

《模拟导游》 实验指导书

（供旅游管理、酒店管理专业使用）

商学院旅游与酒店管理系

刘勋 编

江汉大学企业运营虚拟仿真实验教学中心

课程编号	编制人	制定日期	修订日期	审定组（人）	审定日期
	刘勋	2013年6月	2016年6月		

《模拟导游》课程学案

学分：2 学时：32 适用专业：旅游管理、酒店管理

一、课程定位

本课程是旅游管理专业学生的专业必修基础课，是一门针对中文导游服务专业而有较强实践性的学科。其开设的主要目的是：通过运用导游业务知识和语言文化知识，对导游模拟的基本知识、室内情景演练、教学基地实践教学模拟三个模块的学习、掌握及模拟演练，达到提高学生导游带团的实际操作能力的目的。

二、课程总目标

1、能力目标：

- ①能够独立完成导游词的编写任务，并以生动形象的语言吸引游客。
- ②合理运用导游讲解技巧，有针对性地进行讲解。
- ③能独立并较为完善的完成导游服务准备工作。
- ④能够熟练地独立做好下列准备工作：接团准备行前准备送团准备。
- ⑤能够认真的分析并较为完善的处理游客提出的特殊要求以及突发事件。
- ⑥能够熟练填写日程表、结算表。

2、知识目标：

- ①掌握导游服务程序与规范，熟悉全陪、地陪、领队、景区（点）导游的服务程序与规范
- ②掌握丰富的史地文化知识。熟练掌握导游讲解过程中涉及到的历史、地理、宗教、民族、风情特产、建筑园林等方面的基本知识。
- ③熟悉政策法规知识。牢记国家现行方针政策，把握有关政策法规，明确旅游者权利及业务。
- ④具备丰厚的语言知识。具有扎实的汉语功底，具备一定的地方方言和外语知识。
- ⑤熟悉旅行生活常识。具备全面的旅行生活常识，如交通、通讯、急救等知识，掌握丰富的生活常识，如卫生防疫、选购商品等常识。
- ⑥了解旅游客源地与目的地知识。具备旅游客源地和目的地的基本知识，包括客源地和目的地的居民文化传统、风俗禁忌、经济文化等方面的基本知识。
- ⑦了解心理学、美学知识。了解游客心里规律，具备一定的个体心理学、社会心理学常识，掌握一定的美学知识和审美基本方法。

三、重点、难点章节及内容

根据我国旅游事业的发展需要和从事航空公司各岗位的实际工作任务所需要的知识、能力与素质要求,结合高职教育特点和我院实际,本课程的重点是第一章和第四章。教学难点是各个各主要空港城市的介绍。

学习本课程的另一个最大的难点是:要学好本课程,需要具备一定的演讲技巧及普通话水平。

四、实践环节和内容总体设计

本课程教学的主要实践环节:将全班同学分为 5-8 人的教学小组,每个组根据情境需要进行资料的收集与整,然后根据进行角色扮演,锻炼学生们的实际操作能力。

五、教学进程计划表

表格 1 《模拟导游》实验教学安排

序号	内容		模块名称	学时
1	接团的知识准备		模块一 导游服务程序	8
2	练迎接与入住			
3	参观游览过程中的导游服务			
4	送站服务及后续工作			
5	导游讲解服务及技能		模块二	4
6	导游词、导游语言与导游训练		导游讲解技能	
7	导游词的编写	自然景观导游	模块三 景观导游	8
8	典型地貌景观导游			
9	水体景观导游			
10	其它自然景观导游			
11	民俗风情导游	人文景观导游	景观导游	8
12	古建筑导游			
13	寺庙宫观导游			
14	博物馆与主题公园导游			
15	急救及其他		模块四	4

表格 2 《模拟导游》能力训练项目设计

编号	项目名称	拟实现的能力目标	相关支撑知识	训练方式手段及步骤	结果	
1	导游讲解服务及技能 (1)导游讲解服务及技能 (2)导游语言与导游训练	1、能达到想说、敢说、能说的目的 2、能克服学生怯场的心理障碍 3、灵活使用导游讲解方法 4、能够熟练运用导游语言进行讲解	1、讲解服务的基本原则 2、不同服务阶段的讲解程序及要求 3、提高导游讲解技能的途径 4、导游语言的基本特点 5、导游语言的运用	通过自我介绍、讲故事、朗诵诗歌等形式， 教师点评、学生提出宝贵意见。 演讲者吸取经验	成果展示教师计分 让学生达到想说、敢说、能说的目的 掌握导游讲解方法 能够熟练运用导游语言	
2	导游服务程序	(3)接团的知识准备	1、能独立对游客旅游行为进行分析 2、能独立做好接团的准备工作	1、旅游活动基本要素及游客的旅游行为 2、导游人员的基本工作职责 3、旅游团队导游服务集体各组成人员导游服务的基本程序	教师课堂讲授与模拟教学相结合 角色扮演教学	成果展示，教师计分 较为完善的做好接团的准备工作
		(4)迎接与入住	1、会填写接待日程表 2、能够熟练的进行迎接工作 3、能够熟练运用欢迎辞进行 4、导游服务：能够独立完成游客入住酒店，并能较完善的处理特殊情况 5、与其他导游人员熟练的商定日程	1、迎接工作的具体程序 2、准备工作的具体内容 3、各类交通票据的基本情况 4、订房、订餐的基本程序 5、欢迎词得基本内容 6、入住酒店的程序及特殊情况的处理 7、其他导游人员商定日程的原则和技巧	实际操作： 填写接待日程表 教师设定案例，学生根据案例内容 执行完整的迎接过程演练	成果展示，教师计分 熟练填写日程表、进行迎接工作 较为完善的进行游客入住酒店的相关事项 熟练的与其他导游人员商定日程
		(5)参观游览过程中的导游服务	1、能熟练操作参观游览中的每个环节，独立完成出发前、前往景点途中、抵达景点后、参观中、返程中的导游服务及游览中的购物、社交、文娱、自由活动和市容游览服务 2、能处理突发事件	1、参观游览阶段的服务程序 2、在购物活动、社交活动、文娱活动、自由活动和市容游览时导游服务的基本程序	实训模拟教学法 情景模拟（地陪为例） 教师设定不同的参观游览内容，学生根据内容进行角色扮演	成果展示，教师计分
		(6)送站服务及后续工作	1、能够独立填写及使用旅行社旅游团费用结算表 2、能独立完成离店、送行导游服务 3、能够处理送团后的后续工作	1、送行前的业务工作程序和内容 2、送行的具体程序 后续工作的内容及基本程序	采取实训模拟教学法。 整堂课得设计为一次完整得送行服务过程 教师和学生分别扮演不同的角色 分小组进行演示性教学，其余小组观察挑错	成果展示，教师计分 能够独立填写及使用旅行社旅游团费用结算表 能独立完成离店和导游服务能够较完善的处理送团后的后续工作

