



四川理工学院课程实施大纲

课程名称： 导游业务

授课班级： 旅游 20161. 2. 3

任课教师： 刘丽君

工作部门： 经济学院

联系方式： 15008467438

四川理工学院 制

2018年8月

《导游业务》课程实施大纲

基本信息

课程代码：30251016

课程名称：导游业务

学 分：3

总 学 时：48

学 期：第五学期

上课时间：2018-2019 学年 第一学期

上课地点：4-11 周 星期一 A5-443;3-11 周星期三 A5-441

答疑时间和方式：课余时间；课堂答疑，组建本门课程学习 QQ 群，公布教师办公电话及 E-mail 进行答疑

答疑地点：上课的教室，教师休息室

授课班级：旅游管理专业 2016 级 1.2.3 班学生

任课教师：刘丽君

学 院：经济学院

邮 箱：946530966@qq.com

联系电话：15008467438

目录

目录.....	3
1. 教学理念	6
1.1 关注学生的发展.....	6
1.2 关注教学的有效性.....	6
1.3 关注教学的策略.....	6
1.4 关注教学价值观.....	6
2. 课程介绍	7
2.1 课程的性质.....	7
2.2 课程在学科专业结构中的地位、作用.....	7
2.3 课程的前沿及发展趋势.....	7
2.3.1 课程目标彰显职业能力.....	7
2.3.2 课程内容贴近工作实际.....	7
2.3.3 教材选用与行业要求同步.....	7
2.4 学习本课程的必要性.....	8
3. 教师简介	8
3.1 教师的职称、学历.....	8
3.2 教育背景.....	8
3.3 研究兴趣（方向）.....	8
4. 预修课程（先修课程）	8
5. 课程目标	8
5.1 课程总体目标.....	8
5.2 知识、能力与素质目标.....	9
5.2.1 知识目标.....	9
5.2.1 能力目标.....	9
5.2.3 素质目标.....	10
6. 课程内容	10
7. 课程教学实施	11
第 1 章 导游的由来与发展.....	11
第一节 导游的概念.....	11
第二节 导游的由来与发展.....	12
第三节 面向 21 世纪的导游.....	12
课后作业：.....	13
第 2 章 导游员.....	13
第一节 导游员的概念与分类.....	14
第二节 导游员的职责与素质.....	15
第三节 导游员的素质.....	15
第四节 导游员资格获取.....	17
第五节 导游员的培训.....	17
课后作业：.....	18
第 3 章 导游工作.....	18
第一节 导游工作的性质.....	19

第二节 导游工作的价值.....	19
第三节 导游工作的特点.....	20
第四节 导游职业准则.....	20
课后作业:	22
第4章 导游服务质量管理.....	22
第一节 导游服务质量.....	23
第二节 导游服务质量标准.....	23
第三节 导游服务质量管理.....	24
课后作业:	26
第5章 导游工作程序.....	26
第一节 地方导游工作程序.....	27
第二节 全程导游服务程序.....	30
第三节 海外领队工作程序.....	31
第四节 景区(点)导游工作要领.....	33
课后作业:	34
第6章 旅游者个别要求及问题的处理.....	34
第一节 处理旅游者个别要求的基本原则.....	34
第二节 旅游者个别要求的处理.....	35
第三节 旅游者越轨行为的处理.....	37
第7章 事故的预防和处理.....	38
第一节 事故的预防和处理原则.....	38
第二节 技术性事故的预防与处理.....	39
第三节 旅游者人身安全事故的预防与处理.....	41
第四节 旅游者财产安全事故的预防与处理.....	43
第五节 交通事故、火灾事故、治安事故的应急措施及处理.....	44
课后作业:	45
第8章 导游员的组织技能.....	45
第一节 导游员的吸引力和形象塑造.....	46
第二节 安排日程与组织活动的方法.....	46
第三节 团队组织技巧.....	47
第四节 散客组织技巧.....	47
第五节 景点游览组织技巧.....	48
课后作业:	49
第9章 导游的语言技能.....	49
第一节 导游语言的魅力.....	49
第二节 导游语言的运用技巧.....	50
第三节 导游讲解技巧.....	50
课后作业:	52
第10章 导游的个性化服务.....	52
第一节 导游的个性化服务及其原则.....	52
第二节 导游的个性化服务策略.....	53
课后作业:	54
第11章 导游的审美艺术.....	54
第一节 旅游者的审美心理.....	54

第二节 旅游审美对象的美感分析.....	55
第三节 旅游审美行为的引导与调节.....	57
课后作业:	58
8. 学生课程学习要求.....	59
8.1 学生自学的要求.....	59
8.2 课外阅读的要求.....	59
8.3 课堂讨论的要求.....	59
8.4 课程实践的要求.....	59
9. 课程考核方式及评分规程.....	60
9.1 出勤(迟到、早退等)、作业、报告等的要求.....	60
9.2 成绩的构成与评分规则说明.....	60
9.3 考试形式及说明(含补考)	61
10.学术诚信规定.....	61
10.1 考试违规与作弊.....	61
10.2 杜撰数据、信息等.....	61
10.3 学术剽窃等.....	61
11. 课堂规范.....	62
11.1 课堂纪律.....	62
11.2 课堂礼仪.....	62
12. 课程资源.....	63
12.1 教材与参考书.....	63
12.1.1 教材.....	63
12.1.2 参考书.....	63
12.2 专业学术专著.....	63
12.3 专业刊物.....	63
12.4 网络课程资源.....	63
12.5 课外阅读资源.....	64
13.其他必要说明(或建议)	64
14. 学术合作备忘录(契约)	64
14.1 阅读课程实施大纲, 理解其内容.....	64
14.2 同意遵守课程实施大纲中阐述的标准和期望.....	64

1. 教学理念

1.1 关注学生的发展

在导游业务课程授课过程中，应树立“以学生为主”的先进教学理念，以促进学生的全面发展作为教学的最终目的。对教师角色进行重新定位，从知识的传授者转换为知识的引导者，尊重学生个性、理解学生需求，营造良好的教学氛围与师生关系。

1.2 关注教学的有效性

教学的有效性主要是指教师的教学是否有效果、有效率、有效益，是否促进了学生的进步和发展。它是为了提高教师的工作效益、强化过程评价和目标管理的一种现代教学理念。在教学实施过程中，应树立“一切为了学生的发展”的思想，确立学生的主体地位，引导学生主动学习、自主学习，不断提高教学的投入产出比。

1.3 关注教学的策略

教学策略是指以一定的教育思想为指导，在特定的教学情境中，为实现教学目标而制定并在实施过程中不断调适、优化，以使教学效果趋于最佳的系统决策与设计。教师在《导游业务》课程授课过程中应（1）强调兴趣的培育与引导，重视案例讨论与师生互动。（2）注重基本概念的讲解，强调形成导游业务知识体系。（3）注意调整教学方法，培养学生实践能力。（4）根据各个知识模块，丰富导游业务的教学内容，选定教材的部分章节作为精读材料或额外指定有关阅读材料，达到“专修”与“选读”相结合。更多地从学生的需求出发，调整修正教学手段及模式，增强课堂教学的效果。

1.4 关注教学价值观

教学价值观是指老师对整个教学核心价值或基础价值的看法或观念，它影响着教师教学过程中的教学目的、内容、形式和方法。教师在课程实施过程应从传统的“知识为本”转变为“以学生为本”的新型教学价值观，在教学过程中强调理论与实践，理智与情感的统一，构建平等的师生关系，注重学生的个人体验，完善教学质量与水平。

2. 课程介绍

2.1 课程的性质

《导游业务》课程是我校旅游管理专业学生必修的一门专业主干课程。遵循“以就业为导向、工学结合”的人才培养指导思想，尤其是现代导游市场的现状和趋势，将旅游类高等院校人才培养要求与现代导游市场的实际需要，以及导游职业资格的要求相结合，具有较强的时效性、针对性、指导性和实用性。该课程以学生职业生涯发展和导游能力养成为主线，知识学习和能力培养紧密结合。

2.2 课程在学科专业结构中的地位、作用

《导游业务》是旅游管理专业必修的基础课程。本课程针对高等教育教学特点和今后学生就业的需要，以理论为指导，根据导游工作的客观规律，以实用的知识方法与操作为主要内容，坚持理论与实际相结合，突出学生应掌握的知识与技能，使学生能较为全面、系统地了解做导游工作需具备的基本知识与技能。通过本课程的学习，使学生掌握现代导游市场的特点，培养学生解决导游工作中所面临的各种问题的能力；培养学生的爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神，为以后的学习和从事实际工作打下坚实的基础。

2.3 课程的前沿及发展趋势

2.3.1 课程目标彰显职业能力

注重学生综合素质的培养，突出技能培训，培养全面掌握必备的理论知识，能综合运用所学知识分析和解决实际问题的导游行业从业人员。导游业务是导游行业从业人员必须具备的知识和技能之一，通过本课程学习应使学生具备：从事导游工作的基本知识与带团技巧，具有解决实际问题 and 突发事件处理的应变能力。

2.3.2 课程内容贴近工作实际

贴近工作实际的课程内容应打破原有的学科体系，对现代的导游市场进行分析，针对现代导游市场的特点进行教学。并通过与往届毕业生的交流，以及对旅行社的了解，深入分析现代导游市场的运作模式，以实践经验和技能为基础，突出职业能力。在此基础上再细化教学内容与环节。

2.3.3 教材选用与行业要求同步

选用优秀的理论教材，注重电子教案和多媒体课件的设计，及时更新和补充行业正在运作的方式方法，完善其教学资料。适当推荐课程参考书目来对课堂知识点进行扩充；

注重实际，突出实用，做到理论知识明确、技能训练操作规范、条理清晰，强调理论知识为技能训练服务，同时保证专业知识的完整性和连贯性；加大多媒体课件设计应用，情境、图片、视频有效运用，激发学生学习专业兴趣。

2.4 学习本课程的必要性

《导游业务》是旅游管理专业的必修课程，理论与实践的结合度较高，能为今后导游管理和服务的相关人员提供扎实的基础知识，能给旅行社的导游管理工作提供较强的指导作用。

3. 教师简介

3.1 教师的职称、学历

刘丽君，女，助教，研究生学历，硕士学位

3.2 教育背景

2010-2014 年 西华师范大学旅游管理本科毕业

2014-2017 年 四川大学旅游学院旅游管理硕士毕业

3.3 研究兴趣（方向）

旅游管理、旅游资源的开发与保护、旅游人类学等

4. 预修课程（先修课程）

先修课：旅游概论、公关礼仪、旅游公共关系、旅游心理学

5. 课程目标

5.1 课程总体目标

通过本课程的教学，要求学生掌握导游服务的基本程序和技能，具有预防和处理一般导游服务事故的知识和能力。

5.2 知识、能力与素质目标

5.2.1 知识目标

- (1) 了解导游的由来、现状及作用和发展趋势。
- (2) 了解导游员资格获取及培训情况。
- (3) 了解导游工作的性质。
- (4) 了解导游服务质量的含义。
- (5) 了解旅游者越轨行为的处理要领。
- (6) 了解旅游接待中一些常见事故的类型。
- (7) 了解导游组织技能的相关内容。
- (8) 了解导游语言的特点、要求等知识。
- (9) 了解导游个性化服务的内涵。
- (10) 了解旅游者的审美心理和行为习惯。
- (11) 掌握导游的概念及 21 世纪对导游工作的要求。
- (12) 掌握导游员的概念与分类。
- (13) 掌握导游职业准则。
- (14) 掌握提高导游服务质量的方法。
- (15) 掌握地陪、全陪的工作程序及内容。
- (16) 掌握处理旅游者个别要求的基本方法。
- (17) 掌握事故的预防及处理方法。
- (18) 掌握日程安排、活动组织、团队组织等技能。
- (19) 掌握导游语言的讲解技巧。
- (20) 掌握对旅游者提供个性化服务的技巧。
- (21) 掌握引导与调节旅游者审美行为的方法技巧。

5.2.1 能力目标

- (1) 能在掌握旅游者个别要求的处理原则的基础上，处理旅游者常提出的个别要求。
- (2) 能在掌握旅游接待中一些常见事故处理的原则基础上，进行事故的预防及处理。
- (3) 能根据旅游团接团计划安排旅游团具体的游览日程。

(4) 能运用常用的九种讲解方法为旅游者讲解。

(5) 能根据游客的实际情况提供个性化服务。

5.2.3 素质目标

(1) 树立爱岗敬业，竭诚服务的旅游职业道德风尚。

(2) 培养讲究诚信，注重仪容仪表等良好的职业态度与职业习惯。

(3) 摒弃旅游服务职业低人一等的观念，树立人格无贵贱，“我为人人服务、人人
为我服务”的观念。

(4) 养成团队协作精神和敬业精神。

(5) 具有一定的审美情趣和文化品位，使学生能够成为导游市场的形象代表。

6. 课程内容

序号	工作任务	课程内容概要	教学重点、难点	学时安排
1	模块一 基础篇	一 导游的由来与发展	重点: 掌握导游员的概念与分类,掌握导游职业准则。 难点: 导游员的职责与素质	2
		二 导游员		4
		三 导游工作		4
		四 导游服务质量管理		4
2	模块二 实务篇	一 导游工作程序	重点: 掌握地陪、全陪的工作程序及内容,掌握处理旅游者个别要求的基本方法。 难点: 事故的预防及处理	4
		二 旅游者个别要求的处理		4
		三 事故的预防与处理		4
3	模块三 技能篇	一 导游的组织技能	重点: 掌握日程安排、活动组织、团队组织等技能 难点: 导游语言的讲解技巧	4
		二 导游的语言技能		6
		三 导游的个性化服务		4
		四 导游的审美艺术		4
期末随堂测验				4

7.课程教学实施

第 1 章 导游的由来与发展

教学设计：通过教师课堂知识讲授、学生课后知识的收集、课堂讨论等学习方法，使学生了解导游的由来、现状及作用和发展趋势；理解导游工作的性质；掌握导游的概念及 21 世纪对导游工作的要求。

教学目标：了解导游的由来、现状及作用和发展趋势；掌握导游的概念及 21 世纪对导游工作的要求。

教学重点：21 世纪对导游工作的要求

教学难点：导游的概念。

教学方法：讲授法、比较法、多媒体教学法、演示法、讨论法

课时安排：2 课时

教学内容及过程：

提出问题：导游是怎样产生的？引出授课内容

第一节 导游的概念

一、导游的字义溯源

导游(tour guide)一词，就其字面来看，包含了“导”与“游”两层含义。

“导”字意为引导，可引申为开导、教导、启发之意。“游”的字义有三层。“游”的本意是游玩、游览、观赏。其二，“游”有行走、求知、增加阅历见闻之意。游的第三层含义是交际、交往。

导游二字包含了引导人们游览、观赏、求知、交往的丰富内涵。

二、导游的概念

在旅游活动中，人们常常将导游一词理解为导游服务和导游人员的总称，或者将导游服务和导游人员简称为导游。

就导游服务而言，导游是指为他人引路并作讲解，帮助旅游者参观游览的接待工作；就导游人员而言，导游是指为旅游者在旅行游览活动中提供向导、讲解服务和生活服务的人员

在 1999 年 10 月国家旅游局发布的《导游人员管理条例》中规定，导游员是指“依照本条例的规定取得导游证，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”。在很多国家，如英国、意大利、法国、荷兰、日本、新加坡、泰国、埃及

等，也都明确规定通过专门的考试、持有导游资格证书的人员方能称其为导游员，方能上岗从事导游工作。

随着旅游业的发展，导游已经成为一项需要专门知识、专门技能来完成的职业，导游区别于一般意义上的向导。导游的主体是符合职业标准要求的人员；导游有专门的工作对象，即旅游者；导游有专门的工作手段，即经过专门教育和培训所获得的导游知识和技能；导游的工作内容是向旅游者提供向导、讲解和生活服务等相关的旅游服务；对导游的工作实行专门的考核标准和考查办法。

第二节 导游的由来与发展

一、古代旅行与向导

古代旅行远非现代意义的旅游，它只是少数人的行为，古代的向导也不是一种职业，没有专门的要求，从根本上说不具有商业性质。但是它证明了导游服务是人们在旅行、旅游活动中的一种需要，它为旅行、旅游的发展发挥了其特有的作用。

- (一) 帝王巡游
- (二) 使节出行
- (三) 旅行家漫游

二、近代旅游的诞生与商业性导游的出现

(一) 国外情况

1845年，托马斯·库克旅行社成立，这是世界上第一家商业性旅行社，近代旅游业从此诞生，以导游为职业的商业性导游也由此产生。

1846年，库克亲自带领一个由350人组成的旅行团乘火车和轮船到苏格兰旅行。旅行社为每个成员发了一份活动日程表，还为旅行团配置了导游员。这是世界上第一次有商业性导游员陪同的旅游活动。此后，托马斯·库克又组织了到法国等地的旅游活动，还把旅游业务扩展到北美洲。国际导游员（领队）(escort)也从此应运而生。

