游工作必须配备的物品。

理解导游职业形象和礼仪对导游工作的重要性。

会从服务心理学角度选择适合导游工作需要和特点的物品、服装。

► 工作任务

任务一 物品准备

任务分解

一、工作物品

(一) 表明职业及身份的物品

1. 导游证和身份证

导游证是导游人员从业行为能力的证明文件，是表明导游人员身份的外在标志，也是国家准许从事导游工作的证件。根据《导游人员管理条例》的规定：

在中华人民共和国境内从事导游活动，必须取得导游证。

导游证为 IC 卡形式，可借助读卡机查阅卡中储存的该导游员基本情况和违规计分情况等内容。导游证的正面设置中英文对照的“导游证（CHINA TOUR GUIDE）”、导游证等级、编号、姓名、语种等项目，中间为持证人近期免冠 2 寸正面照片；背面印有注意事项和卡号。导游证等级以 4 种不同的颜色加以区分：初级为灰色、中级为粉米色、高级为淡黄色、特级为金黄色。导游证编号：其规则为“D-0000-000000”，拉丁字母“D”为“导”字的汉语拼音字母的字头，代表导游，前 4 位数字为省、城市、地区的标准国际代码，后 6 位数字为计数编码。

导游证，代表了导游员的职业身份和职业能力。导游员接团时必须佩戴导游证，并主动认真地向游客展示并说明自己的导游证，从而使自己所表达的为游客服务的良好意愿有更加可信的基础。

2. 名片

导游员的名片是表明职业身份的工具，带团时应该随身携带。名片的作用和导游证有所不同，它主要是递送给旅游服务接待部门，以便于导游员和这些部门保持工作联系，为今后更好地开展工作打下基础。当然，导游员对于游客也可以赠与名片，以便于联系和及时提供服务。总之，导游员妥善使用名片，有助于营造和改善自己的职业环境和业务关系。

递名片时，应注意用双手，目视对方，微笑致意。接过对方的名片后，应认真看一遍或读一读对方名字，不要马上装入口袋，更不要拿在手中玩弄。

（二）地图、记事本

地图，记录并提示着导游员的行动线路和主要工作点，尤其对于不熟悉的线路，导游员要不断对照，加强记忆。

“好记性不如烂笔头”，准备一个小小的记事本，将重要的联系电话、工作计划做一些必要的记录；在带团过程中自己的心得体会也可以随时记下，这对以后的工作会帮助很大。

二、应急用品

1. 塑料袋

导游员应帮助司机营造一个干净整洁的车厢环境，积极引导游客保持车内卫生，准备一些塑料袋很有必要，同时还可以把它们提供给一些晕车的游客，一举两得。

2. 常备药物

导游员可以准备一个应急小药盒，里面放上一些常备药物，这些药物分为内服和外用两种，比如：晕车药、止泻药、创可贴、医用纱布、医用酒精等。

3. 小工具

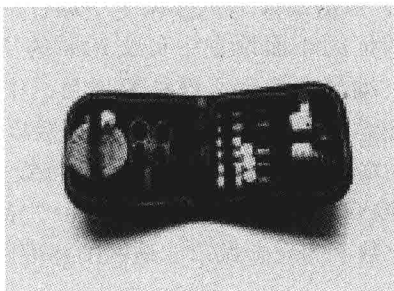


图 1-1 万能工具包

一个有经验的导游员知道针线包、小剪刀、小刀等小工具在旅途中对游客的意义，这样的小工具也体现了导游员的细心和丰富的经验。

4. 小奖品

在旅游过程中为了活跃气氛，调动游客积极性，导游员需要准备一些成本不高收益较大的小物件做奖品。比如中国结、手机小挂件等。



图 1-2 小奖品

三、个人用品

1. 食物

导游员带团在外工作，需要脑体高度结合。要随身准备一些高能量且方便的食物，比如巧克力之类的，可以迅速补充体力，增强脑力。

2. 水杯

导游员最基本的工作就是讲解，准备一个水杯，保持喝温水的习惯，对经常用嗓的导游员大有益处。对水杯的基本要求是，防漏、保温、便携。

3. 工作包

导游员应选择整洁干净、大小适中、安全可靠的工作包，这样既轻松方便，又可以满足导游员需要放一些票据、团款等重要物品的需求。

任务二 职业形象准备

任务分解

一、服饰搭配

服务业有一句名言：“服装造就一个人。”欧美游客有这样一种说法：衣着不得体、连自己也管不好的人，同样不会照顾好别人。但当导游人员过分讲究衣着打扮时，他们又会说：只顾打扮自己的人，怎么能照顾好别人？服饰可以说是一张一目了然的“名片”，既是一个国家、地区、民族的精神风貌、生活习惯的反映，也是导游员个人气质修养、职业习惯的体现。

导游人员的服饰搭配，要注意整洁、得体、协调、实用。

1. 款式

选择一款适合自己的服装，是导游员职业形象准备首先考虑的问题，选择款式恰当，就会显得高雅、沉稳，富有魅力；相反，衣着随便、不伦不类，会给人漫不经心、随意马虎、草率鲁莽的印象，令游客产生不信任感。