3	景观导游	(7) 导游词的编写	能够独立完成导游词的收集与编写	1、导游词的性质和特点 2、导游词创作的原则	讲授、独立练习 小组讨论、个人展示	成果展示，教师计分 导游词编写
		(8) 典型地貌景观导游	能够熟练地掌握典型地貌景观导游的特点并能进行典型地貌景观导游	1、地貌景观的基本常识 2、山岳景观造景功能及美学观赏特征 3、掌握其他地貌景观（喀斯特地貌、丹霞地貌、风沙地貌等）常识	学生讨论（如何欣赏和如何成功地导游山岳景观） 景点实习	成果展示，教师计分 独立进行典型地貌景观导游
		(9) 水体景观导游	能够熟练掌握水体景观的特点并对水体景观进行导游	1、水体景观造景功能及特点 2、水体景观的导游要领 3、水体景观的美学特征	借助影像资料，让学生以讨论的方式总结如何欣赏及如何成功地导游各类水体景观 组织学生进行部分河段或湖泊模拟导游实训	成果展示，教师计分 对水体景观进行熟练导游
		(10) 其它自然景观导游	1、能够熟练掌握生物景观的特点并能进行独立的导游 2、熟练掌握气象、气候景观的特点并进行气象、气候景观导游	1、生物景观的基本情况 2、植物景观的构景功能和讲解要求 3、熟悉动物的观赏功能 4、气候气象景观的基本知识	直观教学法把课堂搬到当地的动物园或植物园 借助声像资料引导学生观赏各类奇观，训练学生导游讲解能力	成果展示，教师计分 能够进行其他自然景观的导游
		(11) 民俗风情导游	能熟练的进行民俗风情导游	1、民俗风情的分类、基本特点 2、熟悉民俗风情导游讲解要求 3、民俗风情导游讲解的方法与技巧 4、民俗风情景区（点）相关的民俗知识	由教师讲授，采用课堂演示模拟或实景观摩模拟讲解相结合的方法	成果展示，教师计分
		(12) 古建筑导游	能熟练对古建筑进行导游	1、中国古建筑的基本常识 2、中国古建筑的导游要求及途径 3、中国古建筑导游中不可忽略的问题 4、中国古典园林导游的基本要求	模拟教学 实地讲解	成果展示，教师计分 能独立对古建筑进行导游
		(13) 寺庙宫观导游	能够熟练掌握寺庙宫观的导游方法并能独立对寺庙宫观进行导游	1、相关的佛教常识及佛教寺院导游 2、相关的道教常识，宫观导游知识	课堂教学与实景教学相结合，模拟教学实地讲解	成果展示，教师计分 能独立进行寺庙宫观导游
		(14) 博物馆与主题公园导游	能对博物馆与主题公园进行较为完善的导游	1、博物馆导游的基本常识 2、主题公园导游的基本常识	组织学生参观博物馆，请讲解员示范讲解。	成果展示，教师计分 能对博物馆与主题公园进行导游

六、课程基本要求

本课程的教学，要求理论与技能的有机结合，具体教学要求如下：

1、本课程是一门专业技能很强的交叉学课，开设本课程以前，应当先开设导游基础知识、导游业务、导游法律法规等相关课程。

2、在教学方法上，要以提高学生的基本能力为目的，采用“教、学、练”相结合的教学方法。尤其是在带团技巧以及讲解景点的时候，基本要求学生自己动手准备，自己上台讲解。这样既增加了学生对各景区的了解，更锻炼了学生当的讲解能力。

七、教学条件

1、为保证学生能更好掌握各景区的特色，应对导游证考试，本课程要求适当增讲比较容易考到的湖北著名景点的基本知识。

2、本课程的理论教学要求尽可能使用导游实训室和多媒体教室，以便情景再现以及展示图片与当地景观。

八、考核方式

期末考试为闭卷笔试，占总成绩的 60%。其中课内实训占总成绩的 20%；平时成绩（包括出勤、作业、课堂问答）占总成绩的 20%。

对作业的批改，可以采课堂点评，或者每两章集中全批全改的方式进行，但对发现的主要的和倾向性的问题，要由教师在课堂上进行集体评讲。

总成绩=实训成绩×20%+考试成绩×60%+平时成绩×20%

平时成绩主要有以下几个部分组成：①课堂到课、讨论发言情况（10%）②个人书面、实践操作作业（40%）③课后小组讨论作业（10%）④小组项目作业（40%）这些成绩作为学生平时成绩一并记入考核成绩中。

九、教材、资料

教材名称：《模拟导游》，窦志萍岳怀仁主编，高等教育出版社

参考资料：

《模拟导游实训》周彩屏编著，中国劳动社会保障出版社

《模拟导游》马树生许萍，旅游教育出版社

旅游系刘勋

2013年8月

模拟导游实训项目

模块一：导游基础知识

实训一：导游职业素养

【实训目标】

加深学生对导游人员素质和导游职业规范的认识与理解。

【实训安排】

在第一模块教学开始之前和结束之后各进行一次

【实训学时】

0.5+1 学时

【实训形式】

情景模拟

1. 在没有正式开始课程前，让学生谈谈对导游职业的看法以及作为导游应有的职业素养有哪些，带着问题进入教学。
2. 第一模块结束后，以小组为单位，在课堂进行现场辩论和总结。

模块二：导游实训

实训一：如何致欢迎词、欢送词

【实训目标】

通过实训，让学生熟练欢迎词和欢送词的基本格式，为以后从事导游工作打下基础。

【教学重点和难点】

欢迎词和欢送词的创作创新

【实训学时】

1 学时

【实训形式】

情景模拟

1. 要求：包含其基本内容，又要有新意，符合自己的个性特征
2. 假设你是你所在家乡的一名地陪导游，通过设想另一城市的游客来到你所在城市，你作为地接导游，如何致欢迎词、欢送辞，使其既形象生动、给游客留下深刻的第一印象又符合你的个性特征和你家乡的特点。
3. 方法、道具自选
4. 每人准备一篇欢迎辞一篇欢送辞，时间不少于 1 分钟。