(二) 国内情况

20世纪初，一些外国旅行社在中国开设办事处，组织旅游活动，雇用一些中国人充当向导。1923年8月，上海商业储备银行总经理陈光甫先生创设旅行部。1927年7月，该部独立，组建“中国旅行社”（现为香港中国旅行社股份有限公司）。1923年至1927年的旅行部雇用的导游员是中国最早的商业导游员。

三、现代旅游的发展与导游队伍的壮大

(一) 现代旅游的发展与导游的作用

1. 现代旅游的发展：旅游的大众化发展、全球化发展、规范化发展、持续化发展
2. 导游服务在旅游的发展过程中发挥了其特殊的作用

(二) 导游队伍的成长壮大

1. 国外导游队伍的发展状况
2. 我国导游队伍的发展状况
 - (1) 初创阶段（1949年11月—1978年11月）
 - (2) 大发展时期（1978年12月—1989年初）
 - (3) 全面建设阶段（1989年—）

第三节 面向21世纪的导游

一、21世纪的旅游

- (一) 旅游市场前景广阔
- (二) 旅游呈现新特点

1. 旅游需求趋向多样化
2. 旅游活动趋向立体化
3. 旅游方式趋向个性化
4. 旅游者趋向成熟化
5. 旅游服务趋向优质化
6. 旅游业竞争趋向全面化

二、21 世纪的导游

1. 知识化导游 导游的讲解中应该不断增加新知识、新信息。导游掌握的知识不仅要有广度，还要有深度。
2. 科技化导游 导游人员要懂得相关的科技知识，还要善于运用科技手段提高导游工作的效果。
3. 专门化导游 有知识专长或技能专长的导游员将更受欢迎。使旅游者有安全感、知识感，会更多地体会到导游工作的价值。
4. 个性化导游 一方面，导游人员要提供针对性的服务，使不同的旅游者获得更大的心理满足；另一方面，导游员善于学习和总结，善于发挥自己的特长和优势，从而形成富有特色的导游风格
5. 艺术化导游 导游的讲解中应该不断增加新知识、新信息。导游掌握的知识不仅要有广度，还要有深度。

本章小结：本章介绍了导游的概念和导游的由来与发展，探讨了 21 世纪对导游工作的要求，使学生学习后明确要成为 21 世纪的导游员需要从哪些方面去补充完善自己的知识和能力。

课后作业：

1. 导游的概念？

2. 从导游的发展历程来看，导游与旅游、旅游业之间存在怎样的关系？导游会被其他的服务方式取代吗？

参考资料：

1. 杜炜 《导游业务》 高等教育出版社 2006 年第二版 第 1 章 P3- P18 页
2. 窦志萍 《导游技巧与模拟导游》清华大学出版社，2006 年 P1-23 页

第 2 章 导游员

教学设计： 本章内容以多媒体教学讲授为主，通过老师的讲授使学生了解导游员资格获取及培训情况；理解导游的职责与素质要求；掌握导游员的概念与分类。

教学目标： 通过本章的学习，使学生了解导游员资格获取及培训情况；理解掌握导游的职责与素质要求；掌握导游员的概念与分类。

教学重点难点： 导游的职责与素质要求

教学方法： 讲授法、演示法、讨论法等

课时安排： 4 课时

教学内容及过程：

提出问题：如何才能成为一名合格的导游员？引出授课内容

第一节 导游员的概念与分类

一、导游员的概念

就我国情况而言，导游员（tour guide）是指依照《导游人员管理条例》的规定取得导游证，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、导游人员的分类

（一）我国导游人员的分类

1. 按业务范围将导游人员划分为

海外领队、全程陪同导游员、地方导游员和景区（点）导游员

2. 按职业性质将导游人员划分为

专职导游员和兼职导游员

3. 按导游员使用的语言将导游人员划分为

中文导游员和外语导游员

4. 按技术等级将导游人员划分为

初级导游员、中级导游员、高级导游员和 特级导游员

（二）国外导游员的分类

1. 国际入境旅游导游员

按职业性质区分分为专业导游员、业余导游员、游览点的讲解员、义务导游员。

2. 国际出境旅游导游员

领队分为旅行社经理兼领队、职业领队、业余领队、义务领队四种。

我国的海外领队、全程陪同导游员、地方导游员和景区（点）导游员

海外领队（tour escort/ tour leader/ tour manager）：是指经国家旅游行政主管部门批准可以经营出境旅游业务的旅行社的委派，全权代表该旅行社带领旅游团从事旅游活动的工作人员。

全程陪同导游员(national guide)：简称全陪，是指受组团旅行社委派，作为组团社的代表，在领队和地方陪同导游员的配合下实施接待计划，为旅游团（者）提供全程陪同服务的工作人员。

地方陪同导游员(local guide)：简称地陪，是指受接待旅行社委派，代表接待社实施接待计划，为旅游团（者）提供当地旅游活动安排、讲解、翻译等服务的工作人员。

景区（点）导游员(resort representative)：也称讲解员，是指在旅游景区（点），如博物馆、自然保护区等为旅游者进行导游讲解的工作人员

我国的专职导游员和兼职导游员

专职导游员(full- time tour guide)：是指在一定时期内以导游工作为其主要职业的导游员，一般为旅行社的正式职工。

兼职导游员(part-time tour guide)：也称业余导游员，是指不以导游工作为其主要职业，而利用业余时间从事导游工作的人员。他们必须挂靠旅行社或在导游服务管理公司登记注册，以便于管理。

我国的中文导游员和外语导游员

中文导游员：是指能够使用普通话、地方话或者少数民族语言从事导游服务的人员。

目前，这类导游员的主要服务对象是国内旅游中的中国公民和入境旅游中的港、澳、台同胞。

外语导游员：是指能够运用外语从事导游服务的人员。目前，这类导游员的主要服务对象是入境旅游的外国旅游者和出境旅游的中国公民。

我国的初级导游员、中级导游员、高级导游员和特级导游员

初级导游员：通过旅游行政部门组织的资格考试并取得资格证书的，即可获得初级导游员等级证书。

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。中级导游员是旅行社的业务骨干。

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。

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。

第二节 导游员的职责与素质

一、导游员的基本职责

(一) 根据旅行社与旅游者签订的合同或约定，按照接待计划安排和组织旅游者参观、游览；

(二) 负责为旅游者导游、讲解，介绍中国（地方）文化和旅游资源；

(三) 配合和督促有关单位安排旅游者的交通、食宿等，保护旅游者的人身和财物安全；

(四) 耐心解答旅游者的问询，协助处理旅途中遇到的问题；

(五) 反映旅游者的意见和要求，协助安排旅游者会见、座谈等活动。

二、海外领队、全陪、地陪和景区（点）导游员的职责

(一) 海外领队的职责

1. 介绍情况、全程陪同

2. 落实旅游合同

3. 联络工作

4. 组织和团结工作

(二) 全程陪同导游员的职责

1. 实施旅游接待计划

2. 联络协调工作

3. 维护安全、处理问题

4. 宣传、调研

(三) 地方陪同导游员的职责

1. 安排旅游活动

2. 做好接待工作

3. 负责导游讲解

4. 维护安全

5. 处理问题

(四) 景区（点）导游员的职责

1. 导游讲解

2. 安全提示

3. 宣讲环保、文保

第三节 导游员的素质

一、思想素质

- (一) 热爱祖国
- (二) 爱岗敬业
- (三) 品行端正

二、文化素质

- (一) 扎实的史地文化知识
- (二) 丰富的美学知识
- (三) 灵活的心理学知识
- (四) 必要的政策法规知识
- (五) 多种旅行常识

导游员在知识的掌握和运用上要避免以下问题：

- 其一，知识储备不够；
- 其二，对知识的理解不够，只求一知半解；
- 其三，对知识的掌握缺乏科学态度；
- 其四，不讲究知识传播的方法。

三、心理素质

- (一) 导游员的性格
 1. 乐群外向，开朗豁达
 2. 兴趣广泛，乐观向上
 3. 自信自立，勇于负责
- (二) 导游员的情感

情感(emotion)是人对客观现实的一种特殊反映形式，是人对客观事物是否符合自己的需要而产生的态度体验。导游员应该是富于情感之人，对人对物冷淡无情的人不适合做导游工作。

- (三) 导游员的心理承受力

导游员每天都要面对旅游者，其精神状态直接影响着旅游者的情绪。面对各种外来因素的干扰，导游员要保持一颗平常心，调整好自己的心态，控制好自己的情绪。

四、能力素质

- (一) 认识能力
 1. 敏锐的观察力
 2. 稳定而灵活的注意力
 3. 丰富的想象力
 4. 良好的记忆力
- (二) 活动能力
 1. 准确自觉的执行政策能力
 2. 灵活机动的组织协调能力
 3. 顾全大局的交往能力
 4. 沉着果断的办事能力
- (三) 特殊能力
 1. 语言才能
 2. 指挥和表演才能

五、身体素质

导游服务的性质特殊、人际关系复杂，工作量大，涉及面广，流动性强，体力消耗大，加之一些特色旅游产品、体验性产品的热销，都要求陪同的导游员有健康的体魄。

导游员在陪同旅游团周游各地时，还要能够适应变化着的气候和各地的水土、饮食。

第四节 导游员资格获取

一、我国导游员资格的获取

- (一) 报名条件
- (二) 考试科目及内容
- (三) 教材、命题和考试时间
- (四) 考前培训
- (五) 考试组织和评卷
- (六) 证书

二、国外导游员资格获取简介

日本《导游业法》规定，申请导游执照者必须通过运输省的资格考试，合格者持都道府县签发的导游证方能上岗。考试内容包括外语、日本地理、历史和有关经济、政治、文化等方面的常识。考试作弊者，取消参加考试资格3年。

菲律宾《旅游法律》规定，申请导游执照者，必须有两年以上实际工作经验，参加旅游局或旅游局批准的其他组织或个人举办的导游培训班，并通过考试，合格者才能发照。

新加坡旅游促进局规定，要想成为一名导游员，必须首先接受基本训练，毕业后分配到旅行社接受3个月的实际业务锻炼，在口试、笔试和现场考试通过后，方可获得临时执照，再经过半年的实际工作，表现出色者才发给正式的导游员执照。

法国规定要当导游，高中毕业后必须到大学里去学习两年才有资格。学习科目主要有艺术、历史、外语等课程，考核项目有笔试法国艺术史、地方志，口试外语。这是针对一般景点的导游资格考核。如果要到卢浮宫做专业导游，还必须到艺术学校学习2—3年，主要有绘画史、艺术史、建筑史三个专业，毕业之后才能胜任专业的讲解。

在澳大利亚，凡有意当导游者，可自愿参加由澳大利亚入境旅游组织举办的半年或一年一次的资格考试，通过者可获得该组织颁发的导游资格证书和导游胸卡，并获得全国承认；也可参加被澳大利亚旅游培训委员会认可的学校所组织的导游资格培训班，完成学业并通过考试则自动获得导游资格证书。但是，导游资格证书只是作为专业水平的证明，并不是每个导游必须具备的条件。

在德国，不设导游资格考试制度，当导游不需要导游证和导游资格证明，只要能证明身份，有旅行社雇用，任何人都能成为导游。

第五节 导游员的培训

一、我国导游人员的培训

- (一) 培训的必要性
- (二) 培训的内容
 1. 职业道德教育培训
 2. 服务理念培训
 3. 服务技能培训
 4. 语言技巧培训
 5. 专业基础知识教育
- (三) 培训的种类
 1. 资格培训
 2. 岗前培训

3. 岗位培训

4. 年审培训

(四) 培训的方式

1. 培训理念

2. 培训方法

主要有课堂讲授、直观教学、专题研讨和实践培训等四种。

二、国外导游员培训简介

国外不少国家也很重视对导游员的培训工作，而且各有特色。

在埃及，只有经过导游培训且培训合格者，才有资格报考导游员，之后，再经过旅游民航部考核，合格者才能获得导游执照或提高导游的级别。

在瑞士，规模较大的旅行社都有自己定期开设的导游员培训班，聘请各方面的专家讲授世界政治、经济、历史、地理、语言、文学艺术、救护等知识。

在芬兰、瑞典和加拿大的部分城市，导游员在取得从业资格从事了一段导游业务后还要进行再测试和继续培训

本章小结：本章介绍了导游员的概念和分类，介绍了导游员职责，探讨了作为导游员应该具备的素质，最后介绍了导游员资格的获取，使学生学习后明确如何才能成为一名合格的导游员。

课后作业：

1. 导游员的概念？

2. 我国的导游员如何分类？

3. 导游员应具备怎样的素质？

参考资料：

1. 杜炜 《导游业务》 高等教育出版社 2006 年第二版 第 2 章 P19- P46 页

2. 窦志萍 《导游技巧与模拟导游》 清华大学出版社，2006 年 P1-23 页

第 3 章 导游工作

教学设计：通过教师课堂知识讲授、学生课后知识的收集、课堂讨论等学习方法，使学生了解导游工作的性质；理解导游工作的特点及价值；掌握导游职业准则。

教学目标：了解导游工作的性质；理解导游工作的特点及价值；掌握导游职业准则。

教学重点：掌握导游职业准则

教学难点：导游工作的特点及价值。

教学方法：讲授法、比较法、多媒体教学法、演示法

课时安排：4 课时

教学内容及过程：

提出问题：作为一名导游员如何才能做好导游工作？引出授课内容

第一节 导游工作的性质

一、服务性

导游工作是围绕旅游者进行的全方位、全过程的服务性工作。它属于非生产性劳动，是一种通过提供一定的劳务活动创造特殊使用价值的活动。与一般服务工作不同的是，导游服务不是一种简单的技能服务，而是一种复杂的、高智能、高技能服务。

- (一) 导游工作可以提高旅游质量
- (二) 导游工作能够满足旅游者的心理需要
- (三) 导游工作是求知和审美的桥梁

二、文化性

导游工作是传播文化的重要渠道。导游工作的文化性产生于旅游者对异地他乡知识和文化品位的追求。导游人员为来自世界各国、各民族的旅游者服务，通过引导和生动、精彩的讲解使旅游者获得知识、乐趣和美的享受；同时，他们也吸收着各国、各民族的传统文化和现代文明，并加以传播。

三、社会性

- (一) 导游工作是一种社会职业

随着旅游活动的发展，旅游业成为社会经济中的一个行业，以向导、陪同、接待员、讲解员等身份出现的专业人员和导游队伍随之产生，并逐渐成为一种社会职业。

- (二) 导游服务是一种社会服务

旅游活动是一种社会活动，它的开展涉及到现代社会的许多方面，对社会经济文化的发展起着促进作用。导游人员不仅要同旅游者保持经常接触，而且要同社会诸多方面发生联系。因此，导游服务本身就是一种社会服务。

四、经济性

导游作为旅游业的一种工作，通过协调、组织、迎送、翻译、讲解、生活照料等形式为旅游者服务，这些服务通过交换而具有交换价值，在市场上表现为价格。因此，导游工作具有经济属性。

五、涉外性

就国际旅游而言，无论是入境游(inbound tour)还是出境游(outbound tour)，都要与他国发生联系，进而使从事国际旅游接待的导游工作具有明显的涉外性。

第二节 导游工作的价值

一、导游工作的经济价值

- (一) 创收外汇，回笼货币
- (二) 扩大客源，间接创收
- (三) 因势利导，促销商品
- (四) 了解市场，获得经验
- (五) 牵线搭桥，促进交流
- (六) 科学安排，增收节支

二、导游工作的社会价值

导游员作为祖国和家乡的代表，为中外旅游者提供导游服务。在工作中，增进了中国人民和世界各国人民之间的了解和友谊，促进了双方文化和社会的交流。

- (一) 传播文化
- (二) 树立形象
- (三) 增进交往

三、导游工作的政治意义

(一) 加强相互了解

宣传中国、回答旅游者的种种询问，是导游员责无旁贷的职责。导游员有义务帮助来自四面八方的海外旅游者正确地认识中国。同样，导游人员陪同中国公民出境旅游时，目的地的人民也希望从中国导游人员那里了解中国的发展情况。

(二) 增进友谊和平

旅游活动作为民间交往活动，能促进不同肤色、不同国籍、不同民族、不同语言人民之间的交往，增进彼此间的了解和友谊，消除因相互隔绝而造成的误解、猜忌，加强交流，维护国家安定和世界和平。在这方面，导游员起着极为重要的作用。

第三节 导游工作的特点

一、独立性强

导游员一旦上团，就要独自操作一个旅游团的活动，在工作中要独当一面。因此，他们必须拥有独立的工作能力。

- (一) 独立宣传、执行国家政策
- (二) 独立组织、协调各种关系
- (三) 独立处理问题和突发事件
- (四) 独立主持座谈、演讲

二、复杂多变

- (一) 服务对象复杂
- (二) 旅游需求多种多样
- (三) 人际关系复杂
- (四) 要面对各种物质诱惑和精神污染

三、工作难度高

导游服务的较高难度源于旅游的差异性和文化的差异性。

- (一) 旅游的差异性
- (二) 文化的差异性

四、关联度高

导游员的讲解服务取决于导游员的水平和能力，导游员的其他各项服务则需要得到旅游接待服务中有关部门的配合和支持，其中任何一个部门的服务出现偏差都会对旅游活动产生影响，会使导游服务黯然失色，也会对旅游者产生心理压力。可见，导游服务中任何一个环节出现问题都会牵涉到其他方面，都会对全局产生影响。

