



高职高专旅游管理专业理论实训一体化教材

导游实务

冯霞敏 主 编
吴 建 顾跃峰 副主编

上海财经大学出版社

2015年12月第1版第1次印刷 16开 128页 3.50元

导游实务

（第2版）

高职高专旅游管理专业理论实训一体化教材

导游实务

■
冯霞敏 主 编

吴 建
顾跃峰 副主编

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

导游实务/冯霞敏主编,吴建,顾跃峰副主编. —上海:上海财经大学出版社,2008.8

高职高专旅游管理专业理论实训一体化教材

ISBN 978-7-5642-0288-0/F·0288

I. 导… II. ①冯… ②吴… ③顾… 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(2008)第 108353 号

- ☐ 策划组稿 张 怡
- ☐ 责任编辑 张 怡
- ☐ 封面设计 钱宇辰

DAOYOU SHIWU

导 游 实 务

冯霞敏 主 编

吴 建 副主编
顾跃峰

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海逸骅印刷厂印刷

上海望新印刷厂装订

2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

700mm×960mm 1/16 20.5 印张 390 千字

印数:0 001—3 000 定价:28.00 元

前言

一、背景和意义

导游实务是全国导游资格考试的一门必考课程,同时也是旅游职业院校旅游管理专业的一门专业核心课程。依据职业教育的课改理念,在教材内容的选择和体例设计上,应体现以能力为本、任务驱动的指导思想,通过任务、活动和主题等多样化的表现形式,让学习者在具体实践中提高综合职业能力。而目前,在高等旅游职业教育中,此类“理论+实训”的模块化项目式教材还是空白。

鉴于以上背景,本编写小组在新课程改革的指导思想下,依据“以素质养成为核心、以岗位实践为主线、以行业发展为背景”的理念编写一本适合高职旅游管理专业或涉外导游专业的“理论+实训”为一体的项目式教材。本书结合全国导游资格考试教材的口径来编写,以研究导游岗位任务为前提,在此基础上分析一个合格的导游必须具备的素质、知识和能力,然后分项目、分任务进行知识传授和技能训练,在技能训练中注意专业素质的养成教育。

二、内容和特点

本教材分为三大部分:

第一部分为导游服务入门。通过这部分内容的学习与实训,使学生了解导游这个职业和岗位,进而热爱自己的专业,同时让学生了解未来导游服务的发展趋势,激发学生对自己未来的职业生涯进行规划。

第二部分为导游服务程序。按照职业实践的逻辑顺序,将导游服务的过程分成若干模块,对每个模块再分成若干项目,通过基础知识、任务实训使学生掌握导游服务的流程。完成这部分教学内容,可以培养学生成为一个合格的导游。

第三部分为导游服务提升。这部分内容是导游服务技能的提高和拓展,培养学生的应变能力、语言能力、沟通能力、综合技能及未来学生担当海外领队和外语导游所需要的素质、知识及技能。

本教材的特点:

第一是层次性强。本教材三部分内容具有层层递进的关系,以认知导游职业

为起点,以规范导游服务为过程,以提升导游技能为目的,符合人才培养的层次性要求。

第二是灵活性强。本教材采用“理论+实训”的模块化项目式体系,在实际教学中,可以依据课程标准,灵活选择其中的若干模块和项目开展教学活动。

第三是操作性强。本教材通过岗位任务分析,采用了任务驱动式的教学模式,更贴近旅游团的实际运作特点,能培养学生的实际操作能力。

三、适应对象

本书适合高职高专旅游管理专业或导游专业使用,也适合旅游行业、企业培训导游员之用。

四、编写分工

本书的编写分工如下:

顾跃峰(无锡旅游商贸高等职业技术学校)编写第一部分导游服务入门、第三部分导游服务提升的模块十四的项目14-1;冯霞敏(无锡旅游商贸高等职业技术学校)编写第二部分导游服务程序、第三部分导游服务提升中的模块十四的项目14-2、项目14-3、项目14-4、项目14-5;吴建(无锡旅游商贸高等职业技术学校)编写第三部分导游服务提升中的模块十一、模块十五;费旭明(无锡旅游商贸高等职业技术学校)编写第三部分导游服务提升中的模块十三;范岚(无锡旅游商贸高等职业技术学校)编写第三部分导游服务提升中的模块十二。全书由冯霞敏统稿。

