



重庆城市职业学院
CHONGQING CITY VOCATIONAL COLLEGE

教 案

(详案)

2023-2024 学年第 2 学期

课程名称:	导游业务
课程代码:	3310051
适用专业:	23 旅游
教师姓名:	周霞、曾莉、冯咏
所属学院:	文旅康养学院
职 称:	讲师、副教授、讲师
课 时:	64
使用教材:	《导游业务》

重庆城市职业学院教务处 制

重庆城市职业学院教学单元教案

主题	模块二 导游服务规范及技能 任务 1：导游服务技巧			序号	4
课时	6	教学手段	在线开放课程教学、学习通、讨论问答		
教学方法	讲授法、案例法				
教学课型	☐ 理论 ☐ 实训 ☒ 一体化 ☐ （ 其他 ）				
教学目标	能力目标： 能够运用导游讲解方法，创作优质的导游词 				

准确性	(1) 思想观点准确。(2) 讲解内容准确。(3) 遣词造句准确。(4) 语音语调准确。	
通俗性	(1) 多用口语短句。(2) 多用熟语。(3) 多用生活化的例子。	
清晰性	(1) 思路清晰。(2) 表达清晰。(3) 口齿清晰。	
生动性	细节化	绘声绘色的语言表达常使人有身临其境的感觉,要达到这种化无形为有形、化抽象为具体的效果,必须善于运用动词来抓取内容中的细节,从而达到加倍放大的效果,让人印象深刻。
	情节化	将平淡的内容故事化,可以大幅提升导游语言的生动性。而要把故事说得好,则不妨适度将事件情节化。
	修辞化	①比喻。比喻可以烘托气氛,增强感染力,是导游提升语言生动的重要方法。 ②比拟。比拟是指借助想象把人比作物或把物比作人的修辞方法。比拟感情色彩鲜明,描绘形象生动,表现力也更为丰富,是一种高级的修辞法,导游如能使用得当,则可以让讲解语言变得更为优美。 ③夸张。在导游工作中灵活运用夸张手法,可以传达出导游鲜明的讲解风格,给旅游者留下深刻的印象。 ④排比。在遇到需要铺排加强气势的讲解中,导游就可以灵活采用排比法,有助于营造出声情并茂的讲解效果。 ⑤引用。引用是指借用一些现成的语句或材料,如诗句、格言、评论等,以表达个人思想情感或说明某一问题的修辞方法。这也是导游在讲解中运用较多的一种方法,不但可增加导游语言的文采,而且能增强表达的效果。 ⑥对比。是指把两个相对或相反的事物,或同一事物的两个方面放在一起,并相互作比较的一种修辞方式。对比可以增强导游语言的表现力和感染力,通过相互衬托,让好的显得更好、坏的显得更坏,给旅游者留下深刻的印象。
三、导游口头语言表达技巧		
	音量大小适度	通常而言,导游讲解时音量的大小取决于三大要素,即旅游者人数的多少、讲解点环境情况和讲解内容的重要性。
	语速快慢相宜	在导游讲解中,比较理想的语速是控制在每分钟 200 字左右。导游讲解时语速的快慢取决于三大要素,即讲解对象、讲解环境和讲解内容。

口头语言的表达要领	音调高低有序	(1) 高升调。一般用来表示兴奋、号召、激动、惊叹、疑问等感情状态。 (2) 低降调。一般用来表示肯定、请求、感叹、祝愿、赞扬、期待等感情状态。 (3) 平直调。一般用来表示庄重、严肃、平淡、冷静等情感状态。 (4) 曲折调。一般用来表达讽刺、含蓄、烦躁、轻薄、厌恶、意外等感情状态。	
	停顿长短合理	(1) 语法停顿。一般来说，句号、问号、感叹号、省略号的停顿要比分号、破折号、连接号长一些；分号、破折号、连接号的停顿要比逗号、冒号长一些；逗号、冒号的停顿则要比顿号、间隔号长一些。 (2) 逻辑停顿。在讲解时，导游为了突出或强调某些内容而做的停顿。逻辑停顿可以加深旅游者的印象，增强导游讲解的生动性。 (3) 感情停顿。根据导游心理或情感表达需要而作的停顿，即为感情停顿。导游在讲解时如能用饱满的感情运用感情停顿手法，往往可以获得比有声语言更为丰富、更加深沉的效果，营造出“此时无声胜有声”的境界。 (4) 生理停顿。当导游在讲解一段较长的语句时，为换气需要而在句中某个合适地方所做的停顿。	

四、导游常见讲解方法

导游常见讲解方法	综合概述法	在实践操作中，综合概述法也常被称为“概况讲解”，是指导游对所在城市或景点的整体情况向旅游者作一个概括性的介绍，使其快速对旅游目的地情况有一个大致了解的讲解方法。这种方法多用于旅游者初到一座城市或即将要去参观某个景点之前，导游利用车上的沿途讲解时间或在景区大型导览图前停留的时间，对城市或景点地理、历史、人物、布局等做一个大略的介绍。	
	突出重点法	(1) 突出独特之处。 (2) 突出有代表性部分。 (3) 突出旅游者感兴趣的内容。 (4) 突出“最”“第一”。	
	类比法	导游通过比较两个事物的某些相似或相同之处，用熟悉的事物来认识不熟悉的事物，以达到触类旁通的一种讲解方法。旅游者从自己的家乡来到旅游目的地，可谓人生地不熟，如果导游在讲解中妙用类比法，用旅游者熟悉的事物或知识来解释眼前的景物，就能让旅游者迅速理解新事物，从而起到事半功倍的讲解效果。	
	问答法	导游在讲解中向旅游者提出问题或引导旅游者提出问题的方法，即为问答法。灵活运用问答法可以促进导游与旅游者之间的互动，提升旅游者的参与感和自我成就感，从而获得难忘的	

	旅游体 验 。	
制造悬念法	导游在讲解时向旅游者抛出一个大家感兴趣的问题，但又故意不马上说出答案，从而激起旅游者急于想知晓答案的欲望。可以充分激发起旅游者的好奇心，在活跃气氛、激发旅游者游兴等方面具有良好的效果。一旦导游给出答案，还能让旅游者有一种恍然大悟的感觉，从而留下特别深刻的印象。	
虚实结合法	“虚”是指与所要讲解景观相关的民间故事、神话传说、奇闻逸事等；“实”指的是旅游景观的具体形象、真实历史、现实人物等。 (1) 虚实结合应当有机结合，自然连贯，不能生搬硬套。 (2) 虚实结合应以“实”为主，“虚”为辅。 (3) 虚实结合应注意内容的选择。	
触景生情法	导游在讲解中见物生情，进而借题发挥的方法。触景生情法重在“生情”二字，也就是导游在讲解时不能只是介绍眼前所见景物，而是应该充分利用眼前景物 生发情感，升华精神。触景生情法的含义可分为两层：一是导游应善于借题发挥，借景抒情，利用所 见景物引领旅游者领略景观背后的情感之美、生命之美；二是触景生情贵在 生发的是真情实感。	
妙用数字法	借用数字来说明景观内容的讲解方法。导游在讲解中也应当有意识地借用数字、多用数字、妙用数字来帮助提升讲解效果。	
分段讲解法	在一些规模较大或内容较为丰富的景区，导游按照一定脉络顺序，将其分块进行讲解的方法，即为分段讲解法。比较常见的分段方法有按时间顺序、按空间 顺序、按流程顺序和按逻辑顺序。	
画龙点睛法	用凝练精辟的词语提炼出所游览景点突出特征的讲解方法。运用画龙点睛法，既需要导游非常熟悉所要讲解的景与物，还需要导游具备较强的提炼能力。如果能在讲解内容的关键处，将前面已讲的内容作一个精彩的提炼，就能使 讲解的内容更为生动传神。	

五、导游体态语言运用技巧

(一) 头部语言的运用

头部语言的类型	头部语言的动作不多，主要包括点头、摇头、低头、仰头、侧头五种，但其中蕴含 的信息却极为丰富，如点头通常是表示肯定，摇头表示否定，低头则表示顺从等。头部语言的使用一般需配合目光语一起进行 。	
---------	--	--

使用头部语言注意事项	(1) 注意文化差异。(2) 头部动作要明显。(3) 与有声语言相配合。(4) 控制使用频率。	
(二) 表情语言的运用		
微笑语	使用微笑语的注意事项： ①适时微笑。②适度微笑。③区分场合。④真诚自然。	
目光语	前视法	导游在讲话时将视线沿着旅游者站位或座位的中心线，从前往后直移，同时顾及两边旅游者，直到视线落到最后旅游者头上的方法。当导游想了解全体旅游者在自己讲解时的反应状态时，可以选择用前视法
	环视法	导游在讲话时有规律地用弧形视线从一边扫视到另一边，再往回扫视的方法。导游可以用此法关注现场的秩序，检验自己的讲解效果。
	点视法	导游把目光集中投向某一旅游者或某一区域，以便产生某种情绪呼应的方 法。使用此法目的在于进行重点 关注。
	虚视法	在讲话时，导游把目光似看非看地望向全体旅游者，营造出我心有你氛围的方法。 采用此法的主要目的是让全体旅游者都能感觉到导游是在关注着自己的。
	侧视法	在讲话时，导游将目光按照“Z”形或“S”形巡视旅游者的方法。此法可以避免环视法视线幅度偏大的缺点，能够相对细致地把握住全场动态。尤其当旅游团当中出现一些小骚动时，采用此法可以营造出一定的威慑性，有助于快速平息骚动。
	仰视法	导游在讲话时抬起头，将视线向上，看向高处的方法。此法一般用于导游想要表示尊重、回忆、思索等情绪时，不过不宜多用，否则会被视为做作。
	俯视法	导游在讲话时低下头，将视线向下，看往低处的方法。此法一般用于导游想要表示惭愧、爱护、沉思等情绪时，跟仰视法一样，也不宜多用。
	闭目法	导游在讲话时暂时地把眼睛闭上，以表达自己内心情绪正波澜起伏的方法。如导游在跟旅游者讲解英雄人物时，讲到英雄人物壮烈行为感天动地的时刻，可以采用闭目法，以显示自己难以平静的心情，进而感染到旅游者，最终取得良好的讲解效果

(三) 手势语言的运用

手势语活动区域	上区	肩膀以上即为上区，当手势在这一区域活动时，大多表示理想、希望、喜悦、祝贺等含义，此时手势的动作幅度较大，导游在讲解中可用来表示积极向上、慷慨激昂的内容和情感。上区手势语一般在日常讲话中使用较少，导游在讲解中会酌情使用。
	中区	从腹部到肩部为中区，当手势在这一区域活动时，大多用于叙述事物和说明事理，此时动作幅度比较适中，一般不带明显的感情色彩。在导游与旅游者进行日常交流以及讲解时，都会经常用到中区手势。
	下区	腰部以下为下区，当手势在这一区域活动时，一般用于表示憎恶、鄙视、反对、批判、失望等情绪。由于下区通常用于表示消极与否定的态度，因此不能轻易使用，尤其是导游作为一名服务人员，更需要学会克制，即使在讲解当中为了表达内容需要，也应尽量少用或不用下区手势语。
导游讲解手势语	情感手势语	导游为了表达讲解情感而采用的一种手势。这种手势语常用于表达带有强烈情感色彩的内容，能表现出导游内心的情感状态，感染力强。
	指示手势语	导游用来指示方位或传达信息的一种手势。此种手势语动作简单，表达专一，一般不带感情色彩。
	象形手势语	导游用来模拟人或事物形状、动作的一种手势。此类手势语可以给旅游者留下生动的印象，但也要注意不能机械地模仿，更不能有过多的表演痕迹。
使用手势语注意事项	(1) 动作宜简单明了。 (2) 少做无意义动作。 (3) 手势应从肩部做起。 (4) 手势宜做好三协调。手势语应做好三大协调：手势语应与口头语言相协调；手势语应与首语、表情语等其他体态语相协调；手势语应与内心情感相协调。	

六、导游语言的沟通技巧

使用称呼的技巧	称呼的基本要求	(1) 宜选通用称呼。(2) 要区分不同场合。(3) 要入乡随俗。 (4) 要体现尊重。
	称呼的主要类型	(1) 行政职务型。(2) 职称等级型。(3) 职业称呼型。 (4) 泛尊称型。

自我介绍的技巧	1. 开场白要吸引人; 2. 巧用名字做文章; 3. 突出自身亮点; 4. 借道具引出自己。	
交谈的技巧	开头宜寒暄	(1) 问候型。向人问候, 显示自己礼貌, 送给别人温暖, 是最常见的寒暄方式。 (2) 言他型。在彼此尚不熟悉时, 碰面后容易一时难以找到共同话题, 天气 情况则经常被用来当作话题。 (3) 即景型。根据对方正在进行的动态而即时产生的问候。 (4) 夸赞型。 (5) 攀认型。能让人产生一见如故的感觉, 容易迅速建立 交往, 发展友情。 (6) 敬慕型。当导游想抬高对方时, 就可以找出对方的长处, 并以仰慕的语 气进行寒暄。
	说话宜真诚	谈话的真诚体现在导游应当多站在旅游者的角度思考。
	内容宜健康	若对方主动挑起不健康的话题, 导游也应巧妙回避或明确制止。
	宜多听少说	在平时闲谈时, 就应该鼓励旅游者多说说, 而导游自己应多听听。多听, 才能多了解旅游者对游览活动安排的真实态度; 多听, 还更有利于与旅游者建立 友情关系。
	宜把握谈话过程	(1) 不突然中止谈话。(2) 不勉强延长话题。(3) 多留意对方暗示。
劝慰的技巧	正面引导法	当问题出现后, 导游通过摆事实, 讲道理, 分清利弊得失, 层层分析推进, 直至说服旅游者的方法。从正面劝慰旅游者需要导游有足够的耐心, 还要善于从 旅游者的立场来看待问题。同时, 配合旅行社做好因为改变行程而带来的一系列协调工作。
	侧面迂回法	当事情发生后, 导游不从正面对旅游者进行直接的劝慰, 而是采用旁敲侧击的 劝慰方法, 也称“兜圈子”。这种方法的好处是不会伤害旅游者的自尊心, 留足面子给对方, 同时也从侧面提醒对方, 以后要改正自身的不足。
	间接暗示法	发现问题时, 导游既不直接去明说, 也不从侧面劝告, 而是采用含蓄隐晦的动作或声音暗示旅游者接受劝告的方法。不过, 间接暗示的方法也受个体差异的影响。
拒绝的技巧	正面回绝法	当旅游者提出不当要求, 导游直接从正面给予回绝的方法。在一些原则性的大是大非面前, 以及容不得一丝含糊的地方, 导游就应该敢于 从正面给予回绝, 不能给对方留有继续“犯错”的念想和机会。
	替代方案法	当旅游者提出要求后, 导游一时无法满足其要求, 就为旅游者提供替代方案的方法。替代方案法是一种比较积极的处理方法, 当旅游者提出的要求有一定合理性, 但又无法充分满足其要求时, 就可以主动给出双方都能接

		受的解决方案。
	婉转拒绝法	当旅游者提出要求时，导游可以有条件地先答应，而实际上这个条件基本是得不到满足的，也就等于婉转拒绝了对方。婉转拒绝法的使用就类似给旅游者一个下坡的台阶，这种方法给对方在心理上提供了缓冲期，不会造成太大的不舒服。
	拖延时间法	拖延法是一种比较消极的做法，需谨慎使用，使用之前应先区分旅游者所提出问题的性质。

七、运用心理服务的技巧

感知旅游者心理	马斯洛需求层次理论	强调了人的动机是由自身的需求决定的，由低到高可以依次分为生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求五个部分，一个人只有满足了最基本的需求，才会进入下一层次。其中生理需求和安全需求属于低级需求；而社交需求、尊重需求和自我实现需求则属于高级需求。在“食、住、行、游、购、娱”这六大旅游要素中，“食、住、行”是旅游者出游时必须得到有力保障的基本需求。旅游者一旦感觉到食宿跟内心的预期存在落差，交通出行的安全得不到保障，就很容易心生不满，产生投诉。这也是为什么导游在实施旅游服务过程中，接触到的投诉大多发生在“食、住、行”这三个方面。因此，导游应在安排用餐、住宿和用车三方面给予特别的关注。而在“游、购、娱”三要素中，更多体现了旅游者高层次的精神需求，是在生理需求和安全需求基础上，更注重社交需求、尊重需求和自我实现需求的交融。因此，在服务过程中，导游可以根据不同旅游者的需求，协调彼此的人际关系、做好行程安排、推荐合适的当地特产和文娱活动。同时，导游应力争做一个好的讲解者，通过高超的讲解技巧，讲好景点故事、家乡故事和中国故事。
	不同年龄旅游者心理	（1）未成年人。导游应多关注并掌握一些必要的青少年心理知识，以提升相处技巧。在讲解内容上，也尽量关注到孩子的接受水平，力争深入浅出，成人与孩子都能兼顾。而针对广大中小學生，就需要在旅途中多关注学生的情感变化，引导他们在放松的状态中享受旅游过程。尤其是进入青春期的孩子，渴望被成年人尊重的意愿更趋强烈，处事上也容易固执己见，此时导游在工作中，就应当给予他们足够的耐心和尊重，多理解他们，多倾听他们对行程安排的想法，然后酌情处理。 （2）中青年。无论是单位组织的福利出游，还是陪伴家中老小一起出门度假，中青年群体都会比较重视自己内心的需求。如果是单身青年，则充满活力，愿意尝试各种新鲜旅游项目，并从中结交一些新朋友，因此可以多给他们

		一点自由的空间；陪家人出游的中年群体则一般都有了一定的经济基础和社会地位，他们愿意多花点钱，给家人安排更舒适到位的旅程，会不时根据家人的意见提出更改行程。针对这一群体，导游就应多沟通，多听取他们的意见，并能灵活根据反馈作出相应的安排以及有针对性的服务。 （3）老年人。在接待老年旅游者时，导游就要放缓游览节奏，减少体力消耗偏大的旅游项目，随时提醒老人要劳逸结合，在游览过程中多加关注老人的身心情况。老人们通常阅历丰富，喜欢怀旧，导游在讲解时可以用对话的方式，引导老人们参与话题，甚至给老人诉说自己人生经验的机会。	
	不同阶段旅游者常见行为表现	（1）旅游初期：求安全、求新奇。在旅游的初期，旅游者会对带队导游产生比较高的依赖。他们会通过导游的讲解或者直接提问的方式寻求答案，以缓解心头的紧张感。此时也正是导游给旅游者讲解注意事项、提出配合要求、告知服务诚意与建立权威形象的好时机。 （2）旅游中期：个性暴露、各自行事。随着旅游活动的开展，旅游者之间会越来越熟悉；原先因为陌生带来的距离感和不安感将会消失，继而大家会以更为轻松的心态相处。旅游中期也是比较考验导游功力的阶段，导游应充分调动个人能力，妥善处理好旅游接待过程中出现的各种问题，比如团结旅游者当中的“意见领袖”和愿意配合的成员，共同处理在游览期间出现的个别不和谐现象。 （3）旅游后期：忙于个人事务，思乡心切。随着返程临近，旅游者会将自己的旅游重心由欣赏美景、享受美食等方面，转向为返程做准备。旅游者在这一阶段会更关注在哪里可以买到称心的礼品、返程的气候如何、航班是否会延误等方面的问题。在返程前一天的晚上，导游就应当提醒旅游者最后一天返程时所有需注意的事项，并解答一些大家所关心的问题。	
把握心理服务要领		1. 保持微笑服务。2. 运用柔性语言。3. 提供个性化服务。	
疏导旅游者情绪	补偿法	一种是物质补偿，即采用改善接待条件、添加酒菜、赠送风物特产等方式； 再一种是精神补偿，即通过耐心聆听旅游者倾诉、表达真诚歉意、提供有针对性的后续服务等方式。一般来说，提供的补偿性服务应当高于原先标准。	
	分析法	在实践操作中，将分析法用在旅游者情绪即将爆发前；而待旅游者情绪稳定后再去分析事由，比在情绪激动时去解释原因的效果会更好。	
	转移注意	导游可以有意识地采用一些方法，使旅游者的注意力从负面情境转移到其他事情上，以此缓解情绪，恢复心理上	