五、脑体高度结合

在导游员接待的旅游者中，各种社会背景、文化水平的都有，其中不乏学者和专家。导游员在进行景观讲解、解答旅游者的问题时，就需要运用广博的知识和所掌握的智慧来应对，这无疑是一种艰苦而复杂的脑力劳动。另一方面，导游员的工作量也很大，除了在旅行游览过程中担任向导、进行讲解之外，还要随时随地应旅游者的要求，帮助解决问题。再加上，导游员长期在外作业，跑前跑后，体力消耗也很大。显然，导游服务是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的服务性工作。

第四节 导游职业准则

一、导游员的职业道德

导游员的职业道德是指从事导游工作的人员在职业活动中应当遵循的道德规范，以及由此形成的道德观念、道德情操和道德品质。与一般的社会道德相比，导游员的职业道德操作性更强。

- (一) 热爱祖国，胸怀理想
- (二) 热爱本岗，敬业乐业
- (三) 热情友好，宾客至上
- (四) 公平守信，诚实善良
- (五) 文明礼貌，亲切服务
- (六) 不卑不亢，一视同仁
- (七) 团结协作，顾全大局
- (八) 遵纪守法，廉洁奉公
- (九) 钻研业务，提高技能

二、导游员的服务态度

在“面对面”的旅游服务中，导游服务、特别是导游员的服务态度对旅游者会产生极大的影响，是旅游者直接感受到的情感，是旅游者对旅游服务质量优劣进行评价的直接因素。

- (一) 接待主动
- (二) 待客热情
- (三) 服务耐心
- (四) 安排周详

三、导游员的行为规范

为了维护国家利益、祖国尊严及中国导游队伍的荣誉，为了确保导游工作顺利完成，推动我国旅游业的发展，每个导游员都必须有很强的法纪观念，时时处处遵纪守法。我国旅游界已形成了一套约束导游行为的导游人员行为规范。

- (一) 忠于祖国，坚持“内外有别”原则
- (二) 严格按规章制度办事，执行请示汇报制度
- (三) 自觉遵纪守法

1. 导游员要严禁嫖娼、赌博、吸毒；也不得索要、接受反动或黄色书刊画报及音像制品。

2. 导游员不得套汇、炒汇；也不得以任何形式向海外旅游者兑换、索取外汇。

3. 导游员不得向旅游者兜售物品或者购买旅游者的物品，更不得偷盗旅游者的财物。

4. 导游员不能欺骗、胁迫旅游者消费或者与经营者串通欺骗、胁迫旅游者消费。

5. 导游员不得以明示或暗示的方式向旅游者索要小费和表扬信，也不得因旅游者不给小费而拒绝提供服务。

6. 导游员不得私自收受向旅游者销售商品或提供服务的经营者的财物。

7. 导游员不得营私舞弊、假公济私、大吃大喝。

8. 导游员不得克扣客人餐费。

- (四) 自尊、自爱，不失人格、国格

1. 导游员不要和旅游者开庸俗的或政治性的玩笑。

2. 导游员不得暗示旅游者邀请出国、进修或留学。

3. 导游员不得游而不导，不许擅离职守，不可懒散松懈。

4. 导游员不要介入旅游团内部的矛盾和纠纷，不在旅游者之间搬弄是非。

5. 导游员不要与旅游者过分亲近；对待旅游者要一视同仁，不厚此薄彼。

6. 导游员要关心旅游者，不要态度冷漠，不得敷衍了事，不可在紧要关头临阵脱逃。
7. 导游员有权拒绝旅游者提出的侮辱其人格尊严或者违反其职业道德的不合理要求。
8. 导游员不得迎合个别旅游者的低级趣味，在讲解、介绍中掺杂庸俗下流的内容。

(五) 注意小节

1. 导游员不得随便去旅游者的房间，更不得单独去异性旅游者的房间。
2. 导游员不得携带自己的亲友随团参观游览、品尝风味、观看文娱节目、参加舞会。
3. 导游员不得与外国旅游团领队同住一室。
4. 导游员上团饮酒不要超过自己平时酒量的 1/3。
5. 导游员不经上级批准，不能让他人替自己接团

四、导游员的着装、仪表

(一) 着装上岗

导游员要按规定着装上岗，男女着装要有明显差别；无论统一着装与否，都要整洁、美观、大方、得体，而且应与所处的场合、情境相协调，还要符合自己的气质。

(二) 仪表、仪态

导游员应给人洒脱高雅的感觉，女士不浓妆艳抹，佩戴饰物要得体，不佩戴手链、脚链等饰物上团；男士不留女士发型和大鬓角

(三) 行为举止

导游员说话、办事要稳重、干练，快而不乱；不装腔作势、故作姿态，也不过于拘谨；举手投足自然得体，有良好的风度，给客人以亲切、热情感。

(四) 整体形象

导游员要力争给旅游者留下衣着整洁、举止端庄、谈吐文雅、文质彬彬、落落大方、严于律己、真诚待人的美好形象。

本章小结：本章介绍了导游工作的性质，分析了导游工作的价值，归纳了导游工作的特点应该具备的素质，最后详细介绍了导游职业准则，使学生学习后清楚作为一名导游员应该遵守的职业准则。

课后作业：

1. 导游职业道德的概念？
2. 导游工作的社会价值表现在哪些方面？
3. 为什么说导游工作复杂多变？

参考资料：

1. 杜炜 《导游业务》 高等教育出版社 2006 年第二版 第 3 章 P47- P68 页
2. 窦志萍 《导游技巧与模拟导游》 清华大学出版社，2006 年 P1-23 页

第 4 章 导游服务质量管理

教学设计：通过教师课堂知识讲授、学生课后知识的收集、课堂讨论等学习方法，使学生了解导游服务质量的含义；理解导游服务质量相关标准、导游服务质量管理制度；掌握提高导游服务质量的方法。

教学目标：了解导游服务质量的含义；理解导游服务质量相关标准、导游服务质量管理制度；掌握提高导游服务质量的方法。

教学重点：掌握提高导游服务质量的方法。

教学难点：导游服务质量相关标准、导游服务质量管理制度

教学方法：讲授法、比较法、多媒体教学法、演示法

课时安排：4 课时

教学内容及过程：

提出问题：作为一名导游员如何才能提高导游工作的质量？引出授课内容

第一节 导游服务质量

一、导游服务的概念

根据《导游人员管理条例》对导游人员的规定，可以对导游服务做如下定义：

导游服务是导游人员代表被委派的旅行社，接待或陪同旅游者旅行、游览，按照组团合同或约定的内容和标准向其提供的旅游接待服务。

作为旅游业中最具代表性的业务，导游服务(tour-guide service)与其他旅游服务相比，有其自身的特点。导游服务属于知识密集型行业，是智能性、技能性操作，也是一种复杂劳动。

二、导游服务质量的含义

导游服务质量的内容较为复杂，既有旅游行政管理部门规定的服务质量标准，又有旅游者感知的服务质量高低，而且旅游者对服务质量的评价带有很强的主观性。旅游者对产品的看法和满意程度将决定其今后的购买行为，进而影响到企业经营的成败。所以导游服务质量最终将由旅游者评判，其质量的高低将以旅游者的看法和理解转移。

旅游者感知或意识到的服务质量，包括两个基本方面：一是技术方面，二是职能或过程方面。导游人员按照导游服务规范向旅游者提供的导游讲解服务和旅行生活服务就构成导游服务的技术质量；导游员的言谈举止、服务态度、办事效率以及为旅游者提供所需要的特殊服务等则构成导游服务的职能质量，其中，职能质量已经或正在成为企业竞争优势的基点。

三、如何提高导游服务质量

导游服务质量的提高来自于导游员、旅行社及旅游管理部门的共同努力。导游员若想提高服务质量，必须提高服务的技术性和职能性两方面的质量。

(一) 强化服务意识

(二) 提高导游技能

(三) 严格按规定的程序和质量标准提供服务

第二节 导游服务质量标准

一、导游服务质量的国家标准

(一) 全陪服务标准

全陪作为组团旅行社的代表，应自始至终参与旅游团(者)全程的活动，负责旅游团(者)移动中各环节的衔接，监督接待计划的实施，协调领队、地陪、司机等旅游接待人员的协作关系。

1. 准备工作要求
2. 首站（入境站）接团服务要求
3. 进住饭店服务要求
4. 核对商定日程
5. 各站服务要求
6. 离站服务要求
7. 途中服务要求
8. 末站（离境站）服务要求
9. 处理好遗留问题

（二）地陪服务标准

地陪作为地方接待社的代表，应按时做好旅游团在本站的迎送工作；做好参观游览过程中的导游讲解工作和计划内的食宿、购物、文娱等活动安排；妥善处理各方面的关系和出现的问题。

1. 准备工作要求
2. 接站服务要求
3. 入店服务要求
4. 核对、商定节目安排
5. 参观游览过程中的导游、讲解服务要求
6. 旅游团（者）就餐时，对地陪的服务要求
7. 旅游团（者）购物时对地陪的要求
8. 旅游团（者）观看文娱节目时对地陪的服务要求
9. 结束当日活动时的服务要求
10. 送站服务要求
11. 处理好遗留问题

二、旅游者感知的导游服务质量标准

根据目前有关优质导游服务标准的研究结果，旅游者在判断导游服务产品的质量时所依据的标准大体可归纳为如下几个方面：

- （一）规范化和技能化
- （二）态度和行为
- （三）可靠性和忠诚感
- （四）自我改进
- （五）灵活性

第三节 导游服务质量管理

一、导游服务质量的考核

（一）考核的内容和方法

导游服务质量考核是针对导游员平时的服务质量进行检查与评估。考核的内容主要有三方面：导游员的工作态度(Attitude)、服务技能(Skill)和导游知识(Knowledge)，即ASK原则。

（二）导游员的等级考核

根据国务院旅游行政主管部门的规定，国家对导游员实行等级考核制度。依照导游员职业等级标准的概念，各个等级（初级、中级、高级、特级）的导游员必须符合一定的政治思想、职业道德和身体要求。

二、导游服务质量管理制度

国家旅游局制定的《导游人员管理实施办法》中的计分制、年审制是当前比较有效的、具有可操作性的导游服务质量管理制度。

(一) 计分管理制

1. 导游人员在导游活动中有下列情形之一的，扣除 10 分：
 - (1) 有损害国家利益和民族尊严的言行的；
 - (2) 诱导或安排旅游者参加黄、赌、毒活动项目的；
 - (3) 有殴打或谩骂旅游者行为的；
 - (4) 欺骗、胁迫旅游者消费的；
 - (5) 未通过年审继续从事导游业务的；
 - (6) 因自身原因造成旅游团重大危害和损失的。
2. 导游人员在导游活动中有下列情形之一的，扣除 8 分：
 - (1) 拒绝、逃避检查，或者欺骗检查人员的；
 - (2) 擅自增加或者减少旅游项目的；
 - (3) 擅自终止导游活动的；
 - (4) 讲解中掺杂庸俗、下流、迷信内容的；
 - (5) 未经旅行社委派私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务的。
3. 导游人员在导游活动中有下列情形之一的，扣除 6 分：
 - (1) 向旅游者兜售物品或购买旅游者物品的；
 - (2) 以明示或者暗示的方式向旅游者索要小费的；
 - (3) 因自身原因漏接漏送或误接误送旅游团的；
 - (4) 讲解质量差或不讲解的；
 - (5) 私自转借导游证供他人使用的；
 - (6) 发生重大安全事故不积极配合有关部门救助的。
4. 导游人员在导游活动中有下列情形之一的，扣除 4 分：
 - (1) 私自带人随团游览的；
 - (2) 无故不随团活动的；
 - (3) 在导游活动中未佩带导游证或未携带计分卡；
 - (4) 不尊重旅游者宗教信仰和民族风俗。
5. 导游人员在导游活动中有下列情形之一的，扣除 2 分：
 - (1) 未按规定时间到岗的；
 - (2) 10 人以上团队未打接待社社旗的；
 - (3) 未携带正规接待计划；
 - (4) 接站未出示旅行社标志的；
 - (5) 仪表、着装不整洁的；
 - (6) 讲解中吸烟、吃东西的。

(二) 年审管理制

导游人员一次被扣 10 分的，不予通过年审；导游人员累计扣分达到 10 分后，暂缓通过年审，须接受旅游行政管理部门的培训和整改后，方能继续从事导游业务；一次被扣 8 分的全行业通报；一次被扣 6 分的，警告批评。

三、旅游者监督

旅游者是旅游产品和服务的消费者，其权益受《消费者权益保护法》的保护。旅游者实际上是导游服务质量更为直接的监督者。

(一) 旅游者的权利

(二) 旅游投诉

1. 旅游投诉的概念
2. 旅游投诉的条件
3. 旅游者对导游服务人员的投诉

本章小结：本章介绍了导游服务质量含义，归纳了导游服务质量标准，最后详细介绍了导游服务质量管理，使学生学习后清楚作为一名导游员应该怎样提高导游服务质量。

课后作业：

1. 导游服务的概念？
2. 怎样理解导游服务质量的含义？
3. 如何提高导游服务质量？

参考资料：

1. 杜炜 《导游业务》 高等教育出版社 2006 年第二版 第 4 章 P69- P89 页
2. 窦志萍 《导游技巧与模拟导游》 清华大学出版社，2006 年 P1-23 页

第 5 章 导游工作程序

教学设计：通过教师课堂知识讲授、学生课后知识的收集、课堂讨论等学习方法，使学生了解景区、景点导游服务和服务质量；理解海外领队与景区（点）导游的工作特点；掌握地陪、全陪的工作程序及内容。

教学目标：了解景区、景点导游服务和服务质量；理解海外领队与景区（点）导游的工作特点；掌握地陪、全陪的工作程序及内容。

教学重点：掌握地陪、全陪的工作程序及内容。

教学难点：地陪、全陪的工作程序及内容。

教学方法：讲授法、比较法、多媒体教学法、演示法

课时安排：4 课时

教学内容及过程：

提出问题：作为一名导游员如何开展接团工作？引出授课内容
导游工作集体

导游工作程序是从导游员接到旅行社下达的接待任务起到送走旅游团、做完善后工作为止的全过程。在这个过程中，全程导游员、地方导游员和旅游团领队，三者构成了导游工作的集体，他们有着各自的工作职责和服务程序，三者的密切配合协作至关重要，直接关系到导游工作的服务质量和接待效果。

地方导游，简称地陪，是受当地接待社委派或聘用，代表当地接待旅行社执行组团社接待计划，提供当地导游服务的人员。

全程导游是整个导游工作集体的中心。作为组团社的代表，全陪在领队和地陪的配合下，为旅游团（者）提供全旅程陪同服务，自始至终参与旅游团全程的活动，负责旅游团移动中各环节的衔接，监督接待计划的实施，协调领队、地陪、司机等各方面接待

人员的关系,在保证旅游团的各项旅游活动按计划顺利、安全实施方面发挥着重要作用。

海外领队是经国家旅游行政管理部门批准的国际旅行社委派的出国旅游团队的专职服务人员,代表该旅行社,全权负责旅游团在境外的旅游活动。在旅游过程中,领队主要起沟通的作用,同时还负责监督接待方旅游计划的实施情况。

景区(点)导游是导游服务的一个组成部分,包括旅游区、自然保护区、博物馆、纪念馆、名人故居等地的导游服务。导游员应通过其讲解,使旅游者对该景区(点)或参观地的全貌和主要特色有较为全面的了解,并增进旅游者对保护文物或环境、生态系统的认识。

第一节 地方导游工作程序

一、接待前的准备工作

在接到旅行社下达的接待旅游团的任务后,地陪要做好充分的准备工作。

(一) 熟悉接待计划

接待计划(itinerary)是组团旅行社委托各地方接待旅行社组织落实旅游团活动的契约性安排,是导游员了解该团基本情况和安排活动日程的主要依据。地陪应在旅游团抵达之前详细、认真地阅读接待计划和有关资料,准确地了解该团的服务项目和要求,

重要事宜要做记录并弄清以下情况:

1. 旅游团概况 2. 旅游团成员基本情况 3. 全程旅游路线、入出境地点 4. 所乘交通工具情况 5. 交通票据情况 6. 特殊要求和注意事项

(二) 落实接待事宜

地陪在旅游团抵达的前一天,应与各有关部门或人员一起落实、检查旅游团的交通、食宿、行李运输等事宜。

1. 核对日程安排表
2. 落实旅行车辆
3. 落实住房及用餐
4. 了解落实运送行李的安排情况
5. 了解不熟悉景点的情况
6. 掌握联系电话
7. 与全陪联系