在本书编写过程中,参阅了大量书籍和专著,在此对被参考和借鉴的书刊资料的作者表示感谢。由于作者的水平有限,加上编写的时间仓促,错漏之处在所难免,诚恳地希望使用本教材的广大教师和学生提出批评指正。

编 者

2008年5月

目 录

前言	1
----	---

第一部分 导游服务入门

模块一 职业描述	2
项目 1—1: 导游员的定义、分类	2
项目 1—2: 导游员的职责	6
项目 1—3: 导游员形象设计与职业保护	10
项目 1—4: 导游员的自我定位与调节	15
项目 1—5: 导游员的培训、考核与日常管理	22
模块能力测试	29
模块二 导游服务	30
项目 2—1: 导游服务的产生和发展	30
项目 2—2: 导游服务的范围和特点	34
项目 2—3: 导游服务的原则	38
模块能力测试	42
模块三 环境认知	43
项目 3—1: 旅行社	43
项目 3—2: 旅游饭店	48
项目 3—3: 交通运输	52
项目 3—4: 购物商店	56
项目 3—5: 娱乐场所	59

项目 3—6:旅游景区	62
模块能力测试	66

第二部分 导游服务程序

模块四 服务准备	68
项目 4—1:熟悉接待计划	68
项目 4—2:落实接待事宜	75
项目 4—3:做好接待准备	85
模块能力测试	92
模块五 迎接服务	93
项目 5—1:迎接准备	93
项目 5—2:接站服务	98
项目 5—3:首次沿途讲解	103
模块能力测试	112
模块六 住店服务	113
项目 6—1:介绍饭店设施	113
项目 6—2:办理住店手续	117
项目 6—3:处理有关问题	122
模块能力测试	125
模块七 商定日程	126
项目 7—1:核对商谈日程	126
项目 7—2:调整修改日程	130
模块能力测试	135
模块八 参观游览	136
项目 8—1:出发前的准备	136
项目 8—2:途中导游	138
项目 8—3:景点导游	142
项目 8—4:返程中的工作	147
模块能力测试	149

模块九 导餐、导购、文化娱乐	150
项目 9—1:餐饮服务	150
项目 9—2:购物服务	160
项目 9—3:文化娱乐服务	167
模块能力测试.....	169
模块十 送客服务	171
项目 10—1:送行前的业务	171
项目 10—2:离店服务	174
项目 10—3:送行服务	176
项目 10—4:善后工作	180
模块能力测试.....	183

第三部分 导游服务提升

模块十一 口头语言表达技能	186
项目 11—1:导游口头语言表达技巧	186
项目 11—2:导游态势语言运用技巧	190
项目 11—3:欢迎词、欢送词的组织 and 表达	194
模块能力测试.....	200
模块十二 导游书面语言表达技能	203
项目 12—1:导游应用书面语言表达技能	203
项目 12—2:导游词创作基本技能	217
模块能力测试.....	224
模块十三 导游合作与沟通技能	226
项目 13—1:导游服务集体的合作共事	226
项目 13—2:导游员与旅游接待单位的协作技能	231
项目 13—3:散客旅游团队接待技能	235
项目 13—4:导游员与旅游团友好相处的技能	240
模块能力测试.....	243

模块十四 导游服务必备常识	245
项目 14-1:法规知识	245
项目 14-2:入出境知识	248
项目 14-3:交通知识	257
项目 14-4:货币知识	271
项目 14-5:保险知识	275
模块能力测试.....	278
 模块十五 导游服务综合技能	280
项目 15-1:导游紧急救护技能	280
项目 15-2:导游才艺技能	290
项目 15-3:特殊团队导游服务技能	293
项目 15-4:突发事件导游服务技能	301
模块能力测试.....	313
 参考文献	318

第一部分 导游服务入门

导读:

新导游员带团上阵,从事接待服务工作,开始一种新的职业生活,要准备的事情很多。通过本书第一部分的学习,使学生对导游职业和导游服务工作有大致了解,并且紧密围绕导游服务工作中吃、住、行、游、购、娱等多项活动,力图展示给学生一个全方位的导游形象。