	法	的平衡和稳定。如通过讲一些与本地相关的名人故事、唱一些有本地特点的歌曲、宣布一件能给大家带来惊喜的活动安排等形式，来活跃气氛，达到转移旅游者注意力的目的。	
激发旅游者游兴	以具体形象激发游兴	具体形象思维借助于可见可感的形象，让接收过程变得轻松而又生动，是一种容易被人接受的模式。而旅游就是旅游者走近山川河谷，感受真实自然的过程，导游应充分利用具体形象思维模式，借助真山真水，引导旅游者在现场亲身感受祖国山河的魅力，从而激发起游览的兴致。	
	以讲解技巧激发游兴	高超的讲解技巧无疑是提升旅游者兴致的重要法宝。如通过有理有据的系统深度讲解，给旅游者营造一种“听君一席话，胜读十年书”的获得感；采用设问、对话等讲解方式，引发旅游者的思考和探讨欲望；通过声情并茂的故事讲解，让旅游者在感同身受中感悟人生。	
	以文娱活动激发游兴	在旅途中导游既可以通过诵读与景观有关的诗词歌赋，增添诗情画意；也可以通过播放音乐、组织歌唱活动或欣赏特色歌舞，调动旅游者情绪，让一路变得欢声笑语。	
	以图文声像激发游兴	采用不同形式的图文资料和声像制品，为旅游者提供讲解说明。图文声像导游的使用可以丰富导游工作的表现手段，既可以在旅游者未到景点之前，也可以在旅游者到不了或看不到的地方，借助图文声像让旅游者有较为全面系统的了解，从而弥补旅游者可能产生的遗憾，激发起旅游者对目的地的浓厚兴趣。	
理解美与审美的内涵	关于“审美”的理解	(1) 悦耳悦目。悦耳悦目指的是审美主体以耳、目为主所体验到的愉快感受，这个层面属于单纯的感官愉快，以直觉为特征，是可直接感受到美的一种愉悦状态，无需思考和理性的介入。 (2) 悦心悦意。悦心悦意指的是审美主体通过心灵的感受和思考，获得的审美享受和情感升华。这种美不只需要通过感官来感知，还需借助思考和理性的介入，才能体验到其中隐藏的美。这一层次比悦耳悦目具有更突出的精神性和社会性。 (3) 悦志悦神。审美主体在观照审美对象时，经由感知、想象、情感和理解等心理功能的交互作用，而在道德的基础上达到某种超道德的人生感兴境界。这是人类所具有的最高等级审美能力，体现了审美主体超越小我而进入大我，物我双方达到高度的和谐统一。	
	关于“旅游审美”的理解	(1) 自然美。产生并存在于自然界中的事物、现象及其关系所呈现出来的美，即为自然美。 (2) 社会美。在社会生活各个领域显示出来的美。它是现实美的主体，主要包括劳动美、人际关系美、生活美、人体美等。其中生产劳动是人类最基本的生命活动，劳	

	解	动创造了人，创造了生活，也创造了美，如我国的万里长城、明清故宫和古典园林等，都是古代劳动人民智慧的结晶 (3) 艺术美。作为现实美的升华和结晶，艺术美是艺术家通过加工创作而呈现在艺术作品中的美，包括造型艺术、表演艺术、语言艺术、综合艺术等。艺术作为人类精神文化的一种特殊形态，既是人类审美意识的集中体现，也是人类审美活动的最高形式，艺术美则是美的最高形态。	
灵活运用观赏的方法	动态观赏与静态观赏	动态观赏是指旅游者沿着一定的游览线路，或步行，或乘坐车船等方式，在移动中欣赏沿途的风光胜景。其中的步行游览则是动态观赏的主要方式，其相对位移较慢，更容易靠近景物，观赏的自由度也更高。静态观赏是指旅游者与景物位置保持相对不变，在停留中通过五官感受以及想象力来观赏景色、感悟景美的欣赏方式。当然在实际观赏过程中，动与静也不是截然分开的，通常都是动中有静，静中有动，根据需要而灵活运用。	
	观赏角度与观赏距离	同一角度，距离不同，感受到的景色也会有不同。如通过高空航拍看到的钱塘江大潮，能领略到不同造型潮水的壮观奇特；而在江边就近观看撞击堤坝的潮头，则更能感受到潮水的磅礴气势。 观赏距离可以分为空间距离、时间距离和心理距离。空间距离是指旅游者所在的观赏位置（观赏点）与被观赏景物之间的距离。远距离观赏可获得景观的整体之美，近距离观看则能领略到景物的细节之美；时间距离是指欣赏不同景观之间的时间间隔，如果参观的景点安排得过于密集，尤其是同类型的景观密集安排在一起游览，就会让旅游者产生厌倦感与麻木感；心理距离是指旅游者对景物亲近、接纳或难以接受的主观感受程度。	
	观赏时机与观赏节奏	(1) 张弛有度，劳逸结合。 (2) 急缓相间，快慢相宜。 (3) 有导有游，讲停结合。	
八、接待不同类型旅游团的技巧			
亲子团	1. 兼顾父母孩子，引导亲子互动。2. 善用讲解技巧，内容表达应深入浅出。3. 注意收费标准，协助做好费用结算。4. 做好预防工作，确保出行安全		
政务团	1. 仪容仪表宜端庄。2. 接待礼仪宜规范。3. 讲解内容宜精要：务必做到“三不说”：不多说、不错说、不乱说。4. 保密要求宜重视。		
商务	1. 重视个人职业形象。2. 掌握常用商务礼仪。3. 接待安排重效率。4. 服务内容重品质。		

团		
研学团	1. 掌握必要的教育知识和教学方法 2. 区分讲解与研学指导的不同功能 3. 重视言传身教的作用 4. 牢记安全第一的理念 (1) 行前准备阶段。导游应先熟悉研学旅行操作手册中制定的安全应急预案,了解应急小组的构成情况,明确应急事故处理的程序及方式;熟悉即将开展的研学旅行线路规划以及课程方案,评估可能存在安全隐患的环节与场景,并考虑可能存在的风险与应对策略;重视并积极参与学校或企业举办的行前安全教育培训,强化研学旅行安全操作意识。 (2) 进行中实施阶段。导游应先利用致欢迎词的契机,向学生讲明研学旅行开展过程中的一些注意事项,尤其要根据行程安排进行有针对性的安全提示与警示,强化学生的安全防范意识;在研学活动开展期间,导游应以研学手册为指南,围绕着“交通安全、野外活动安全、室内活动安全、用餐安全、住宿安全和突发应急事件安全”六个方面,根据具体情况对学生进行及时的警示与提醒,以维护学生安全;导游还应借助集体的力量,与校内老师、司机、安全应急小组成员等做好密切配合,以保证学生的出行安全。	
老年团	1. 妥善安排行程 (1) 景点游览宜少而精。(2) 增加休息的频次。(3) 参游项目宜量力而行 2. 多做提醒工作 3. 耐心做好讲解 4. 关注健康安全	
残障团	1. 接待服务宜热情周到。 2. 接待礼仪宜细致到位。 3. 特殊照顾宜适时恰当	

课堂实践教学

一、组织学生回顾导游讲解中的修辞手法,结合以下主题,写一小段优美生动的导游词

1. 在历史遗迹前:

例:“站在这片历经千年风雨的古道上,我们仿佛能听到历史的回音,在耳边轻轻诉说着过往的辉煌与沧桑。”站在这里,我们仿佛穿越了时空的长廊,每一步都踏在了历史的脉络之上,感受着那从远古传来的低语,以及岁月雕琢的印记。

2. 在博物馆内:

“这些珍贵的文物,不仅仅是历史的见证者,更是时间的低语者,它们静静地讲述着那些被岁月尘封的故事,等待着我们去聆听,去感受。”

3. 在古城墙上:

“抚摸着这些斑驳的城墙,就像触摸到了历史的脉搏,它们见证了无数的兴衰更替,却依旧屹立不倒,守护着这片土地的安宁。”

4. 在特色市场里：

这特色市场不仅仅是一个买卖的场所，它更像是一本活生生的历史书，记录着这片土地的变迁与故事。在这里，每一声吆喝、每一次交易，都是对传统文化的致敬与延续。希望今天的旅程，能让您感受到不一样的风情，收获满满的快乐与回忆。让我们带着这份独特的体验，继续前行，探索更多未知的美好。

5. 在山水之间：

“眼前的山水画卷，是大自然最真挚的情诗，每一笔都蕴含着无尽的诗意与画意，让人心旷神怡，忘却尘嚣。”朋友们，让我们继续这场心灵的旅行，不仅用眼去看，更用心去感受。在这片山水之间，每一处都是诗，每一刻都是画，它们以无声的语言，讲述着大自然的伟大与生命的奇迹。愿这次旅行，能成为您心中一段难忘的记忆，让山水之美，成为滋养您心灵的一泓清泉。

二、组织学生分析导游词运用了哪些导游词创作方法，教师再指导导游词讲解练习

讲解主题：重庆山水都市概况

重庆是中国著名的历史文化名城。古称江州，后又称巴郡，楚州，渝州，恭州。公元1189年，宋光宗在此先封恭王，后即帝位，自诩双重喜庆，升恭州为重庆府，重庆由此而得名。关于重庆有文字记载的历史达三千多年，是巴渝文化的发祥地，历史上曾三次建都，第一次是公元前11世纪，商周时期，巴人在此建都。第二次是元末明初时期，农民起义军领袖明玉珍建立大厦国，定都于此。第三次是抗日战争时期，国民政府速江内迁重庆为战时首都，1997年重庆成为我国第四个直辖市。

重庆位于中国内陆中南部，处于长江上游地区，地貌以丘陵山地为主，其中山地占76%，长江横贯全境691公里，与嘉陵江、乌江等河流相交汇。重庆属亚热带季风性湿润气候，冬暖夏热，秋长冬短。

重庆辖区面积8.24万平方公里，是北京、上海、天津三个直辖市面积的2.39倍，人口三千多万，下辖38个区县，大城市与大农村并存。

重庆有着山城、江城，因此被称为山水都市。从地图上看重庆北有大巴山，东有巫山，东南有武陵山、大娄山，地形大势由南北向长江河谷倾斜，起伏较大。世界上发行量最大的旅行杂志《孤独星球》称重庆是一座相貌很有特点的城市，我们现在所在的重庆主城区也坐落在缙云山、中梁山、铜锣山、明月山这四座山形成的山谷之间，形成了山中有城，城中有山，因此重庆又称山城。

而称为江城则是因为长江干流自西向东横贯重庆全境，流程长达665公里，嘉陵江自西北而来，三折入长江。两江交汇之处形成的今天重庆主城的核心渝中半岛，除了嘉陵江长江干流重庆段，还汇集了渠江、涪江、乌江、大宁河五大支流以及上百条小河流，年平均水资源总量在5000亿立方米，每平方公里水面积居全国第一。毫不夸张地说，整个重庆城都屹立在水中，是一座名副其实的“江城”“水城”。独特的山水资源禀赋，使得重庆被称为“山水都市”

正是独特的地貌条件，重庆的城市建设依山而构、临江而筑，城内坡陡路绕，楼房层叠错落，重庆的城市发展遇水修桥，逢山开路，通过一座座大桥跨越长江、嘉陵江向南北两岸延伸，借助一条条隧道连通四山三谷，

最终山水城融为一体，发展成为两江四岸，四山三谷之间的现代化山水都市，同时也造就了长江索道、皇冠大扶梯、轻轨穿楼等网红交通，造就了洪崖洞无电梯的 24 层高楼等网红建筑。因此，重庆还被网友称为用哭导航，逼疯司机的 8D 魔幻城市。		
作业布置	熟悉山水都市导游词和讲解要点，结合导游词创作方法，选择重庆红色景点（歌乐山烈士陵园、白公馆、瓷器口、解放碑）进行重点内容导游词创作	
教学反思	部分学生学习主动性还有待加强，教师应加强课前学生自学督促和检查，保证学生课前完成在线学习	

重庆城市职业学院教学单元教案

主题	模块二 导游服务规范及技能 任务 2：地陪导游服务程序			序号	5
课时	4	教学手段	在线开放课程教学、学习通、讨论问答		
教学方法	讲授法、案例法				
教学课型	☒ 理论 ☐ 实训 ☐ 一体化 ☐ （ 其他 ）				
教学目标	能力目标：根据重庆地陪导游服务质量标准，能够为游客提供地陪导游服务。 知识目标：掌握地陪导游带团服务程序。 素质目标：培育学生服务意识，树立以人为本的服务理念。				
教学重点	地陪导游带团服务程序				
教学难点	内化地陪导游带团服务程序				
教学过程设计					备注
准备工作					
一、熟悉接待计划					
旅游团及成员基本情况	旅游团概况	组团社名称，相关联络人及联络方式，国籍，导游语言要求，旅游团 名称或团号，旅游团类型、收费标准和费用结算方式等。			
	旅游团成员基本情况	旅游团成员客源地、人数、姓名、性别、年龄、职业、宗教信仰、护照或身份证号码等。			
	旅游线路和交通工具	旅游团的全程路线、入出境地点和乘坐交通工具的情况等			
	交通票据	该团去往下一站的交通票据是否已按计划订妥，有无变更以及变更后的落实情况，有无返程票。			
旅游团及成员的特殊要求与注意事项	1.食、住、行、游、购、娱等方面的特殊要求； 2.重要人物迎送、会见、宴请等注意事项； 3.需要特殊重点照顾的客人该团是否有老弱病残及婴幼儿等需要特殊照顾的旅游者。				

二、落实接待计划

核对日程安排	地陪导游应根据接待计划安排的日程（电子行程单），认真核对旅游团在当地活动日程表中所列日期、时间、游览项目、用餐地点、购物地点、娱乐活动、自由活动等项目。如发现有出入，应立即与地接社计调人员联系核实，以免实施时出现麻烦。	
与全陪导游或者领队联系	地陪导游应提前与全陪导游或者领队取得联系，了解旅游团有无变化情况，对在当地的安排有无特殊要求。告知全陪导游或者领队行程中景点对旅游者的优惠政策和需要携带的相关证件以及相关的注意事项。	
落实接待车辆	地陪导游应在接团前同司机联系，商定接头的时间和地点。提醒司机检查车辆空调、话筒及音响、座椅及安全带等，保证旅行途中这些设备能够正常使用。接待大型旅游团时，地陪导游应在车身合适的位置贴上醒目的编号或标记，以便旅游者识别。	
落实住房及用餐	地陪导游应该提前熟悉旅游团下榻饭店和用餐餐厅的名称、位置、服务设施和服务项目。 地陪导游在接团前要与地接社计调人员核实旅游团所住房间的数量、房型、用房时间是否与旅游接待计划相符，同时与饭店销售部或总台核实。	
核实交通票据	地陪导游应主动与计调部门联系，认真核实旅游团（者）离开当地的交通工具出票情况、航班（车次、船次）的出发时间，合理安排旅游团（者）离开饭店前往机场（车站、码头）的时间。	
落实其他项目	如果旅游接待计划中还有一些宴请、品尝风味餐、会见、社区参观等活动的，地陪导游应在接团前与地接社相关部门联系，跟进项目活动的落实。	

三、物品准备

准备必要的票证、表格和费用	包括接待计划（电子行程单）、旅游服务质量反馈表、各类（如餐饮、住宿、景区门票、旅游团费用等）结算单据。	
准备工作物品	导游证	导游证是证明导游身份的证件，同时也是导游开展工作时必须携带的证件。全国各地导游应遵守国家相关规定，换发并使用电子导游证。
	导游旗	在导游服务过程中，当旅游者人数超过 10 人时应持导游旗，旅游者人数少于 10 人时可根据现场情况决定是否持导游旗。导游在使用导游旗时，应保持旗杆直立，旗面位于旅游者易辨识的方位；暂不使用导游旗时，需妥善放置，不应垫坐、玩耍等。

	接站牌	接站牌的内容可以是全陪导游、领队（若有）的名字，也可以是双方约定好的某个名字。如果对方是团体参观，还可以是对方单位的名字。
	讲解器	导游可以使用清晰无干扰、体验感强的新一代无线讲解器。
	其他工作物品	其他工作物品包括旅游车标志、宣传资料、行李牌（或行李标签）以及给旅游团成员按人数发放的物品（如旅游帽、导游图或其他旅游纪念品）等。
准备应急用品	要做到有备无患，地陪导游上团前要根据接待计划内容和旅游者情况，带上相应的 应急用品，如手机充电器、充电宝、雨伞、创可贴、润喉糖、塑料袋、其他小工具 等；也可以准备一些途中与旅游者互动的活动小奖品，如本地旅游图以及具备本地 特色的小纪念品、宣传资料等 。	

四、知识准备

专业知识准备	接待有专业要求的团队要做好相关专业知识和术语、词汇的准备 。
交谈话题知识	带团时，地陪导游想要融入旅游团队，就要找到一个切入点，热门话题知识必不可少。地陪导游应做好当前热门话题、国内外重大新闻，以及旅游者可能感兴趣的话题的准备。同时，对旅游者所处的国家（地区）有关知识也应该进行相应准备 。
语言词汇知识	若接待的是入境旅游团，尤其是一些学术会议团、专业考察团、访问代表团等，地 陪导游还要做好语言翻译和外语词汇的准备，注意表达应清楚、生动、流畅。

五、形象准备

一般来说，地陪导游带团时穿着干净整洁的休闲服即可。如果是政务或者商务接待，男士可穿西服， 女士可穿职业装。

六、心理准备

1. 树立带好旅游团的自信。

2. 准备面对艰苦复杂的工作。

3. 准备可能面对抱怨和投诉。

迎接服务

一、旅游团即将抵达前的工作

确认旅游团抵达的时间和地点	接团当天，地陪导游应尽早与旅游团全陪导游或领队联系，了解旅游团所乘交通工具的运行情况，尤其是在天气恶劣的情况下，应随时掌握旅游团的动向，了解其抵达的准确时间和站点。国内有些城市可能有多处车站或多个机场，地陪导游千万要留意，不要接错站点。
与旅游车司机对接	确认旅游团所乘交通工具到达的准确时间后，地陪导游应与司机联系，确保提前 30 分钟抵达接站地点。见面后，告知司机旅游团的活动日程，在旅游交通方面 征求司机的意见和建议。
再次核实旅游团抵达的时间	地陪导游在到达接站地点后，应再次确认航班（车次）抵达的准确时间。如被告知所接航班（车次）晚点，但推迟时间不长，地陪导游可留在接站地点继续等候。 旅游团；如推迟时间较长，应立即将情况报告地接社有关部门，听从安排。

二、旅游团抵达后的工作

持证上岗	地接导游再次确认佩戴了导游身份标识，导游执业相关应用软件开启，手持旅行社标识准备迎接旅游团。	
迎接旅游团	原地迎候	地陪导游站在醒目 位置高举接站牌或导游旗；以便领队、全陪导游（或旅游者）前来联系。
	主动识别、寻找	根据旅游者的民族特征，衣着、组团社的徽记、人数等分析判断， 主动上前友好询问。
核实团队信息	接到旅游团后，地陪导游应仔细核对领队、全陪导游或旅游者代表的姓名、国别、客源地、组团社名称等信息，以及向领队、全陪导游或旅游者代表核实实到人数，如该团无领队和全陪导游，应与该团成员逐一核对团员、客源地及团员姓名等，无任何出入时才能确定是自己所接的旅游团，防止错接。如因故出现人数增加或减少等与计划不符的情况，应及时通知旅行社。	
集中清点行李	地陪导游应协助旅游者将行李集中放在指定位置，清点行李件数，提醒旅游者检查自己的行李物品是否齐全、完整无损。	

集合登车	旅游者上车时，地陪导游应恭候在车门旁；协助旅游者上车。上车后，地陪导游应协助全陪导游或者领队安排旅游者就座，并安置好随身行李。待旅游者坐稳后，地陪导游应先检查行李架上的物品是否稳固；再礼貌地清点人数，最后请司机开车，并再次提醒旅游者坐稳系好安全带。 为了服务工作的方便和安全，地陪导游应当坐在导游专座上，导游专座在旅游客运车辆前乘客门侧第一排乘客座椅靠通道侧位置；地陪导游途中如果需要讲解时，应提醒司机放慢车速并保持匀速前进状态。当汽车高速行驶时，禁止导游在车内站立讲解。	
首次途中服务		
致欢迎词	欢迎词一般包括如下内容： (1) 问候语，向旅游者问好。 (2) 欢迎语，对旅游者的到来表示欢迎。 (3) 介绍语，介绍旅行社、旅游车司机和自己。 (4) 愿望语，表达提供优质服务的态度和希望支持合作的愿望等。 (5) 祝福语，预祝旅游活动愉快、顺利。	
行程介绍	在介绍行程时，地陪导游需要解答旅游者对于行程的疑问，提醒一些团队活动注意事项，让旅游者对此次旅游行程有一个总体印象，为下面的旅游活动顺利开展做好铺垫。	
沿途导游	当地概况	包括当地的地理位置、气候环境、历史文化、经济发展、社会生活、风物特产等。
沿途导游	沿途景观	沿途景观是指从机场（车站、码头）到下榻饭店或参观景点道路沿线存在的景观，可以是建筑、雕塑、河湖、道路，也可以是绿化植物、飞禽走兽等。讲解的内容不局限于具体景观本身，还可以延伸到相关知识。讲解时要注意触景生情、点面结合、简明扼要；要“眼疾嘴快”善于察言观色、随机应变、见人说人、见物说物，即注意使讲解速度与旅游车进行的速度一致，准确地对景物进行描述。
	下榻饭店	在旅游车快到下榻的饭店时，地陪导游应向旅游者介绍该团所住饭店的基本情况：饭店的名称、位置、星级、距机场（车站、码头）的距离、提供的服务项目、入住手续及注意事项等。