(三) 物质准备

1. 证件 导游证、胸卡、工作证、身份证。
2. 票据 《门票结算单》、《餐饮费结算单》。
3. 导游服务用品

接待计划、导游图、导游旗、接站牌、旅游车标志、宣传材料、名片、记事本、扩音器等

(四) 语言和知识准备

1. 根据接待计划上确定的参观游览项目,就翻译、导游的重点内容,做好外语和资料介绍的准备。

2. 接待有专业要求的团队,要做好相关专业知识和词汇的准备。
3. 做好当前的热门话题、国内外重大新闻、旅游者可能感兴趣的话题等方面的准备。
4. 做好客源地知识准备。

(五) 形象准备和心理准备

• 形象准备

1. 着装要符合本地区、本民族的着装习惯和导游人员的身份,衣着大方、整洁,

便于导游服务工作。

2. 佩戴首饰要适度，不化浓妆，不用味道太浓的香水。
3. 上团时，应将导游证佩戴在正确位置。

- 心理准备

1. 准备面临艰苦复杂的工作
2. 准备承受抱怨和投诉

二、迎接服务

迎接服务(meeting service) 是地陪和旅游者的第一次直接接触，至关重要。

(一) 旅游团抵达前的工作安排

接团当天，地陪应提前到达旅行社，全面检查准备工作的落实情况。

1. 确认旅游团所乘交通工具抵达的准确时间
2. 与旅游车司机联络

地陪要与司机商定出发的时间及接头地点，确保提前半小时抵达机场（车站、码头）；在前往接站地点途中，应告知司机该团活动日程和具体时间安排。

3. 再次核实旅游团抵达的准确时间
4. 与行李员联络
5. 持接站标志迎候旅游团

地陪应在旅游团出站前持接站牌站在出口处醒目的位置热情迎接旅游团。

(二) 旅游团抵达后的服务

1. 认找旅游团
2. 核实实到人数
3. 集中清点行李
4. 集合登车

(三) 转移途中的服务

从机场（车站、码头）到下榻饭店的过程叫转移（transfer in）。在转移过程中，地陪要做好如下几项工作。

1. 致欢迎辞(welcome speech)
2. 调整时间
3. 首次沿途导游
4. 宣布集合时间和地点

三、入店服务

地陪应该在旅游者抵达饭店后尽快办理好入店手续(check-in)，进住房间并取到行李，让旅游者及时了解饭店的基本情况和住店的注意事项，知道当天或第二天的活动安排。

- (一) 协助办理住店手续
- (二) 介绍饭店设施
- (三) 带领旅游团用好第一餐
- (四) 宣布当日或次日的活动安排
- (五) 照顾行李进房
- (六) 处理店内问题
- (七) 安排好叫早服务

四、核对、商定日程安排

旅游团开始参观游览之前，地陪应与领队、全陪商定本地日程安排，并及时通知到每一位客人。核对、商定日程是旅游团抵达后的一项重要工作，可视作两国（两地）间

导游员合作的开始。在核对、商定日程时,对出现的不同情况,地陪要采取相应的措施。

- (一) 领队或旅游者提出小的修改意见或要求增加新的游览项目
- (二) 领队或旅游者提出的要求与原日程不符且又涉及接待规格
- (三) 领队(或全陪)手中的接待计划与地陪的接待计划有部分出入

五、参观游览服务

参观游览(sightseeing)活动是地陪工作的核心内容,是全方位展示导游员服务能力和服务态度的中心环节,也是地陪最辛苦、最艰巨的工作。地陪必须认真准备、精心安排、热情服务、生动讲解。

(一) 做好出发前的各项准备

出发前,地陪应提前10分钟到达集合地点,招呼早到的旅游者,并做好各项准备工作。

- 1. 检查一下小旗、胸卡和必要的票证是否带齐
- 2. 督促旅游车司机做好各项准备工作
- 3. 核实、清点实到人数
- 4. 提醒注意事项
- 5. 准点集合登车

(二) 途中导游

- 1. 重申当日活动安排
- 2. 风光导游
- 3. 介绍游览景点
- 4. 活跃气氛

(三) 景点导游、讲解及参观活动

- 1. 交待游览中的注意事项
- 2. 游览中的导游讲解
- 3. 留意旅游者的动向,防止旅游者走失
- 4. 参观活动

(四) 返程中的工作

- 1. 回顾当天活动
- 2. 沿途风光导游
- 3. 宣布次日活动安排

六、其他服务

(一) 社交活动

- 1. 宴请和品尝风味
- 2. 会见
- 3. 舞会
- 4. 文娱活动

(二) 购物服务

(三) 餐饮服务

(四) 自由活动

七、送站服务

旅游团结束本地的参观游览活动后,地陪开始着手送站服务(seeing off service)。地陪应做到使旅游者顺利、安全地离开本地,遗留问题得到妥善处理。

(一) 送站前的服务

- 1. 核实、确认交通票据
- 2. 商定出行李的时间

3. 商定出发、叫早和早餐时间
 4. 协助饭店结清与旅游者有关的账目
 5. 及时归还证件
 - (二) 离店服务
 1. 集中交运行李
 2. 办理退房手续
 3. 集合登车
 - (三) 送行服务
 1. 致欢送辞
 2. 提前到达机场（车站、码头），照顾旅游者下车
 3. 办理离站手续
 4. 与司机结账
- 八、后续工作
- (一) 处理遗留问题
 - (二) 结账
 - (三) 归还物品
 - (四) 总结工作

第二节 全程导游服务程序

一、接待前的准备工作

- (一) 熟悉接待计划
- (二) 物质准备
- (三) 与各地方接待社联络

二、实际接待阶段

(一) 首站接团服务

- 1. 接团之前，全陪应向接待社了解首站接待工作的详细安排情况。
- 2. 全陪应提前半小时到达接站地点，与地陪一起迎候旅游团。
- 3. 全陪应协助地陪尽快找到旅游团，向领队自我介绍后，立即与领队核实有关情况。
- 4. 全陪应协助领队向地陪交接行李。
- 5. 致欢迎词。全陪应代表组团社和个人向旅游团致欢迎辞，内容包括：表示欢迎；自我介绍（同时将地陪介绍给全团）；表示提供服务的真诚愿望；预祝旅行愉快。

(二) 进住饭店服务

- 1. 主动协助领队办理旅游团的住店手续。
- 2. 请领队分配住房，全陪要掌握住房名单，并与领队互通各自房号以便联系。
- 3. 热情引导旅游者进入房间。
- 4. 如地陪不住店，全陪要负起全责，照顾好旅游团成员，随时处理可能出现的问题。
- 5. 掌握饭店总服务台的电话号码和与地陪联系

(三) 核对、商定旅游活动日程

全陪应认真和领队核对、商定旅游活动日程，如遇难以解决的问题，应及时反馈给组团社，使领队得到及时答复。

(四) 各站服务

- 1. 全陪应向地陪通报旅游团的情况，并协助地陪工作。
- 2. 监督各地接待服务质量，酌情提出改进意见和建议。
- 3. 保护旅游者的安全，预防和处理各种问题和事故。
- 4. 做好联络工作。

（五）离站服务

在旅游团离开各地之前，全陪应做好如下工作：

1. 提醒地陪落实离站的交通票据及离站的准确时间
2. 协助领队和地陪办理离站事宜
3. 妥善保管票证。

（六）途中服务

1. 乘飞机（火车、轮船）旅行时，全陪要积极争取民航（铁路、航运）部门工作人员的支持，共同做好安全保卫、生活服务工作。
2. 在旅行途中，全陪应提醒旅游者注意人身和财物安全。
3. 组织好娱乐活动，协助安排好饮食和休息。
4. 保管好行李托运单和机（车、船）票等单据，抵达下站时将其交予当地地陪。
5. 乘火车旅行，应请领队分配好包房、卧铺铺位。若无领队陪同，则全陪负责。

（七）末站服务

1. 当旅游活动结束后，全陪要提醒旅游者带好自己的物品和证件。
2. 征求旅游者对整个接待工作的意见和建议。
3. 致欢送辞，对旅游者给予的合作表示感谢并欢迎再次光临。

三、接待后的总结工作

1. 旅游团离境后，全陪应认真处理好旅游团的遗留问题，提供可能的延伸服务，如有重大情况，要向本社做专题汇报。

2. 认真、按时填写《全陪日志》或提供旅游行政管理部门（或组团社）所要求的资料。《全陪日志》的内容包括：旅游团的基本情况；旅游日程安排及飞机、火车、航运情况；各地接待质量；发生的问题及处理经过；旅游者的反映、意见和建议。

3. 按财务规定，尽快结清该团账目。

4. 归还所借物品。

第三节 海外领队工作程序

一、服务准备

（一）熟悉旅游接待计划

1. 掌握旅游团资料

了解旅游团成员的组成情况，据此制定工作计划，帮助各地导游员做好接待工作。熟悉旅游团的整个行程安排，协调好各地接待社之间的关系；掌握团队等级，确保付款准确无误。

2. 了解目的地的概况

3. 研究旅游计划

了解各接待社的游程安排是否与自己的日程表一致，发现问题立即汇报。

如果旅游团方面出现人数变动、提出新要求等情况时，应尽早通知接待方旅行社。

掌握接待社联系资料，尤其要掌握全陪和首站地陪的有关情况。

（二）核对各种票据、表格和旅行证件

1. 核对旅游者护照和团队名单以及护照内的签证
2. 核对机票及行程

3. 检查全团的预防注射情况
4. 准备多份境外住店分配名单

(三) 物质准备

1. 领队证、已核对好的票据、证件和各种表格
2. 机场税和团队费用
3. 社旗、社牌、胸牌、行李标签等
4. 国内外重要联系单位的电话号码、名片等
5. 班机时刻表、旅程地图、各国简介和各地气温表
6. 个人行装

(四) 开好出国前的说明会

在办理好护照、签证、机票等有关手续后，领队要召集本团队旅游者开一次“出国旅游说明会”，内容包括：

1. 代表旅行社致欢迎辞
2. 旅游行程说明
3. 介绍旅游目的地国家（或地区）基本情况及风俗习惯
4. 讲清要求及注意事项
5. 落实有关分房、交款、特殊要求等事项

二、全程陪同服务

(一) 办理出入境手续

- (一) 办理中国人出境手续
 - 1. 提前到达集合地点并准时集合、清点人数
 - 2. 带领全体成员办理出关手续和卫生检疫
 - 领队应事先收齐全团旅游者的物品申报单，持全团集体签证、领队的护照、国际机票（车票、船票），到海关处检查。
 - 领队持有海关检查标记的国际机票，到行李托运处办理行李过秤托运手续，领取行李牌、登机牌。
 - 协助旅游者填写出境登记卡片，填好后，将卡片夹在各自的护照里。领队办好托运行李手续后，将登机牌发到旅游者手中，全团旅游者便可到出境口准备办理最后一道手续——边防检查站检查。出境前，领队将全部护照和申报单交给边防站查验。
- (二) 办理国外入境手续
 - 到达旅游目的地国家（或地区）后，带领旅游团办理好卫生检疫、证件查验和海关检查等入境手续。

(三) 境外旅游服务

- 1. 抵达目的地后，领队要立即与当地接待社的导游人员接洽
- 2. 清点行李和团员人数
- 3. 安排团队入住饭店
- 4. 与当地导游人员商定日程
- 5. 监督实施旅游计划
- 6. 游览中，留意旅游者的动向，防止各种事故的发生。
- 7. 与接待旅行社密切合作，妥善处理各种事故和问题，消除不良影响。
- 8. 指导购物
- 9. 团结工作
- 10. 保管证件和机票

（四）回国前后的工作

- 1. 在即将结束旅游目的地活动时，领队应与全陪、地陪一起落实出境的票证。
- 2. 向合作者告别。
- 3. 到达离境处，协助全陪和地陪办好一切手续，带领旅游团踏上归国的旅程。
- 4. 代表旅行社举行告别宴会，致欢送辞，诚恳征求旅游者的意见。

三、总结工作

（一）完成《领队日志》

《领队日志》的主要内容包括：旅游团名称与编号、人数、出入境时间、全程路线、各接待社名称、全陪及地陪姓名；旅游者状况、表现、意见、建议以及本人与各地导游所做的有针对性的工作；接待方导游员的服务水平、工作能力与表现；接待方落实旅游接待计划的状况以及存在的主要问题，包括饭店、交通、餐饮、景点、娱乐场所等旅游设施状况及接待水准；与接待方导游员之间的合作情况；旅游过程中出现的问题或事故的原因、处理经过与结果以及旅游者的反映；成功的经验和体会、工作中的不足及今后的改进方法；对今后工作的建议。

（二）整理反映材料

将旅游者有价值的建议、重大事情处理过程、尚待解决的问题，整理后交旅行社。

（三）处理委托与投诉

妥善处理旅游者的委托事宜并协助旅行社处理可能出现的投诉问题。

（四）报销旅费

（五）归还所借物品

第四节 景区（点）导游工作要领

一、服务准备

（一）熟悉情况

- 1. 了解接待的旅游团（者）的基本情况
- 2. 熟悉景区（点）或参观点的管理规定
- 3. 掌握必要的环境和文物保护知识以及安全知识

（二）物质准备

- 1. 准备好导游图册或有关资料
- 2. 准备好导游讲解的工具或器材

二、导游讲解服务

（一）致欢迎辞 欢迎辞的内容包括：欢迎光临，自我介绍，表示愿意为大家服务，希望多加指导。

（二）景点讲解

讲解景点，要做到知识性、趣味性、科学性三者兼备。

- 1. 自然风光的讲解内容
- 2. 人文景观讲解的内容

（三）注意事项

- 1. 带领旅游者按参观游览路线进行分段讲解。讲解应视旅游者的不同类型和兴趣、爱好有所侧重。
- 2. 结合有关景物或展品相机宣传环境、生态系统或文物保护知识，并解答旅游者的问询。
- 3. 注意旅游者动向与安全。

三、送别服务

送别服务中最重要的内容是致欢送辞。首先,对旅游者参观游览中的合作表示感谢;其次,征求旅游者意见和建议,并欢迎客人再度光临指导;最后,向旅游者赠送景区(点)有关资料或小纪念品。

本章小结:本章介绍了地方导游、全程导游、海外领队服务程序,归纳了景区、景点导游工作要领。使学生学习后清楚作为一名导游员应该如何开展工作。

课后作业:

- 1.接待计划的概念?
- 2.地陪应怎样做好首次导游工作?
- 3.接待散客与接待旅游团队主要有何不同?有何要求?