实训二：模拟导游服务程序

1. 出发前准备工作

实训项目	出发前准备工作
实训要求	1.掌握出发前准备工作的内容和要求 2.掌握出发前准备工作的规程
实训时间	1 学时
实训材料	导游旗、话筒等
实训内容与步骤	<p>一、实训准备 学生分组扮演司机，地陪和游客</p> <p>二、实训开始</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.准备导游旗，话筒，导游证及必要的票证 2.与司机交流，督促司机做好各项准备工作 3.核实餐饮服务落实情况（与模拟餐厅交流） 4.出发前迎候游客 地陪须提前 10 分钟到达集合地点迎候客人 <p>（1）以负责的工作态度给游客留下良好的印象</p> <p>（2）地陪利用这段时间听取游客留下良好的印象</p> <p>（3）以充足的时间提前检查、做好各项准备工作</p> <ol style="list-style-type: none"> 5.核实、清点实到人数 <p>（1）发现有游客未到，地陪应乡应向领队或其他旅游者问明原因，设法及是找到。</p> <p>（2）旅游者愿意留在饭店，不愿随团活动，地陪要问清情况并妥善安排，必要时报告饭店有关部门。</p> <ol style="list-style-type: none"> 6.提醒注意事项 地陪在早餐时向旅游者预报当天天气和游览点的地形、社区环境]、行走路线的长短等情况，提醒游客带好衣服雨具、遮阳帽等，提醒集合时间、地点。 7.集合登车 旅游者陆续到达后，清点实到人数并请旅游者即使上车。地陪站在车门一侧，招呼大家上车，扶助老弱者登车，开车前要再次清点确认人数

2. 途中导游

实训项目	途中导游
实训要求	1.掌握途中导游的基本内容

	2.熟练掌握途中导游的规程 3.了解途中导游的各种注意事项
实训时间	1 学时
实训材料	开放教室、外景影象资料
实训内容与步骤	<p>一、实训准备</p> <p>1.将开放教室布置成旅游车内场景</p> <p>2.学生分两组扮演游客和导游</p> <p>二、实训开始</p> <p>(开车后)导游向旅游者介绍当日活动安排,包括下午、晚餐的时间和地点;报告到达游览参观途中所需的时间,视情况介绍当日国内外重要新闻</p>

3. 返程服务

实训项目	返程服务
实训要求	1.掌握返程服务工作的内容 2.熟练掌握返程服务工作的规程
实训时间	1 学时
实训材料	开放教室、外景影像资料
实训内容与步骤	<p>一、实训准备</p> <p>1.将开放教室布置成旅游车内场景</p> <p>2.学生分组扮演游客和导游</p> <p>一、实训开始</p> <p>1.上车</p> <p>导游及时组织旅游者上车,清点人数,检查随身携带的物品</p> <p>2.沿途风光导游</p> <p>旅行车不从原路返回时,导游应适当讲解沿途风光,要简洁精练,主题突出</p> <p>3.回顾当天活动</p> <p>简要回顾当天参观、游览的内容,可补充讲解当天游览的内容。回答游客的问题</p> <p>4.宣布次日活动日程</p> <p>下车前地陪预报晚间回次日的活动安排、出发时间、集合地点等</p> <p>5.下车</p> <p>导游在车内提醒旅游者带好随身物品,然后先下车,在车内一侧照顾旅游者下车</p>

实训三：模拟散客接站服务

1. 认找旅游者

实训项目	认找旅游者
实训要求	掌握认找旅游者的基本方法熟练操作认找旅游者的程序掌握认找不同类型旅游者的技巧
实训时间	1 学时
实训材料	接站牌，民族服饰，组团社徽记或导游旗
实训内容与步骤	<p>一、实训准备</p> <p>学生分组扮演不同类型的旅游者与导游</p> <p>二、实训开始</p> <p>1.接站牌的制作，要写清旅游者姓名.</p> <p>2.持接站牌等候：持接站牌站立在出站口（教室门口）醒目的位置，热情迎接旅游者，便于客人前来联系</p> <p>3.主动认找</p> <p>由学生分组扮演几位不同的游客，受测学生通过旅游者的民族特征、衣着等分析、判断并上前委婉询问，主动认找；问清客人的姓名等旅游者基本信息</p>

实训四：用餐、购物及文化娱乐导游

1. 餐饮服务

1) 实训目的及要求

熟练掌握地方特色饮食文化，在客人用餐时能够对其原材料、制作方法、文化内涵等加以介绍，使客人既饱口福又饱耳福，并能在客人要求下合理安排风味餐、自助餐等。

2) 实训内容：

- a 饮食文化介绍
- b 照顾客人用餐
- c 饮食安排训练

3) 时间要求：

1 学时

2. 购物导游服务

1) 实训目的及要求

了解掌握客人购物时的心理需求，既能满足客人购物需求，又能做好地方特色商品的宣传促销工作。

2) 实训内容：

- a 介绍特色旅游商品
- b 科学鉴别旅游商品
- c 适度推销训练

3) 时间要求：

0.5 学时

3. 文化娱乐导游

1) 实训目的及要求：

使学生能合理的安排计划内与计划外的文娱活动，注意选择高雅的文娱活动，在活动前做好简明精彩的介绍，活动中认真组织防止意外事故的发生。

2) 实训内容：

- a 活动的安排与组织
- b 传统文娱活动的介绍与讲解

3) 时间要求：

0.5 学时

实训五：事故的预防及处理服务

1. 旅游路线和日程变更

旅游计划因为主观或客观原因变更在旅游活动中，时常可见，其中，旅游者要求变更计划、客观原因（如天气、自然灾害、交通问题等）需要变更计划是较为常见的原因。

实训项目	旅游路线和日程变更
实训要求	妥善处理计划变更问题，协调各方面的工作
实训时间	1 学时
实训材料	情景模拟
实训内容与步骤	1.旅游者（团）要求变更路线或日程 2.客观原因需要变更路线或日程