核对商定日程		
核对商定日程的时间、地点	如果旅游团抵达后是直接去游览点的，核商日程可以选择在机场或者行车途中；如果旅游团是先前往饭店的，可以选择在旅游团入住后，地点宜在公共场所，如饭店大厅等。在旅游行程核对无误后，地陪导游可请领队或全陪导游及时通知旅游者。	
核对商定行程时，可能出现的问题及处理措施	领队（全陪导游）或旅游者提出小的修改意见或增加新的游览项目时	（1）地陪导游及时向旅行社有关部门反映，对“合理又可能”满足的项目，应予以安排。 （2）需要加收费用的项目，地陪导游要事先向领队（全陪导游）或旅游者讲明，按有关规定收取费用。 （3）对确有困难且无法满足的要求，地陪导游要详细解释、耐心说服。
	领队（全陪导游）或旅游者提出的要求与原行程不符且又涉及接待规格	（1）一般应婉言拒绝，说明这涉及变更旅游合同，需要双方协商。 （2）如确有特殊理由，并且由领队（全陪导游）提出时，地陪导游必须请示旅行社有关部门，视情况而定。
	领队（全陪导游）手中的旅行计划与地陪导游的接待计划有部分出入	（1）要及时报告旅行社，查明原因，分清责任。 （2）若是地接社的责任，地陪导游应实事求是地说明情况，并向领队（全陪导游）和全体旅游者赔礼道歉。
住宿服务		
协助办理入住	旅游团进入饭店后，地陪导游应安排旅游者在大堂休息区等候。地陪导游尽快向饭店前台讲明团队名称、订房单位。请领队或全陪导游收齐旅游者证件，与旅游者名单表一起交给饭店前台，协助领队或全陪导游办理好入住登记手续。拿到客房号和住房卡（钥匙）后，请领队根据准备好的住房名单分发住房卡，并把分房情况迅速登记在分房名单表上，再请饭店前台人员将登记的分房名单复印两份，一份交饭店保存，另一份地陪导游留存。地陪导游还应在饭店前台领取印有饭店名称、地址和电话的饭店卡片分发给旅游者。	
宣布当天或次日活动的安排	在分发房卡或钥匙后，地陪导游应与全陪导游或领队商量当日或次日的活动安排，达成一致。然后，地陪导游向全体旅游者宣布当天或次日的活动安排、集合时间和地点，提醒旅游者做好必要的游览准备。	
照顾旅游团入住	提醒入住注意	地陪导游在旅游者入住前还应说明注意事项，如部分饭店安保制度严格，乘电梯上楼需要刷房卡；提醒旅游者将贵重物品放到房间保险箱或交由前台保管；提醒房

	事项	内收费项目（如小酒吧、长途电话、收费电视等）；强调饭店的安全通道位置；提醒进入房间的安全注意事项，如检查房内设施物品是否完备无损；洗澡前确保垫好地巾，防止地滑跌倒；睡觉前注意关紧门窗，以防治安事故的发生；不要在床上吸烟，防止火灾等。	
	处理入住出现的问题	地陪导游可以根据实际情况告知旅游者自己会在饭店大堂等候 20～30 分钟或者每个房间都巡视一遍，随时处理这些问题，如房间卫生问题、空调问题、淋浴问题、旅游者要求调换房间及提出个人需求等，地陪导游要协助饭店有关部门处理此类问题。	
安排叫早服务		地陪导游在结束当天活动离开饭店之前，应与全陪导游或领队商定第二天的叫早时间，并请全陪导游或领队将时间通知全团，地陪导游则负责将叫早时间通知饭店前台，办理叫早手续。	
离店服务	提醒注意事项	旅游团离开饭店前，地陪导游应提醒旅游者带好个人物品及证件。如果旅游者在饭店有消费，如洗衣费、长途电话费、食品饮料费等，地陪导游应提醒、督促旅游者尽早与饭店结清有关账目。	
	办理退房手续	旅游团离开饭店前，地陪导游可将旅游者的房卡（钥匙）收齐交到饭店前台（也可由旅游者自交），并及时办理退房手续。在办理退房手续时，地陪导游要再次认真核对旅游团的用房数，确认无误后按规定结账签字。	
	集合登车	所有离店手续办好后，地陪导游应照顾旅游者上车入座，再次仔细清点人数，并再次提醒旅游者带好随身行李物品和证件。经确认没有遗漏后，请司机开车前往机场（车站、码头）。	
用餐服务			
餐前准备	提前落实用餐	在旅游团队用餐前，为了确保用餐顺利，地陪导游要提前落实本团当天的用餐事宜，对用餐地点、时间、人数、标准、形式及旅游者特殊要求等逐一核实、确认。	
	引导旅游者入座	地陪导游应事先了解团队用餐的位置，并对旅游者做出指引。进入餐厅后，地陪导游应告知餐厅迎宾员团队的团号、旅行社名称以及人数等信息。引导旅游者落座后，地陪导游应督促服务员上茶水，介绍餐厅的有关设施，尤其是洗手间的位置，同时向旅游者说明用餐的具体时间。	

餐中服务	巡视用餐	在用餐过程中,地陪导游应巡视旅游团用餐情况1~2次,引导旅游者文明用餐、使用公筷公勺。在用自助餐时,提倡旅游者“厉行节约,反对浪费”。同时,监督检查餐厅是否按照标准提供服务。如果是用风味餐,地陪导游还应进行必要的介绍,帮助旅游者了解风味餐的历史、特色等,并掌握用餐的程序和方法,引导旅游者领略和体味中国饮食文化的精妙。
	处理问题	对旅游者在用餐中出现的相关问题和要求进行及时、有效地处理,如菜品里有头发、虫子之类的,地陪导游要及时向餐厅反映并立即换菜,必要时要求餐厅负责人出面赔礼道歉,适当给予补偿;如涉及口味咸淡、酸辣等问题,地陪导游要及时和餐厅协调,进行处理,同时在后续的餐饮安排中注意此类问题。
餐后服务	提醒注意事项	旅游者在用餐结束准备离开餐厅时,地陪导游应提醒旅游者带好随身物品。如果下一站车程较长,地陪导游还应提醒旅游者提前去一下洗手间。
	结账、征求意见	用餐结束后,地陪导游应严格按照实际用餐人数、标准、饮用酒水数量等核实餐厅开列的账单,直接付款或者在结算单上签字。同时征求旅游者对用餐环境、餐饮质量的意见,并及时将收集的意见向餐厅反馈,以便餐厅对菜肴和服务质量不断进行改进。

游览服务

一、出发前的服务

做好出发前的准备	出发前地陪导游应准备好导游旗,携带电子导游证、行程单及必要的票证,佩戴导游身份标识,并开启导游执业相关应用软件,督促旅游车司机做好各项准备工作,核实用餐落实情况。
提前到达集合地点	地陪导游应提前10分钟到达约定的集合点,一是向旅游者表示导游以身作则遵守时间,提前做好出发前的准备工作;二是为了热情招呼旅游者,表示对旅游者的尊重;三是地陪导游可趁旅游者还未到齐之前,向已到的旅游者了解他们的要求和想法,有针对性地提供旅游服务,应对可能出现的突发情况。
核实、清点人数	当旅游者陆续来到集合点后,地陪导游就要开始核实、清点人数。若发现有旅游者未到,地陪导游应向领队、全陪导游或其他旅游者问明情况,设法及时找到;若旅游者留在饭店或不随团活动,地陪导游应问明情况并妥善安排。必要时应与不随团旅游者签订安全协议。
提醒注意事项	地陪导游应向旅游者预报当日的天气和游览地点、地形、行走路线的长短等情况,必要时叮嘱旅游者带好所需的衣物、雨具、穿合适的鞋,提醒旅游者贵重物品不要留在房间里,等等。

集合登车	旅游者全部上车后，地陪导游应再次清点人数，提醒大家系好安全带，并检查旅游者行李物品是否放置妥当，等所有旅游者坐稳后，地陪导游示意旅游车司机开车。
二、赴景点途中的服务	
宣布当日活动日程	在前往景点途中，地陪导游首先向旅游者寒暄问候，然后宣布（重申）当天的活动日程，包括途中所需时间、每个游览项目所需大致时间，午餐、晚餐的时间、地点等。若需乘船或乘坐缆车，要讲明准确的乘坐时间、地点，并提醒注意事项。
沿途风光导游	在旅游团赴景点途中，地陪导游应向旅游者进行沿途风光讲解。沿途风光讲解的内容非常广泛，如道路、绿化、河流、建筑物、商业区（街）、人群、当地习俗、语言、特产以及当地趣闻轶事等。
组织途中活动	如前往景点路途较长，地陪导游可谈论一些国内外新闻，选择长一点的话题，讨论一些旅游者感兴趣的问题，也可组织适当的娱乐活动，如做游戏、猜谜语、唱歌等，以活跃车内气氛，使旅途变得轻松愉快。
景点概况介绍	抵达景点之前，地陪导游应向旅游者介绍该景点的概况，重点介绍景点的历史价值和特色。介绍简单扼要，目的是满足旅游者事先想了解该景区（点）有关知识的心理，激起他们游览景区（点）的欲望，同时也为即将开始的参观游览活动做好铺垫。
三、抵达景点后的服务	
提醒游览中的注意事项	抵达景点后，在下车前，地陪导游要提醒旅游者记住旅游车的型号、颜色、标志、车牌号、停车地点和开车时间。如果遇到景点有下车和上车不在同一地点时，地陪导游要特别提醒旅游者不要弄错上车地点；下车后，地陪导游要及时引导旅游者站在景点示意图前，讲解游览线路，交代游览注意事项，提醒旅游者注意人身和财产安全并预防走失，讲清该景点停留时间以及参观游览结束后的集合时间和集合地点。
景区导游讲解	在景点讲解时，地陪导游要做到心中有数，先讲什么，后讲什么，中间穿插什么故事和趣闻都要预先设计；讲解内容要翔实，语言要流畅；要注意讲解方法和技巧，根据旅游者的文化程度、理解能力和地域（国界）差异等情况不断进行调整，使自己的讲解更具有针对性，同时注意观察旅游者的反应，灵活调整讲解内容和速度；力求做到有声有色，情景交融，详略得当，有虚有实，给旅游者以生动、形象、具体、亲切、灵活的感受。 游览中讲解的内容通常包括历史背景、景点概况介绍和实景讲解。背景介绍即介绍景点产生的由来和历史沿革，景点与

	相关历史事件和历史人物的关系。在游览讲解中，一般性的景观边讲边行即可，但对重要景观的讲解一定要先选好观赏角度，把握好观赏时机，全面、细致地进行讲解。	
四、返程导游服务		
回顾当天活动	地陪导游在返程中应回顾当天参观、游览的活动内容，做一些必要的补充讲解，并回答旅游者的提问，加深旅游者当日旅游活动的印象。适时征询旅游者对当日活动安排的意见。	
沿途风光导游	地陪导游在选择返程路线时，尽量避免原路返回，力求做到让旅游者看到更多景物，并做好沿途讲解工作。	
宣布次日活动安排	到达饭店前，地陪导游应向旅游者宣布次日的活动日程与时间安排，特别强调第二天的叫早时间，早餐时间和地点，出发时间和集合地点，提醒旅游者下车前带好随身物品。	
购物服务		
按照接待计划安排购物，让旅游者购得舒心	地陪导游应严格按照相关法律法规做好购物服务工作，根据旅游合同或接待计划规定的购物次数、购物场所和停留时间带领旅游者购物；不得擅自增加购物次数和延长停留时间；不向旅游者兜售物品；不得以殴打、弃置、限制活动自由、恐吓、侮辱、咒骂等方式，强迫或者变相强迫旅游者参加购物活动；不得获取购物场所经营者以回扣、佣金、人头费或者奖励费等名义给予的不正当利益。	
介绍特色旅游商品，让旅游者购得开心	旅游者购物时，地陪导游应向旅游团讲清停留时间和有关购物的注意事项，并介绍本地商品的特色及选购方法，突出商品的实用性、收藏性、装饰性、纪念性等，当好旅游者的购物参谋。地接导游要注意摆正自己的位置和说话的角度，就商品本身做出客观的说明，实事求是。同时要引导旅游者自己观察，请旅游者自行选购，自主决定是否购买。	
做好购物的售后服务工作，让旅游者购得安心	旅游者购买商品后，地接导游要提醒旅游者保存好购物发票，以便在商品出现问题时能够及时进行处理。部分体积过大、重量较重的商品，旅游者要求办理托运时，地陪导游应介绍托运的手续，并予以相应的协助。	

文娱服务	
计划内的文娱活动	(1) 对计划内安排的文娱活动节目，地陪导游应陪同前往，并向旅游者概括性介绍节目内容和特点，同时做好旅游文明的引导工作。 (2) 到达演出场所后，地陪导游要引领旅游者入座，介绍有关演出设施与位置，解答旅游者的问题。 (3) 在旅游者观看演出过程中，对入境旅游者，地陪导游要做好剧情介绍和必要的翻译工作。 (4) 演出结束后，要提醒旅游者不要遗留物品并带领旅游者依次退场。 (5) 在大型娱乐场所，地陪导游要提醒旅游者要紧跟团队，随时注意旅游者的动向与周围的环境，了解出口位置，以便发生意外情况能及时带领旅游者撤离。
计划外的文娱活动	对旅游者要求观看的计划外的文娱节目，地陪导游应告知演出时间、地点和票价，必要时可协助他们购票，但一般不陪同前往。 对于旅游者要观看健康的文娱节目和过不正常的夜生活，地陪导游应告知我国的相关法律法规，明确地予以拒绝。
送行服务	
一、送行前的业务准备	
核对交通票据	旅游团离开的前一天，地陪导游应认真核实旅游团离开的机（车、船）票，包括团名、代号、人数、全陪导游姓名、去向、航班（车次、船次）、起飞（开车、起航）时间（时间要做到四核实：计划时间、时刻表时间、票面时间、问询时间）、在哪个机场（车站、码头）离开等事项，然后移交给全陪导游。
商定出发时间	地陪导游一般应先与司机商定出发时间，因为司机比较了解路况。然后再与领队、全陪导游具体商议。在叫早和早餐、集合、出发时间确定后，地陪导游要及时通知饭店有关部门和旅游者。如果该团所乘交通工具班次时间较早，无法在饭店餐厅用早餐，地陪导游要及时做好相应的准备工作（如请饭店打包早餐），并向旅游者作出说明。
提醒注意事项	提醒旅游者检查自己的随身行李物品、证件是否有遗漏，尤其是小物件，如首饰、手机、充电器、钱包、手表之类。
二、送行服务	
致欢送词	(1) 回顾语，对旅游团在本地的整个旅游行程做一个简要回顾，尤其是那些让旅游者产生情感共鸣的人和事，从而加深旅游者对本次旅游经历的印象。 (2) 感谢语和致歉语，感谢旅游者以及领队、全陪导游、司机的支持与配合，正是大家共同努力，才有了此次圆满顺利

	的旅程。行程中若有不尽如人意的地方，可以借此机会表达歉意。 (3) 征求意见语，征求旅游者对本次旅游服务的意见和建议。 (4) 惜别语，表达友谊和惜别之情。 (5) 祝愿语，表达美好的祝愿，期待再次重逢。 致欢送词后，可以请旅客填写“导游服务满意度评价表”	
提前到达机场	一般来说，乘出境航班提前3小时或按航空公司规定的时间；乘国内航班提前2小时；乘火车、轮船提前1小时	
提醒注意事项	旅游车到达机场（车站、码头）前，地陪导游要提醒旅游者带齐随身行李物品，照顾全体旅游者下车。在旅游者拿取行李时，地陪导游应快速检查车内是否有旅游者遗落的物品。	
协助办理离站手续	地陪导游应协助领队或全陪导游办理离站手续。送出境旅游团，必要时可协助旅游者办理购物退税手续，并向领队和旅游者介绍办理出境手续的程序，将旅游团送至安检口或隔离区。	
送别旅游者	当旅游者进入安检口或隔离区时，地陪导游应与旅游者告别，并祝他们一路平安。	
安排好结算事宜	若接待的是国内团，地陪导游应在旅游团结束当地游览活动后，离开本地前与全陪导游办理好结算手续；若接待的是入境团，地陪导游应在旅游团离开后，与全陪导游办理好结算手续，并妥善保管好单据。	
后续工作		
处理遗留问题	在送走旅游团后，地陪导游应认真妥善地处理好旅游团的遗留问题，按有关规定办理旅游者交代事宜，必要时请示旅行社领导后再办理。	
结清账目	地陪导游首先要对本次带团所发生的所有费用进行一一核实，做到准确无误。然后按照旅行社的具体要求，在规定的时间内，填写有关接待和财务结算表，连同保留的各种单据、接待计划、活动日程表等资料上交有关人员，并到财务部门结清账目。	
总结工作	(1) 由于自身原因导致接团中出现问题的，要认真思考，积极调整，总结提高。 (2) 涉及相关接待单位，如餐厅、饭店、车队等方面的意见，地陪导游应主动说明真实情况，由旅行社有关部门向这些单位转达旅游者的意见或谢意。 (3) 涉及一些旅游者意见较大或比较严重的问题时，地陪导游要整理成书面材料，内容要翔实，尽量引用原话，并注明旅游者的身份，以便旅行社有关部门与相关单位进行交涉。 (4) 若行程中发生重大事故，地陪导游应实事求是地写出事故报告，及时向地接社和组团社汇报。	
提交物品	地陪导游应提交导游日志及旅游服务质量评价表，并及时归	

	还从旅行社所借物品，如导游旗、扩音器等。	
作业布置	根据老师发布的重庆一日游接团计划书，各小组做好导游带团工作分工，物品、知识、讲解等准备。 做好小组课堂汇报和演练准备	
教学反思	要注意学生本身综合素质参差不齐，尤其是在实训讲解环节，要关注普通高中中的学生，他们在高中没有接受过导游讲解训练，因此要开展师生帮助、生生帮助，防止学生学习掉队	

重庆城市职业学院教学单元教案

主题	模块二 导游服务规范及技能 任务 2：地陪导游服务程序			序号	6
课时	12	教学手段	带团实践		
教学方法	实践带团				
教学课型	☐ 理论 ☒ 实训 ☐ 一体化 ☐ （ 其他 ）				
教学目标	能力目标：根据重庆地陪导游服务质量标准，能够为游客提供重庆地陪导游服务。 知识目标：掌握地陪导游带团服务程序。 素质目标：培育学生服务意识，树立以人为本的服务理念。 通过地陪导游带团实践，使学生感受重庆深厚的红岩文化，增强文化自信，培养学生爱国主义情怀。				
教学重点	熟悉并掌握重庆地陪导游带团流程				
教学难点	重庆著名景点导游讲解				
教学过程设计					备注
行前（2 课时） 一、发布计划，做好实践准备 发布重庆一日游接团计划书，根据计划书安排，分小组准备重庆一日游带团相关工作，确认每位小组成员的角色分工和实践任务，为实践带团做好充分准备。 其中导游讲解部分，分小组进行准备，可参考红岩联线公众号上的导游讲解创作导游词。 小组 1 负责：歌乐山烈士陵园导游讲解 小组 2 负责：白公馆导游讲解 小组 3 负责：导渣滓洞游讲解 小组 4 负责：李子坝轻轨站导游讲解 小组 5 负责：解放碑导游讲解 外出实践前，须在课堂上汇报各小组成员分工及准备情况，教师进行点评和建议，做好外出实践准备。					