参考资料:

- 1.杜炜 《导游业务》 高等教育出版社 2006 年第二版 第 5 章 P90- P137 页
- 2.窦志萍 《导游技巧与模拟导游》清华大学出版社, 2006 年 P1-23 页

第 6 章 旅游者个别要求及问题的处理

教学设计: 通过教师课堂知识讲授、学生课后知识的收集、课堂讨论等学习方法,使学生了解旅游者越轨行为的处理要领;理解旅游者个别要求的处理原则;掌握处理旅游者个别要求的基本方法。

教学目标: 了解旅游者越轨行为的处理要领;理解旅游者个别要求的处理原则;掌握处理旅游者个别要求的基本方法。

教学重点: 理解旅游者个别要求的处理原则

教学难点: 掌握处理旅游者个别要求的基本方法。

教学方法: 讲授法、比较法、多媒体教学法、演示法

课时安排: 4 课时

教学内容及过程:

提出问题:当导游员在接团时遇见游客提个别要求时应该如何处理?引出授课内容

第一节 处理旅游者个别要求的基本原则

一、尊重法律原则

(一) 关于导游人员与旅游者的权利义务

(二) 关于旅行社与旅游者之间的权利义务

二、等距服务原则

等距服务是指对所有客人一视同仁、平等对待的服务。到中国的旅游者,不管来自哪个国家、属于哪个民族、哪个宗教信仰、不管社会经济地位高低、年老年幼、男性女性、也不管身体是否有残疾,都是我们的客人,都是导游员的服务对象。导游员要尊重

他们的人格，对他们一视同仁，热情周到地为他们服务，维护他们的合法权益，满足他们的合理可行的要求，切忌厚此薄彼。

三、超常服务原则

超常服务是指超出旅游协议书中规定的额外服务。旅游者是导游员的主要工作对象，满足他们的要求，使他们在我国、我城市或地区愉快地度过旅游生活是导游员的主要任务。因此，旅游者提出要求，只要是合理的，又有可能办到的，即使很困难，导游员也要设法给予满足。

导游员要细心观察他们的言行举止，设法了解他们的心理需求。另外，导游员应当向处于某些特殊情况下的客人提供超常服务，如高龄老人、儿童、残疾人、病患者等，多向他们送一份关怀和照顾。导游员提供得当的额外服务，往往会使旅游者得到更大的精神满足，为我国旅游业赢得声誉。

四、合理可行原则

合理可行原则是导游员处理问题、满足旅游者要求的依据和准绳。合理的基本判断标准是不影响大多数旅游者的权益、不损害国家利益和旅行社的合法权益、不损害导游员的人格尊严。可行是指具备满足旅游者合理要求的条件。

五、礼让三分原则

导游员要做到：

一要认真倾听，不要没有听完就指责旅游者的要求不合理或胡乱解释；

二要微笑对待，不要面带不悦、恶言相向；

三要实事求是、耐心解释，不要以“办不到”一口拒绝。

一般情况下，尽量避免正面冲突，以免影响旅游活动。

六、维护尊严原则

导游人员在对待旅游者的个别要求时，要坚持维护祖国的尊严和导游员人格的尊严。《导游人员管理条例》对此有相关的规定，具有法律效力。

第二节 旅游者个别要求的处理

一. 用餐和住宿方面的个别要求

(一) 用餐方面的个别要求

1. 特殊的饮食要求
2. 换餐的要求
3. 要求单独用餐
4. 要求提供客房用餐服务
5. 要求自费品尝风味
6. 要求推迟晚餐时间

(二) 住宿方面的个别要求

1. 要求调换房间
2. 要求更高标准的客房
3. 要求住单间
4. 要求购买房中摆设

二. 文娱和购物方面的个别要求

(一) 文娱方面的个别要求

1. 计划内的文娱活动
2. 计划外的娱乐活动
3. 要求前往不健康的娱乐场所

（二）购物方面的个别要求

1. 要求单独外出购物
2. 要求退换商品
3. 要求再去商店购买相中的商品
4. 要求购买古玩或仿古艺术品
5. 要求购买中药材
6. 要求代为托运
7. 委托代买

三. 活动安排的个别要求

（一）自由活动的个别要求

1. 要求独自安排活动
2. 在游览点个别旅游者要求独自行动
3. 要求晚上自由时间外出
4. 少数人要求一起活动
5. 旅游者要求去不对外开放的地方
6. 离开某城市或地区前要求自由活动

（二）对临时活动项目的个别要求

1. 领队提出一些事先并未函告的参观节目与专业要求
2. 旅游者提出与我有关方面人士等举办专题座谈时
3. 旅游者希望与我国科技界同行见面交流经验
4. 旅游者提出在京或某个城市会见政府领导或政府官员的要求
5. 旅游者提出商谈旅游团组团业务

四. 要求探望在中国的亲友、让其亲友随团活动

（一）旅游者要求会见的亲友是中国人

1. 旅游者要求会见中国籍亲友
2. 旅游者以前在中国期间结识了我国有关旅行社领导或工作人员，要求见面叙旧
3. 旅游者没有中国亲友的详细地址，一时联系不上，但确有其要见的人在国内，要求旅行社帮助查找并联系见面
4. 导游员如发现个别中国人与旅游者之间以亲友身份作掩护进行不正常往来，或旅游者会见人员中有异常现象
5. 旅游者提出希望旅行社准许其中国亲友参加旅游团在当地的的活动，甚至随团一起到其他城市旅游

（二）旅游者要求会见的是外国人

1. 旅游者会见的是使领馆官员或工作人员
2. 旅游团（者）应本国驻华使领馆的邀请出席在那里举行的宴会或招待会，并邀请导游员参加翻译
3. 旅游者会见在华的普通外国人
4. 旅游者要求其外籍亲友随团活动

五. 要求转递物品和信件

（一）要求转递旅游者本人的物品或信件

1. 如果转递的是信件；
2. 如果转递的物品中有食品；
3. 如果转递给外国领事馆及其人员；
4. 如果旅游者确有困难不能亲自转递，转递的物品和信件比较重要，或转递对

方为使领馆；

(二) 要求转递他人委托的物品或信件

1. 在国外工作或学习的中国人及其他人员委托来华旅游者捎带物品及信件给亲友，旅游者无法转交，要求导游员代为转递；

2. 如果是食品之类容易腐败变质、自然损耗、保存期短的物品；

(三) 转递物的退还

如果旅游者提供的地址不详、收件人姓名有误等原因无法代为转递，如何处理？

六. 要求中途退团或延长旅游期

(一) 旅游者要求提前结束旅游

1. 旅游者因患病、或家中有急事、或工作上有急需，或因自然灾害等特殊原因，要求中途退团；

2. 由于接待服务质量太差，严重服务缺陷过多，领队一再交涉仍无明显改进，可能会导致整个旅游团的强烈不满，要求中止旅游；

3. 个别旅游者无特殊原因，只是因为某个要求得不到满足而提出离开旅游；

(二) 要求延长旅游期

1. 旅游者因伤病需要延长在中国或某地的居留时间；

2. 旅游者在旅游团的活动结束后仍余兴未尽，希望继续在中国或某地游览；

3. 旅游团离境后，留下的旅游者若继续需要旅行社为其提供导游等服务。

第三节 旅游者越轨行为的处理

一. 预防措施和处理原则

(一) 预防措施

导游员应积极向旅游者介绍我国的有关法律、宗教、习俗、景点管理的有关规定（如禁止摄影）等方面的注意事项，多做提醒工作，以免个别旅游者无意中做出越轨、违法行为；发现可疑现象，导游员要有针对性地给予必要的提醒和警告，迫使预谋越轨者知难而退；对顽固不化者，其越轨行为一经发现应立即汇报，协助有关部门进行调查。

我国领队带领旅游者出境旅游时，要注意学习旅游目的地所在国的法律、法规、宗教习俗、习惯、礼仪、禁忌等，并向旅游者作专门的介绍，在旅游过程中注意提醒。

(二) 处理原则

分清越轨和非越轨的界限；

分清有意和无意的界限；

分清无故和有因的界限；

分清言论和行为的界限。

二. 几种典型情况的处理办法

(一) 对攻击和诬蔑言论的处理

1. 对于由于社会制度或风俗习惯的不同而产生的曲解、误解或观点上的差异

2. 对于站在敌视我国立场上，恶意攻击，蓄意诬蔑挑衅者

3. 对于侮辱我方人格的态度蛮横者

(二) 对违法行为的处理

1. 对于由于旅游者对我国的法规缺乏了解而犯错误者

2. 对于明知故犯者

3. 对于外国政府官员

(三) 对旅游者在中国散发宗教宣传品行为的处理

- (四) 对异性越轨行为的处理
- (五) 对旅游者酗酒闹事行为的处理

本章小结：本章介绍了处理旅游者个别要求的基本原则和旅游者越轨行为的预防措施和处理原则，总结归纳了旅游者个别要求的处理方法，使学生学习后清楚作为一名导游员应该如何处理旅游者的个别要求预防越轨行为的发生。

课后作业：

- 1.解释概念：旅游者的个别要求；越轨行为
- 2.导游员在处理旅游者的个别要求时应遵循哪些原则？
- 3.你认为等距原则和超常服务矛盾吗？

参考资料：

- 1.杜炜 《导游业务》 高等教育出版社 2006 年第二版 第 6 章 P138- P156 页
- 2.窦志萍 《导游技巧与模拟导游》清华大学出版社，2006 年 P79-103 页

第 7 章 事故的预防和处理

教学设计：通过教师课堂知识讲授、学生课后知识的收集、课堂讨论等学习方法，使学生了解旅游接待中一些常见事故的类型；理解处理的原则；掌握事故的预防及处理方法。

教学目标：了解旅游接待中一些常见事故的类型；理解处理的原则；掌握事故的预防及处理方法。为以后的导游实际工作中相关问题的处理提供帮助。

教学重点：理解事故处理的原则

教学难点：掌握事故的预防及处理方法。

教学方法：讲授法、比较法、多媒体教学法、演示法

课时安排：4 课时

教学内容及过程：

提出问题：当导游员在接团时该如何预防事故的发生？引出授课内容

第一节 事故的预防和处理原则

一、事故的类型与性质

- (一) 按照事故的性质可分为技术性事故和安全性事故
- (二) 按照事故的责任可分成责任事故和非责任事故
- (三) 按照事故的严重程度可分为严重事故和一般事故
- (四) 按照事故发生的实际状况可分为将成事故和已成事故

二、事故的预防

预防工作的基本原则

- (一) 牢记服务宗旨，加强责任意识
- (二) 制定周密计划，安排留有余地
- (三) 出门多做预报，处处多做提醒
- (四) 留心观察游客，注意环境变化
- (五) 同行密切合作，不得擅离职守
- (六) 按照规程办事，及时联络汇报

三、事故的处理原则和依据

1. 及时果断

是指在将要发生事故和发生事故后，导游员要把握好第一时间，积极想办法，采取应急措施，迅速与相关部门联络。对于马上要处理的事情当机立断，切忌手足无措，贻误时机。争取时间是减少事故损失的前提。

2. 合情合理

是指在处理事故时要尊重当事人的意愿，体谅当事人的心情，采取必要的措施安慰旅游者、稳定旅游者，要注重保护旅游者的基本权利和利益。

3. 实事求是

是指处理事故要尊重事实，分清责任，以有关法律规定和旅游协议书为依据，保护当事人各方的合法权益。

第二节 技术性事故的预防与处理

一、漏接事故

漏接事故是指旅游团已抵达目的地但无导游员迎接的现象。从导游员的角度看漏接，有责任性漏接和非责任性漏接之分。

(一) 漏接原因

1. 责任性漏接的原因
2. 非责任性漏接的原因

(二) 预防措施

1. 认真阅读旅游接待计划，做好接团的准备工作；
2. 主动向接待社有关部门核实旅游团的抵达时间，掌握旅游团行程的变更情况；
3. 与司机商定好出发时间，保证按规定至少提前半小时到达接站地点。

(三) 处理办法

1. 导游员应如实地向旅游者说明原委，诚恳道歉。必要时可请旅行社的领导出面赔礼道歉或酌情给旅游者一定的物质补偿。即使是非责任漏接事故，导游员亦做好安抚工作。

2. 导游员应采取弥补措施，通过向旅游者提供更加热情周到的服务，做更加生动的导游讲解，以消除因漏接给旅游者造成的不愉快心情和对本地的不良印象。

二、空接事故

空接是指导游员按原计划预定的班次或车次接站，但旅游团因某种原因推迟抵达而造成导游员没有接到旅游团的情况。

(一) 空接的原因

1. 由于天气原因或某种故障，旅游团仍滞留在上一站或途中，上一站接待社并不知道这种临时变化，而全陪或领队又无法及时通知地方接待社。

2. 班次变更后旅游团推迟到达，接待社有关部门由于没有接到上一站的通知，或接到了上一站的通知而有关人员忘记通知该团地陪造成空接。

(二) 处理办法

地陪应立即与旅行社有关部门联系查明原因。迅速与有关方核实，若旅游团（者）抵达时间推迟不长，地陪可留在接站地点继续等候；若推迟时间长，要按本社有关部门的安排，重新落实接团事宜。

三、错接事故

错接事故是指导游员接了不应由他接的旅游团。

（一）错接原因

错接旅游团一般是责任事故，是因导游员责任心不强造成的。错接事故容易发生在旅游热点地区和旅游旺季。有的旅行社同时派出一个以上的旅游团前往某一旅游目的地；或者在旅游旺季，若干旅游团和众多旅游者会乘同一航班（车次、船次）抵达目的地。

（二）预防措施

1. 导游员应提前到达接站地点，并按照操作规程出示接站牌等有关标志。
2. 导游员要加强责任心，接团时认真核实派出方旅行社的名称、旅游团的代号、旅游者人数及领队的姓名、无领队的团要核实旅游者的姓名、下榻的饭店等。
3. 接散客和个人旅游者时也要逐一核实，以防差错。
4. 提高警惕，防止其他人员非法接走旅游团。

（三）处理办法

1. 错接事故一旦发生，要及时与旅行社联系。
2. 如果是同一家旅行社的地陪，经领导同意，一般不再交换旅游团，地陪应尽心尽力按接到旅游团的旅游计划为旅游者服务；如果是全陪应该交换旅游团。
3. 如果是不同旅行社的导游员错接，应设法尽快交换旅游团，并向旅游者实事求是地说明情况，诚恳致歉。
4. 如果旅游团（者）被“野马导游”接走或骗走，要及时报告旅行社和有关主管部门，对违法者严加惩处。

四、误机（车、船）事故

误机（车、船）事故是指旅游团（者）没有赶上飞机（火车、轮船）已成事实。一种是由于导游人员工作上的差错和不负责任造成的，另一种情况是出于旅游者一方或意外事件的原因。误机（车、船）事故一旦发生，会给旅游者带来诸多不便，如果是接待方责任还会给旅行社带来巨大的经济损失，此外，对旅游企业的声誉和国家旅游业的声誉都会带来不利影响。

（一）预防措施

1. 导游员要随时关心机（车、船）票、特别是离境机（车、船）票，核实时间；
2. 安排充裕的时间去机场（车站、码头）；
3. 送团前，应了解前往机场（车站、码头）的路况，对交通堵塞情况有充分的估计；
4. 按导游工作程序规定的时间要求到达机场（车站、码头）：乘国内航班要保证提前 90 分钟到达机场；乘国际航班要提前 120 分钟到达机场；乘火车或轮船要提前 60 分钟到达车站或码头。

（二）处理办法

1. 将成事故的应急措施

与机场取得联系，请求等候，讲明旅游团的名称、人数、现在何处，大约何时能够抵达机场。如取得同意，导游员要立即组织旅游者尽快赶赴机场。同时向旅行社汇报情况，请求帮助协调。同时还需向各个有关部门、有关人员（如海关、交通队、行李员、旅游车司机等）讲清旅游者误机情况和补救办法，并说明请求协助的事项。

2. 已成事故的处理办法

(1) 与民航(火车、码头)及时联系,协商补救办法,弄清当天是否还有去同一目的地的飞机(火车、轮船),有无座位及其数目。

(2) 可联系另包飞机,或在节约时间的前提下改乘其他交通工具。

(3) 如果当天走不了,考虑重订第二天的机(车、船)票或包机(车、船)。

(4) 按误机(车、船)情况和更改的计划通知各有关方面和人员做好各项送团、接团准备。

(5) 旅行社和导游员要采取必要措施,安排好旅游者在本地区滞留期间的生活和活动,力争缓解他们的不满情绪,使不利影响减少到最低程度。

五、飞机(车、船)班次变更

(一) 晚点抵达

1. 如果导游员提前接到旅游团(者)晚点抵达的通知
2. 如果导游员抵达机场(车站、码头)后才得知晚点消息
3. 如果确认旅游者所乘飞机(车、船)改为第二天抵达

(二) 提前抵达

1. 如果导游员事先接到旅游团(者)提前到达的通知
2. 如果导游员未能事先接到旅游团(者)提前到达的通知

(三) 起飞延误

1. 如果导游员事先得知飞机起飞时间推迟的消息
2. 如果旅游者已抵达机场,而飞机因故不能按时起飞
3. 如果到用餐时间仍不能起飞
4. 如果飞机起飞时间要延误至第二天才能起飞
5. 如果当天时间充裕,导游员可以临时安排一些活动

六、旅游活动日程和计划变更问题的处理

1. 导游员要认真分析形势,对事故的性质、严重性和后果做出正确判断,分析旅游者因情况变化而可能出现的心理状态和情绪,迅速制定应变计划。
2. 地陪、全陪协商取得一致意见后,找一个适当时机向领队及旅游团中有影响的人物实事求是地说明困难,诚恳地道歉,以求得他们的谅解;提出可能的应变计划,与他们商量,争取他们的认可和支持。然后分头做旅游者的工作,力求处理圆满,大家高兴。
3. 将计划报告旅行社,征得同意。
4. 针对计划的变更情况,组织好旅游活动。

第三节 旅游者人身安全事故的预防与处理

一、旅游者走失事故

(一) 游览活动中旅游者走失

1. 预防措施

导游员每天要向旅游者通报全天的游览日程,游览点、用餐点的名称和地址,到达时间和逗留时间,以便旅游者走失后自己去餐厅或下榻的饭店与旅游团汇合。游览过程中,导游员要注意观察环境和旅游者的动向;全陪、地陪、领队要密切配合,提醒旅游者跟上队伍。

2. 处理办法

(1) 导游员暂停导游活动,向其他旅游者了解走失的有关情况,分析推测走失的时间和地点,然后安排人力寻找。

(2) 地陪与全陪、领队密切合作,一人留下照顾在场的旅游者,其余两人寻找,

必要时再请少数旅游者一起寻找；还可通知本社后勤人员协助查找。

(3) 迅速与游览点管理部门联系，请他们在人多的地方和进出口处等地点协助寻找。若发现走失者立即报告或让其直接回饭店。

(4) 请求下榻饭店协助，若发现旅游者返回饭店，立即告知。

(5) 寻找活动不应影响团队的正常游览计划，不应影响团内其他旅游者的情绪和要求，尤其是地陪不能长时间地去寻找走失者，而应完成主要任务，即带团继续参观。

(6) 事后要查清责任。若走失原因在旅游者自己，导游员可对其提出善意的批评；对离团而受惊吓者要安慰；若因导游员的责任，导游员要向旅游者赔礼道歉，必要时写出书面检讨。若发生严重的走失事故，导游员要写出书面报告，详细记述走失者的情况、走失原因、寻找经过、善后处理以及旅游者的反映等。