附件 1 旅游者（团）要求变更路线或日程

导游员原则上应按合同执行，若有特殊情况应报告上级组团社，根据组团社指示做好工作。

内容	处理方法	注意事项
个别旅游者提出变更计划要求	1.问明情况 2.解释变更计划的困难 3.请领队出面调解 4.向其说明如其执意变更行程则增加的费用自付 5.如确有特殊情况，可与旅游社及全陪协商后同意其更改行程 6.做好其他客人的工作	遇事冷静 态度温和
整个旅游团提出变更计划	1.问明情况 2.在不改变计划的前提下尽量满足客人要求 3.与社里联系看是否有变更计划的可能 4.如变更计划，落实好车、房、餐的安排	在未做好变更安排的情况下，切勿答应客人的要求

附件 2 客观原因需要变更路线或日程

由于此类原因造成的行程改变一般很突然，导游员要做好此类问题的协调处理工作，基本方法是：

一、制定变更计划并报告旅行社；

二、做好客人的工作。地陪与全陪先就有关问题取得一致，然后找领队协商，最后向客人说明，解释清楚原因；

三、做好变更计划后的车、房、餐的安排；四、适当给予物资补偿，但给予物资补偿要征得旅行社同意。

内容	处理方法
缩短或取消一地的旅游时间	1.努力抓紧时间，将计划景点参观完毕，如确有困难，应突出本地最具代表性的景点，并对其他景点做适当介绍 2.如提前离开要及时通知下一站 3.与旅行社和有关部门联系，做好变更计划后的车、房、餐的安排（如退餐、退房等）
延长一地的旅游时间	1.与旅行社个有关部门联系，做好变更计划后的车、房、餐的安排 2.调整活动日程，增加景点或延长在景点的停留时间，努力使时间过得充实愉悦
在一地的旅游时间不变但取消某一活动由另一活动代替	被迫取消某一活动，由另一活动代替，导游人员要以精彩的介绍、新奇的内容和最佳的安排激起旅游者的兴趣，使新的安排能够实现

2. 漏接、空接、错接的预防和处理

实训项目	漏接、空接、错接的预防和处理
实训要求	妥善处理漏接、空接、错接、误机（车、船）事故问题，协调各方的工作
实训时间	1 学时
实训材料	情景模拟
实训内容与步骤	<p>1、概念</p> <p>漏接是指旅游团（者）抵达一站后，无导游人员迎接的现象</p> <p>空接是指由于某种原因，旅游团（者）推迟抵达某站，地陪仍按原计划预定的班次或车次接站而没有接到的现象</p> <p>错接是指导游人员在接站进未认真核对，接了不应由他接的旅游团（者）。错接纯属责任事故，均因导游人员责任心不强、工作粗心大意造成</p> <p>误机（车、船）事故是指由于某些原因或旅行社有关人员工作失误，旅游团（者）没有按原定航班（车次、船次）离开本站而导致暂时滞留。误机（车、船）属重大事故，不仅会给旅行社造成巨大的经济损失，还使旅游者因滞留而蒙受经济或其他方面的熟损失,严重影响旅行社的声誉和形象.导游人员应充分认识误(车、船)的严重后果，杜绝此类事故的发生</p>

	2.漏接、空接、错接、误机（车、船）事故的预防 3.漏接、空接、接错、误机（车、船）事故的处理
--	--

附件 1 漏接、空接、错接、误机（车、船）事故的预防

内容	预防措施
漏接	1.认真阅读接待机会。地陪接到任务后，一般应了解旅游团抵达的日期、时间、接站地点等适宜，逐一认真核对清楚 2.核实交通工具到达的准确时间。旅游团抵达当日，地陪应与接待社有关部门联系，了解是否有了新的变更通知，并及时与机场、车站或码头联系，核实抵达的确切时间 3.提前到底接站地点。导游人员应与司机商定好出发时间，保证按规定提前半小时到达接站地点
空接	1.与上一站保持联系，确切准确到站时间 2.遇到天气等特殊情况要与领队联系，看是否按时到达
错接	1.仔细阅读接待计划。地陪应逐一核实客源地的组团社和目的组团社的名称、旅游团的代号、人数、领队或旅游者的姓名、下榻饭店等相关信息，以备接团时核对 2.地陪应提前到达接待站地点迎接旅游团，严禁迟到 3.接团时认真核实。地陪只有在各种信息准确无误后，方可将旅游团接走 提高警惕，严防社会其他人员（非法导游）接走旅游团
误机（车、船）事故	1.立即向接待社领导及有关部门报告，请求协助 2.地陪和接待社尽快与机场（车站、码头）联系，争取让旅游旅游者改乘最近班次（车次）的交通工具离开车站；或采取包机（车厢、船）、改乘其他交通工具前往下一站 3.稳定旅游者的情绪，安好滞留期间的食宿、游览等适宜 4.及时通知一下站，对日日程作相应的调整 5.诚恳向导游者赔礼道歉，求得他们原谅 写出事故报告，查清事故的原因和责任，根据具体情况给责任者以必要的经济、政纪处罚