模块一

职业描述

通过本模块的学习,要求学生了解导游基本知识:什么是导游,导游有哪些类别,导游需要做什么。这些看似简单的内容,对于很多学生来说,都有强烈的新鲜感。在该模块中,我们旨在通过理论知识的学习,让学生能够在头脑里建立一个导游员的形象轮廓,从而为后面模块的学习奠定理论基础。

■ 项目 1-1: 导游员的定义、分类



项目要求

通过本项目的学习和实训,要求学生认识导游员的职业特征、导游员的含义以及导游员的基本分类,让学生熟知导游员的基本情况,了解各类别导游员之间的差异,尤其是领队、全陪、地陪之间的差别。



基础知识

旅游业是一种以旅游资源为基础,以旅游设施为条件,向游客提供各种产品的服务性行业。在旅游接待服务中,导游员起着举足轻重的作用。可以说,没有合格的导游服务,就没有完整意义的现代旅游业,当然更谈不上旅游业的发展了。导游员的工作繁重,责任重大,因此,一名优秀的导游员应是一个有学识、有能力、修养高、品行端正、身体健康、勇于迎接各种挑战的人。

一、什么是导游

导游,顾名思义是引导他人游览,即引路并作讲解,帮助游客参观游览。随着旅游业和导游工作的发展,“导游”被赋予了新的含义,而且还将继续变化、发展。现在,我们可以将其解释为组织、协调旅游活动,满足游客“求知、求新、求奇、求乐”愿望的旅游服务工作。这是一项沟通和传播文化、赋予教益、陶冶情操、促进交往和了解、增进友谊的高级服务工作。由此看出,“导游”一般是导游行为、导游业务和导游工作人员的总称。不过,有时也是导游人员的简称。

二、什么是导游员

我国《导游人员管理条例》中规定,导游员是依法取得导游证,接受旅行社委派,为游客提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

三、导游员的分类

导游员的工作范围广泛,工作对象众多,使用的语言各异,工作性质、接待方式也不尽相同,所以导游员的名称也很多。即使是同一个人,由于从事的导游工作性质不同,他所扮演的社会角色名称也随之变换;而且,世界各国对各类导游员的称呼不尽相同,从而增加了导游员称谓的复杂性。下面我们以中国导游员的习惯称呼为准,从不同角度将导游员分成若干类别。

1. 按等级分类:初级导游员、中级导游员、高级导游员和特级导游员

(1)初级导游员。获导游员资格证书一年后,就技能、业绩和资历对其进行考核,合格者自动成为初级导游员。

(2)中级导游员。获初级导游员资格两年以上,业绩明显,考核、考试合格者晋升为中级导游员,是旅行社的业务骨干。

(3)高级导游员。取得中级导游员资格四年以上,业绩突出、水平较高,在国内外同行和旅行商中有一定影响,考核、考试合格者晋升为高级导游员。

(4)特级导游员。取得高级导游员资格五年以上,业绩优异,有突出贡献,有高水平的科研成果,在国内外同行和旅行商中有较大影响,经考核合格者晋升为特级导游员。

2. 按职业性质分类:专职导游员和兼职导游员

(1)专职导游员。专职导游员是指长期受雇于某家旅行社,为该企业正式职员的导游员,现时他们是我国导游队伍的主体。

(2)兼职导游员。兼职导游员,亦称“业余导游员”,是指不以导游工作为主要职业,而是利用空余时间从事导游工作的人。在西方旅游发达国家,这类导游员的

人数很多,而且层次往往很高,为发展其国家(家乡)的旅游业做出了不小的贡献。

在西方,还有一种导游员,他们以导游为主要职业,但不是某家旅游公司的正式雇员,而是通过签订合同为多家旅行社服务,他们是一批真正意义上的“自由职业导游员”,构成了西方大部分国家导游队伍的主体。这类导游员已经在中国出现,人数还不多,但很可能是一种发展方向。