(二) 自由活动时光旅游者走失

1. 预防措施

导游员要提醒和建议旅游者在自由时间外出特别是晚间外出时要带好饭店的店徽，提醒他们不要走得太远，不要去混乱的场所，不要回来太晚。如果当地治安情况不好，最好劝阻不要晚间外出或单独外出。

2. 处理办法

旅游者若在自由活动时间走失，导游员得知后应立即报告旅行社，请求指示和协助，必要时通知公安局、派出所、交通部门等协助查找。同时通知饭店服务台，注意旅游者返回饭店后立即告知。走失者回到饭店，导游员应表示高兴，并问清情况，必要时提出善意的批评，提醒旅游者本人及其他旅游者要引以为戒，但不宜过多的指责。如果是我方责任，应向对方表示歉意。

旅游者走失后出现其他意外事故，要根据具体情况作相应的处理。

二、旅游者患病或受伤

(一) 一般疾病或不适

1. 在饭店时光旅游者就感到不适

如果旅游者要求留在饭店休息，导游员不要勉强其参加活动；有时还需要劝身体不适但想参加随团活动的团员留在房间休息。若在饭店休息，导游员要通知餐厅，必要时为其提供餐饮服务；游览回来后，导游员要及时探望患者，了解病情，表示慰问。需要时，导游员应陪同病患者去饭店医务室看病取药。

2. 在旅途中或游览中感到不适

如果旅游者属于一般的不适或疾病，可安排旅游者在旅游车上休息。回到饭店后，导游员应建议旅游者注意休息，并询问是否需要到医务室取药就医。如果需要应陪同前往。

(二) 旅游者突发重病或受伤

若在饭店发病或受伤，应首先和饭店医务人员联系组织抢救，然后送医院。

若在旅途中突发重病或受伤，处理办法如下：

1. 通知旅行社，联络救援机构，立即组织抢救

2. 导游员送重病患者去医院途中，须由患者家属、领队或由领队指定的旅游者陪同前往。导游员还应妥善安排好旅游团其他旅游者的活动，全陪应继续随团旅行。

3. 在抢救的全过程中，旅游团领队、患者家属、患者好友或患者委托的全权代表必须在场，旅行社方面亦应派人到场。动手术前须征得患者、患者亲属或旅游团领队的同意并由他们签字。

4. 患者病危而其亲属又不在中国者，导游员要提醒领队与患者所属国驻华使、领馆联系，敦促其家属迅速来华。若找不到其亲属，一切按使、领馆的书面意见处理。

5. 由主治医生签字的有关诊治、抢救及动手术的书面材料由医院妥善保管，以备查验。
6. 患者转危为安但仍需住院治疗时，导游员（主要是地陪）和旅行社代表要不时去医院探望，帮助患者解决生活上的问题。如果患者不能随团离境，要帮助患者办理分离签证、延期签证以及出院、回国手续及交通票证等善后事宜。
7. 通常情况下，患者住院及医疗费用自理；患者离团住院时未享受的综合服务费由旅行社之间结算，按规定退还本人；患者亲属在华期间的一切费用自理。

三、旅游者死亡事故

旅游者死亡会出自于不同的原因，主要有：因病亡故、交通事故、治安事故、自杀或在自然灾害中死亡。遇到旅游者死亡的情况，导游员应该沉着冷静，处理相关事宜。要注意，在处理死亡事故时，必须有死者亲属、使、领馆人员、领队及中方的有关领导在场，导游员不得单独行事。

如果死者是外国旅游者，要通过领队迅速和死者所属国的驻华使、领馆联系，通知死者家属来华。如果死者是国内旅游者，应迅速通知其国内家属前往出事地。

立即报告旅行社，让领导出面处理死者后事。

如果是因病死亡，须经医院开具《抢救工作报告》、《死亡诊断证明》。火化要填写《火化申请书》，遗体运回要办理《装殓证明书》、《外国人运送灵柩（骨灰）许可证》和《尸体灵柩进出境许可证》。

如果是非正常死亡，导游员要保护好现场，立即向公安局和旅行社报告，协助查明死因。如需解剖尸体，要征得死者亲属和所在国驻华使、领馆人员或领队同意、签字，写出《尸体解剖报告》。协助领队清理死者遗物，开列清单，各方签字，让亲属或领队带回国。

事故处理后，按照《重大旅游安全事故报告制度试行办法》的有关规定，将全部报告、证明文件和清单存档备查。

若死亡者上有保险，应协助有关部门办理相关事宜。

第四节 旅游者财产安全事故的预防与处理

一、证件丢失

丢失身份证

丢失中国护照

丢失外国护照

丢失《港澳同胞回乡证》

丢失《台湾同胞旅行证明》

二、行李丢失

旅游者的行李丢失往往发生在运输途中和搬运过程中，一般不是导游员的责任。即便如此，导游员也应该认真对待，积极协助寻找，以自己的热情和行动让旅游者得到一丝安慰。

（一）来华途中丢失

其责任多半在旅游者所乘飞机的航空公司，导游员的责任是帮助旅游者追回行李。导游员首先带领失者到机场事务登记处办理行李丢失和认领手续。由失主出示机票和行李牌，详细说明始发站、转运站、行李件数和行李的特征，并一一填入失物登记表。然后将失者所下榻饭店的名称、房间号、电话号码告诉登记处，并记下登记处的电话、联系人和航空公司办事处的地址、电话，以便联系。

如果在离开本地前行李还没有找到，要帮助失主将接待旅行社的名称、全程旅游线路以及各地可能下榻的宾馆名称转告航空公司，以便找到行李后及时运往最适宜的地点

交还失主。

如果行李最终找不到，失主可向航空公司索赔。

（二）在中国境内丢失

其责任一般在交通部门或行李员。导游员应该认真分析可能发生在哪个环节，设法寻找。

如果行李确已来到本地并已进入饭店，可能是行李员投错了地方；如果行李在途中丢失，应及时报告接待旅行社并由饭店行李部和保卫部负责处理。在行李未找到时，应安慰失主，帮助失主解决生活方面的困难；如果终未找到，应把详细情况上报旅行社，并按规定赔偿。

三、财物丢失

财物包括一般物品、贵重物品、现金、汇票等。财物丢失，无论是由于本人的不慎，还是接待服务方面的疏忽，导游员都有责任帮助联系、查找。证件、财物，特别是贵重物品的被盗，是治安事件，导游员应立即向公安部门和保险公司报案并协助查清线索，力争破案。如果找不到被盗物品，则要协助失者开具失窃证明书，并提供热情的服务，以缓解其不快情绪。

第五节 交通事故、火灾事故、治安事故的应急措施及处理

一、交通事故

交通事故是旅行活动中的常发事故，有海、陆、空三种，最常见的是汽车事故，为此，在行车期间要保证司机注意力集中，不要和他聊天。发现司机过度疲劳，要提醒他注意安全。遇到事故，出现伤亡，要采取应急措施，并作妥善处理。

应急措施 1.立即组织抢救

2.保护事发现场

3.迅速联络报警

善后处理 1. 做好安定工作

2. 办理善后事宜

3. 提交书面报告

二、火灾事故

饭店、景点、娱乐、购物等场所发生火灾，会威胁到旅游者的生命和财产安全。导游员平常就应熟悉饭店或旅游者常去场所的防火措施，了解安全出口、太平门、安全楼梯的位置，掌握火灾避难和救护的基本常识，才可能遇事不慌。

应急措施 1. 迅速报警

2. 组织避难

3. 配合救护

善后处理 1. 立即抢救伤员

2. 稳定客人情绪

3. 解决生活困难

4 设法继续活动

三、治安事故

旅游活动过程中的治安事故包括：坏人的骚扰、偷窃、抢劫、诈骗、行凶等。导游员在带团时，要注意观察周围的环境，发现异常情况，立即采取措施，尽快把旅游团转移到安全地带。若遇坏人抢劫或行凶，导游员要敢于、善于应战。

应急措施 1. 尽快报警

2. 保卫旅游者

- 善后处理
1. 如实汇报
 2. 安定旅游者
 3. 提交书面报告

四、其他事故

随着旅游活动范围越来越大，旅游活动项目越来越多，发生在旅游活动中的事故种类也会增加，可能遇到一些其他的灾难性事故，如遭遇地震、台风、海啸、泥石流、洪水、雪崩等自然灾害，旅游者的意外溺水、摔伤等。

导游员应多学习一些关于各种避难、救护的知识，有备无患，在关键时刻这些知识会派上大用场。

本章小结：本章介绍了事故的预防和处理原则，总结归纳了技术性事故的预防与处理、旅游者人身安全事故的预防与处理、旅游者财产安全事故的预防与处理、交通事故、火灾事故、治安事故的应急措施及处理，使学生学习后清楚作为一名导游员应该如何预防技术性事故的发生，对于非技术性事故应如何应对。

课后作业：

- 1.解释概念：技术性事故；安全性事故
- 2.怎样做好事故的预防？处理事故应遵循哪些基本原则？
- 3.遇见突发性事故，导游人员应怎么办？有哪些应急措施？

参考资料：

- 1.杜炜 《导游业务》 高等教育出版社 2006 年第二版 第 7 章 P157- P183 页
- 2.窦志萍 《导游技巧与模拟导游》清华大学出版社，2006 年 P79-103 页

第 8 章 导游员的组织技能

教学设计：通过教师课堂知识讲授、学生课后知识的收集、课堂讨论等学习方法，使学生了解导游组织技能的相关内容；理解导游组织技能的相关要求；掌握日程安排、活动组织、团队组织等技能。

教学目标：了解导游组织技能的相关内容；理解导游组织技能的相关要求；掌握日程安排、活动组织、团队组织等技能。

教学重点：导游组织技能的相关要求

教学难点：掌握日程安排、活动组织、团队组织等技能

教学方法：讲授法、比较法、多媒体教学法、演示法

课时安排：4 课时

教学内容及过程：

提出问题：导游员要做好导游工作应掌握哪些组织技能？引出授课内容

第一节 导游员的吸引力和形象塑造

一、导游员的吸引力

游客之友

游人之师

形象代表

万事通

幽默大师

微笑大使

指挥员

二、导游员良好形象的塑造

（一）导游员的形象定位

导游员的衣着要整洁、得体，化妆和发型要适合个人的身体特征和职业特点，衣着打扮不能太光艳，要给初次见面的旅游者留下精神饱满、乐观自信、端庄诚恳、风度潇洒的印象。

仪态表现在导游员的姿态、动作等方面。在姿态方面，导游员要做到：与人相处直率而不鲁莽，活泼而不轻佻，自尊而不狂傲；工作紧张而不失措，服务热情而不巴结讨好，重点关照而非溜须谄媚，礼让三分但不低三下四；友善而非亲密，礼貌而非卑躬，助人不为索取。在动作方面，导游员要站、坐、行有度。

语言即导游员讲话时的声调和音色。初次见到旅游者时，导游员应谈吐高雅脱俗、优美动听、风趣幽默、快慢相宜、亲切自然。

（二）导游员的风格定位

1. 保持理智
2. 保持轻松工作风格
3. 提供超常服务
4. 行使领导权

（三）导游员的角色定位

在导游服务中，导游员是多种角色的统一体，应分清不同角色的作用并适时完成角色的转换，承担起母亲、商务经理、教师、社交指导者、心理学家、国际主义者、护士等多种角色。

第二节 安排日程与组织活动的方法

一、旅游活动日程表

团队旅游通常都要按照商定的日程表进行各项活动。

旅游活动日程表的内容一般包括：

- 接待社名称、旅游团名称或代号；
- 日期、出发时间及参观游览项目；
- 就餐时间和地点；
- 风味品尝、购物；
- 晚间活动、自由活动时间及会见等特殊项目。

二、日程安排应遵循的原则

1. 主要活动的安排必须适合旅游团的特点
2. 从旅游者的要求、需要出发安排活动
3. 要兼顾参观、游览和购物等各项活动

4. 体现本地特色并且点面结合
5. 要劳逸结合，留有余地
6. 活动内容多姿多彩，不要雷同
7. 游览活动要做到“渐入佳境”

三、旅途中活动的组织

组织好旅途中的活动是导游服务的重要方面。在坐火车或汽车进行长途旅行时，导游员要有调剂、丰富和活跃旅途生活的知识和技能，一方面，导游员自己应尽可能当个多面手，充当演员；另一方面，导游员要善于调动旅游者的积极性，充当导演，把旅游者组织起来，共同参与旅途中的活动。

第三节 团队组织技巧

一、导游员带团的特点和原则

特点

- (一) 接触的短暂性
- (二) 工作的流动性
- (三) 服务的主动性

原则

- (一) 客人至上原则
- (二) 履行合同原则
- (三) 公平对待原则

二、导游员团队组织技巧

- (一) 导游员与旅游者的交往
- (二) 导游员与领队的合作
- (三) 导游员与司机的合作
- (四) 与其他旅游接待单位的合作
- (五) 协调好旅游者间的不同意见

第四节 散客组织技巧

一、散客旅游的概念与特点

(一) 散客旅游的概念

散客旅游，又称自助或半自助旅游，在国外称为自主旅游（Independent tour），它是由旅游者自行安排旅游行程，零星现付各项旅游费用的旅游形式。

散客旅游服务就是旅行社按照散客的要求提供各项旅游服务，主要有旅游咨询服务、单项委托服务和选择性导游服务。

(二) 散客旅游的特点

1. 旅游行程由旅游者自行计划和安排
2. 旅游者自由度大
3. 旅游者要求的服务项目比较单一
4. 旅游者对接待人员的要求较高
5. 旅游者所付费用较高

二、散客服务注意事项

(一) 导游员与散客相识后, 应尽快记住客人的姓名和体貌特征, 并设法尽快了解客人的国籍、职业、性格和习惯等。

(二) 导游员要特别留心散客的行李。

(三) 导游员对散客托付的事情要铭记在心, 认真落实。

(四) 导游标识应鲜明。

三、散客组织方法

散客导游与团队导游最大的区别是沿途的导游方式有很大不同。为团队导游, 导游员只需按照事先安排好的日程, 按部就班地为旅游者提供导游讲解服务; 而为散客导游, 导客双方都是主角, 彼此之间更多的是对话式的交流。导游员在组织散客的过程中, 要把握好下面两点:

(一) 以客为主

散客的文化层次一般都比较高的, 他们对旅游产品的文化内涵甚为重视, 并追求个性化、多样化的消费, 导游员必须尊重旅游者的意见。

(二) 因人而异

在带散客旅游时, 除了遵循客人的意见、以客为主外, 导游员还必须考虑客人的个体情况, 据此向客人提出合理建议, 并根据客人的不同情况提供相应的服务。

第五节 景点游览组织技巧

一、参观游览活动要有张有弛

二、行进速度要有急有缓

三、游览顺序要先高后低

四、讲解内容要有取有舍

五、把握好讲解时机与地点

在带团游览景点时, 导游员要注意以下几点:

1. 参观游览活动要有张有弛

在景点游览, 旅游者经常需要上下坡。虽然劳累, 但可以使人获得冒险的享受, 导游员一定要注意使活动节奏与旅游者的生理与心理活动节奏合拍。

2. 行进速度要有急有缓

导游员带团游览参观过程中, 既不能匆匆忙忙, 急于赶路, 也不能慢慢吞吞, 使人感到无聊, 应缓、急有度, 行速游缓。

3. 游览顺序要先高后低

导游员在安排一天的游览项目时, 应把耗费体力大的登高项目安排为当天的第一个活动内容。

4. 讲解内容要有取有舍

导游员在讲解任何一处景观时, 不可能面面俱到, 应依据团队的性质、特点等情况进行取舍。

5. 把握好讲解时机与地点

导游员讲解游览点的历史、地理、传说等要选择合适的时机和地点, 而且要根据季节、气候的变化灵活掌握。

本章小结: 本章介绍了导游员的吸引力和形象塑造, 总结归纳了安排日程与组织活动的方法、团队组织技巧、散客组织技巧、景点游览组织技巧, 为今后学生从事导游工作打下良好的基础。

课后作业:

- 1.解释概念: 组织技能 ; 自主旅游
- 2.在游客心目中导游员的形象是怎样的?
- 3.导游员组织散客游览时有哪些技巧?