附件 2 漏接、空接、错接、误机（车、船）事故的处理

内容	情景	处理方法
导游人	1.工作不细，没有认真查阅接待计划，	1.实事求是地向旅游者说明情况，诚恳地

<p>员主观造成的漏接</p>	<p>将接站时间、地点搞错</p> <p>2.迟到、未按规定时间提前到达接站地点</p> <p>3.旅游团（者）因车次、班次变更而提前到达，导游人员未看变更通知，仍按原计划接站</p> <p>4.新旧时刻表交替时，导游人员未查对新旧时刻表，仍按旧时刻表的时间接站</p>	<p>赔礼道歉，求得谅解</p> <p>2.用更加热情周到的服务，高质量地完成计划内全部活动内容，以消除因漏接给旅游者到来的不愉快</p> <p>3.如旅游者因漏接而发生费用问题，导游人员应主动予以赔偿</p>
<p>客观原因造成的漏接</p>	<p>1.原定班次、车次变更使旅游团（者）提前到达，但上一站接待社漏接发生变更通知</p> <p>2.本站接待社接到变更通知，但未能及时通知该团的导游人员</p> <p>3.司机迟到，未能按时到达接站地点</p> <p>4.由于交通堵塞或其他预料不到的情况发生，无法及时抵达接站地点</p>	<p>1.立即与接待社联系查明原因，不能认为与己无关而敷衍了事</p> <p>2.耐心细致地解释说明，以消除误解</p> <p>3.尽量采取补救措施，使旅游者的损失降低到最小</p> <p>4.必要时请旅行社领导出面赔礼道歉，或酌情给旅游者一定的补偿</p>
<p>空接</p>	<p>1.接待社没有接到上一站的通知。由于天气原因或某种故障，旅游团（者）仍滞留在上一站或途中，上一站接待社不知道这种临时变化，全陪或领队也无法及时通知下一站接待社，造成空接</p> <p>2.上一站忘记通知。上一站旅行社将旅游团原订的班次或车次变更，导致推迟到达，同时又因工作疏忽而没有通知下一站接待社，造成空接</p> <p>3.旅游者自身的原因。旅游者本人因生病、有急事或其他原因，临时决定取消旅游，没到下一站但又没有通知下一站接待社，造成空接</p>	<p>1.与预定饭店联系，核实旅游团（者）是否自行抵达，以确定是否漏接</p> <p>2.立即与接待社有关部门联系，查明原因</p> <p>3.如推迟时间不长，地陪应留在接站地点继续等候，迎接旅游团（者）的到来</p> <p>4.如推迟时间较长，要按接待社有关部门的安排，重新落实接团事宜</p>
<p>错接</p>	<p>1.车站人太多，造成错接</p> <p>2.团队标志，人数一致或相似，造成错接</p> <p>3.同一旅行社有好几个团队同时到达，造成错接</p>	<p>1.错接发生在本社两个旅游团之间，地陪应立即向领导汇报，经领导同意后可不用交换旅游团；如果是地陪兼全陪，则应交换旅游团并向旅游者诚恳道歉</p> <p>2.如果错接发生在两家接待社之间，地陪应立即向领导汇报，设法尽快交换旅游</p>

		<p>团,向旅游者实事求是地说明情况并诚恳道歉</p> <p>3.如果是其他人员将旅游团带走,地陪应马上与饭店联系,查看是否已住进应下榻的饭店,并采取相关措施</p>
误机(车、船)事故	<p>1.客观原因造成的非责任事故</p> <p>(1) 由于旅游者方面的原因。如:旅游者突然摔伤、重病、走失;行李未到等</p> <p>(2) 由于交通事故、汽车发生故障等情况造成延误</p> <p>2.主观原因造成的责任事故</p> <p>(1) 导游人员日程安排不当或过紧</p> <p>(2) 责任心不强,没按规定时间提前到达</p> <p>(3) 没有认真核对交通票据,将离站的时间、日期或地点记错</p> <p>(4) 班次(车次)变更,但接待社有关人员没有及时通知导游人员</p>	<p>1.地陪、全陪要提前做好旅游团离站交通票据的落实工作,核对日期、班次、时间、目的地等</p> <p>2.如果票据未落实,带团期间要随时与接待社联系,了解班次(车次)有无变化</p> <p>3.离开本站当日,不安排旅游团到地域复杂,偏远的景点参观游览,不安排自由活动或购物</p> <p>4.留有充足的时间去机场(车站、码头),保证按以下规定的时间到达离站地点: 乘国内航班提前 90 分钟到达机场 乘国际航班提前 120 分钟到达机场 乘火车或轮船提前 60 分钟到达车站或码头</p>

3. 物品丢失问题的预防和处理

在旅游期间,旅游者丢失证件、钱物、行李的现象时有发生,不仅给旅游者造成财物上的损失和情绪上的影响,也给导游的工作带来不便和困难。导游员应关注这方面的安全,采取各种措施预防此类问题的发生。如不幸发生,应做好善后工作,保证旅游者顺利晚场旅游活动。

实训项目	物品丢失问题的预防和处理
实训要求	能够妥善处理丢失问题
实训时间	1 学时
实训材料	情景模拟
实训内容与步骤	<p>1 丢失问题的预防</p> <p>2 丢失证件问题的处理</p> <p>3 丢失钱物、行李问题的处理</p>

附件 1 丢失问题的预防

内容	情景	处理方法
丢失问题的预防	根据下列情况，做预防丢失问题的提醒工作 1 旅游团将要下车参观游览某一景点 2 旅游者离开酒店 3 旅游者购物时	1 导游要提醒客人带好随身物品，检查好证件 2 导游在工作中需要旅游者证件时要由领队收取，用毕如数归还，不要代为保管 3 切实做啊每次行李的清点工作 4 旅游者下车游览时，提醒司机锁好车门

附件 2 丢失证件问题的处理

当旅游者发现证件丢失时，导游首先要保持冷静，详细了解情况，冷静回忆可能丢失的地点，积极帮助寻找。如确定已经丢失要报告组团社或者地接社。根据社里的安排，协助旅游者向有关部门报失，补办必要的手续。但要注意所需的费用由客人自理。

内容	处理方法
丢失外国护照和签证	1 由旅行社为其出具证明 2 请失主准备照片 3 失主本人持照片到当地公安局或入境管理处报失，由其出具证明 4 失主持证明到所在国驻华使馆申请补办护照 5 领到护照后到公安局办理签证
华侨丢失中国护照和签证	1 旅行社为其出具证明 2 失主准备照片 3 失主本人持照片和遗失证明到省、市公安局报失并申请新护照 4 告诉失主持护照到其侨居国驻华使馆办理签证
中国公民出境旅游时丢失护照、签证	1 请当地旅行社为其出具证明 2 持旅行社证明到当地警察机构报失，取得警察机构的报案证明 3 持当地警察机构的报案证明和照片及有关护照资料到我国驻该国使馆办理护照 4 领取护照后到所在国移民局办理签证
丢失港澳同胞回乡证	失主本人持当地旅行社出具证明向当地的市、县公安局报失，经核实后由公安局的出入境管理部门签发一次性有效的《中华人民共和国出境通行证》
丢失台湾同胞旅行证明	失主向遗失地当中国旅行社和户口管理机构或侨办报失，核实后发给依稀性有效的出入境通行证
丢失中华人民共和国居民身	1 由当地旅行社出具证明 2 失主本人持证明到当地公安局报失，核实后发给身份证明