重庆阳光旅行派团计划单

2023 年 10 月 25 日

团 社	重庆阳光旅行社		团 号	CQYX1xxx		
团队名称	重庆主城一日游+接机、送船		计 调	xxx		
旅游者人数	共 16 人，男：6，女：10，儿童：0					
订房标准	四星，9 间（双人：7 间，单人：2 间）共 2 晚					
订餐标准	早：西早 20 元/人 中：40 元/人 晚：40 元/人（均不含酒水）					
接团时间、地点、班次	2019 年 10 月 31 日 21:05 江北机场 T3 中国国航 CA4142		送团时间、地点、班次	2019 年 11 月 1 日 20:00 朝天门码头 黄金 3 号邮轮		
地陪导游	xxx	电话	1337688XXXX	全陪导游	王 X	电话 1368473XXXX
司 机	李师傅 199xxxxxxx 车牌渝 AGxxx					
宾 馆	重庆保利花园皇冠假日酒店	电 话	023-8815-9286	地 址	重庆 渝北区 北部新区 望云路 1 号附 41 号	
备 注						
行程安排	游览景点		早餐	午餐	晚餐	自费景点 住宿酒店
10 月 31 日	无		无	无	无	重庆保利花园皇冠假日酒店
11 月 1 日	歌乐山烈士陵园、白公馆、渣滓洞、李子坝轻轨站、解放碑		酒店	自费	自费	无 无
住宿餐费						
导游借团款大写	xxx			预 付	无	
结算方式	游客回团后付 电 汇		结算时间			
游客已付费用		余 款	无	余款收取方式		公司收取 导游收取
制单人	xxxx	制单日期	2023-10-25	经理审核	xxxx	审核时间
旅游投诉电话	xxxx		公司投诉电话	xxxx		
业务联系人	xxxx					

李	行中（8 课时） 一、迎接服务实践 实训要点 1：介绍旅游团抵达的时间地点，与大巴车司机接头 实训要点 2：介绍如何认找旅游团，核对游客信息，帮助游客清点行李 实训要点 3：集合登车，整理行李清点人数 二、首次沿途导游服务实践 实训要点 1：结合 5 要素致欢迎词 实训要点 2：介绍旅游行程 实训要点 3：沿途导游 三、游览服务实践 实训要点 1：抵达景点介绍游览线路、时间、集合地点和注意事项 实训要点 2：分小组开展景点导游讲解 四、用餐、购物服务实践 实训要点 1：向游客推荐特色旅游餐饮 实训要点 2：向游客推荐特色旅游商品 五、返程送行服务实践 实训要点 1：回顾旅游行程 实训要点 2：致欢送词 行后（2 课时） 一、各小组总结 各个小组总结在此次带团实践中做得好的地方以及改进方向 二、教师总结 根据各小组的表现，总结各小组做得好的地方以及值得改进的地方 三、师生互评 根据各小组表现，老师和同学们对各小组同学进行评分，评选出各小组的导游之星。	
	作业布置	在雷大大小程序完成地陪导游服务的习题，正确率 70%及以上，并截图上传至学习通。
	教学反思	在这个环节要对每个学生的表现进行记录，帮助学生清晰了解到在导游服务工作中存在的问题，并向学生提出行之有效的改进建议和训练方法

重庆城市职业学院教学单元教案

主题	模块二 导游服务规范及技能 任务 3：全陪导游服务程序			序号	7
课时	2	教学手段	在线开放课程教学、学习通、讨论问答		
教学方法	讲授法、案例法				
教学课型	☒ 理论 ☐ 实训 ☐ 一体化 ☐ （ 其他 ）				
教学目标	能力目标：根据重庆全陪导游服务质量标准，能够为游客提供全陪导游服务。 知识目标：掌握全陪导游带团服务程序。 素质目标：培育学生服务意识，树立以人为本的服务理念。				
教学重点	全陪导游带团服务程序				
教学难点	内化全陪导游带团服务程序				
教学过程设计					备注
准备工作					
一、熟悉接待计划及相关资料					
了解旅游团的基本情况	(1) 熟记旅游团的名称（或团号）、旅游者国别、接待标准、团队人数、领队姓名等。（2）熟悉旅游团成员的基本情况，包括姓名、职业、性别、年龄、民族、宗教信仰和生活习惯等。（3）掌握旅游团内较有影响的成员、需要特殊照顾的对象和知名人士情况。				
熟悉行程安排	(1) 了解旅游团所乘交通工具、抵离各站的时间，以及交通票据是否订妥或是否需要确认、有无变更等情况。（2）了解旅游团在各地下榻饭店的名称、位置、星级和特色等。（3）了解全程各站的主要参观游览项目，根据旅游团的特点和要求，准备好讲解和咨询时要解答的问题。（4）了解全程各站安排的文娱节目、风味餐食、计划外项目及是否收费等。（5）了解重点团是否有特殊安排，如座谈、宴请等。（6）了解旅游团费用的支出项目、数额、结算方式等。				
掌握相关联系方式	(1) 掌握旅游团所到各处地接社名称及联系方式、地陪导游的联系方式、司机联系方式等。（2）掌握旅游团主要成员的联系方式，当暂时无法获得时，也应在接触旅游者后补充完整，方便在旅游过程中联系沟通。				
二、物品与资料准备					

准备导游服务物品	(1) 证件：身份证、导游身份标识（电子导游证）等。 (2) 相关资料：接待计划、行李卡、导游旗、全陪日志、讲解资料等。 (3) 提前支取的备用金、费用结算单、银行卡等。								
准备个人生活物品	主要包括换洗衣物、常用药品、护肤品、雨具、通信设施（如手机、充电器、充电宝）等。								
三、知识准备 全陪导游应根据旅游行程安排及旅游者的基本情况，通过阅读书籍、上网查询、请教资深导游等方式 有针对性地对旅游客源地和旅游目的地相关旅游吸引物、风土人情、法律法规等知识进行准备。 四、提前做好联络沟通工作 (1) 与司机联系，确定会面时间和车辆停放位置。 (2) 与旅游者联系，提醒出发时间、地点等旅游行程注意事项。 (3) 与领队联系，核对旅游接待计划，确认旅游团的基本情况、抵离时间、服务标准、特殊情况等 (4) 与地陪导游联系，核对旅游接待计划，了解接待工作安排情况。 迎接服务 一、迎接旅游团 <table> <tr> <td>入境团迎接服务</td><td>在迎接入境旅游团时，全陪导游应在接团前一天与首站接待社联系，了解接待工作的详细安排情况。全陪导游要与首站地陪导游一起提前 30 分钟到达接站地点迎候旅游团。</td></tr> <tr> <td>境内团迎接服务</td><td>迎接境内旅游团时，全陪导游应提前 30 分钟到达组团社与旅游者事先约定的集合地点，举导游旗等候旅游者的到来，同时确认司机是否已经提前到达。在等待过程中，如果是单位整团，全陪导游应该先与单位负责人做好对接，而后请其协助确认旅游者是否到齐。如果是散客拼团，全陪导游应该对照旅游者名单表，逐一确认旅游者是否到来。必要时可以给旅游者分组，指定小组负责人，协助全陪导游工作。</td></tr> </table> 二、首站讲解 <table> <tr> <td>致欢迎词</td><td>全陪导游应代表组团社和个人向旅游者致欢迎词，其内容一般包括：问候语、欢迎语介绍语（自我介绍、介绍地陪导游和司机）、恳请语（恳请大家能够支持、配合自己的工作）、祝愿语。</td></tr> <tr> <td>介绍行程安排</td><td>全陪导游应将整个行程中所涉及的下榻饭店、餐饮安排、游览景点、风俗习惯、交通安排等，向旅游者做简要介</td></tr> </table>		入境团迎接服务	在迎接入境旅游团时，全陪导游应在接团前一天与首站接待社联系，了解接待工作的详细安排情况。全陪导游要与首站地陪导游一起提前 30 分钟到达接站地点迎候旅游团。	境内团迎接服务	迎接境内旅游团时，全陪导游应提前 30 分钟到达组团社与旅游者事先约定的集合地点，举导游旗等候旅游者的到来，同时确认司机是否已经提前到达。在等待过程中，如果是单位整团，全陪导游应该先与单位负责人做好对接，而后请其协助确认旅游者是否到齐。如果是散客拼团，全陪导游应该对照旅游者名单表，逐一确认旅游者是否到来。必要时可以给旅游者分组，指定小组负责人，协助全陪导游工作。	致欢迎词	全陪导游应代表组团社和个人向旅游者致欢迎词，其内容一般包括：问候语、欢迎语介绍语（自我介绍、介绍地陪导游和司机）、恳请语（恳请大家能够支持、配合自己的工作）、祝愿语。	介绍行程安排	全陪导游应将整个行程中所涉及的下榻饭店、餐饮安排、游览景点、风俗习惯、交通安排等，向旅游者做简要介
入境团迎接服务	在迎接入境旅游团时，全陪导游应在接团前一天与首站接待社联系，了解接待工作的详细安排情况。全陪导游要与首站地陪导游一起提前 30 分钟到达接站地点迎候旅游团。								
境内团迎接服务	迎接境内旅游团时，全陪导游应提前 30 分钟到达组团社与旅游者事先约定的集合地点，举导游旗等候旅游者的到来，同时确认司机是否已经提前到达。在等待过程中，如果是单位整团，全陪导游应该先与单位负责人做好对接，而后请其协助确认旅游者是否到齐。如果是散客拼团，全陪导游应该对照旅游者名单表，逐一确认旅游者是否到来。必要时可以给旅游者分组，指定小组负责人，协助全陪导游工作。								
致欢迎词	全陪导游应代表组团社和个人向旅游者致欢迎词，其内容一般包括：问候语、欢迎语介绍语（自我介绍、介绍地陪导游和司机）、恳请语（恳请大家能够支持、配合自己的工作）、祝愿语。								
介绍行程安排	全陪导游应将整个行程中所涉及的下榻饭店、餐饮安排、游览景点、风俗习惯、交通安排等，向旅游者做简要介								

	绍，使其有相应的了解和准备。	
介绍消费支付和货币兑换方式	对于入境旅游者，全陪导游要向他们说明在中国旅游期间，可以使用现金、数字人民币、VISA、微信、支付宝等多种支付方式。如果需要人民币现金，可通过银行卡在有对应清算组织标识的ATM中提取。也可以在标有货币兑换标识的银行网点、外币兑换机构和自助兑换机直接用外币现金兑换人民币现金，可受理的币种现场咨询工作人员。	
提醒注意事项	全陪导游应向旅游者说明行程中的注意事项，尤其是旅游行程安全、文明旅游等，希望得到大家的支持与配合。对于入境旅游者，全陪导游还应特别告知：中国尊重入境旅游者的宗教信仰自由，他们进入中国可以携带本人自用的宗教印刷品、宗教音像制品和其他宗教用品，携带超出本人自用的宗教印刷品、宗教音像制品和其他宗教用品入境，按照中国海关的有关规定办理。入境旅游者在中国境内进行宗教活动，应当遵守中国的法律法规，他们可以在寺院、宫观、清真寺、教堂等宗教活动场所参加宗教活动。	
途中服务		
一、沿途服务		
协助旅游者登机（车、船）	如果旅游团乘坐飞机（车、船），全陪导游应协助旅游者办妥登机（车、船）、安检和行李托运等相关手续，并适时引导旅游者及时登机（车、船）。	
多交流	了解旅游者、解答问题、征求意见、组织活动	
照顾患病旅游者	如有晕机（车、船）的旅游者，全陪导游要给予重点照顾。若有旅游者突患重病，全陪导游应通过所乘交通工具上的广播系统在乘客中寻找医生对其进行初步急救，并设法通知下一站有关方面（急救站、旅行社）尽早落实车辆，以便到站后争取时间送患者到就近医院救治。	
注意旅游者人身和财物安全	旅游团在乘坐交通工具过程中，特别是在乘坐火车（轮船）时，全陪导游要提醒旅游者注意长途旅行中的人身和财物安全，谨慎或者避免与陌生人接触，妥善保管好自己的贵重物品和证件。	
处理突发事件	处理途中可能出现地问题，如飞机延误、火车晚点、旅游者晕机（车、船）、途中饮食不适等。遇事同领队多商议，特殊情况，要依靠民航、铁路、航运等部门，协助处理各环节出现的各种问题。	
联络协调上下站	全陪导游要做好各站间的联络工作，架起沟通的桥梁。做好领队与地陪导游、旅游者与地陪导游之间的联络、协调工作。做好旅游行程各站间，特别是上、下站之间的联络工作。	

二、抵站服务	
带领旅游团出站	当所乘交通工具即将抵达下一站时，全陪导游要提醒旅游者整理并带齐个人随身物品，下机（车、船）时注意安全。出港（站）时，全陪导游要高举导游旗走在旅游团的最前面，以便地陪导游认找旅游团，并尽快同地陪导游取得联系。
向地陪导游通报情况	与地陪导游见面后，全陪导游要向地陪导游介绍本团领队和旅游团情况，告知旅游团的饮食要求、旅游者的兴趣爱好、旅游者的特性、个别较挑剔旅游者的个性及要求以及旅游团在上一站旅游的情况等，以便地陪导游能提供更主动、更有效、更有针对性的服务。
清点行李、集合登车	与地陪导游、领队（若有）一起清点旅游者行李，然后集合旅游者在领队或地陪导游带领下，前往登车点；协助地陪导游、司机一起帮助旅游者将行李放入行李舱；协助地陪导游组织旅游者登车，提醒旅游者注意安全并负责清点人数。
住宿、用餐服务	
一、住宿服务	
协助办理入住手续	如果是境外团，全陪导游要向总台提供团名、团队名单表、旅游团住房要求等，填写入住登记表或协助领队办理入住手续。如果是境内团，全陪导游应主动地与地陪导游一起向总台服务员提供旅游团全体成员的身份证件及住房要求，由全陪导游办理旅游团的住店登记手续。
请领队分房	拿到房卡后，全陪导游要协助领队根据准备好的分房名单分发房卡，但全陪导游要掌握全团旅游者的房间号，并与领队互通各自房号以便联系。如无领队，而旅游团是单位组团的话，则可以请旅游团的相关负责人分配住房；如无领队，而旅游团又是散客拼团的话，则由全陪导游负责分配住房。
处理入住问题	旅游团入住后，全陪导游可以与地陪导游一起在饭店大堂等候 20~30 分钟或者每个房间都巡视一遍，随时处理入住时发生的问题，如房间卫生问题、空调问题、淋浴问题，旅游者要求调换房间及提出个人需求等。
照顾好旅游者住宿	如果地陪导游不住饭店，全陪导游要负起全责，照顾好旅游团的安全和生活，协调、处理住宿中的各种问题。全陪导游应将自己的房号和联系电话告知旅游者，以方便旅游者联系。全陪导游还要掌握饭店前台电话号码及地陪导游的紧急联系方式，以备不时之需。

二、餐饮服务

协助安排用餐	餐前，根据行程安排，全陪导游应提醒地陪导游落实好用餐。到达餐厅后，全陪导游应配合地陪导游热情引导旅游者进入餐厅落座用餐，必要时做好座次分配，做好相关用餐提醒工作。
巡餐服务	在用餐过程中，全陪导游应与地陪导游巡视旅游团用餐情况1~2次，引导旅游者文明用餐、使用公筷公勺。在用自助餐时，提倡旅游者“厉行节约，反对浪费”。同时，监督检查餐厅是否按照标准提供服务。
特殊情况的处理	对旅游者在用餐中反映的相关问题和要求，全陪导游应与地陪导游或餐厅在第一时间进行有效沟通，及时处理。

购物、娱乐服务

游览服务	协助做好游览工作	在游览活动中，地陪导游的主要精力是在前面引导、讲解；全陪导游要注意观察周围的环境，留意旅游者的动向，主动殿后，并随时清点人数，提醒旅游者跟上团队，以免走失或发生意外，协助地陪导游圆满完成讲解任务。
	协助处理突发事件	在整个游览中，全陪导游都要时时处处提醒旅游者保管好随身携带的物品，注意人身和财物安全。如遇突发事件，全陪导游应协助地陪导游依靠旅行社领导和有关部门妥善处理。
	监督接待计划全面实施	在当地游览期间，全陪导游要与地陪导游保持有效沟通，全面落实旅游接待计划，并监督地陪导游服务适时到位，确保旅游者权益得到有效保障。
购物服务	全陪导游一定要从旅游者的角度出发，结合自身已所掌握的旅游商品方面的知识，为旅游者着想，当好购物顾问，使旅游者买到称心如意的物品。对于入境旅游者，全陪导游还要提醒他们购物退税的有关要求以及中国海关关于中药材、烟酒、古玩、文物等物品出关的规定。	
文娱服务	无论是计划内的还是计划外的文娱活动，全陪导游都要协助地陪导游做好旅游者入场和离场人数的清点、引导旅游者入座、提醒旅游者注意人身和财物安全、解答旅游者相关疑问等。	

末站和后续工作	
一、末站服务	
离开末站前的准备工作	(1) 全陪导游要与地陪导游、领队提前落实离站的交通票据，核实离站的准确时间。 (2) 提醒旅游者保管好自己的证件和物品，尤其不要将旅行证件存放在托运的行李中。 (3) 与地陪导游结清各类费用，注意保管好相关票据，以备报账之用 (4) 请地陪导游安排好送站车辆和出发时间，确保旅游团在规定的时间内到达机场（车站、码头）。
做好营销工作	全陪导游应根据旅途中对旅游者的了解，对其中有意愿再次出游的旅游者进行必要的营销工作，适当介绍一些他们感兴趣的线路和景点，希望他们下次出游时再次与组团社联系，自己如有机会也乐意继续提供服务
致欢送词	内容包括：回顾整个旅程生活，尤其是旅程中难忘的人和事；感谢旅游者与领队：地陪导游、司机的支持，尤其是要感谢旅游者和领队的配合，肯定领队的功绩，提高领队旅游者心中的地位，增强与客源地旅行社之间合作的信心；留下美好祝福，期待与旅游者再次相逢。欢送词内容仍旧以回顾、惜别、感谢、祝愿为主。致欢送词后，可以请旅游者通过纸质或在线等形式从政治思想、服务态度、仪表仪态、服务能力等方面填写“导游服务满意度评价表”。
送别旅游团	送别入境旅游团，全陪导游还应提醒旅游者准备好证件、交通票据、出境卡和申报单等，介绍办理出境手续的程序，包括行李托运的要求等，必要时可协助旅游者办理离境通关手续。
二、后续工作	
处理遗留问题	在下团后，全陪导游应认真处理好旅游团的遗留问题。对旅游团遗留的重大、重要问题要先请示旅行社有关领导，再作处理。对旅游者委托代办的事情，全陪导游应根据旅行社领导的指示，依照导游服务规范，积极快速地办妥。
做好带团总结	送走旅游团后，全陪导游应对自己的工作做一个全面的分析，总结自己带团过程中的经验和教训。
结清账目	行程结束后，全陪导游应按照相关财务规定与旅行社财务部结清账目，并及时归还所借钱物。
作业布置	在雷大大小程序完成全陪导游服务的习题，正确率 70%及以上，并截图上传至学习通。
教学反思	这个章节教学要注意联系地陪导游服务工作，理清全陪和地陪导游在带团服务中国的分工和配合

重庆城市职业学院教学单元教案

主题	模块二 导游服务规范及技能 任务 4：散客导游服务程序			序号	8
课时	6	教学手段	在线开放课程教学、学习通、讨论问答		
教学方法	讲授法、案例法、讲解实践				
教学课型	☒ 理论 ☒ 实训 ☐ 一体化 ☐ （其他）				
教学目标	能力目标：能够为游客提供讲解服务。 知识目标：掌握散客导游带团服务程序。 素质目标：培育学生服务意识，树立以人为本的服务理念。				
教学重点	散客导游带团服务程序				
教学难点	散客导游讲解				
教学过程设计					备注
散客导游服务					
一、迎接服务准备					
认真阅读接待计划	导游应明确迎接的日期、航班（汽车、火车、轮船等）抵达的时间，散客姓名、人数和下榻的饭店，核对散客旅游者预订的旅游产品和服务等				
做好出发前的准备	导游要准备好迎接散客旅游者的欢迎标志（接站牌）、随身携带导游身份标识（电子导游证）、导游旗；检查所需票证，如餐厅签单、门票等				
联系交通工具	如散客旅游者通过导游所在旅行社预订了接站交通，导游要与司机联系，约定出发时间、地点，核对车型、车号等。				
与散客旅游者联系	导游应在接站前与散客旅游者联系，确认接站地点和时间。				
二、接站服务					
提前到机场（车站、码头）等候	导游若迎接的是乘坐飞机来的散客旅游者，应随时通过航班动态查询软件查询航班动态，确保在航班抵达前 30 分钟到达机场，在国际或国内进港隔离区外到达大厅等候；若是迎接乘坐火车、汽车、轮船而来的散客旅游者，应至少提前 30 分钟在出站口等候。				
迎接散客旅游者	在航班（火车、汽车、轮船）抵达时刻后，导游应通过电话、短信或其他社交软件联系散客旅游者，手举写有其姓名的接站牌等候。 确认是迎接的散客旅游者后应主动问候，并介绍所代表的旅行社和自己的姓名， 对其表示欢迎。询问旅游者在机				

