

三门峡职业技术学院“六步四结合”创新型系列教材
三门峡职业技术学院教材基金资助项目

模拟导游

齐天峰 主编

三门峡职业技术学院“六步四结合”创新型系列教材
三门峡职业技术学院教材基金资助项目



模拟导游

MONI DAOYOU

齐天峰 主编

大家出版社

中原出版传媒集团
大地传媒

大家出版社

前言



本教材是遵照《教育部关于深化职业教育教学改革 全面提高人才培养质量的若干意见》的精神，基于三门峡职业技术学院“六步四结合”课程教学模式改革研究与实践成果，以当前旅游业发展对导游员的实际职业素养要求为依据编写而成的。

本教材具有如下特色：

1. 教材设计以一个新入职的导游完成一个行程安排的业务流程为主线，突出实践教学，提高课程教学与岗位工作的符合度，使学生学以致用，最大限度地缩短所用与所学之间的差距。

2. 通过职业分析和任务分解，教材设计了四大模块，每一模块又由具体的项目组成，每一项目又包括具体的工作任务，以实用技能作为核心内容，体现了课程内容与职业能力的一致性。

3. 利用二维码数字技术扩容教材，使教学内容直观易学、生动丰富。教材以二维码为载体，利用现代数字技术手段，针对某些不便理解的实操步骤及难点，链接出相应的视频、解说图文等课程资源，既拓宽了教师的教学方式和学生的知识面，又便于学生理解教材内容，激发学习兴趣。

本课程的教学改革方案、单元说课方案在三门峡职业技术学院开展的“三说”（说专业、说课程、说项目）教学改革中经过企业专家、课程专家、专业教师和学生多次研讨与修订，教材编写大纲及教材初稿得到了三门峡职业技术学院“六步四结合”创新型教材编审委员会的认可，入选三门峡职业技术学院教材基金资助项目，同时也是三门峡职业技术学院省级高职品牌院校建设的一项成果。

本教材由三门峡职业技术学院齐天锋、李少斌、马佳、于杰丽四位老师编写。其中齐天锋任主编，编写了模块1，并负责全书的统稿工作；李少斌编写了模块2、模块3的项目5；于杰丽编写了模块3的项目1、项目2、项目3、项目4；马佳编写了模块3的项目6、项目7及模块4。

本教材在编写过程中，得到了大象出版社和三门峡假日旅行社等单位的大力支持和指导，吸收了很多旅游业界人士的意见和建议，并参阅了大量国内外研究资料及有关网站信息，但由于信息查询及时间上的限制，有些资料原始出处未能查到和注明，在此表示歉意和衷心的感谢。若原创作者发现本人的文章被引用，请及时与本书作者或出版社取得联系，以便获取相应稿酬。鉴于导游工作的复杂性，以及受作者水平和经验所限，本书难免存在不足和欠妥之处，敬请各位专家、学者和旅游业界的朋友们批评指正。

编者

2016年5月

目 录

模块 1 导游工作认知

项目 1 新导游入职准备

- 任务 1 正确认识导游行业现状及收入的构成·····002
- 任务 2 新导游如何进入旅行社及跟团·····008

项目 2 导游服务工作认知

- 任务 1 了解导游服务的概念、类型、范围·····017
- 任务 2 了解导游服务的地位与作用·····023
- 任务 3 认识导游服务的性质、特点和原则·····029
- 任务 4 塑造导游形象·····038

模块 2 导游接团准备

项目 1 接待准备

- 任务 1 分析行程计划 ·····051
- 任务 2 落实接待事宜·····057

项目 2 导游词创作

- 任务 1 导游词创作素材的收集与整理·····063
- 任务 2 导游词创作·····068

模块 3 导游接待及旅行服务

项目 1 导游迎接服务

- 任务 1 认找旅游团 ·····077
- 任务 2 致欢迎词·····082
- 任务 3 首次沿途导游·····086

任务4 迎接服务中常见问题的处理·····	090
-----------------------	-----

项目2 入住酒店服务

任务1 介绍入住酒店概况·····	096
任务2 办理入住手续·····	100
任务3 特殊情况的处理·····	105

项目3 旅游活动计划与日程的商定

任务1 核对、商定旅游活动计划与日程·····	110
任务2 旅游活动计划与日程变更的处理·····	114

项目4 参观游览服务

任务1 重点景点的讲解·····	121
任务2 参观游览中的个别问题处理·····	130

项目5 旅途娱乐活动设计与组织

任务1 个人才艺展示·····	136
任务2 组织娱乐游戏项目·····	142

项目6 导游旅行生活服务

任务1 餐饮服务·····	147
任务2 购物服务·····	155
任务3 娱乐服务·····	163

项目7 导游送站服务

任务1 送站前的准备·····	175
任务2 送站服务及特殊情况的处理·····	180

模块4 导游后续工作处理

项目1 导游后续工作及账目结算工作的处理

任务1 遗留问题的处理·····	195
任务2 账目结算工作的处理·····	201

参考文献·····	206
-----------	-----