份证	3 机场安检人员核准放行
----	--------------

附件 3 丢失钱物、行李问题的处理

内容	行李问题的处理
丢失钱物	<ol style="list-style-type: none"> 1.详细了解失物的形状、特征，分析物品丢失的可能时间和地点 2.积极帮助寻找 3.接待旅行社要出具证明以备海关检验或向保险公司索赔 4.若是被盗则应报案并提供线索 5.安慰失主，缓解其不快情绪
来华途中 丢失行李	<ol style="list-style-type: none"> 1.失主到机场事物登记处办理行李丢失和认领手续。失主要出示机票和行李牌，并详细说明始发站，转运站以及行李的特征 2.导游要不时打电话询问寻找情况，一但找不到要协助购买必要用品 3.离开本地前仍没找到，应帮助失主把地址留给航空公司，便于联系 4.可帮助其向航空公司索赔。要帮助失主解决因此造成的困难，安抚情绪
在中国境内 丢失行李	<ol style="list-style-type: none"> 1.行李遗失，要冷静分析情况，找出错误环节。如在出站时找不到行李，则要帮助失主到失物登记处办理登记认领手续。如抵达饭店后发现行李丢失，要和领队一起先在本团成员房间里搜寻，如找不到则与饭店凉席，请其查找 2.立即向旅行社报告，同时请有关部门帮助寻找 3.主动做好失主的工作，对失主表示歉意，并帮助其解决生活上的困难 4.经常与有关部门取得联系，询问查找进展情况 5.找到要及时归还，如确已丢失要道歉并帮助其向有关部门索赔 6.事后写出书面报告

模块三：带团技能

实训一：导游对客提供心理服务

1. 导游心理服务技能

实训项目	导游心理服务技能
实训要求	<ol style="list-style-type: none"> 1.掌握了解旅游者相关信息的认识渠道，能够通过基本信息分析旅游者的群体特征和个体特征。 2.握微笑服务的基本要领和运用技巧 3.握柔性语言的使用环境与效果 4.够迅速在群体中建立伙伴关系
实训时间	1 学时
实训材料	<ol style="list-style-type: none"> 1.相关信息卡片 2.开放型教室
实训内容与步骤	<ol style="list-style-type: none"> 1.了解旅游者 <ol style="list-style-type: none"> (1) 尊重游客：记住游客姓名、长相及其他相关信息；尽早与每一位游客有一次面对面的接触，发现游客的特长、爱好以及习惯 (2) 观察游客：注意游客在旅游过程中的各种变化，包括：表情、身体、语言 (3) 倾听：客人想说话时，导游应该非常耐心、注意地倾听，以表示对客人的尊重 2.微笑服务 <p>嘴角微微向上翘起，让嘴唇略呈弧形，在不牵动鼻子、不发出笑声、不露出牙齿的前提下，轻轻一笑</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 面含笑意，但笑容不可太显著 (2) 要做到目光柔和发亮，双眼略为睁大，眉头自然舒展，眉毛微微向上扬起 (3) 微笑时要力求表里如一。微笑并非只挂在脸上，而是需要发自内心，做到表里如一，否则就成了“皮笑肉不笑”。微笑一定要有一个良好的心境与情绪作为前提 (4) 微笑必兼顾服务场合，当游客满面哀愁或出了洋相而感到极其尴尬时如果面露微笑，往往会使自己陷于十分不利、十分被动的处境 3.柔性语言的使用 <p>柔性语言通常柔和甜美，让人高兴，是人愉悦亲切，有较强的说服力，往往能达到以柔克刚的实际效果。表现为语气亲切，语调柔和，措辞委婉，说理自然，多用商讨的口吻</p> 4. 群体中伙伴关系的建立

附件 1 观察游客

1.观察游客，要求敏锐

观察游客要求对游客发出的（有时是无意识的）非语言及语言信号非常敏感。下列是一些常见的信号。你认为下列信号可能表达的游客需要是什么？

信号	可能的游客需求
(1) 游客的年龄：年轻、年老	
(2) 服饰：非常时髦、过时、破旧	
(3) 语言能力：非常流利、不流利	
(4) 态度：积极的、消极的、不耐烦、苛刻或易怒	

2.观察游客要求感情投入

感情投入就能理解一切。这就是说，你要设身处地为游客着想。你必须通过游客的“眼睛”去观察和体会。你必须问：“如果我是这个游客，我会需要什么？”

你有没有对游客感情投入的能力？

你为什么这样想？

附件 2 判断客人情绪的线索

★游客使用的语言

★请您--

★您是否--

★我想要--

★我需要--

★我说的是--

★我听到的不是如此！

★游客说话的语调

★低、慢

★欢欣的

★讽刺

★强烈的

★游客的仪表

★仪表整洁

★运动衫、牛仔裤

★领带纠结

★西装多皱

★游客的身体语言

★挺立着

★弯腰驼背

★膝盖晃动

★手指关节作响

★走路迅速

★说话或倾听是扬起眉毛

★踱步

★歪头倾听

★自然、随和、另人愉快的

★另人愉快的、高兴的

★清楚明确的期望，可能是愉快的或要求很高

（同上）

★困难的、要求很高

★不耐烦、沮丧、争议、气愤

★自然、随和、高兴或疲倦

★高兴、愉快

★不耐烦、不高兴、找麻烦的

★要求很高

★体面，令人愉快，有较高的期望

- ★可能在度假、随随便便、轻松愉快的
- ★疲倦、不舒服
- ★不在意的、粗心的
- ★坦率、直爽、不说废话
- ★疲倦、被冒犯、不耐烦、不高兴

- ★不耐烦
- ★热情、要求很高
- ★不喜欢或不相信对方
- ★闲散、不慌不忙
- ★集中注意力、感兴趣的

附件3 倾听技巧训练

实训要求：

1. 仔细阅读并对你以前犯有同样的错误打“√”
2. 仔细阅读关于倾听的正确看法
 - ◆错误看法
 - ◆我们自然而然学习倾听，训练没有必要
 - ◆倾听能力取决于智力
 - ◆倾听能力与听力密切相关
 - ◆一般来说，大多数人能边听边
 - ◆阅读
 - ◆大多数情况下，我能善于倾听
 - ◆所听即所言
 - ◆倾听是一种被动行为
 - ◆性格对倾听能力基本没影响
 - ◆倾听是通过耳朵完成的
 - ◆倾听注重内容第一，感情第二