	场（车站、码头）是否还有需要办理的事情，并给予必要的协助。提醒散客检查并清点行李，帮助其提取行李和引导客人上车。如果没有接到应接的散客，导游应该立刻拨打应接散客的手机，如果客人没有接听电话，导游应马上询问机场（车站、码头）的工作人员，确认本次航班（火车、汽车、轮船）的乘客是否已经全部进港。导游在尽可能的范围内寻找至少 20 分钟，若确实找不到应接的散客旅游者，应通过电话联系旅行社相关人员，报告迎接的情况，核实该散客旅游者抵达的日期或航班（车次、船次）有无变化。 当证实迎接无望时，经旅行社相关人员同意后方可离开机场（车站、码头）。同时，导游可电话咨询散客下榻的饭店，询问该散客是否已入住。若未入住，可以在饭店留下联系方式，以便旅游者一旦自行入住饭店，饭店可以马上通知自己；若旅游者已入住，必须主动与其联系，问清情况，如是旅行社或导游的责任，如实说明情况并表示歉意。	
三、沿途导游服务 在从机场（车站、码头）至下榻饭店的途中，导游对散客旅游者应进行沿途导游，介绍所在城市的概况、下榻饭店的地理位置和设施，以及沿途景物和有关注意事项等。沿途导游服务可采取对话的形式进行。		
四、入住饭店服务		
协助办理住店手续	散客旅游者抵达饭店后，导游应协助其办理饭店入住手续，向其介绍饭店的主要服务项目及住宿注意事项。并提醒旅游者如在饭店有额外消费，在退房返还房卡时要进行相应费用结算。同时，导游要记下该散客旅游者的房间号码。	
确认旅游行程安排	在协助散客旅游者办理入住手续后，导游要与其确认已经预订的旅游行程安排。告知旅游者集合的时间、地点、相应注意事项。如果该散客旅游者还有送机（车、船）服务，导游还应在行程结束的前一天要与该散客旅游者商定离店时间与送站安排。	
提醒提前订购交通票	若散客旅游者将乘飞机（火车、汽车、轮船）赴下一站或返程，而又不需要旅行社为其代购交通票时，导游应提醒其提前订购相应交通票，以更好地做好后续的送站安排。	
推介旅游产品和服务项目	在接待散客旅游者过程中，导游可以询问散客旅游者在本本地停留期间是否还需要旅行社为其提供其他旅游产品和服务，导游可对相应的旅游产品和服务做合理、适当的推介，如散客旅游者有需要，可告知其向导游所在的旅行社进行预订，导游根据旅行社安排，做好相应接待事宜。	

五、散客导游服务

出发前的准备	出发前，导游应做好相关的准备工作，如携带游览门票、导游旗、宣传材料、游览图册、导游身份标识（电子导游证）等，并与司机联系集合的时间、地点，督促司机做好有关准备工作。导游应提前 15 分钟抵达集合地点引导散客上车。根据接待计划的安排，导游必须按照规定的线路和景点带领客人游览。
沿途导游服务	导游初次与散客旅游者见面时，应代表旅行社、司机向其致以热烈的欢迎，表示愿竭诚为大家服务，希望大家予以合作，多提宝贵意见和建议，并祝大家游览愉快、顺利。除做好沿途导游之外，导游还应特别向散客旅游者强调在游览中注意安全，并宣讲文明旅游。
现场导游讲解	抵达游览景点后，导游应对景点的历史背景、特色等进行讲解，语言要生动，富有感染力。对于散客，导游可采取对话的形式进行讲解，这样显得更加亲切自然。游览前导游应向其提供游览线路的合理建议，由其自行选择，但需要提醒其记住上车时间、地点和车型、车号。游览时，导游应注意观察散客的动向和周围的情况，以防旅游者走失或发生意外事故。游览结束后，导游要随车将旅游者送回入住的饭店。
其他服务	由于散客旅游者自由活动时间较多，因此导游应当好他们的参谋和顾问。向他们介绍当地的文艺演出、体育比赛或饭店开展的活动；请其自由选择，并表示愿意协助进行安排。如果散客要外出购物或参加晚上娱乐活动；导游应提醒其外出时注意安全，并引导他们去健康的娱乐场所。
后续工作	若接待任务书或委托书中注明参观游览需现场收费，导游应向散客旅游者收取款项并及时将收取的款项交给旅行社相关人员。接待任务完成后，导游还应及时将接待中的有关情况反馈给旅行社相关人员。

六、送站服务

详细阅读送站计划	导游接受送站任务后，应详细阅读送站计划，明确所送旅游者的姓名、离开本地的日期、所乘航班（车次、船次）以及旅游者下榻的饭店，有无航班或车次与人数的变更，是否与其他旅游者合乘一辆车去机场（车站、码头）。
----------	---

做好 送站准备	导游必须在送站前 24 小时与旅游者确认送站时间和地点,可通过微信、QQ、短信或电话告知旅游者具体的送站时间和地点,请旅游者确认。要备好旅游者的机(车、船)票或网络订票凭证,同散客部或计调部确认与司机会合的时间、地点、车型及车号。导游必须为需送站的散客到达机场(车站、码头)留出充裕的时间。按照要求,出境航班提前 3 小时或按航空公司规定的时间;乘国内航班提前 2 小时;乘火车、轮船提前 1 小时。	
到饭店 接运旅游者	按照与散客旅游者约定的时间,导游至少提前 20 分钟到达散客入住的饭店,协助其办理离店手续,交还房卡,付清账款,清点行李,提醒其带齐随身物品,然后照顾旅游者上车离店。若导游到达散客下榻的饭店后,未找到应送的旅游者,应到饭店前台了解该旅游者是否已离店,并通过微信、QQ、短信或电话联系旅游者。	
到站送客	在送散客旅游者赴机场(车站、码头)途中,导游应向其征询在本地停留期间的感受及对服务的意见和建议,并代表旅行社向其表示感谢。到达机场(车站、码头)后,导游应提醒和帮助其带好行李物品,协助其办理离站手续。导游应将散客送至安检区域入口处同其告别,热情欢迎其下次再来。待旅游者进入安检区域后方可离开。	
作业布置	校外实训：永川区规划馆讲解实践 1. 向学生发放永川区规划馆讲解词 2. 分小组、分段发布讲解任务 3. 小组导游创作,须通过教师审核 4. 小组模拟导游讲解练习,做好实训准备	
教学反思	要分析团队带团和散客带团之前存在的差异,尤其要针对同一个景点采用不同的讲解策略和方案	

重庆城市职业学院教学单元教案

主题	模块二 导游服务规范及技能 任务 5：领队服务程序			序号	9
课时	4	教学手段	在线开放课程教学、学习通、讨论问答		
教学方法	讲授法、案例法				
教学课型	☒ 理论 ☐ 实训 ☐ 一体化 ☐ （ 其他 ）				
教学目标	能力目标：能够为游客做旅游目的地国家行前说明。 知识目标：掌握领队带团服务程序。 素质目标：培育学生服务意识，树立以人为本的服务理念。				
教学重点	领队带团服务程序				
教学难点	旅游目的地国家行前说明				
教学过程设计					备注
准备工作					
一、接受带团任务					
与计调交接带团任务	(1) 听取旅行社计调介绍团队情况。团队情况内容包括：团队构成情况；团内重点团员情况；团队完整的行程安排；团队的特殊安排和要求；行前说明会的安排。 (2) 领取旅行社计调移交的出团资料。根据《出境旅游领队服务规范》要求，出团资料包括：旅游行程单，必要时为地接社、地陪导游及其他履行辅助人员准备外文版旅游行程单；团队旅游者信息表和分房名单表；旅游者及领队的出入境证件（如有）；旅游者及领队的旅游签证/签注（如有）；地接社、地陪导游及其他履行辅助人的联系信息；遇特殊事件时需要旅游者签署的各类制式文书；团队机/车/船票等交通票据；保险资料（如有）；景点门票、餐券（如有）；《中国公民出境旅游团队名单表》（如有）；旅游目的地公共卫生情况，按需配备防护用品。				
熟悉接待计划	(1) 记住旅游团的名称（或团号）和人数。 (2) 熟悉旅游者的姓名、性别、年龄、宗教信仰、饮食禁忌等。 (3) 掌握旅游团的详细行程计划，包括旅游团抵离各地的时间和所乘用的交通工具；旅游团的参观游览项目；旅游团入住的酒店、行程中的文娱节目安排、用餐安排等。				
检查证件(含签证/签注)、机票	(1) 护照。重点是核查姓名、护照号码、签发地、签发日期、有效期、有无本人签名等内容。 (2) 签证。签证有的是用贴纸贴在护照上面，有的是电子签证，有的是团队签证。不管哪种签证形式，领队主要				

	核查签证签发日期、截止日期、签证号码等。 (3) 电子机票单。重点核查乘机人姓名、乘机日期、航班号等内容领队核查完毕后应复印全体旅游者的旅游证件、签证/签注的首页或保留其电子版本，以备需要时使用。	
掌握团队特别要求	旅游者特别要求包含民族禁忌、特殊饮食习惯、特别住宿要求等。领队也可以对旅游者构成进行分类，如分类列出旅游团中老人、小孩、情侣等，以便提供更具针对性的服务。领队应根据旅游者的基本情况、特殊要求、行程特点等因素预判行程中可能出现的问题考虑解决方案并与旅行社团队操作人员充分讨论，达成一致。双方确认的内容应保留书面记录。	
二、组织召开行前说明会		
团队行程介绍	向旅游者介绍旅游行程安排，包括往返交通、住宿、餐饮、游览等，让旅游者了解整个行程的安排和标准；介绍旅游目的地的基本情况、文化、语言、气候等，帮助旅游者更好地了解目的地，做好行前准备；详细说明出入境手续的流程和需要准备的证件和材料，提醒旅游者提前做好准备，避免麻烦；介绍出境旅游目的地与境内时差，提醒旅游者在出境旅游前落实和调整时差；提醒旅游者在出行前及时兑换合理的当地货币，并告知清楚兑换的银行、汇率以及建议携带的金额，说明海关对携带货币的要求等内容。	
注意事项讲解	讲解旅游过程中需要注意的安全事项，包括交通、住宿、餐饮、游览等安全问题，提醒旅游者注意个人财物安全和遵守当地的法律法规；根据旅游目的地的气候和文化特点，给出行李要求和携带物品建议，帮助旅游者合理准备行李和物品；讲解紧急情况下如何处理和寻求帮助的方法，如突发疾病、意外事故等，让旅游者了解应对紧急情况的措施；告知旅游者领队和紧急联系人的联系方式，以便在需要时能够及时联系到相关人员。	
出境文明旅游宣讲	遵守当地法律法规、保护环境、爱护公共设施等；讲解文明旅游行为规范，强调在旅游过程中应该遵守的行为规范，如不随地乱扔垃圾、不在公共场合大声喧哗、不随意破坏景点设施等；强调在旅游过程中应该尊重当地的文化和风俗习惯，了解当地的文化背景和礼仪习惯，避免因文化差异引起的误解和冲突。宣传健康文娱的理念抵制出境旅游活动中可能遇到的封建迷信活动，拒绝黄、赌、毒等文娱活动。	
与旅游者互动沟通	领队要仔细聆听和记录旅游者在行前说明会提出的各项问题，以“游客为本、服务至诚”的旅游行业服务理念和“合理而可能”的解决问题的原则为引领，回答或解决提出的各项问题。为了更好地与旅游者互动沟通，领队也	

	可以使用图片、视频或音频来辅助说明行程、注意事项等内容，这样可以让旅游者更直观地接收各种信息。同时，领队也可根据旅游者实际情况建立微信 QQ 群，方便旅游者随时提出问题，也可以增加领队与旅游者的互动同时微信 QQ 群也可用作出境旅游全过程中的各项信息分享、注意事项提示。 领队应不迟于出团前 1 日与参团旅游者联系，再次提醒以下事项并请旅游者回复确认：团队集合时间与地点；出入境、出入海关的注意事项；团队所乘公共交通工具（如飞机、邮轮等）的行李要求和托运要求；出团时携带的证件资料；根据旅游目的地的气候等因素，旅游者需要备齐的物品；领队的联系方式；就旅游目的地与出发地 的时差、当地气候、风俗禁忌、汇率及汇兑途径、需要备齐的物品等作出提醒；提醒旅游者根据自身身体状况，准备和携带必要和备用的药品；需要时，推荐旅游者购买相关旅游保险做补充提示。领队应确保与旅游者的联系方式畅通，随时解答旅 游者的各项咨询。	
国内领队出境服务		
出发前集合	领队应至少提前 30 分钟在机场、车站、码头等出境口岸的集合地点（行前说明会所通知的地点）展示组团社的团队标志等候旅游者，为旅游者一一签到。待旅游 者到齐后，告知旅游者办理登机、海关申报以及边防检查手续的步骤；回答旅游 者提出的关于出境旅游各方面的问题；处理特殊情况等。如有旅游者在规定时间内未能抵达集合地点，或临时取消行程等，领队应在第一时间与旅游者取得联系 或与旅行社计调人员取得联系，并采取相应措施。	
协助旅游者 办理乘机及 行李托运手续	领队应协助旅游者办理登机牌（或邮轮登船卡）等公共交通工具登乘凭证。如乘坐飞机时，领队应告知旅游者航空公司关于旅客行李的规定，如水果刀不能放在随身行李中，充电宝和锂电池应随身携带等；将全体旅游者护照交予所乘航空公司柜台办理乘机手续，或由旅游者依次排队自行办理。同时，领队应协助旅游者在航空公司柜台办理行李托运。旅游团办完乘机手续后，领队应提醒旅游者认真 清点和保管好航空公司值机人员交付的所有物品，包括护照、登机牌、行李票等。	
带领旅游者 办理 海关申报手续	带领旅游者进入海关时，领队应告知旅游者海关规定：携带物品无须向海关申报旅游者可从绿色（无申报）通道穿过海关柜台；携带需要申报的物品或者不清楚海关监管规定的，应选择红色（申报）通道，向海关柜台索取《 中华人民共和国海关进出境旅客行李物品申报单》，如 实申报。	

通过卫生检验检疫	领队应根据《中华人民共和国国境卫生检疫法》以及机场检疫部门其他相关规定协助旅游者完成卫生检疫。机场、码头等检疫部门有权要求出境旅游者填写健康申明卡，出示某种传染病的预防接种证书、健康证明或者其他有关证件。
通过边防检查	领队告知旅游者持本人护照（含有效签证）、登机牌（登船卡等）凭证接受边防检查；检查完毕，边防人员在旅游者护照上加盖出入境验讫章，同登机牌或其他凭证一起交还旅游者。北京、上海、广州等机场边防检查现在也可以采取自助核验的形式。
通过安全检查	安全检查主要检查旅游者及其行李中是否携带枪支、弹药、易爆、腐蚀、有毒放射性等危险物品，以确保航空器和乘客安全。

境外旅游服务

用餐服务	团队用餐时，领队应做到以下几点。 （1）监督地接社与地陪导游按照旅游合同的约定兑现用餐安排和用餐标准。 （2）告知或要求地陪导游告知旅游者用餐后集合的时间、地点。 （3）与地陪导游一道引导旅游者按照餐位就座用餐；在用餐过程中进行巡视，了解旅游者的用餐情况及对餐食的意见。 （4）检查旅游者的特殊预订要求（如清真餐、素食）是否得到落实。 （5）在行程中如餐食需旅游者自理，领队应提前要求地陪导游向旅游者介绍可用餐的地点及相关信息。
住宿服务	（1）住店时，领队应向地陪导游提供分房方案名单，协助地陪导游办理入住的相关手续。 （2）告知旅游者领队所住房间号，提醒旅游者保存并随身携带领队及地陪导游联系方式。 （3）敦促地陪导游告知旅游者：饭店基本设施、免费提供的服务内容和需要另付费的项目及收费标准；饭店周边环境和交通情况；房间商品/物品的收费情况；饭店有关住宿规定（如禁止吸烟区域、禁止开窗通风等）；住宿及外出的安全注意事项；饭店的逃生设施与逃生路线；次日行程安排、天气情况及着装建议；早餐的时间、地点及用餐凭证。 （4）协助地陪导游处理旅游者反馈的问题。 （5）与地陪导游一起检查房间设备、设施，需要时指导旅游者使用。 （6）离店前一晚，领队应提醒地陪导游：告知旅游者次日办理退房手续的相关程序与注意事项；告知旅游者离店集合时间与地点、需要旅游者配合的相关事项；落实叫早、早餐、

	行李等离店安排。 (7) 离店时，领队应提示旅游者带齐所有行李物品，检查有无遗留物品；提示旅游者结清自费项目或商品费用；敦促并协助地陪导游为旅游者办理离店的相关手续。	
游览服务	团队游览及行进时，领队应做好相应服务 (1) 领队与当地导游应择时进行沟通交流，核对双方所持的行程计划是否一致。如发现有误，请当地导游立即与接待社联系。 (2) 监督地陪导游执行行程游览计划，保证合同约定的游览时间；全程提示文明旅游注意事项，提示旅游者遵守游览须知；留意观察周边环境，评估安全隐患，全程提示安全注意事项，劝阻旅游者不安全的行为；始终与旅游者在一起活动，随时清点人数，以防旅游者走失。 (3) 领队应敦促地陪导游：带领旅游者游览，做好景点讲解；景点景区对参观游览有特别要求或安全注意事项时，对旅游者进行宣讲、提示；建议旅游者根据自身状况决定是否参加具有较高风险的游览项目，充分告知风险；旅游者参加较高风险的游览项目时，重点宣讲安全事项，要求旅游者严格遵守项目的操作指引和安全提示。 (4) 团队自由活动前，领队应着重提示安全注意事项，并告知旅游者集合时间及地点。 (5) 团队集合时，领队应先行到达集合地点，礼貌清点人数，主动联系并寻找迟到的旅游者。	
购物服务	(1) 监督地接社和地陪导游严格执行在旅游合同或其附件中对购物安排的约定，不得擅自延长购物时间和增加购物场所，对地接社或地陪导游的违约行为及时制止。 (2) 不干预旅游者自主购物行为，不强行要求旅游者购物。 (3) 提示旅游者遵守购物须知，并保留购物凭据。 (4) 需要时，提示旅游者随身携带旅游证件。 (5) 需要时，向旅游者介绍退税相关规定，协助旅游者办理退税手续。 (6) 旅游者坚持要求安排行程计划之外的购物活动且影响到原计划的执行时，领队应要求旅游者签订旅行社规定制式的行程变更确认单。	
维护旅游者生命和财产安全	在游览过程中，领队应当就可能危及旅游者财产与生命安全的情况，向旅游者作出真实说明和警示，并按组团社要求采取有效措施，防止伤害发生。	
协调关系处理矛盾	如果旅游者与当地导游发生矛盾，领队应出面斡旋，努力消除矛盾；如遇当地导游私自增加或减少旅游项目，领队首先应进行劝说，如劝说无效，可向接待社反映，必要时向国内组团社反映；若旅游者之间发生纠纷，领队应做好当事人双方的劝说工作，化解矛盾。	
处理突发事件	1. 旅游者滞留不归 如发生旅游者在境外滞留不归的事件，领队应当及时向组团	

	社和中国驻所在国使领馆报告，寻求帮助。 2. 旅游者发生伤亡、病故事件 如发生旅游者在境外伤亡、病故事件，领队必须及时报告中国驻所在国使领馆和组团社，并通知死者家属前来处理。	
	课堂实训：领队行前宣讲 要求：1. 选择一个境外旅游目的地； 2. 模拟行前说明会介绍旅游目的地与出发地的时差、当地气候、风俗禁忌、汇率及兑汇途径、需要备齐的物品等信息； 3. 向游客做旅游目的地国家文明旅游宣讲。	
作业布置	在雷大大小程序完成领队导游的习题，正确率 70%及以上，并截图上传至学习通。 完成领队行前宣讲模拟训练	
教学反思	在模拟领队行前宣讲时，要留意学生宣讲内容是否包含了全部注意事项，尤其要注意是否提到气候、饮食习惯、酒店是否提供热水、洗漱用品、插座等容易被忽略的细节，在实训过程中及时进行补充和说明。	