3. 按工作区域分类:海外领队、全程导游员、地方导游员和定点导游员

(1)海外领队。海外领队,亦称团长或随员,是指受雇于客源国组团社,负责陪同国际旅游团的全程旅游活动并协调与接待方旅行社关系的旅游工作人员。

(2)全程导游员。全程导游员,在我国亦称全陪,是指由接待方旅行社委派或聘用,负责向游客提供境内全程导游服务的人员。

(3)地方导游员。地方导游员,在我国亦称地陪,是指由地方接待旅行社委派或聘用,负责为游客在当地游览时提供导游服务的人员。

(4)定点导游员。定点导游员,亦称讲解员,是指在博物馆或重要景点为游客导游讲解的人员。

4. 按语言分类:外语导游员、中文导游员

经过数十年的努力,我国已拥有一支掌握世界各国主要语言、颇具实力的导游翻译队伍,其主要任务是接待来自世界各地的国际游客。普通话、粤语、闽南语、客家话、潮州话等各类中文导游员的任务则是接待我国港、澳、台地区同胞,海外华侨和外籍华人以及国内游客,为他们提供导游讲解服务和生活服务。



项目实训

任务 1-1-1 导游员角色扮演

一、实训步骤

- ◇将学生分成若干小组,各小组结合自身情况,分别扮演不同类型的导游员;
- ◇其他学生进行辨认,并概括该种类型导游员的特点。

二、实训内容

导游员的几种主要形式及运用

1. 领队、全陪与地陪

角色扮演法在教学过程中能够起到明显的效果,我们可以按照学生的特点依次分配给他们不同的角色:全陪、地陪、景点讲解员。这些角色同时存在又相互独立,分别安排不同的学生担任以上角色,可以让他们初步掌握作为一名导游需要完成的工作、导游与导游之间工作的协调、导游与游客关系的处理。

教师作为旅行社计划调配员的扮演者只是起着指导作用。在出游的过程中,就不存在同学与同学、同学与教师之间的关系,取而代之的是导游与游客、导游与旅行社计划调配员之间的关系。如果三名导游在出团的过程中,有游客(由其余学生扮演)不满意的方面,他们都可以向旅行社投诉该名导游。

2. 外语导游员和中文导游员

由一位同学提前准备一段英文的景点介绍,或者在老师的帮助下,写一小段关于学校的介绍词,在课堂上进行表演,以此加深学生的认识。

任务 1-1-2 全陪不肯买门票

一、实训步骤

- ◇教师讲解案例;
- ◇学生分析说明。

二、实训内容

【案例 1-1-1】

八月的一天,千岛湖××旅行社的导游员小张接待了 G 省中国旅行社所组的一个 20+1 人的马来西亚团。在游千岛湖之前,小张照常规先去售票处购买了 20 张游客的游览票。上船后,千岛湖管理部门的工作人员上来检查。自 1994 年“千岛湖事件”后,当地旅游管理部门对游船的管理十分严格,在全湖范围内实行卫星监控,并在湖上设置多个检查站,每条游船必须在经过严格检查后方可放行。导游员也不例外,必须出示导游证。然而全陪 A 却无法出示,管理人员照章行事坚决要求其买游览票,但全陪 A 执意拒绝,理由是:从来没有碰到过要全陪买门票的。双方你来我往,公说公有理,婆说婆有理,时间也因此被耽搁了 20 多分钟。地陪小张看到要全陪 A 买票已没有可能,最后自己掏钱去补了一张,游船终于被放行。

分析:按《导游人员管理条例》的规定:带团时,导游员必须佩戴胸卡。作为组团社的 G 省中国旅行社完全应该明白无证导游不能上岗的规定,然而这家旅行社却无视法规,让无证导游担任全陪,这样做显然违背了国家对导游员的要求。作为千岛湖管理部门要求全陪出示证件,在全陪没有证件的情况下要求购买游览票纯属照章行事。全陪拒绝补买门票既违反当地旅游管理部门规定,又影响旅游团正常游览,这样做实在不应该。作为地陪,碰到此类事件时,应委婉劝说全陪买票,在劝说无效情况下,可以替全陪买票,同时可以保留收据或让全陪签字证明,以便在向组团社结账时作为依据。

■ 项目 1-2: 导游员的职责



项目要求

通过本项目的学习和实训,让学生了解导游人员之间既有共性也有个性,本项目对海外领队、全陪、地陪以及景区导游四种导游员工作职责进行了描述,要求学生明确导游员的基本职责,做好导游服务接待工作。