正确的看法

◆有效的倾听是一种技巧。掌握这种技巧对我们大多数人来说都是困难的。练习和训练能帮助我们提高倾听能力

◆智力与倾听技能之间没有联系。听力是一种生理现象。它与我们所讲的倾听能力几乎没有关系。事实上，听力下降的人常常成为非常有效的倾听者

◆这种技巧很少有人能有效地应用，不幸的是，大多数人需要提高倾听技巧

◆作为人类，我们有一种筛选，我们所听信息的自然习惯结果常常是：所听非所言

◆倾听是一种主动行为。倾听需要我们参与和投入，其中性格对倾听具有重要的影响

◆有效的倾听是通过整体的身体完成的。正确的目光接触和身体姿势有助于倾听

◆感情常常比语言本身更重要。我们必须寻找信息下面的感情。它们常常是真实的信息

附件 4 游客类型与待客方法

游客类型	特征	待客方法
老好人型	常用温和语气	讲话要礼貌相待
傲慢型	瞧不起人	让其充分亮相后，以谦虚的态度耐心说服
猜疑型	没有根据和证据就不相信	讲话要有根据，不用模棱两可的语言
腼腆型	内相性格，说话声小	亲切相待，忌用粗鲁性语言
难伺候型	爱挑毛病，扳着面孔	避免陷入争论
唠叨型	说话啰嗦，不得要领	在不伤害客人感情的前提下，耐心说明
急性型	不稳重，稍不如意就发火	要以沉着和温和的态度相待
嘲弄型	不认真听讲，爱开玩笑	不要被缠住，不要理睬
沉默寡言型	不健谈	主动打招呼搭话
散漫型	不遵守时间，自由散漫	难以伺候，但要有礼貌地耐心说服

附件 5 柔性语言的使用效果表

客人喜欢的话

- ▲我明白了
- ▲您要是看见了的话……
- ▲请稍等片刻……
- ▲是，我明白了
- ▲您好吗？
- ▲请用餐
- ▲对不起，请您接个电话
- ▲真对不起，给您添麻烦了
- ▲您的行李、衣服
- ▲请问是这个吗？
- ▲您要这个吗？
- ▲您要在这儿等着吗？
- ▲您，诸位
- ▲男士，女士

客人不喜欢的话

- ▲知道了
- ▲要是看见了……
- ▲等会儿
- ▲哦，知道了
- ▲怎么样啊？
- ▲请吃吧
- ▲请接电话
- ▲对不起
- ▲行李、衣服
- ▲是这个吗？
- ▲要这个吗？
- ▲是要在这儿等着吗？
- ▲你，你们
- ▲男的，女的

附件 6 寻找共同点和不同点

在教室内四处走动，与尽可能多的人打交道，在 10 分钟内每个人从其他至少 5 个学生身上找出至少一个与自己的共同之处（如“同乡”）和不同之处（如一个人“外语通过四级”，而另一个“在旅行社兼职”）

姓名	共同点	不同点
1	_____	_____
2	_____	_____
3	_____	_____
4	_____	_____
5	_____	_____
6	_____	_____
7	_____	_____
姓名_____		

附件 7 客导关系潜在能力测试

我多数情况下能控制自己的情绪	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	我很难控制自己的情绪
我能高兴的面对对我冷淡的人											如果别人对我不好，我当然不高兴
我喜欢大多数人并乐意与别人相处											我很难与别人相处
我乐意为别人服务											每个人都应该自力更生
即使我没错我也不介意表示道歉											我没犯错就不该道歉
我对自己能善于与别人沟通感到自豪											我情愿以书面形式与别人交往
我善于记住别人的名字和脸，并在与别人会面时努力提高这种本领											如果不会再见到某个人，为什么要用心记住他的名字和脸
我的微笑是自然流露的											严肃是我的本质特点
我喜欢看别人自得其乐											我没有取乐他人的天性，特别是那些不认识的人
我常保持清洁和打扮											清洁和打扮根本不重要

总分： _____

如果你的评在 80 分以上，那么你对游客来说是优秀的。如果你的评分 50~80 之间，那么在从事导游工作前你需要学习人际关系技巧。如果你的评分 50 分以下，那么为游客服务的工作对你来说也许不是一种好的职业选择

实训二：模拟导游讲解

【实训内容】

根据湖北省导游资格考试的要求，从导游考试的十个备选景点中选择一个做 8—10 分钟的模拟现场导游讲解，熟悉掌握导游语言、导游规范和导游技巧

【实训目的】

使学生掌握导游服务的基本程序；熟悉导游的讲解艺术、方法和技巧

【实训方式】

每个同学准备，都要做导游讲解。道具、方式等自选

【实训时间】

4 学时

附表 1 模拟现场导游讲解评分表（普通话）

考试要点	景点讲解	语言表达	导游规范	应变能力	仪表、礼仪
观察要点	讲解内容全面，条理清晰，详略得当；重点突出；讲解方法运用得当；讲解生动、有感染力，回答问题准确、熟练。	普通话标准；语速适中；用词准确、恰当、有分寸；内容有条理，富逻辑性，表情及其他身体语言运用得当。	熟知并能正确运用导游服务规范、导游服务程序正确、完整。	在有压力的情况下，思维敏捷、情绪稳定，考虑问题周到；能够妥善、及时处理突发事件和特殊问题。	穿着打扮得体，整洁；言行举止大方，符合导游员礼仪礼貌规范。
满分	30	25	20	20	5
得分					
总分					
教师评语	教师签名： 年 月 日				

实训三：景点景区实地导游讲解

1. 基本讲解技能

实训项目	基本讲解技能
实训要求	1.了解十种基本讲解方法的使用对象与环境 2.掌握十种基本讲解方法的使用技巧，能结合具体景点熟练使用
实训时间	2 学时
实训材料	导游词，图片，多媒体教学设备等
实训内容与步骤	<p>1.实训内容</p> <p>(1)分段讲解法</p> <p>①将大景点分为前后衔接的部分，边走边讲</p> <p>②一般按景点原有的结构分段</p> <p>(2)突出重点法</p> <p>①找出该景区的代表性景观</p> <p>②找出与其他类似景点不同之处</p> <p>③根据游客构成的不同，找出他们的兴趣点</p> <p>(3)触景生情法</p> <p>①找出可以借题发挥的景观</p> <p>②找出可以触景生情的情景</p> <p>(4)虚实结合法</p> <p>找出有典故，传统的景物，适时的将其结合起来</p> <p>(5)问答法</p> <p>①可依据的景物应有趣，答案也出人意料</p> <p>②向客人提出的问题不应太难，以免客人感到尴尬</p> <p>(6)制造悬念法</p> <p>①找出游客不熟悉但有一定文化底蕴和神秘色彩的景物</p> <p>②语言要讲究技巧，可以引起游客兴趣</p> <p>(7)画龙点睛法</p> <p>整体掌握景点，景观特征，词句提炼精确</p> <p>(8)类比法</p> <p>①找出可以与景物类比的内容</p> <p>②找出相同时代的类比物</p> <p>2.阅读，分析本实训项目后所附导游词，确定其中采用讲解方法的方式，体会不同讲解方法产生的导游效果</p> <p>3.布置模拟的导游现场，利用图片，多媒体等形式训练讲解方法的使用</p>