重庆城市职业学院教学单元教案

主题	模块三 导游应变处理 任务 1：游客个别要求处理			序号	10
课时	4	教学手段	在线开放课程教学、学习通、讨论问答		
教学方法	讲授法、案例法、情境教学法				
教学课型	☐ 理论 ☐ 实训 ☒ 一体化 ☐ （ 其他 ）				
教学目标	能力目标： 能够运用所学知识，灵活处理游客在旅游过程中提出的个别要求，提高沟通协调能力、应变能力和解决实际问题的能力。 知识目标： 了解并掌握游客个别要求的分类，包括餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐等方面的具体要求，并进行灵活处理。 素质目标： 培养学生良好的职业道德和服务态度，使其能够尊重游客、耐心倾听、细心服务。				
教学重点	运用“合理而可能”的原则来处理游客的个别要求，即在满足游客需求的同时，也要考虑实际情况和可行性。				
教学难点	在繁忙的工作环境中保持冷静、有序地处理游客的个别要求。				
教学过程设计					备注
理论知识教学					
一、旅游者个别要求处理的原则					
遵循法律法规和标准的原则	首先，导游需要确保所有服务内容和行为均符合《中华人民共和国旅游法》《导游人员管理条例》《导游管理办法》《旅行社条例》和《导游服务规范》等法律法规和标准的规定。 此外，在处理旅游者个别要求时，导游应以旅游者与旅行社签订的 旅游合同为基准，旅游合同规定了旅游者、旅行社、导游等的权利和义务。				
维护尊严原则	一方面，每个人都应受到尊重，不论其社会地位、文化背景、经济状况或其他任何因素。另一方面，《中华人民共和国旅游法》《导游管理办法》等法律法规中对于导游执业权利有着明确的保障，规定了导游在对待旅游者的个别要求时，要坚决维护国家的尊严和自身的人格尊严。				

尽量满足旅游者合理要求的原则	导游作为旅游服务行业的从业者,其核心职责就是提供优质的服务,确保旅游者在旅行过程中获得满意的体验。个别要求往往反映了旅游者的特殊需求和期望,导游应尽量满足这些要求,以体现对旅游者的尊重和关怀,从而赢得旅游者的信任 and 好评。 对于旅游者提出的个别要求,要认真倾听,对于一些不能满足的要求要耐心解释。
尊重旅游者,不卑不亢的原则	首先,导游作为旅游服务行业的从业者,应当时刻保持对旅游者的尊重。无论旅游者的身份、背景或要求如何,导游都应一视同仁。 其次,不卑不亢的态度有助于维护导游的专业形象。 最后,当导游能够以尊重、平等和专业的态度对待旅游者时,这不仅能够提升旅游者对旅游行业的满意度和信心,还能够吸引更多的旅游者选择旅游作为休闲方式,从而推动旅游行业持续发展。

二、旅游者个别要求处理的方法

(一) 餐饮方面个别要求处理

特殊餐饮的要求	(1) 旅游合同事先约定的特殊餐饮,导游接团前应事先核实预订情况,抵达餐馆时再次确认,餐中、餐后还要听取旅游者的意见。 (2) 对于旅游者临时提出的特殊餐饮需求,导游应立即联系餐馆,尽可能安排。
要求换餐	(1) 旅游者在用餐3小时之前提出换餐,导游应第一时间联系餐厅;如原餐厅无法满足,可联系其他餐馆,尽量满足其要求;同时,导游应先告知旅游者,因换餐发生的其他费用由旅游者自理。 (2) 如在用餐3小时之内旅游者提出换餐,一般应婉言拒绝,做好必要的解释工作,建议随团用餐;若旅游者坚持换餐,建议他们点菜或协助他们联系其他餐厅,所产生的费用自理,原餐费根据旅游合同约定处理。 (3) 经努力最终无法解决的,须耐心解释,取得旅游者谅解。
要求单独用餐或不随团用餐	(1) 旅游者如系个人原因要求单独用餐,导游应问清情况,建议与其他旅游者一起用餐,如旅游者坚持,导游可协助其单独点餐,并告知单独点餐费用自理,原餐费根据旅游合同约定处理。导游应及时通知餐馆减少用餐人数。 (2) 旅游者因身体不适原因要求不随团用餐,导游对此可做如下应对。 ①导游了解情况后,对旅游者第一时间予以关心照顾。 ②导游应同意旅游者要求,但也应告知旅游者原餐费根据旅游合同约定处理。 ③旅游者提出不随团用餐,导游应及时通知餐馆减少用餐人

	数。	
要求推迟用餐	(1) 耐心告知团队餐馆用餐的时间规定，劝说旅游者随团用餐。 (2) 若全团旅游者均同意推迟用餐，联系餐厅尽可能推迟用餐时间。 (3) 若个别旅游者执意要求推迟用餐，导游带领全团正常用餐，协助个别旅游者后续联系餐馆安排点餐。告知不随团用餐的费用自理，原餐费根据旅游合同约定处理。	
要求自费品尝风味餐	(1) 如果全团或大多数旅游者提出计划外品尝风味餐的要求，导游应请示旅行社，按照规定收取风味餐费用并通过旅行社提前预订，导游一般应陪同前往。 (2) 及时告知旅游者风味餐一经预订再取消，根据餐厅规定会产生一定的损失费。 (3) 个别旅游者需要品尝风味餐，导游可协助联系餐馆。	
(二) 住宿方面个别要求处理		
要求调换饭店	(1) 旅游者提出更换旅游合同约定的饭店，导游应做好说服工作，告知旅游者所下榻的饭店是旅游合同约定的，一般不予更换。 (2) 如果旅行社实际安排的饭店低于旅游合同约定的，应向旅游者表示歉意，同时立即报告旅行社，请求迅速调整。 (3) 对不顾合同规定执意要求调换饭店的个别旅游者，应请领队或全陪导游出面劝其服从团队安排。 (4) 若旅游者不听劝阻，执意要求调换饭店，导游应协助该旅游者，但应告知原住宿费用不退，新产生的住宿费用自理。 (5) 如有特殊理由（情况），报告旅行社，听从旅行社安排。	
要求换餐	(1) 旅游者想住景观房、高楼层、高标准客房，导游应与饭店联系，如有空房，可以满足，并告知景观房、高楼层、高标准客房、单人房的费用与原标准不同，增加的费用旅游者应自理。如无法安排，做好解释工作。 (2) 如饭店客房清洁不达标或房间设施有损坏，应立即请饭店客房部门打扫、消毒、整理或修理。若旅游者仍不满意，联系客房部门予以换房。 (3) 如饭店无法提供可调换楼层和朝向的客房，请领队或者全陪导游在旅游团内互相调剂，如无法满足旅游者要求，应做好耐心解释工作。	
(三) 交通方面个别要求处理		
要求变更交通工具类型	(1) 礼貌婉拒，耐心说服。因为按接待计划预订的机（车）票事先都已购买，一般无法更改。 (2) 对合理的、特殊的要求，报告旅行社。	

		(3) 如果旅行社同意更换, 由旅游者提出书面申请并签字, 终止原有的合同, 承担原交通工具的损失费, 变更后的交通工具费用自理。 (4) 协助旅行社落实变更后的交通工具。
要求单独提供交通工具		(1) 报告旅行社, 由旅行社负责订车或协助旅游者联系出租车。 (2) 告知注意事项, 提醒旅游者注意人身、财物安全; 并把饭店地址、电话和自己的联系方式给旅游者。 (3) 告知旅游者所乘交通工具费用自理。
(四) 游览方面个别要求处理		
要求更改计划内旅游景点	全团旅游者统一要求更改景点	(1) 需请全体旅游者提出申请并签字。 (2) 导游第一时间将全团更改景点情况报告接待社, 接待社与组团社联系, 征得组团社同意。 (3) 旅行社同意后导游方可更换景点。更改景点若涉及增加费用, 由旅游者自行承担。
	个别旅游者要求更改景点	(1) 对个别旅游者提出更改景点的要求, 导游应耐心解释, 一般不予更换。 (2) 如旅游者坚持更换景点, 则需要旅游者提出书面说明并签名。 (3) 导游告知旅游者该景点地址、注意事项, 协助其落实交通工具, 提醒集合时间、集合地点、停车地点, 与旅游者互留联系方式。 (4) 并告知计划内游览费用按照旅游合同约定处理, 自选景点门票自理。
要求增加计划外的旅游景点	全体/多数旅游者一致要求增加景点	(1) 导游须征得领队或者全陪导游同意, 并做好全体旅游者签名记录。 (2) 报告旅行社, 按照旅行社报价收取增加的费用, 将收据交给旅游者或领队。 (3) 导游应全程带领旅游者活动, 并提供相应的讲解和安全保障服务。 (4) 若有少数旅游者不参加该活动, 导游也应照顾、妥善安排好这部分旅游者。
	个别旅游者要求增加景点	导游可向旅游者介绍该景点内容、特色和价格, 告知注意事项, 导游一般不陪同活动。

(五) 购物方面个别要求处理	
要求退换商品	(1) 问清情况，了解购买的地点、已购商品的情况、商品价格等。 (2) 积极协助，必要时应陪同旅游者去商店或店铺交涉退赔事宜，以维护旅游者的合法权益。 (3) 如商店或店铺拒绝退赔，可找当地市场管理、旅游管理、消费者协会等部门，请求帮助。
要求购买文物古玩	(1) 提醒旅游者不要在路边摊购买，应带旅游者去当地文物商店选购。 (2) 提醒旅游者在购买文物古玩时保管好发票，不要将古玩上的火漆印（属鉴定凭证）去掉，以备海关查验。 (3) 发现个别旅游者有走私文物的可疑行为时，必须及时向有关部门报告。
(六) 文娱方面个别要求处理	
要求变更行程内的文娱活动	1. 全团旅游者提出更换文娱活动 (1) 需请全体旅游者提出申请并签字。 (2) 导游第一时间将全团更改文娱情况报告接待社，接待社与组团社联系，征得组团社同意。 (3) 旅行社同意后导游方可更换文娱活动安排。更改文娱活动若涉及增加费用，由旅游者自行承担。 2. 部分旅游者提出更换文娱活动 (1) 讲明团队按接待计划已购买好文娱活动门票，劝其随团观看。 (2) 如旅游者坚持要求更换，请其作书面说明并签字。 (3) 导游协助旅游者预订新的文娱活动门票，告知旅游者原票款根据旅游合同约定处理，新的文娱活动费用、交通费用等，由旅游者自理。 (4) 告知旅游者注意事项、活动地点及交通方式、饭店地点及电话，提醒其注意安全，尽早返回饭店。 (5) 导游随旅游团队活动，不陪同个别旅游者前往。
要求增加计划外的文娱活动	1. 在时间允许的情况下，导游应积极协助 (1) 如果是全团统一要求，导游应征得领队或全陪导游同意，让旅游者提出书面申请并签名，然后请示旅行社，由计调人员或导游本人联系落实购票。增加的全部费用由旅游者自理，导游按规范做好服务工作。对无法满足的要求，耐心解释。 (2) 如个别旅游者要求，导游协助旅游者订票。向其讲清时间和地点，强调安全等注意事项，为其联系出租车，并互留联络方式。告知旅游者活动的票款、交通等费用均由其自理现付。对无法满足的要求，耐心解释。 2. 若时间不允许，导游也应做好耐心解释工作。

要求前往不健康的娱乐场所	1. 断然拒绝，正面引导。 2. 发现线索，及时报告。	
(七) 旅游者自由活动要求处理		
同意个别旅游者自由活动，但要注意以下几点	(1) 导游问清情况，让旅游者提出书面申请并签字，告知领队或全陪导游。 (2) 详细告知旅游者相关信息，告知团队用餐时间和联系电话，协助安排车辆，并互相留下联系方式。 (3) 导游也应告知清楚旅游者在自由活动中各项安全事宜，并让旅游者在安全提示告知书上签字，并提示旅游者如发生突发情况，应第一时间联系导游。 (4) 导游应告知旅游者原旅游活动各项费用需要根据旅游合同约定协商处理。	
劝阻旅游者自由活动的几种情形	(1) 旅游团即将离开本地前要劝阻旅游者外出自由活动，以免误机（车、船）。 (2) 对于存在安全隐患的地方，要劝阻旅游者外出自由活动。不要让旅游者去人多情况复杂、治安状况不理想的街区、游乐场所、集市；不要让旅游者单独骑自行车（共享单车、电动车等）去人生地不熟、车水马龙的街头游玩；团队游湖（河、海）时，不能同意旅游者单独划船或去非游泳区“游泳”的要求。 (3) 不能答应旅游者去不对外开放的地区、机构参观游览的要求。 (4) 断然拒绝旅游者去不健康的休闲娱乐场所的要求。	
(八) 旅游者探亲访友或要求亲友随团处理		
旅游者要求探亲访友处理	(1) 向旅游者详细了解亲友的姓名、地址和通信方式等信息，帮助其联系亲友。 (2) 为旅游者写好便条（饭店地址、电话），并互留电话便于联系。 (3) 为旅游者指点交通方式，或帮助联系车辆。 (4) 提醒其注意安全、及早返回饭店。	
旅游者要求亲友随团处理	(1) 在条件允许（如车上有空位），不影响其他人的情况下，可满足旅游者要求，但事先要征得领队和旅游团其他成员的同意。 (2) 导游协助旅游者办理入团手续，并支付各种费用。 (3) 导游对游客随团活动的亲友应热心服务，一视同仁，并根据情况给予照顾。 (4) 如果旅游者亲友不办理手续、不交纳费用就直接随团活动，导游应有礼貌地向旅游者及其亲友解释旅行社的有关规定，并做好解释工作。	

（九）旅游者要求中途退团或延长旅游的处理

要求中途退团的处理	合理的退团要求	旅游者可能因突发重病或意外受伤，或因家中发生紧急情况或工作单位有急事召回，提出退团要求。此事由旅游者提出退团书面申请并签字，报请旅行社同意，导游协助办理有关中途退团事宜，如退房、重订交通票等。
	不合理的退团要求	旅游者因个别要求得不到满足，或与旅游团其他成员发生矛盾，提出退团要求，此时地陪导游、领队、全陪导游应互相配合，耐心劝服旅游者，继续随团活动。若劝说无效，旅游者执意要求退团的，导游应告知退团后的一切费用由其自理，最后请旅游者写出书面申请并签字，报告旅行社。
要求延长旅游的处理	（1）由旅游者提出书面申请，报请旅行社同意。 （2）协助旅游者办理延长旅游期相关事宜（如重新订房、订交通票等）。 （3）导游应关心因病、受伤滞留的旅游者。如需导游继续为其提供各项服务，则与旅行社另签相关合同。 （4）延长旅游期内所发生的一切费用由旅游者自理。	

课堂实践教学

一、组织学生分组进行案例分析，结合下面的综合案例，逐一分析该团的特殊要求，并分别给出处理方案：

案例背景

一个由 16 名阿联酋游客组成的团队游览中国三峡，并在武汉结束游览后前往上海浦东国际机场，自行在浦东机场转乘国际航班回国。游客中包括 5 名儿童、2 名男性老年人和 5 名已婚妇女。导游邹双在接待前，对阿联酋的宗教和文化习俗进行了深入了解，但在实际接待过程中仍遇到了一些意外情况。

1. 饮食要求：

- 游客要严格遵守穆斯林饮食规定。
- 邹双在宜昌预订了穆斯林餐厅，但游客因看到有其他游客进餐而拒绝进入。

- 解决方案：最终选择麦当劳提供牛肉汉堡，满足游客的饮食需求。

2. 居住要求：

游客对居住酒店的卫生条件非常在意，要求先检查房间，若发现一根头发都必须立即换酒店。

- 解决方案：邹双事先与酒店沟通，要求重点做卫生，最终游客对房间满意。

	3. 宗教活动： - 在高速公路服务区，游客要求跪在小地毯上祈祷，但有好奇的国民围观。 - 解决方案：邹双劝退围观者，确保游客的宗教活动不受干扰。 4. 景点游览： - 在黄鹤楼景点，中国游客对着几位阿联酋妇女拍照，她们要求邹双进行交涉，删除照片。 - 解决方案：邹双与中国游客交涉，成功删除了照片。 5. 自由活动： - 游客在武汉期间希望自由活动，但要求邹双提供必要的帮助。 - 解决方案：邹双告知游客用餐时间和地点，提醒注意安全，并提供酒店卡片和写有集合时间、地点及车牌号的便条。 评分：每组上传答案至学习通，组内自评+组间互评+教师点评。
作业布置	分组进行常见的游客个别要求种类及频率的统计。
教学反思	要及时总结哪些个别问题是导游工作经常遇到的，提前做好预防。

重庆城市职业学院教学单元教案

主题	模块三 导游应变处理 任务 1：游客个别要求处理			序号	11
课时	6	教学手段	在线开放课程教学、学习通、讨论问答		
教学方法	讲授法、案例法、情境教学法				
教学课型	☐ 理论 ☒ 实训 ☐ 一体化 ☐ （其他 ）				
教学目标	能力目标： 能够运用所学知识，灵活处理游客在旅游过程中提出的个别要求，提高沟通协调能力、应变能力和解决实际问题的能力。 知识目标： 了解并掌握游客个别要求的分类，包括餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐等方面的具体要求，并进行灵活处理。 素质目标： 培养学生良好的职业道德和服务态度，使其能够尊重游客、耐心倾听、细心服务。				
教学重点	运用“合理而可能”的原则来处理游客的个别要求，即在满足游客需求的同时，也要考虑实际情况和可行性				
教学难点	在繁忙的工作环境中保持冷静、有序地处理游客的个别要求				
教学过程设计					备注
课堂实践教学					
组织学生分组进行情景模拟，结合不同的旅游者要求进行场景还原，进一步分析该团的特殊要求，给出处理方案： 1. 要求制作场景 PPT 背景； 2. 对话应体现相关处理知识和技能； 3. 借助导游新技术、新手段展现服务内容，可酌情加分。 情境一： 一个由 20 名游客组成的旅游团入住某酒店，其中一名游客发现房间内有异味，要求调换房间。 情境二： 一个由 15 名游客组成的旅游团在游览新疆过程中，部分游客表示想自费品尝当地特色风味餐。 情境三： 一个由 10 名游客组成的旅游团在游览九寨沟时，部分游客表示希望延长游览时间以更好地欣赏风景。 情境四： 一个由 8 名游客组成的旅游团在游览黄山过程中，一名游客表示希望					

单独活动以拍摄风景。

情境五：

某旅游团在游览过程中，有游客因个人原因（如生病、家庭紧急事务等）有游客要求中途退团。

每组自演自拍情景模拟内容，上传至学习通，按照考核表评分。

考核内容和标准：

姓名：		学号：		班级：	
考核内容		评分标准		分值	得分
个别要求和常见问题处理	职业素养	态度端正、反应敏捷、团队协作意识强。		10	
	仪容仪表	符合岗位要求。		15	
	言谈举止	姿势正确、语言表达能力较好。		15	
	服务礼仪	符合岗位要求。		20	
	个别要求和常见问题处理	(1) 能较好处理客人的各种个别要求。		20	
		(2) 能预防并处理好客人的各种常见问题。		20	
双导师评价+学生互评+游客点评					
学校教师（40%）		企业导师（40%）		学生点评（10%）	
				游客点评（10%）	

作业布置	选择一个旅行社作为调研对象，分组进行具体的游客常见个别要求种类及频率的统计。
教学反思	如何将调研和案例分析中得出的经验和教训，更好地运用到实际工作中。