参考资料:

- 1.杜炜 《导游业务》 高等教育出版社 2006 年第二版 第 8 章 P184- P207 页
- 2.窦志萍 《导游技巧与模拟导游》清华大学出版社, 2006 年 P79-103 页

第 9 章 导游的语言技能

教学设计: 通过教师课堂知识讲授、学生课后知识的收集、课堂讨论等学习方法,使学生了解导游语言的特点、要求等知识;理解导游语言的运用技巧;掌握导游语言的讲解技巧。

教学目标: 了解导游语言的特点、要求等知识;理解导游语言的运用技巧;掌握导游语言的讲解技巧。

教学重点: 理解导游语言的运用技巧

教学难点: 掌握导游语言的讲解技巧。

教学方法: 讲授法、比较法、多媒体教学法、演示法

课时安排: 6 课时

教学内容及过程:

提出问题: 导游员要做好导游工作应掌握哪些语言技能? 引出授课内容

第一节 导游语言的魅力

一、导游语言的表达形式

导游语言,按其语言表达的形式,可以分为口头语言、书面语言、体态语言和副语言四类。在导游服务中,导游员运用最多的是口头语言和体态语言,它们是导游员用来表情达意、实现导游服务目的的主要手段。

二、导游语言的特点

导游语言的内容一般包括传播知识、沟通思想和交流感情。它具有如下特点:

- (一) 科学性
- (二) 知识性
- (三) 艺术性
- (四) 适用性
- (五) 感染性
- (六) 道德性

三、导游语言的功能

- (一) 使主客关系更加协调

这里的主客关系是指导游员在带团过程中与旅游者结成的人际关系，导游员通过对语言艺术的运用会使这种关系更加协调。

(二) 使旅游者的心情更加愉快

人们运用语言的目的，不单是为了传递信息，更重要的是表达感情。导游员借助恰当的语言表达，可以激发起旅游者乐观的情绪和高涨的游兴。

第二节 导游语言的运用技巧

一、运用导游语言的基本要求

语音、语调适度优美

正确掌握语言节奏

合理运用修辞手法和格言典故

善于察言观色，注意把握时机

二、导游语言的运用原则

1. 正确性原则

2. 清楚性原则

3. 生动性原则

4. 灵活性原则

第三节 导游讲解技巧

一、不同场合的导游讲解技巧

(一) 在旅游车、船中

导游员在旅游车、船中进行讲解时，要注意交通状况、道路或航道的宽窄等，并据此调整讲解内容的多少。

(二) 在景区景点内

导游员在景区景点内导游讲解时，要从一地移动到另一地，旅游者在这种行进过程中较少产生厌倦感，但由于景区环境的变化很大，导游员必须通过不断变换声音和位置来吸引旅游者的注意力。

二、常用的导游讲解技巧

(一) 简单概述法

就是用直截了当的语言，简明扼要地介绍参观游览点概况的讲解方法。这种方法适合于前往景点的途中或在景点入口处的示意图前讲解时使用。

(二) 分段讲解法

是指将一处大的景点分为前后衔接的若干部分来分段讲解的方法。这种方法适用于故宫、颐和园、九寨沟等大景点的讲解。在使用这种方法时，导游员一般先要用简单概述法介绍景点（包括历史沿革、占地面积、欣赏价值等），并介绍主要景观的名称，使旅游者对即将游览的景点有个初步印象，然后到现场顺次游览。

(三) 突出重点法

是指导游员在导游讲解时要避免面面俱到，而要突出某一方面的讲解方法。这种方法可以给旅游者留下深刻的印象。导游讲解时应突出下述四个方面：

1. 突出代表性的景观

2. 突出与众不同之处

3. 突出旅游者感兴趣的内容

4. 突出“……之最”

(四) 触景生情法

就是见物生情、借题发挥的一种导游讲解方法。这种方法有两层含义：其一是导游员不能就事论事地介绍景物，而是要借题发挥，利用所见景物使客人产生联想，多用于沿途导游中。其二是导游讲解的内容要与所见景物和谐统一，使其情景交融，让旅游者感到景中有情，情中有景。

触景生情法贵在发挥，要自然、正确、切题地发挥，引导旅游者进入审美对象的特定意境，从而使他们获得更多的知识和美的享受。

（五）虚实结合法

是指在导游讲解中将典故、传说与景物介绍有机结合，即编织故事情节的导游方法。这样的导游讲解能够产生艺术感染力，使现场气氛轻松愉快。“实”就是实景、实物、史实、艺术价值等，“虚”就是与实景、实物有关的民间传说、神话故事、轶闻趣事等。导游员在讲解时，必须将“虚”与“实”有机结合，以“实”为主，以“虚”为辅，“虚”为“实”服务，而且“虚”的内容要“精”、要“活”。

（六）问答法

就是导游员在导游讲解时，向旅游者提问题或启发他们提问题的导游讲解方法。这种导游方法可以活跃游览气氛，激发旅游者的想象思维，融洽导客之间的关系；还可以避免导游员唱独角戏的灌输式讲解，加深旅游者对所游览景点的印象。问答法主要有三种形式：

1. 自问自答
2. 客问我答
3. 我问客答

（七）制造悬念法

就是导游员在导游讲解时提出令人感兴趣的话题，但故意引而不发，激起旅游者急于知道答案的欲望，使其产生悬念的导游方法，俗称“吊胃口”、“卖关子”。这是一种“先藏后露、欲扬先抑、引而不发”的方法，一旦“发（讲）”出来，会给旅游者留下特别深刻的印象，而且导游员可以始终处于主导地位，成为旅游者注意的中心。

制造悬念的方法很多，例如问答法、引而不发法、引人入胜法、分段讲解法等都可能激起旅游者对某一景物的兴趣，从而产生制造悬念的效果。

（八）类比法

就是以熟喻生，达到类比旁通的导游讲解方法。导游员在导游讲解过程中用旅游者熟悉的事物和眼前的景物相比较，定会使旅游者感到亲切，便于他们理解，从而达到事半功倍的导游效果。类比法分为同类相似类比和同类相异类比两种。

1. 同类相似类比

将相似的两物进行比较。

2. 同类相异类比

将同类的两种风物比出规模、质量、风格、水平、价值等方面的不同。

类比法除了可以在物与物之间比较外，还可在时代之间进行对比。

正确运用类比法，可以加深旅游者对景物、人物的认识，提高导游讲解的层次。

（九）画龙点睛法

是在一般讲述的基础上用凝练的词句概括出所游览景点最精彩、最有特色之处的导游方法。这种方法能给旅游者留下突出印象。

（十）创新立意法

就是导游员将人们熟悉的景点给予新的解说的一种导游方法。这种方法可以将旅游者引入一个崭新的意境中去，使旅游者产生新鲜感、愉悦感。

除上述十种导游方法外，还有引人入胜法、引而不发法、名人效应法、课堂讲解法

(例如作专题讲座)、联想法等。导游员在工作中具体运用时,应注意各种方法的相互渗透、相互联系,从而在实践中形成自己的导游风格。

本章小结:本章介绍了导游语言的表达形式、导游语言的特点、导游语言的运用技巧,总结归纳了导游讲解技巧,为今后学生从事导游工作打下良好的基础。

课后作业:

- 1.解释概念:简单概述法;虚实结合法
- 2.导游语言艺术有哪些形式?
- 3.对导游语言的运用有何要求?

参考资料:

- 1.杜炜 《导游业务》 高等教育出版社 2006 年第二版 第 9 章 P208- P232 页
- 2.窦志萍 《导游技巧与模拟导游》 清华大学出版社, 2006 年 P26-56、P105-137 页

第 10 章 导游的个性化服务

教学设计: 通过教师课堂知识讲授、学生课后知识的收集、课堂讨论等学习方法,使学生了解导游个性化服务的内涵;掌握对旅游者提供个性化服务的技巧。

教学目标: 了解导游个性化服务的内涵;掌握对旅游者提供个性化服务的技巧。

教学重点: 掌握对旅游者提供个性化服务的技巧。

教学难点: 掌握对旅游者提供个性化服务的技巧。

教学方法: 讲授法、比较法、多媒体教学法、演示法

课时安排: 4 课时

教学内容及过程:

提出问题: 导游员要做好导游工作应掌握哪些个性化服务的技巧? 引出授课内容

第一节 导游的个性化服务及其原则

一、导游的规范化与个性化服务

规范化服务 是指按照行业或企业所制定的标准和程序提供服务。维护优良的服务质量不能没有规范化服务,但是有了规范和标准化操作并不等于有了优质服务。

个性化服务

从企业的角度讲,所谓个性化服务是指在企业的经营战略和利润计划的框架内,企业授予员工一定的灵活处置权,允许他们在服务实践中独立思考、自主判断、灵活应变,尽可能发挥主观能动性,按照旅游者的特殊需要,提供相应的特色服务,使旅游者在接受服务的同时,产生愉悦的精神心理效应。

从服务人员的角度讲,个性化服务就是服务人员针对服务对象(旅游者)的不同个

性特点和心理需要、结合具体情境、发挥自己的资源优势所采取的针对性、灵活性的服务。个性化服务是规范化向高层次、深层次发展的产物，是服务与个性融会贯通的结晶。

提供个性化服务在很大程度上取决于导游人员的自觉性及其服务技能水平。

二、导游个性化服务的基本原则

(一) 针对性原则

(二) 计划性原则

(三) 灵活性原则

第二节 导游的个性化服务策略

一、善于察言观色、主动服务

(一) 观察旅游者的面部表情

(二) 观察旅游者的手势、身体姿态等动作表情

(三) 听旅游者的言语特点

二、善于调动和保持旅游者的兴趣

旅游者一般都具有强烈的好奇心理。在游览过程中遇到与他们的生活环境差异较大的现象都会引起他们的注意。由于旅游者个人的需要、兴趣、旅游动机的差别，他们对外界各种事物的好奇心理、注意程度各不相同。

在导游中抓住旅游者感兴趣的事物，掌握他们的情绪反应，善于顺着他们的意愿去导游是十分重要的。

旅游者由于组成结构的复杂性，在旅游这一特定的情况下，个人的兴趣特点可能存在着共性，但也必然存在着差异。因此，接待前要对旅游者的心理进行预测，考虑如何因人而异、因人而异地安排活动内容，特别是尽可能满足一些专业方面的要求。但仅仅预测还是有限的，因而在活动的安排上应该留有余地，以便灵活地照顾未能预测的兴趣差异或额外要求。

三、善于联系旅游者熟悉的事物

旅游者身在异国或异地，一切感到陌生，如果能把眼前的景物同他们熟悉的事物联系起来，就会使旅游者易于理解，倍感亲切。

在导游介绍中还可以注意联系一些与旅游者所在国或地区有直接关系的动物、植物，以增加他们的亲切感。

导游员还可以利用外国旅游者对大人物行踪的好奇心理来吸引他们的注意。利用名人权威的暗示作用，使旅游者感到此行很有价值，进而增加游兴。

四、善于针对旅游者的不同需要安排活动

旅游者来自世界各国以及国内的不同地区，有不同的职业，不同的文化水平，不同的年龄、性别、不同的爱好、兴趣。要针对旅游者的不同需求安排活动，不能千篇一律。导游员应针对旅游者的个性特点，考虑适当的游览主题，安排不同的行走路线。

导游的讲解、语言的运用也要注意服务对象的特点。

五、善于发挥自己的特长

善于发挥自己的特长是优秀导游员的共性。而由于导游员的各自特长有所不同，从而形成了不同的导游风格，使导游员具有鲜明的个性美。导游员的特长一方面表现在讲解语言的运用上，另一方面表现为导游员的一技之长或多才多艺。

六、善于将心比心

导游人员若能站在旅游者的角度将心比心，往往更能发现旅游者的真正需要。个性化服务是一种细致入微的服务，所谓细微之处见真情。如旅游者上下车时，过马路时，多提醒大家注意安全，对老人、孩子、行动不便者主动帮助一把；遇到客人有急病，千

千方百计地联系医院就诊，不辞辛苦地照顾病人；客人丢失物品，尽最大努力帮助找回；残疾人行动不便，导游员不辞辛苦给予对方更多的关照，使其能像正常人那样游览；客人遇到危险，导游人员挺身而出等。这些细致入微的充满人情味的服务常使旅游者倍感温暖、深受感动，使他们感受到与导游员之间超出于金钱之外的情谊。

本章小结：本章介绍了导游的个性化服务及其原则，总结归纳了导游的个性化服务策略，为今后学生在从事导游工作提供个性化服务打下良好的基础。

课后作业：

- 1.解释概念：规范化服务；个性化服务
- 2.如何看待导游的规范化服务与个性化服务之间的关系？
- 3.怎样提供个性化的导游服务？试举例说明。

参考资料：

- 1.杜炜 《导游业务》 高等教育出版社 2006 年第二版 第 10 章 P233- P254 页
- 2.窦志萍 《导游技巧与模拟导游》 清华大学出版社，2006 年 P79-104 页

第 11 章 导游的审美艺术

教学设计：通过教师课堂知识讲授、学生课后知识的收集、课堂讨论等学习方法，使学生了解旅游者的审美心理和行为习惯；理解审美对象的美感分析；掌握引导与调节旅游者审美行为的方法技巧。

教学目标：了解旅游者的审美心理和行为习惯；理解审美对象的美感分析；掌握引导与调节旅游者审美行为的方法技巧。

教学重点：理解审美对象的美感分析。

教学难点：掌握引导与调节旅游者审美行为的方法技巧。

教学方法：讲授法、比较法、多媒体教学法、演示法

课时安排：4 课时

教学内容及过程：

提出问题：导游员在带领客人游览过程中应如何引导客人审美？引出授课内容

第一节 旅游者的审美心理

一、旅游者的审美需要与审美动机

（一）审美需求

审美需求是指人们对获得美感的一种愿望，是审美活动的内在驱动力。在不同的自然环境、社会环境、文化环境下，人会产生各种各样的需求。审美需求是一种高层次

的需求，并且贯穿于人们生活的各个环节，从衣食起居到艺术欣赏。

美感一词的含义很广泛。广义的美感指审美的各个方面，即由审美观念、审美趣味、审美理想、审美知觉和审美情感所构成的审美意识系统。狭义的美感是指由具体审美对象所引起的主观心意状态，即以情感为主调兼有想象、理解等多种心理因素协调活动的心理状态。

（二）旅游者的审美动机

审美动机是指人的审美行为的驱动力，它来自于内在情态（情趣、判断、心态等）和外在条件（社会环境、文化氛围、情境状况等）两方面的因素。旅游者的审美动机概括为四种基本类型：自然审美型、艺术审美型、社会审美型和生活审美型动机。

二、审美意识

审美意识是指审美个体感受美的各种意识形式，一般包括审美观念、审美趣味、审美理想、审美知觉和审美情感。作为审美意识系统，各要素之间是相互联系的。

1. 审美观念
2. 审美趣味
3. 审美理想
4. 审美知觉
5. 审美情感

三、审美的个性差异

由于个体的个性特点复杂多样，因此，审美必然呈现出个性差异。导游员的任务就是针对旅游者的审美个性差异进行适当地引导，从而使旅游者产生更为深刻的、丰富的、健康的审美体验。

产生审美个体差异的具体原因可以概括为四个方面：

1. 个体感知形象的能力不同
2. 个体的心理特点、观察和思维方式不同
3. 个人的生活经历和生活经验不同
4. 个人的心境和情绪不同

第二节 旅游审美对象的美感分析

一、自然景观的审美

自然景观是指一切具有美学和科学价值、具有旅游吸引功能和游览观赏价值的自然旅游资源所构成的自然风光景象。

（一）自然景观的类型

1. 原始自然美景观：指以纯天然美为基本特征的景观。如四川的九寨沟等
2. 人文点缀自然美景观：指经过人类加工后的自然景观。如杭州西湖等

（二）自然景观的造景要素与美感

自然景观的造景要素一般包括山体、水体和动植物，各要素的不同组合构成大自然千姿百态的美丽画卷。

1. 山地景观

- （1）以“雄”为美。山体高大、岩石陡峭，产生雄伟之美感。如“泰山天下雄”
- （2）以“险”为美。山体高陡，山脊狭窄，四壁陡峭如刀削斧劈，产生险峻之美感。如“华山天下险”
- （3）以“秀”为美。山势起伏蜿蜒，山体线条柔和，植被葱郁，水色净美，产生秀丽之美感。如“峨眉天下秀”
- （4）以“幽”为美。山地山环水复，丛山深谷，植被茂密，环境寂静，产生幽静

之美感。如“青城天下幽”

(5) 以“旷”为美。地貌平或水面坦荡，视野开阔，可极目天际，产生旷远之美感。“会当凌绝顶，一览众山小”（泰山）

(6) 以“奥”为美。空间景观显得很封闭，四周崖壁环列，通道狭如岩隙，曲折而出，深邃如井，或有岩溶洞穴，令人产生神秘莫测之美感。如“嵩山天下奥”

(7) 以“奇”为美。景观为天下独有或少有，景色独具一格，产生奇特之美感。如“黄山天下奇”