2. 综合讲解技能

实训项目	综合讲解技能
实训要求	1.能够准确识别、判断导游词中所使用的讲解方法 2.能够结合具体景点，恰当组合使用基本讲解方法 3.能够使用各种讲解方法，编写导游词
实训时间	2 学时
实训材料	1.导游词卡片 2.多媒体教学设备及相应景点影像资料 3.联系标志性景点
实训内容与步骤	1.学生分组，归类分析导游词（上表）中使用的导游讲解方法，体会综合使用不同基本讲解方法组合的效果，并进行简要评价，加深对讲解方法组合使用的理解 2.根据提供的教学影视材料（如故宫、九寨沟、黄山），选用适当方法进行讲解 3.选取学校所在地方的著名景点，分组收集资料，现场踏线，先取讲解方法，组织编写导游词后进行现场或模拟场景讲解

3. 实景导游讲解

实训项目	实景导游讲解训练
实训要求	1.导游词卡片 2.多媒体教学设备及相应景点影像资料 3.联系标志性景点
实训时间	2 学时
实训内容	<p>一、实训准备</p> <p>1.与定点实习的旅行社联系，由实习班级组成旅游团，由旅行社委托派资深导游员带团实习</p> <p>2.学生做好旅游的各项准备</p> <p>3.教师做好游览线路涉及区域与景点的相关资料收集工作，并作专题讲座</p> <p>二、实训过程</p> <p>1.学生参与旅游计划的制定及旅行社接待工作</p> <p>2.中长线考察、见习</p> <p>（1）教师做好学生的管理工作，讲解导游员服务工作的规程与特点</p> <p>（2）旅行社导游员按规范操作，引导旅游团活动</p> <p>（3）学生认真观察，仔细记录，并用摄像机拍摄导游员的服务过程，注意</p>

	<p>其服务的程序、讲解的方法及审美引导的过程</p> <p>(4) 见习过程中, 每晚与导游员进行讲座, 教师与导游员答疑</p> <p>(5) 选择适当时机让部分学生带团</p> <p>3.返回学校后学生根据文字记录与录像资料撰写见习报告, 记录导游服务的全过程, 并对相关内容进行专题讨论</p> <p>三、实训结束</p>
备注	本实训可以与景区管理见习合并进行

模块四：带团常识

实训一：基本的救护常识

据了解,在我国患有心脏病的人群中有 87%的人心脏病突发是在医院以外;急性心肌梗死亡的病人中,有一半甚至三分之二的是死在家中或是送往医院的途中。如果患者在疾病突发的四五分钟内,能够得到有效的急救措施,复苏率在 50% (这四分钟被称为挽救生命的“黄金四分钟”),如果超过十分钟复苏就没有什么希望。因此当以外发生时,现场的“第一目击者”也应该是直接救护者。随着银发市场的不断膨胀,老年游客必将成为每个导游员的重点客人。导游人员学会急救知识,会使更多的生命获救,旅途更加顺畅。

实训项目	基本的救护知识
实训时间	1 学时
实训要求	妥善处理各类事故,协调各方面的工作
实训材料	情景模拟
实训内容与步骤	<p>1.应急电话求救</p> <p>导游员在救护过程中由于紧张,在打 110、119、120 等应急电话求救时常语无伦次,对方无法清楚这里发生的情况。所以,把事故和病人的情况正确而又清楚地告诉对方,这是导游员在急救工作中必须牢记的重要内容。</p> <p>2.人工呼吸</p> <p>抢救呼吸骤停的遇难者时,采用口对口人工呼吸法是最便捷和最有效的方法。</p> <p>3.单人心肺复苏</p> <p>心肺复苏是在呼吸或心跳停止情况下所作之急救术,适用于心脏病突发、逆水、窒息或其他意外事件造成之意识昏迷并有呼吸及心跳停止等状态。目的在于尽快挽救脑细胞在缺氧状态下坏死(4 分钟以上开始造成脑损伤,10 分钟以上即造成脑部不可逆之伤害),因此实救实际越快越好。</p> <p>4.急救包扎</p> <p>伤口是细菌侵入人体的门户,如果伤口被细菌污染,就能引起化脓后并发生败血症,气性坏疽、破伤风等,严重影响和损害健康,甚至危机生命。所以在旅游途中如果没有条件做清洗伤口手术,也必须一定要先进行包扎,因为及时妥善的包扎,可以达到压迫止血,减少污染、保护伤口、减少疼痛、固定敷料和夹板的目的。</p> <p>5.外伤止血</p>

一般成人总血量大约 4000 毫升左右。短时间内丢失总血量的 1/3 时（约 1300 毫升），就会发生休克。如果丢失总血量的一半（约 2000 毫升），则组织器官处于严重缺血状态，很快可导致死亡。

6. 伤员搬运

受伤游客在现场进行初步急救处理和随后送往医院的过程中，必须要经过搬运这一重要环节。是急救医疗不可分割的重要组成部分，仅仅把搬运看成简单体力劳动的观念是一种错误的观念。正确的搬运方法对伤病员的抢救、治疗和预后都至关重要。错误的搬运可能会使伤员在搬运途中伤情加重甚至失去生命。

7. 接触伤病者衣服

为使伤口露出，做出正确的诊断后做适当的处理，有时需要脱下伤病者的衣物。这样做时，应该尽量不扰及伤病者，尽量不破坏他的衣物，而且应该视实际需要，尽量少脱。如果需要脱掉伤病者的衣服，要注意维持足够的隐私。

8. 昏厥

9. 常见运动损伤的应急处理

运动损伤常常因缺乏一定的应急措施，而对伤者造成不必要的痛苦，严重者甚至导致终身遗憾。

10. 防治晕车晕船

许多人在坐车、坐船、乘飞机时，都会发生头晕不适、恶心呕吐等晕动症状，给外出旅行带来的诸多不便。