重庆城市职业学院教学单元教案

主题	模块三 导游应变处理 任务 2：常见问题及突发事件预防及处理			序号	12
课时	2	教学手段	在线开放课程教学、学习通、讨论问答		
教学方法	讲授法、案例法、掌握学习（做题）				
教学课型	☒ 理论 ☐ 实训 ☐ 一体化 ☐ （ 其他 ）				
教学目标	能力目标： 能够运用所学知识，灵活处理旅游常见问题，具备随机应变能力和解决实际问题的能力。 知识目标： 了解常见问题的类型和特点，熟悉漏接、错接、误机（车、船）事故产生的原因及方法，掌握旅游计划和行程变更的处理方法，并进行灵活处理。 素质目标： 培养学生的责任心和道德感，维护旅游团的人身和财产安全。				
教学重点	在复杂多变的工作环境中，掌握各类旅游常见问题的处理方法和预防措施				
教学难点	培养学生的应变能力和解决实际问题的能力				
教学过程设计					备注
理论知识教学					
一、导游处理常见问题和突发事件的原则					
以人为本，救援第一	一旦事情发生，应以保障旅游者生命安全和身体健康为第一原则，尽一切可能为旅游者提供或协助提供救援、救助服务。				
及时报告，加强沟通	当事情发生后，导游应立即向旅行社报告突发事件或问题发生情况，请求指示，并保持信息畅通，以便随时沟通与联系。当情况紧急或发生重大、特别重大旅游突发事件时，应依法直接向有关部门报告。				
依法依规，合理可能	事情发生后，应依照法律法规或合同约定处理突发事件和常见问题，并满足旅游者合理且可能实现的需求。				
二、旅游常见问题的预防与处理					
（一）旅游合同变更或解除的处理					
旅游者提出的变更或解除	在旅游过程中，当旅游者提出变更合同的要求时，导游应婉拒，特殊情况请示旅行社核定。旅行社同意变更的，导游应按旅行社要求与旅游者签订书面合同。				

旅行社提出的变更或解除	在旅游过程中，旅游者出现下列情形之一的，导游应立即向旅行社报告。 (1) 患有传染病等疾病，可能危害其他旅游者健康和安全的。 (2) 携带危害公共安全的物品且不同意交有关部门处理的。 (3) 从事违法或违反公序良俗活动的。 (4) 从事严重影响其他旅游者权益的活动，且不听劝阻、不能制止的。 (5) 法律规定的其他情形。 当出现上述问题，旅行社依法解除合同的，导游应向旅游者做好解释工作，并协助旅游者返回出发地或旅游者指定的合理地点，同时保留相关证据。	
客观原因造成的变更或解除	因不可抗力或旅游经营者已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程而需要变更合同时，导游应向旅游者做好解释工作，及时将旅游者的意见反馈给旅行社，并按旅行社的安排执行。	
(二) 旅游行程变化的预防与处理		
旅游行程变化的预防	提前做好行程确认	提前确认行程，可以减少因人为疏忽造成的行程变更。具体可从两个方面进行：一是地陪导游（或地陪导游经由全陪导游）在接触旅游者的第一时间与其核商行程，避免有出入；二是地陪导游按照手里的计划书，提前跟餐厅、宾馆、景点等做好确认，避免预订不成功事件的发生。
	提前关注气象变化	一般在接团之前，就可以查出团队旅游期间沿途的大概天气情况。如果当中存在出现极端天气的可能，就可早关注、早预防。如征得旅游者同意后可以通过微调参观顺序来避开天气的影响，但整体行程不做变更。
	提前关注交通情况	突发性的交通事故确实很难预防，但对于已经出现的一些交通问题，则能避开就尽量避开。导游可以配合司机，在准备驱车去往目的地之前，利用各类地图软件来查询沿途交通状况。如果某一段道路显示为红线，即说明堵塞严重，此时就应重新规划出行线路，避开堵车，以免影响行程。
旅游行程变化的处理	旅游者要求变更	当旅游者因个人原因提出变更行程，应及时跟旅行社汇报并按照其指示做好变更工作；同时，要向旅游者解释清楚，按照我国《中华人民共和国旅游法》的规定，因变更行程而增加的费用需由旅游者承担，当中减少的费用在扣除已实际发生的成本后退还给旅游者。

	客观原因导致变更	由于受交通、天气、灾害等客观原因的影响，可能会调整游览顺序、缩短或延长在某地的游览时间，甚至取消在当地的游览，导游应根据具体情况灵活把握处理：首先，应第一时间将现场情况汇报给旅行社；其次，将旅行社的处理建议告知旅游者，征询大家意见，直至双方协调完毕；再者，安抚好旅游者情绪，提供更细致的服务；最后，提醒各方协同做好变更后的信息变更通知。
	旅行社原因导致变更	在落实旅游行程的过程中，旅行社难免会出现一些因人为疏忽而出现的纰漏，这当中也包括因导游个人疏忽而造成的变更。一旦发生此类事件，首先，导游应当马上跟旅行社说明情况，听取旅行社的处理意见；其次，诚恳向旅游者表示歉意，并告知后续的弥补措施，以征求旅游者意见；最后，适当补偿旅游者，包括精神补偿和物质补偿，如提供更周到的导游服务，让旅游者感觉到诚意，适当加菜或赠送纪念品以表达心意等。

(三) 漏接的预防与处理

漏接的原因	主观原因造成	有些是因导游问题引起的，如导游因看错接站（机）时间而迟到、弄错接站（机）地点等；有些是因旅行社接待计划上书写有误，或旅行社上下站之间沟通不到位，没能将旅游者临时变动后的交通方式或抵达时间及时通知到导游；有些则是因旅游者自身问题引起的，如自行出票的旅游者中途更换航班，却未及时告知旅行社或导游自己临时变更后的新班次信息等。
	客观原因引起	如导游提前去往接站（机）途中，遭遇突发交通事故而迟到，或者旅游者乘坐的国际航班提前抵达等原因而引起的漏接
漏接的预防	1. 熟悉旅游接待计划安排；2. 核实接机（车、船）的准确信息；3. 提前到达迎接地点导游应提前与司机商定好出发时间，无论是一起出发，还是各自抵达迎接点，一般都应留足路上的交通时间，并提前半小时抵达。4. 保持通信联系畅通	
漏接的处理	1. 尽快与旅游者会合 2. 道歉并说明情况 3. 积极采取弥补措施，一方面，导游可以通过提供热情周到的高质量服务，弥补漏接带来的不良影响；另一方面，如果因为漏接导致旅游者产生额外的费用，导游应主动给予报销；必要时，还可以通过加菜、送本地特产等形式，给予一些物质上的补偿。	

（四）误机（车、船）的预防与处理		
误机（车、船）产生的原因	主观原因造成	如导游在接待过程中，因为行程安排不当，而导致旅游者不能按时到达机场（车站、码头）；或导游没有认真核对票据，从而搞错时间或地点，导致误机（车、船）等由人为因素造成的事故，都属于主观原因，这是应当重点预防的对象。
	客观原因引起	如在途中遭遇交通事故、恶劣天气、自然灾害等不可抗力或难以预测因素，而引起的误机（车、船），都属于客观原因。
误机（车、船）的预防	1. 认真核验乘坐信息 2. 合理安排当天行程 3. 按规定时间抵达 导游应该提前与司机沟通交通情况，并预留充足的行车时间，以免遭遇突发情况而不能按时抵达。一般乘坐国内航班应提前 2 小时抵达机场，出境国际航班提前 3 小时抵达机场；乘坐火车或轮船，提前 1 小时抵达车站或码头。	
误机（车、船）的处理	巧能成事故的应急处理	（1）及时向旅行社汇报。 （2）关注交通工具动态。 （3）灵活采取应对措施。根据承载方的反馈，并结合现场交通情况，与旅行社商量出应对措施，如高铁是否改签、航班是否更改等措施。 （4）做好旅游者安抚工作。
	已成事故的及时处理	（1）稳定旅游者情绪。 （2）做好协调工作。导游既要执行旅行社的处理意见并及时通报给旅游者，还要听取旅游者的反馈再告知旅行社，做好协调工作，直到找到大家都认可的新方案。 （3）做好对下一站的通知。如果下一站是继续游览，则及时通知下一站，对游览日程与有关安排作出相应的调整；如果下一站是返程回家，则提醒旅游者及时联系家人，告知事情原委，并让家人放心。
（五）证件或物品丢失的预防与处理		
证件或物品丢失的预防	多做提醒工作	在旅游参观的每一个环节，导游都应做好提醒工作，让处在放松状态旅游者能及时检查随身物品。如离店时提醒旅游者带好随身物件，下车时提醒带好随身贵重物品，在人多复杂的场所注意保管好随身钱包或手机等物品。
	做好证件与行李的清点交接	为旅游者提供行李服务时，每一次都应当清点行李的件数。在旅游活动过程中，如果需要用旅游者的证件，要经由全陪导游或领

		队统一收取，用毕就应立即如数归还，并当面做好交接时的清点工作。	
证件或物品丢失的预防	提醒司机及时锁好车门车窗	当司机需要离开而车上无人时，就应提醒其及时锁上车窗门。	
证件或物品丢失的处理	旅游者在境内丢失证件或物品	(1) 由旅行社开具丢失证明，导游应协助旅游者向公安机关报失。 (2) 对于丢失证件的，开具身份证明。 (3) 对于丢失物品的，开具物品遗失证明，以备向保险公司申请办理理赔事宜。	
	旅游者在境外丢失证件或物品	(1) 对于丢失证件的，领队应协助旅游者向当地警方报失，在取得丢失证明后向中国驻当地使领馆或政府派出机构等有关证件办理部门申请新证件，办理相关离境手续。 (2) 对于丢失物品的，由当地旅行社开具证明，协助旅游者向当地警方报失，开具物品遗失证明，以备离境时海关查验或向保险公司申请办理理赔事宜。	

(六) 行李丢失或损坏的预防与处理

行李丢失或损坏的预防	为防止行李丢失，可以从几个方面入手做好预防	(1) 多做提醒工作。多提醒是防止旅游者因为一时疏忽而丢失行李的好方法，尤其是在酒店办理入住、带行李用餐或离店上车时，旅游者常会因为行色匆忙，而忘记带上随身行李。因此，在一些上下车、出入酒店等环节，都要随时做好提醒工作。 (2) 做上醒目的记号。出门旅游时，很容易遇到看起来相似或一样的箱子，一旦不仔细查看，就很可能拿错行李箱。如果提前在箱子上贴一张醒目的粘贴纸，或扣上写有名字电话的行李牌等，就既可以帮助快速找到箱子，还能预防被别人错拿。 (3) 做好行李的清点。如果旅游者行李较多，需要导游协助搬运时，务必要做好行李件数的清点，尤其在交接过程中，不能有马虎心态。 (4) 提醒司机锁好旅游客车的行李舱和门窗。当车上无人时，导游应提醒司机及时锁上车窗门；同时也要跟司机确认，是否已经将放置旅游者行李的车厢锁上，确保行李安全。	
------------	-----------------------	---	--

	为 防 止 行 李 损 坏，可 以 提 醒 旅 游 者 从 几 个 方 面 做 好 预 防	(1) 做好缓震防护工作。在行李箱内尽量不放易碎物品，如果一定要放，那就不妨用毛巾等包裹起来，再放到盒子内。同时，在箱子的上下四周多放一些衣物，以起到缓震保护作用。 (2) 装物不宜过满、过重。 (3) 锁好行李箱。 (4) 贴上易碎品标签。如果箱子里装的是容易损坏的物品，不妨就在行李箱上粘贴易碎标识，给行李搬运人员一点提醒。	
行李丢失或损坏的处理	旅游者在境内丢失行李或行李损坏	(1) 查明丢失行李或行李损坏的运输区间，协助旅游者办理报失或报损登记手续。 (2) 将旅游者后续旅游行程安排告知承运人，同时在旅游过程中，应与承运人保持联系与沟通，督促承运人及时查找丢失行李，非运输期间丢失行李的，则按照丢失物品流程处理。 (3) 在查找丢失行李期间，协助旅游者购置生活必需品，提示其保留发票等购货凭证，并协助旅游者处理索赔事宜。 (4) 可以确认责任者的，协助旅游者向责任方索赔，并办理相关事宜；难以确认责任者的，协助旅游者开具有关证明，以便向保险公司申请办理理赔事宜，并视情况向有关部门报告。	
	旅游者在境外机场丢失行李或行李损坏	(1) 领队应及时协助旅游者通过机场的行李查询台或承运人的行李服务柜台查询和申报。 (2) 视丢失行李是否找回或行李损坏情况办理相关索赔或理赔事宜。	

(七) 走失的预防与处理

走失的预防	做好提醒工作	在旅游活动开展初期，导游就应该找机会提醒旅游者记住一些基本信息，如导游联系电话、旅行社名称、旅游车标志与车号等；整团一起游览时，随时提醒旅游者不要走散；在自由活动时，确保老人和孩子身边有照顾的人，并讲清楚集合时间与地点；提醒旅游者万一走散，找不到导游时，不要乱跑，应当及时设法电话联系导游或自己的亲友。	
	提前告知旅游安排	在前一天晚上或当天出发时，应先向旅游者告知接下来一天的行程安排，尤其要重点强调一些容易发生走失事故的场合；到景点后，应当借用景区导览图再向全体成员介绍一遍景点旅游线路、集合时间与地点、导游联系电话等信息。	

	多关注旅游者动向	导游之间应当密切配合，在地陪导游带队讲解期间，全陪导游或领队应当做好断后工作；注意旅游者的动向，一旦发现有团员只顾忙于拍照等个人行为时，就应当及时提醒其跟上队伍，尤其要重点关注一些老人孩子以及行为散漫的旅游者；养成经常清点人数的习惯，一旦发现有人不在场，就应及时联系或组织寻找。	
	提供精彩讲解	在游览期间，导游要以精彩的讲解吸引住旅游者。通过高超的讲解技巧和趣味横生的讲解内容，牢牢吸引住旅游者的脚步，从而防止走失的发生。	
走失的处理	旅游者在境内走失	(1) 向其他旅游者了解情况，并由全陪导游安排旅游者随行亲朋或团队代表与其共同寻找旅游者，同时与景区、住宿经营者等可能有线索的相关接待者联系，地陪导游带团继续游览。 (2) 及时向旅行社报告，反映旅游者走失详细情况，取得指导与帮助，并通知走失旅游者家属。 (3) 走失 24 小时仍未找到的，立即向走失地公安机关报案，寻求帮助。 (4) 旅游者是老年人、未成年人、残疾人等特殊人群的，立即报警。	
	旅游者在境外走失	(1) 了解情况，迅速寻找，并通过相关移动应用软件进行活动区域定位。 (2) 及时向旅行社报告，反映旅游者走失详细情况，取得指导与帮助。 (3) 与饭店联系，以便当事人自行回到饭店时告知领队。 (4) 必要时，领队可要求地陪导游向当地警方报案。 (5) 并向中国驻当地使领馆或政府派出机构报告，在其指导下全力做好旅游者走失的应对处置工作。	
(八) 晕机（车、船）的预防与处理			
晕机（车、船）的预防	1. 避免过度疲劳 2. 注意饮食禁忌 不喝酒、不吃高蛋白和高脂食品，可以吃一些清淡食物，且不可过饱。 3. 坐到更平稳的位置 一般旅游客车是前排位置，游船是中间靠后的舱位，飞机是机舱的前部较为平稳。 4. 乘坐期间宜闭目养神 5. 提前服用抗晕药物 一般在乘坐交通工具之前的 30 分钟，服用提前准备好的抗晕药物以减轻症状。		

晕机（车、船）的处理	1. 提醒旅游者转移注意力 2. 帮助旅游者调整位置 如果旅游者乘坐的位置晃动比较厉害，应及时协调到相对平稳的位置，并设法通风透气，以呼吸到新鲜空气。 3. 使用常见外用药提神 可以将风油精、清凉油少许涂抹于太阳穴等位置，以提升精神。 4. 准备好应急袋 5. 寻求工作人员帮助	
（九）中暑的预防与处理		
中暑的预防	1. 合理安排行程 在夏日旅游时，行程节奏不宜太紧，应以轻松为主，避免劳累；尽量避免长时间在烈日下活动，如果条件允许，可以在早晚参观室外景点，中午前后安排室内游览或休息。 2. 做好防护工作 在外出游览之前，提醒旅游者做好必要的防暑准备，如宜穿浅色宽松的服装，材质尽量选棉麻，少穿化纤类服装；涂抹好防晒霜；带上遮阳伞、遮阳帽、太阳镜、防晒衣等物品。 3. 喝水补充电解质 建议旅游者最好随身带上保温杯，在旅游过程中及时补充水分。可以在茶水里增加菊花等成分，更有助于清凉解毒。 4. 备好防暑药品 在夏日室外旅游时，提醒旅游者准备好藿香正气水、人丹、十滴水、风油精等常规药物，以缓解中暑引起的不适症状。	
中暑的处理	1. 转到阴凉环境 尽快将旅游者移至阴凉通风处，若当事人意识清醒，可以让其采用坐姿休息，并在头与肩部给予支撑；若已经失去意识，则找干爽位置平躺，帮其解开衣领，放松裤带。 2. 进行物理降温 如果中暑症状轻微，可以帮其扇风散热。如面色潮红，出现发烧时，可以用凉水擦拭身体，帮其物理降温。 3. 采取药物治疗 如果症状一时得不到缓解，可以征询旅游者本人或随行亲友意见，是否服用自带的藿香正气水、十滴水等防暑药物，并进行进一步的观察。 4. 及时送医治疗	
（十）毒虫蜇伤的预防与处理		
	1. 做好穿着防护 若行程中有户外活动项目，导游应提前让旅游者做好穿着上的防护措施。一般建议大家尽量穿长袖长裤，必要时扣	

毒虫蜇伤的预防	紧袖口、领口等部位，扎紧裤脚，戴上帽子。但勿穿深色与花色类衣物，以免引起昆虫的兴趣。 2. 配备驱虫用品 建议旅游者随身带上防蚊液、驱虫剂、中药香囊等装备，根据情况酌情使用。尤其是皮肤暴露的部分，可提前喷洒防蚊液。但不能在身上喷洒香水等芳香剂，以免让昆虫误以为是找到了含花蜜的花朵。 3. 避免进入毒虫聚集的环境 毒虫通常喜欢阴暗、闷热、潮湿的环境，因此在一些草木茂盛的地方，往往是各种毒虫的聚集地，应尽量避免进入。也不要一些易生虫子的大树下逗留，更不要草地上以及水边坐卧。	
毒虫蜇伤的一般处理	1. 提醒旅游者尽快离开事发点 发现旅游者被毒虫蜇伤后，应第一时间提醒其快速离开事发现场，以免再次被咬。 2. 记下事发地环境及毒虫样貌 尽量记住咬伤发生时的具体地点和周边环境，如果可能，最好能提醒旅游者记住毒虫的名字或样子，以便后续告知医生。 3. 判断伤情状况 立即观察旅游者被咬处的伤口情况，判断伤势的严重程度。一般轻微的咬伤反应不会很大，可能只有局部的红肿。但严重的蜇伤则可能出现疼痛、头晕、呼吸困难等症状。 4. 清理并冲洗伤口 如果是被蜜蜂类昆虫刺伤，应先检查患处是否留有毒刺，若有，则先拔掉。随后用矿泉水、自然水等洁净的清水冲洗伤口。有条件的，可用肥皂水冲洗伤口，减少伤口上的毒素扩散。 5. 就近寻找医疗帮助 如景区配备有医疗服务，应立即寻求帮助，对伤口进行简单处理。如局部红肿丘疹，可用风油精、清凉油等外涂；如伤口红肿严重，可采用局部冰敷，以缓解疼痛和肿胀。在此过程中，提醒旅游者不可挤压或按摩伤口，以免加重症状。 6. 尽快送医救治 如果无法就近得到对应治疗，且旅游者被蜇伤后的伤势有加重现象，如出现头晕、呼吸困难等症状时，就应尽快送往最近医院，或立即拨打急救电话，以免耽误治疗的最佳时间。	

(十一) 旅游者伤病、病危或死亡的处理		
旅游者伤病的预防	1. 关注旅游者的健康状况 在开展旅游活动的过程中，随时观察旅游者的健康状况。若发现有旅游者身体状态不佳，应建议其及时休息或前往医院诊疗，做到早发现、早处理，将可能存在的隐患尽早解决。 2. 安排游览活动应劳逸结合 3. 安全警示应及时明确 在旅游过程中，对于存在风险隐患的环境或行为，导游应对旅游者做出及时明确的安全警示，如不在悬崖边做危险拍照动作、不在陡坡上嬉闹等。有登高涉险项目的，应建议旅游者量力而行，尤其建议老幼群体避免参与危险项目，以免发生意外。 4. 提醒旅游者注意饮食卫生 5. 做好天气变化的提醒工作	
旅游者伤病、病危或死亡的处理	旅游者伤病的处理	当旅游者意外受伤或患病时，导游应及时了解情况，不应擅自给患者用药。如有需要，应陪同患者前往医院就诊，并按规定履行报告义务，同时协助旅游者向保险公司办理理赔事宜。
	旅游者病危的处理	(1) 在旅游者病危时，导游应立即拨打急救电话求救，或协同患者亲友送病人去医疗急救机构或医院抢救，或请医生前来抢救，并及时报告旅行社。 (2) 患者如系国内外急救组织的投保者，应协助旅游者及时与该组织的代理机构联系，并报告旅行社。 (3) 在抢救过程中，导游应按以下要求处理。 ①详细记录患者患病前后的症状和治疗情况，尽量保留相关诊断治疗证明副本，患者亲友同团的，要求其在场。 ②随时向旅行社反映情况并及时通知或提请旅行社通知患者亲属。 ③如患者系外籍人士，协助患者通知其所在国驻华使领馆。 ④妥善安排好其他旅游者的活动，地陪导游带团继续游览。 (4) 若旅游者病危发生在境外的，领队应及时向中国驻当地使领馆或政府派出机构报告，并在其指导下，全力做好旅游者抢救工作。