在带团过程中，便装是导游人员最常用的服装款式，如休闲服、运动服、牛仔装等，便装会令导游员工作起来非常方便，令游客感觉亲切。

导游员的服饰，因地区和旅行社的不同而有很大差异。有的旅行社提供全套服装，要求工作时必须穿；有的旅行社，只规定服装的颜色或式样。

当然，如果旅游行程中安排了一些会议、宴会、舞会等，导游员要准备好适合这些场合的正装或民族服装：男性导游员，可以准备一套西装或中山装，女性导游员，可以准备套装、晚礼服或旗袍。

2. 颜色

导游员要根据自己的带团风格和个性特点选择相应颜色的服装。一般来说，深色系服装给人深沉、稳重的感觉；浅色系服装给人清新、活泼的感觉；单色服装给人细心、纯洁的感觉；花色服装给人轻快、热情的感觉。

体形较胖的导游员、个性外向的导游员最好选择深色调、单色和较暗的服装，体形较瘦的导游员、个性内向的导游员最好选择浅色调、花色、较亮的服装。

导游员要根据不同的带团场合、季节选择不同色彩的服装，比如春暖花开的季节，选择一款色彩明艳的服装带游客在野外游览，人和自然都有生机盎然的向上感觉，很有生气。

3. 饰物

饰物和服装密不可分，可以视作导游人员整体着装的点缀。但是，导游人员

佩戴饰物必须牢牢把握自己的身份，恰当合理的选择，起到锦上添花而不是画蛇添足的效果。

- (1) 导游证：是职业形象的重要标志，导游员上团必须佩戴在胸前。
- (2) 帽子：既是装饰品，也是防晒御寒的实用品。
- (3) 首饰：导游员选择首饰要掌握精美而不夺目、雅致而不低俗的原则。

二、发型

头发要保持清洁和整齐。女性导游员如是长发，在工作时应束起或盘起头发，不要随意披散；男性导游员，应前发不覆额、鬓发不过耳、后发不及领。

三、化妆

女性导游员上团时可以化淡妆，既尊重游客，又可以适当修饰和美化自己，体现出自然、大方、清新的整体风貌。导游员的手部指甲要及时修剪，不要留过长的指甲，指甲内要保持干净，不能藏有污垢，不要涂深色指甲油或做过分夸张的美甲。

由于带团在外，对导游员的体力要求较高，经常东奔西走，出汗较多，男女导游员都可以适量使用香水，遮盖汗味。但要控制香型和使用量，味道浓郁和过量使用都会适得其反。

任务三 服务语言

任务分解

一、姿态语言

导游员在工作状态中，大部分需用站立式服务，对于站姿的要求主要体现在以下两方面：

- (1) 车内讲解：面对客人，背倚导游工作靠背，一只手握扶手，一只手握话筒；
- (2) 实地讲解：面对游客，组织游客呈半圆形后站在游客中心位置。

二、表情语言

1. 微笑

微笑，是世界通用的无声语言，可以超越民族和文化的差异。

微笑的基本做法是：不发声、不露齿，肌肉放松，嘴角两端向上略微提起，

面含笑意，亲切自然。微笑一定要发自内心，由内而外的微笑才是真诚的，游客能感受得到。

2. 目光

“眼睛是心灵的窗户”，它能如实反映出人的喜怒哀乐，在传递信息的过程中起着重要的作用。

与游客交流时，目光应停留在客人的双眼与嘴唇之间的三角区域内，保持一定的目光接触，不要左顾右盼，显得不尊重人。与游客交谈时，目光尽可能与游客的目光保持同一水平高度。目光应该真诚、大方、友善、亲切。

三、声音的表现力

导游员必须是当众讲话者，必须具备善于沟通的能力，因此，导游员必须了解讲话的技巧并树立在游客心目中的良好印象。知道如何保护和正确使用嗓子，如何使用麦克风，如何使用恰当的语言，导游员才可以获得镇定、自信的效果。

希腊哲学家加伦（Galen）称声音为“灵魂的镜子”。许多人注意到声音也反映一个人的健康状况、自信或令人信服的程度。

事实上，只要适当注意，采用适当的技巧并进行练习，声音的各个方面几乎都能改进。

呼吸的方式对改善音调、音量和声音的整体质量有很大帮助。

练习正确呼吸的方式：

身体平躺床上，双肩放松（如果不能躺下，双肩放松站立）。呼气，背部紧贴床上面，双手轻轻置于腹部，缓慢深吸气，然后再缓慢深呼气。重复此动作。在吸气时，应该可以看到腹部膨胀；呼气时，腹部收缩。继续吸气和呼气。呼气时，可以听到呼吸声，注意空气从腹部穿过肺部和喉咙出来的方式。重复几次这样的动作，然后发出声音。注意为了发出特定声音控制空气的方式。

正确呼吸时腹部收缩，相反，浅呼吸产生微弱、带呼吸的声音，并且声带拉紧。浅呼吸会产生微弱而紧张的声音，而深呼吸则可以掩盖紧张状态。

任务四 服务心理研究

导游员既是团队的领导者又是主人，因此他要接受如何制造和谐、团结的气氛的挑战。人们在这样的气氛中才能自在、才能学习、才能愉快。这需要导游员对人性有个基本的了解，并抱着尊重、乐观、愿意服务的态度，同时还要对他人和自己所在的地区有深厚的感情和浓厚的兴趣。