基础知识

导游人员的基本职责是指各类导游人员都应履行的共同职责。各类导游人员由于其工作性质、工作对象、工作范围和工作环境各不相同,职责重点也有所区别。但他们的基本职责是共同的,就是为游客提供良好的导游讲解和旅行服务。

一、导游人员的基本职责

1. 接受旅行社分配的导游任务,按照接待计划安排和组织游客参观、游览。
2. 负责向游客导游、讲解,介绍中国(地方)文化和旅游资源。
3. 配合和督促有关部门安排游客的交通、住宿,保护游客的人身和财产安全。
4. 反映游客的意见和要求,协助安排会见、座谈等活动。
5. 耐心解答游客的问询,协助处理旅途中遇到的问题。

这些规定摘自 1999 年 10 月 1 日施行的《导游人员管理条例》,其对导游人员依法行使职责起到了积极作用。在我国,全陪、地陪和领队统称导游人员,他们的工作各有侧重,所起的作用也不尽相同,但对上面列出的导游人员基本职责都必须履行。

二、海外领队、全陪、地陪和景点景区导游人员的职责

前面我们已经提到,一个标准的、规范的、完整的旅游接待过程应该是由全陪、地陪、领队共同参与、共同配合才能完成。全陪是目的地组团社的代表,地陪是目的地接待社的代表,而领队则是客源地游客的代言人,三者代表着三个方面,维护着各自的利益。共同的目标、相同的工作对象,使他们走到了一起。

1. 海外领队的职责

海外领队是经国家旅游行政主管部门批准组织出境旅游的旅行社的代表,是

出境旅游团的领导者和代言人。“高高兴兴出游去,平平安安回家来”是游客赋予领队的重要职责。因此,海外领队在团结旅游团全体成员、组织游客完成旅游计划方面往往起着全陪、地陪难以起到的作用。其具体职责如下。

(1)全程服务,旅途向导。领队行前应向旅游团介绍旅游目的地概况及注意事项;陪同旅游团的全程参观游览活动,积极提供必要的旅途导游和生活服务。

(2)落实旅游合同。领队要监督但更要配合旅游目的地的全陪、地陪安排好旅游计划,组织好游览活动,全面落实旅游合同。

(3)做好组织和团结工作。领队应积极关注并听取游客的要求和意见,做好旅游团的组织工作,维护旅游团内部的团结,调动游客的积极性,保证旅游活动顺利进行。

(4)协调联络,维护权益,解决难题。领队应负责旅游团与接待方旅行社的联络工作,转达游客的建议、要求、意见甚至投诉,维护游客的正当权益,遇到麻烦和微妙问题时出面斡旋或解决。

2. 全程导游人员的职责

全程导游人员又称全陪,从游客入境到出境,全陪一直陪伴着他们,在游客心目中,全陪是目的地国家的形象代表,是旅游团在目的地期间活动的主要决策人,在导游工作集体中处于中心地位,起着主导作用。其具体职责如下。

(1)实施旅游接待计划。按照旅游合同或约定实施组团旅行社的接待计划,监督各地接待单位的执行情况和接待质量。

(2)联络工作。负责旅游过程中同组团旅行社和各地接待旅行社的联络,做好旅途各站的衔接工作,掌握旅游活动的连贯性、一致性和多样性。

(3)组织协调工作。协调旅游团与地方接待旅行社及地方导游人员之间、领队与地方导游人员、领队与司机等的合作关系;协调旅游团在各地的旅游活动,听取游客的意见。

(4)维护安全、处理问题。维护游客旅游过程中的人身和财物安全,处理好各类突发事件;转达游客的意见和要求,力所能及地处理游客的意见、要求甚至投诉。

(5)宣传、调研工作。耐心解答游客的问询,介绍目的地文化和旅游资源,开展市场调研,协助开发、改进旅游产品的设计和市场促销。

3. 地方导游人员的职责

地方导游人员又称地陪,是地方接待旅行社的代表,是旅游计划的具体执行者。地陪的职责重点之一是组织旅游团在当地的旅游活动并负责安排落实旅游团全体成员的吃、行、住、游、购、娱等方面的事宜;重点之二是导游讲解,这是区别于全陪的。全陪虽然也进行导游讲解,但这并不是其职责的重点。就一地而言,地陪是典型的、完全意义上的导游人员,在旅游地他的工作责任最大,处理事务最多,工