2. 水体景观

水体景观包括海洋景观、江河景观、湖泊景观、泉水景观、瀑布景观。

- (1) 形态美
- (2) 倒影美
- (3) 声音美
- (4) 色彩美
- (5) 光象美
- (6) 水味美
- (7) 奇特美

3. 动植物景观

动植物景观丰富了自然景观的内容，具有装点山水、分割空间、塑造意境的功能。

(三) 自然景观美的审美层次

1. 形式美。

自然景观的美，首先表现为形式美，是风景美的第一层次。这种形式美是为旅游者所直观感受的，是引起旅游的主要原因。形式美的感受主要取决于旅游者的感知能力，但导游员若以适当的观赏方法加以引导，往往可以收到更好的观赏效果。

2. 文化美。

自然景观美还体现在其独特的文化内涵上，这就是由具体的物象表现出来的人类文明的程度，这种程度越高，物象的审美价值就越大。文化美是风景美的第二个层次，需要导游员向旅游者传递丰富的、生动的文化信息。

3. 象征美

自然景观所表现出来的某些象征意义，常常激发人们更深层次的审美情感，从而使人受到鼓舞和振奋，这便是自然景观的象征美给人带来的美感。象征是一种寓意或隐喻，是人赋予了审美对象的象征含义。

二、人文景观的审美

人文景观是指人类所创造的文化，包括历史古迹、各种建筑、城乡风貌、园林艺术等。

(一) 园林景观

1. 园林的类型

皇家园林，规模宏大、豪华富贵。如颐和园。

私家园林，追求精巧素雅、玲珑多姿、山林野趣、朴素自然，主要分布在苏州、无锡、南京、扬州等江南一带。如苏州的拙政园

宗教园林，追求肃穆、庄严、神秘之色彩，如苏州狮子林

2. 中外园林特点比较

中国园林讲究自然、天然、卓然天成。在尊重自然、顺应自然的前提下创造一种与大自然环境统一和谐的园林意境，追求“天人合一”的境界。以水为中心，以假山叠石点缀，有亭、台、楼、榭、廊、阁、桥等多种建筑形式。

日本园林受中国文化影响，也崇尚自然，讲究用石，用水较少，常采用“枯山水”的艺术手法。

西方园林更多表现的是人对自然的征服和改造，展示人的智慧和力量。以建筑物为中心，多以花坛、道路、水池、喷泉、塑像为造景要素。

（二）中国古建筑

1. 主要形式：城池、宫殿、陵墓、寺院、楼阁、桥梁、塔、亭、住宅等。
2. 审美特征：集中表现为独特的民族结构形式，即序列组合、空间安排、比例尺度、造型式样、色彩装饰等方面，产生不同的美感：或雄伟宏大，或浑厚质朴，或挺拔刚健，或雍容华贵，或柔和纤秀，或端庄大方-----

（1）结构形式。以木结构为最大特征之一。梁柱式结构也极为广泛。

（2）群体组合

（3）色彩装饰

（4）建筑物与自然美的结合

三、文化艺术的审美

文化艺术是人类文明的重要组成部分，包括书法、绘画、雕塑、工艺品、戏剧、舞蹈、电影、电视、文学作品等。

文化艺术常常融于其他类型的旅游资源之中。有些是有形的，如匾、书画、题刻等是中国建筑中不可缺少的部分；有些是潜在的，如优美的诗词、动人的传说；有些作为相对独立的旅游吸引要素，如戏剧。

文化艺术在内容上更接近客观事实，更充满作者和表演者的激情，因而更容易引起人们的心灵共鸣。对于游客而言，文化艺术的形式美比较直观，易于接受，难度较大的是对其意境美的欣赏。

工艺美术品是游客非常喜欢的审美对象，可以分为特种工艺品和民间工艺品两大类。前者包括扇子、景泰蓝、陶器、瓷器、刺绣等；民间工艺品主要有风筝、泥塑、面塑等。旅游纪念品的美是由功能美和形式美两方面组成。其功能美主要体现在它的纪念性。

四、社会生活的审美

社会生活的审美一方面对于社会主体人的审美，另一方面是对当地居民生活方式、社会环境的审美。

导游员是游客最直接的审美对象。导游员的美好形象是仪态美、风度美和心灵美的统一。

民风民俗是重要的社会生活审美对象，它已成为与山水、古迹并驾齐驱的重要旅游资源。

饮食文化也是游客重要的审美对象。中国烹饪技术誉满全球，早已为各国游客所瞩目。中国饮食文化具有实用性和审美双重特性。不仅满足人们的物质需求，而且满足人们的精神需求。

第三节 旅游审美行为的引导与调节

一、选择观赏重点

要想使旅游者得到审美满足，导游人员必须首先根据旅游团（者）的构成与线路的安排，事先分析其主要审美趋向，然后有针对性地做好准备工作。这就如同一位要想争取观众好评的艺术表演家必须了解观众的审美趣味一样。只有当他明确了旅游者的审美需求，并且掌握了旅游审美活动的基本规律，才会有有的放矢地做好接待准备工作。一般来讲，选择旅游观赏重点是导游工作成败的关键。

导游员不能将自己的审美趣味强加于人，即不能强迫旅游者接受自己的审美选择，

而是要了解旅游者一般的审美需求和特殊的审美需求，以及他们的审美心理特征和当时的思想感情，进行有的放矢地引导和讲解。

二、尊重旅游者的审美习惯

人的审美习惯是其审美个性与固有审美经验相融合的产物。这种审美习惯通常会有意无意地影响人们对客观事物的审美评价，甚至在一定程度上制约着人们的审美行为。在导游过程中，尊重旅游者的审美习惯要把握两点。

其一，旅游者的生活阅历、文化修养、情态意趣、职业、年龄、宗教信仰以及社会环境的不同，会使旅游者形成一定的审美习惯。

其二，旅游者往往习惯于从本民族的文化意识出发，来评判和审视旅游所在地的人文景观。

三、激发旅游者的想象思维

人们在审美赏景时离不开丰富而自由的想象，想象思维（imagination）是审美感受的枢纽。人的审美活动是通过以审美对象为依据，经过积极的思维活动，调动已拥有的知识和经验，进行美的再创造过程。想象作为一个心理范畴，其内容和功能十分广泛多样，一般可分为初级和高级两种形式。初级形式指简单联想，包括接近联想、类比联想和对比联想，高级形式包括知觉想象和创造性想象。导游员通过适当的讲解和提示，激发旅游者的想象思维。

（一）接近联想

（二）类比联想

（三）对比联想

（四）知觉想象

（五）创造性想象

四、灵活运用观景赏物方法

（一）把握主题，设计合适的赏景路线

（二）巧妙地运用静态和动态观赏手段

（三）保持适当的观赏距离和角度

（四）把握准确的观赏时间

（五）调整适宜的观赏节奏

本章小结：本章介绍了旅游者的审美心理，对旅游审美对象进行了美感分析，总结归纳了如何对旅游审美行为的引导与调节，为今后学生在从事导游工作打下良好的基础。

课后作业：

1.解释概念：审美动机

2.旅游者的审美对象有哪些类型？

3.导游员应怎样引导与调节旅游者的审美行为？

参考资料：

1.杜炜 《导游业务》 高等教育出版社 2006 年第二版 第 11 章 P255- P276 页

2.窦志萍 《导游技巧与模拟导游》 清华大学出版社，2006 年 P225-288 页

8. 学生课程学习要求

8.1 学生自学的要求

《导游业务》课程内容丰富，课堂教学有限，为更好地掌握本门课程，每个同学都应认真做好自主学习。在这种模式中，学生不再是外界刺激的被动接受者，而是知识意义的主动构建者；教师也不再是知识的传授者、灌输者，而是教学过程的组织者、指导者和促进者；教材所提供的知识不再是教师传授的主要内容，而是学生主动建构意义的对象；媒体也不再是帮助教师传授知识的手段和方法，而是用来创设情景、进行协作学习和会话交流，即作为学生主动学习、协作式探索的认知工具。当情景和问题一旦确定后，教师不是直接告诉学生应当如何去解决面临的问题，而是向学生提供解决该问题的有关线索，所有的问题都要由学生自己通过学习和思考得出答案。

8.2 课外阅读的要求

(1) 本课程教师应教会学生使用学院图书馆电子资源，使其能自行检索与查阅导游业务类相关图书资料。

(2) 本课程教师应向学生推荐扩充性学习材料（包括相关学术论文、理论前沿跟踪、导游业务实例、各类的相关参考书籍等），并指导学生阅读学习，从而拓宽学生的知识面，为学生自主学习创造良好条件。

8.3 课堂讨论的要求

(1) 针对课程中存在的问题、平时学生所提的问题以及导游业务有关的问题，选出有代表性的在课堂上讨论，并鼓励学生积极发言，做到真正理解掌握。

(2) 鼓励创新，启发、引导学生提出一些好的思路、方法并加以讨论，激发学生的学习热情。

(3) 通过讨论课，使学生进一步理解掌握餐饮服务与管理的基本理论和方法，初步具有解决一般餐饮管理问题的能力，培养学生的综合管理素质，为以后的工作学习打下坚实的基础。

8.4 课程实践的要求

本课程要求学生尽量多参与社会实践，在课程教学后，每个学生必须参与“模拟导

游”实训课程的学习，是学生学会如何带团、如何带客人游览等。

9. 课程考核方式及评分规程

9.1 出勤（迟到、早退等）、作业、报告等的要求

（1）出勤

本课程要求学生正常出勤，不允许迟到、早退、旷课。每迟到早退一次扣1分；病假一次以上，每节课扣2分；事假每节课扣3分；每旷课一次扣除10分，累计旷课三次以上者重修本门课程。

（2）作业要求

本门课程总作业次数不少于4次，对每次布置的作业学生应个人独立完成，对作业内容完全相同者，该次作业成绩无效，不计入平时成绩中。

（3）报告的要求

分学习小组在课程中进行专题陈述，制作PPT并在课堂上展示报告成果。报告应当由小组成员协作完成，不得搭便车，内容由老师给定范围，题目由小组成员自行思考。做PPT展示的同学应清楚、明晰地表达，同组成员可在展示结束后进行补充。教师应对PPT报告进行评价，并应当根据学生的展示情况、PPT报告的内容等给予客观评分，计入平时成绩中。

9.2 成绩的构成与评分规则说明

本课程在考核评价方面，实行“过程考核与结果考核相结合”的考核方式

本课程共2学分，课程总评成绩的评分标准为：平时成绩占50%；期末理论考核成绩占50%。

（1）平时成绩（50%）的评分标准：

考勤20%：要求不迟到早退，不随意请假，不无故旷课。每迟到早退一次扣1分；病假一次以上，每节课扣2分；事假每节课扣3分；无故旷课扣10分。扣完考勤分本课程总评不予及格。

作业20%：要求按质按量完成布置的作业。

学习态度10%。主要指学习的自觉性、积极性及主动性等

（2）期末理论考核成绩（50%）的评分标准：

测试学生掌握本课程理论知识的水平的程度及分析处理事情的能力。其中客观题占60%；主观题40%。

9.3 考试形式及说明（含补考）

本课程属于考查课程，不设置期末考试，本课程的考试形式以最后一次课进行随堂开卷小测验作为期末理论考核的成绩。并将平时成绩（50%）与期末理论考核成绩（50%）结合作为本门课程的最终总评成绩。并按以下等级进行评分：90分~100分（优秀）；80~89分（良好）；70分~79分（中等）；60分~69分（及格）；60分以下（不及格）。本门课程总评成绩不合格者直接予以重修。

10.学术诚信规定

10.1 考试违规与作弊

学生必须严格遵守《四川理工学院学生考试违纪和作弊处理暂行办法》（试行）的有关规定，遵守考试纪律，考场内不得传递任何物品（包括纸、笔、计算器等），不准出现夹带、交头接耳、窥视与考试有关的书籍（含笔记）或他人试卷、互换试卷、传递或互对答案、利用现代通讯工具传递考试或与考试有关的内容及信息、代替他人考试、为他人作弊提供方便及其它舞弊行为。

凡考试违纪者，课程成绩记为“0”分，并给予全院通报批评；凡考试作弊者，该门课程成绩记为“0”分，并视情节给予纪律处分，情况严重者直接开除学籍。

10.2 杜撰数据、信息等

严禁在平时作业、论文写作过程中，在没有任何科学依据支撑情况下进行随意杜撰数据和信息的行为。

10.3 学术剽窃等

在本门课程教学中，教师应注重培养学生正确价值观，重视学术道德教育。学生在写小论文时，不得窃取他人的思想、观点或文字而未给予他人贡献以足够的承认。论文引用文献资源时应遵循一定的规范，及时标注出处及来源。教师应对学生是否存在学术剽窃行为进行检查，一旦发现存在这种现象，应对学生提出严厉批评并责令改正。

11. 课堂规范

11.1 课堂纪律

1、学生应尊重教师，自觉遵守《高等学校学生行为准则》、学院规定的学生守则、各项纪律和本行为规范，培养良好的学风，服从校历规定和个人课表计划，认真完成所修课程的教学过程。

2、学生应至少提前 5 分钟到达上课地点，按上下课时间规定，不得迟到、早退或旷课。除特殊原因外，因病或因事不能到课者，应事先办理有关请假手续并经过批准，否则以旷课论处。

3、学生在上课前应做好准备，携带与上课相关的书籍、资料、笔记本及必备的学习用具。上课时不得饮食，不看与课程无关的书籍、资料，不影响、不妨碍他人听课，不得随意出入课堂。

4、学生在上课期间，应将手机调至静音，关闭其他与教学无关的电子娱乐设备，集中精力听课，参与课堂活动。对上课玩手机或其他电子产品、拨打或接听手机，收发手机短信、使用手机上网的学生，任课教师有权予以口头警告，严重者在本次授课期间可暂时代为保管其手机和电子产品。

5、在教师授课过程中，学生有问题需要提问时，应举手示意，经教师允许后用普通话发问。

6、在教师授课过程中，学生因身体原因无法坚持上课的，可向教师举手示意并说明情况后离开课堂。必要时，教师应安排学生护送患者就医或回寝室休息。

7、下课时间临近时，学生不能以各种方式催促教师下课，也不应提前收拾书本和学习用具，做出离开教室的准备，更不许起哄。

8、学生对课程教学的意见、建议和要求，应及时向教师本人或通过课程协调人（班主任）向教师反映，不得以不认真听课、逃（旷）课、不参与课堂活动、早退、不完成或不提交作业等方式表达。

9、学生不得随意搬动教室内的教学设备，不得私自使用各类教学用公共计算机、投影仪、实验实训设备等。如造成损坏，必须按价赔偿，情节严重的给予相应处分。

11.2 课堂礼仪

1.学生上课若迟到，应先报告，老师允许后方可进入教室。

2.学生进入课堂应着装得体，言行文明，举止优雅。不得穿露胸、露腰、露背的服装，不得穿拖鞋或鞋拖，不得吸烟，不得高声喧哗，不得追逐打闹，不说脏话。男生不得穿着背心，女生不得穿超短裙。男女生之间不得有过分亲昵举动。

12. 课程资源

12.1 教材与参考书

12.1.1 教材：

.杜炜. 导游业务[M]. 北京：高等教育出版社，2006 年第二版

12.1.2 参考书：

- (1) 窦志萍. 导游技巧与模拟导游[M]. 北京：清华大学出版社，2006
- (2) 蒋炳辉. 导游带团艺术[M]. 北京：中国旅游出版社，2002

12.2 专业学术专著

- (1) 周化勋. 四川导游词精选[M]. 北京：中国旅游出版社，2002
- (2) 张承隆. 中国导游十万个为什么[M]. 北京：中国旅游出版社，2004
- (3) 程新造. 导游接待案例选析[M]. 北京：中国旅游出版社，2004

12.3 专业刊物

国内刊物：

- (1) 旅游学刊
- (2) 中国旅游报
- (3) 四川旅游学院学报

国外刊物：

- (1) Tourism Management 旅游管理
- (2) Annals of Tourism Research 旅游研究年刊

12.4 网络课程资源

- (1) <http://www.foxitsoftware.com>
- (2) 导游业务精品课程网 <http://dyyw.7546m.com/>

12.5 课外阅读资源

- (1) 导游业务与技巧 <http://dyyw.jpkc.hbvtc.edu.cn/>
- (2) 导游业务精品课程 <http://jpkc.xianyangzhiyuan.cn:8026/>
- (3) 广州康大职业技术学院管理系导游业务精品课程
<http://lygl.jpkc.kdvtc-edu.cn/Item/list.asp?id=887>

13.其他必要说明（或建议）

建议在本门课程授课过程中，能带领学生到当地旅游景区实地观摩。

14. 学术合作备忘录（契约）

14.1 阅读课程实施大纲，理解其内容

学生在本门课程开始的第一周之内，认真仔细阅读本课程实施大纲，准确理解本大纲的要求与内容，不明确的地方可向任何教师请教，务必做到对每一部分内容都有清楚的认识。

14.2 同意遵守课程实施大纲中阐述的标准和期望

学生在准确理解本课程实施大纲的基础上，签署姓名，承诺并确保在接下来的课程进行中认真遵守，不得违反。