旅游者伤病、病危或死亡的处理	旅游者死亡的处理	(1) 导游应立即向旅行社报告，由地接社按照国家有关规定做好善后工作，同时应稳定其他旅游者情绪，并继续做好其他旅游者的接待工作。 (2) 旅游者非正常死亡的，导游应注意保护现场，并及时向当地公安机关报案。 (3) 若旅游者死亡发生在境外，领队应及时向当地警方报案，同时向中国驻当地使领馆或政府派出机构报告，并按旅行社的安排处理相关事宜。 (4) 导游应协助旅游者家属向保险公司办理理赔事宜。	
----------------	----------	---	--

(十二) 旅游者不当行为的预防与处理

旅游者不当行为的预防	1. 要有文明旅游意识； 2. 遵守当地法律法规； 3. 尊重当地文化习俗。
旅游者不当行为的处理	1. 立即制止不当行为； 2. 指出其问题所在； 3. 及时报告相关部门。

(十三) 接待纠纷的预防与处理

接待纠纷的预防	1. 严格按合同执行旅游行程。 2. 多做提前的沟通工作。 3. 了解旅游者诉求。 4. 合理引导旅游者行为。
接待纠纷的处理	(1) 遵循旅游合同，防止矛盾扩大化，处理问题讲求有理、有利、有节，稳定旅游者情绪，引导旅游者理性维权。 (2) 做好书面记录，保存书证、物证、电子数据等证据。 (3) 及时向旅行社报告，反映接待纠纷的详细情况，并按旅行社要求采取必要的措施。 (4) 尽量保障后续旅游行程的执行，维护旅游者和旅行社的合法权益。

【经典例题 · 多选】为了防止发生误机（车、船）事故，导游带团时，（ ）。 A.乘火车应提前 40 分钟到达车站 B. 乘轮船应提前 60 分钟到达码头 C.乘国内航班应提前 120 分钟到达机场 D.乘国际航班应提前 180 分钟到达机场 E.乘国内航班应提前 90 分钟到达机场 【答案】BCD 【解析】本题中 A、E 选项是错的，A 选项中的时间错误，正确是“1 小时”，E 选项中的时间错误，正确是“2 小时”，其余都对。故答案为 BCD。	
作业布置	选择一个旅游景点或旅行社作为调研对象，分组进行突发事件的统计。
教学反思	如何将调研和案例分析中得出的经验和教训，更好地运用到实际工作中。

重庆城市职业学院教学单元教案

主题	模块三 导游应变处理 任务 2：常见问题及突发事件预防及处理			序号	13
课时	4	教学手段	在线开放课程教学、学习通、讨论问答		
教学方法	讲授法、案例法、情境教学法				
教学课型	☐ 理论 ☐ 实训 ☒ 一体化 ☐ （ 其他 ）				
教学目标	能力目标： 能够运用所学知识，灵活处理旅游常见问题，具备随机应变能力和解决实际问题的能力。 知识目标： 了解常见问题的类型和特点，熟悉漏接、错接、误机（车、船）事故产生的原因及方法，掌握旅游计划和行程变更的处理方法，并进行灵活处理。 素质目标： 培养学生的责任心和道德感，维护旅游团的人身和财产安全。				
教学重点	在复杂多变的工作环境中，掌握各类旅游常见问题的处理方法和预防措施				
教学难点	培养学生的应变能力和解决实际问题的能力				
教学过程设计					备注
课堂实践教学					
以实际出团任务为驱动，分组进行不同的常见问题处理： 1. 要求制作场景 PPT 背景； 2. 对话应体现相关处理知识和技能； 3. 借助导游新技术、新手段展现服务内容，可酌情加分。					
场景 1 缩短旅游时间的变更处理					
导游陈先生所接的旅游团按计划于 10 月 3 日 19:30 飞抵 C 市，10 月 7 日 16:30 乘飞机离开 C 市。由于时值旅游旺季，接待社未能按计划为该团买到机票，只得安排该团乘加班机，提前到 10 月 6 日 15: 00 飞离 C 市。陈先生应如何处理缩短旅游时间的问题呢？					
场景 2 延长旅游时间的变更处理					
地陪小李所接的旅游团按计划于 7 月 13 日结束在烟台的游览，准备乘船前往大连。由于当天海上大风，客轮临时停航，旅游团只能在烟台多停					

留一天，待7月14日客轮恢复航行后前往大连。小李应怎么处理延长旅游时间的问题？

场景3 旅游行程内容的变更处理

地陪小王在8月20日接待东北一行游客，原行程计划中安排当晚参观重庆洪崖洞以及进行两江夜游。由于洪峰过境，洪崖洞景区暂停接待游客，两江游轮也停航，接待社对计划内容进行更改。小王该怎么处理旅游行程内容变更的问题？

场景4 漏接事故处理

导游员小张提前2小时从S市市区出发前往机场接团，在机场路上遇到了一起交通事故，旅游车被堵。等交通管理部门疏导现场，小张驱车赶到机场时，已经迟到了半个小时，客人们早已拿着行李集合在停车场上等他了，大部分客人情绪激动，表现出极大的不满。小张该如何安抚客人的情绪？

场景5 误机（车、船）事故处理

KZH1015团将于10月17日17:40乘火车离A市赴E市。地陪小胡带领该团游览了清静寺后于16:00将该团带到市中心购物。16:40全团上车后发现少了两名客人。眼看离火车发车还有1小时，小胡该怎么处理这种将成的误车事故？

场景6 游客中途退团处理

小李接待了来自台湾的游客共28人，行程共计8天。在该团抵达当天，团员王杰向小李提出想在第二天脱离团队单独活动。小李在询问原因后，王杰表示是借机来探亲的，了解情况后小李认为探亲地点太远，于是拒绝了王杰的要求。这引起了王杰的强烈不满，并向旅行社提出了投诉。小李应怎么和王杰沟通？

场景7 丢失证件处理

某旅游团从A地飞往B地，在A地机场办理登机手续时，要求检查护照。全陪小玲匆匆向游客们收取护照，办理完登机手续后，他随手将护照递给了领队大叔，自己则向游客分发登机卡。到达B地后，游客彼得告诉全陪小玲他的护照不见了，还说在A地机场收护照后好像没有归还给他，但领队大叔却说将护照还给了彼得。小玲应如何帮助彼得找回丢失的护照？

考核内容和标准：

姓名：		学号：	班级：	
考核内容		评分标准	分值	得分
个别要求和常见问题处理	职业素养	态度端正、反应敏捷、团队协作意识强。	10	
	仪容仪表	符合岗位要求。	15	
	言谈举止	姿势正确、语言表达能力较好。	15	
	服务礼仪	符合岗位要求。	20	
	个别要求和常见问题处理	(1) 能较好处理客人的各种个别要求。	20	
(2) 能预防并处理好客人的各种常见问题。		20		
双导师评价+学生互评+游客点评				
学校教师（40%）		企业导师（40%）	学生点评（10%）	游客点评（10%）

评分：每组随机抽选场景，自演自拍情景模拟内容，上传答案至学习通，按照考核表评分。

作业布置 结合不同场景总结处理问题的技巧。

教学反思 如何发挥学生的主观能动性，积极主动思考，提前预防发生。

重庆城市职业学院教学单元教案

主题	模块三 导游应变处理 任务 2：常见问题及突发事件预防及处理			序号	14
课时	2	教学手段	在线开放课程教学、学习通、讨论问答		
教学方法	讲授法、案例法、情境教学法				
教学课型	☒ 理论 ☐ 实训 ☐ 一体化 ☐ （ 其他 ）				
教学目标	能力目标： 能够运用所学知识，灵活处理旅游突发事件，具备随机应变能力和解决实际问题的能力。 知识目标： 了解突发事件的类型和特点，熟悉突发事件产生的原因及方法，并进行灵活处理。 素质目标： 培养学生的责任心，维护旅游团的人身和财产安全。				
教学重点	掌握各类突发事件的处理方法和预防措施				
教学难点	培养学生的应变能力和解决实际问题的能力				
教学过程设计					备注
理论知识教学——旅游突发事件的预防与处理					
（一）治安事故					
治安事故的预防	1. 做好旅游者安全教育。 2. 提醒司机做好安全配合。 3. 多与旅游者在一起。				
治安事故的处理	1. 立即采取保护旅游者措施。 2. 马上报警求助。 3. 安抚旅游者情绪。 4. 做好善后工作				
（二）火灾事故					
火灾事故的预防	1. 提升旅游者防火意识。2. 提示旅游者熟悉安全出口。3. 增强电器设备使用安全意识。				
火灾事故的处理	1. 立即报警。2. 组织旅游者撤离。3. 引导旅游者自救。4. 组织抢救受伤者。 5. 安抚旅游者情绪。6. 做好善后工作。				
（三）旅游交通事故					

旅游交通事故的预防	旅行社旅游包车安全要求	(1)使用的旅游营运车辆应符合 GB/T26359 的要求，且车辆符合旅游包车营运资质、安全检验合格，满足旅游行程运输要求。 (2)应督促旅游汽车承运人严格贯彻落实车辆出车检查制度，做到旅游车辆班组日检、部门周检、公司月检。检查中应使用安全检查表并签名。 对检查中发现的问题，应立即处理；不能立即处理的，应及时报告；严重或累次违反采购协议的安全条款约定的，应及时停用。 (3)使用的旅游汽车驾驶员应具备相关资质，并确保行车安全，不超载超速、不疲劳驾驶、不酒后驾车、不在出发前使用影响驾驶安全的各种违禁药物。对连续驾驶超过 4 小时，或连续行程超过 400 公里的旅游线路，旅行社应安排驾驶员中途休息时间，或增配一名驾驶员。 (4)使用的旅游汽车应在首排正座设置导游/领队专座，以保障导游/领队的人身安全。 (5)使用的旅游汽车应每车配备一部“游客安全乘车温馨提示”宣传片，同时每座配置一份《游客乘车安全须知》。 (1)乘坐飞机、列车、班车和城际客运班车等
旅游交通事故的预防	导游安全操作要求	公共客运交通工具时，导游应提醒旅游者遵守公共交通承运人的安全要求 (2)车辆行驶前，要求旅行者系好安全带，并提醒其他安全乘车注意事项。可通过现场演示或播放安全片等方式告知安全设施位置及使用方法，主要突发事件应对措施等。 (3)监督司机按照相关交通法规和旅行社“旅游包车安全”中的要求驾驶机动车，对于司机拒不听从劝告的，应立即报告旅行社采取紧急措施。 (4)在高速公路行驶中，导游不应站立讲解。
旅游交通事故的处理	1. 立即组织抢救。2. 保护现场并立即报案。3. 迅速上报旅行社。4. 做好安抚工作。	

(四) 溺水事故

溺水事故的预防	1. 做好防溺水措施 2. 做好热身运动 3. 做到“五不玩水” 不在身体不舒服时玩水，不在饥饿或过饱时玩水，不独自一人玩水，不去情况不明或禁止的水域玩水，不强逞跳水或潜水。 4. 做到及时上岸
---------	--

溺水事故的处理	引导溺水者自救	(1) 保持镇定，节省体力。不要手脚乱蹬，以节省体力，在野外还可防止水草缠绕；更不要将手臂上举扑腾，这样人会下沉得更快。 (2) 放松身体，保持仰位。 (3) 若遇呛水，咳嗽调整。 (4) 若遇抽筋，张手扳腿。
	从岸上救助溺水者	(1) 大声呼救。一边观察溺水者和周边环境的情况，一边大声呼救，争取更多人来帮忙。 (2) 工具施救。如果身边正好有竹竿、绳子、救生圈等救人工具，就利用这些工具开展施救。 (3) 下水施救。若没有可借助的施救工具，正好导游或其他施救者懂水性、能游泳，那就考虑开展下水救助。施救者应先快速脱掉外衣裤，以防被溺水者扯住衣物而无法脱身；接近溺水者后，施救者应设法从溺水者背后抱住或拉住其腋窝，采用侧泳或仰泳方式将其拖带上岸。
	溺水者岸上救护	(1) 立即拨打 120。 (2) 清除溺水者口鼻处异物。 (3) 快速判断是否还有呼吸。可将手掌平放在溺水者胸腹部上方作为参照，侧脸俯身观察胸腹部是否有起伏，时间约为 5~10 秒。 (4) 采用心肺复苏术救护。
(五) 食物中毒的预防与处理		
食物中毒的预防	选择卫生可靠的餐厅	一般应安排或建议旅行社安排卫生有保障的餐厅用餐，尽量避免到无证经营的场所用餐。
食物中毒的预防	做好安全饮食提示	提醒旅游者不吃街边小摊的食物；在购买和食用包装食品时，应查看生产日期和保质期；不吃隔夜食物、生冷食物、野生果实等。
	及时处理饮食变质问题	如果在用餐时发现菜肴、饮料存在不卫生或出现过期、变质、有异味等情况时，应立即让餐厅撤下，并做出补救措施，必要时在一段时间内，多注意旅游者用餐后的情况。
食物中毒的处理	旅游者在境内发生食物中毒	(1) 立即与当地医疗机构联系救助事宜，并设法催吐，同时对食品进行留样，取得旅游者呕吐物的样本。 (2) 将旅游者送至医疗急救机构或医院进行救治，并保留相关证据。 (3) 及时向旅行社及其所在地旅游主管部门、发生地旅游主管部门和疾病预防控制中心报告，反映旅游者食物中毒的详细情况。

	旅游者在境外发生食物中毒	(1) 领队还应及时 向中国驻当地使领馆或政府派出机构报告。 (2) 在中国驻当地使领馆或政府派出机构指导下，全力做好食物中毒应对处置工作。
(六) 传染病疫情的预防与处理		
传染病疫情的预防	1. 做好个人防护；2. 不去高风险区域；3. 提高机体免疫能力；4. 密切关注旅游者状况。	
传染病疫情的处理	传染病疫情发生在境内	(1) 立即暂停旅游活动，在第一时间向旅行社及其所在地、疫情发生地旅游主管部门报告，并及时向附近的疾病预防控制机构报告详细情况，配合开展旅游者防疫、安抚和宣传解释工作。 (2) 有关部门认为应对旅游者进行防疫检查的，立即将旅游者送至当地疾病预防控制机构或有关部门指定的其他场所。 (3) 经查旅游者确患传染病的，遵照当地有关疫情防控指引和要求，配合相关部门和单位做好旅游者隔离、密切接触者追踪或采取其他措施，并通知其亲属。 (4) 关注目的地疫情防控动态，宜根据疫情发展情况，按旅行社的 安 排 ，调整或变更旅游行程。 (5) 如患者系外籍人士，由我国公安机关令其提前出境的，协助患者办理相关离境手续。
	传染病疫情发生在境外	(1) 领队还应及时 向中国驻当地使领馆或政府派出机构报告。 (2) 在中国驻当地使领馆或政府派出机构指导下，全力做好传染病疫情应对处置工作。
(七) 社会骚乱等群体性事件的预防与处理		
社会骚乱等群体性事件的预防	1. 关注新闻报道；2. 及时向旅行社汇报；3. 灵活调整行程；4. 不乱发布信息。	
社会骚乱等群体性事件的处理	当旅游者在境内遭遇社会骚乱等群体性事件	(1) 立即向旅行社报告，反映旅游者遭遇群体性事件的详细情况，并向旅游者预警，引导旅游者采取相应的安全防范措施，同时配合现场警务人员指挥，组织旅游者有序撤离事发区域，若无警务人员现场指挥，立刻带领旅游者撤离事发区域。 (2) 旅游者人身、财物受到威胁的，应根据现场条件，引导旅游者开展自救和互救，并及时带领旅游者脱离险境，全力保护旅游

		者的人身和财物安全。 (3) 稳定旅游者情绪，视情况变更或取消旅游行程，取消旅游行程的，协助旅游者返回出发地或旅游者指定的合理地点。
	当旅游者在境外遭遇社会骚乱等群体性事件	(1) 领队还应及时向中国驻当地使领馆或政府派出机构报告。 (2) 在中国驻当地使领馆或政府派出机构指导下，将旅游者妥善转移至安全区域，全力做好群体性事件的应对处置工作。

(八) 自然灾害的处理

自然灾害的预防	1. 关注气象动态。2. 及时向旅行社汇报。3. 灵活调整行程。	
自然灾害的一般处理	在境内遭遇自然灾害	(1) 及时报警并向旅行社报告，同时向旅游者预警，引导旅游者采取相应的安全防范措施，立刻带领旅游者撤离灾区。 (2) 旅游者遭受人身损害的，应根据现场的条件，引导旅游者开展自救和互救，防范二次伤害，等待救援。 (3) 稳定旅游者情绪，及时将事件发生的时间、地点、原因、经过等情况报告旅行社和相关部门，取得指导和帮助。
	在境外遭遇自然灾害	(1) 在境外因自然灾害导致旅游者伤亡时，领队还应及时向中国驻当地使领馆或政府派出机构报告。 (2) 在中国驻当地使领馆或政府派出机构指导下，全力做好事故应对处置工作。
	台风	(1) 密切关注台风动向，避免在台风天气出行。 (2) 若在室外游览期间遭遇台风，需按照不同情形采取不同应对措施。若是徒步在景点，此时千万不要在临时建筑物、广告牌、铁塔、大树等附近躲避风雨，也不要靠近或触摸倒在路上的电线，尽快寻找房屋等室内空间躲避；若是在行车途中，应关好车窗，提醒司机降低车速，防止经过风口、桥梁、弯道时发生侧翻，尽快将车开到安全的地方停靠。 (3) 若人在室内或已回到室内，应及时关好门窗，并用胶布在窗户玻璃上贴成“米”字形，以防玻璃破碎。不要在窗户附近逗留，以免玻璃意外碎裂时伤及身体。 (4) 判断台风是否已过境。当台风骤然停止时并不意味着台风已经远离，有可能是进入了台风眼。通常二三十分钟之后，狂风暴雨还会突然再次来袭，所以此时千万不可掉以轻心。只有当风雨渐渐减小并变成间歇性降雨，直到慢慢地风变小、云升高、雨渐停，才是台风离开的标志。

自然灾害 的具体处理	暴雨	(1) 多关注天气预报，暴雨期间尽量不安排外出。(2) 若在旅游途中收到暴雨预警信息，应立即停止户外游览活动。 (3) 尽量不在雨中赶路，若不得不冒雨行进时要特别注意沿途可能存在的安全隐患。当路面有积水时，情况不明不轻易去除；若是必经之路，一定做好探路工作，远离积水路段，避免跌入窨井、地坑等地，并尽量避开电线杆等含金属的物体；远离临时搭建物、危旧墙体、高层建筑物、路边大树等；当上游来水突然浑浊、水位快速上涨时，需注意防范山洪或泥石流。 (4) 提醒司机注意行车安全。	
	海啸	(1) 留心地震消息。(2) 关注潮汐情况。(3) 海上船只应避免返回港湾。(4) 掌握必要的海上自救互救技能。	
	地震	(1) 根据具体情况选择室内避震方法。对于处在单层房屋和楼房的一、二层且身体条件适合撤离的人员，地震时可迅速撤离到室外安全的地方；对于处在楼房二层以上身体条件不可能撤离的人员，应在地震时就近躲避，震后组织疏散。 (2) 选择正确的就近躲避方式与姿势。就近躲避方式宜采用：躲避在坚固的柜台、桌椅、书桌等旁边或下面，还可躲避在小开间内、立柱旁边、内承重墙的墙根、墙角等位置。应避开吊灯、电扇等悬挂物，远离玻璃门窗、橱窗，高大不稳或摆放易碎品的货架，以及可能发生物体倒塌或坠落的区域。就近躲避的姿势宜采用：蹲下，蜷曲身体，降低身体重心，额头置于膝盖间，双手保护头部；在排椅、床等旁边时，可趴下，伏而待定，或侧卧躺下。若有条件，可以拿软性物品保护住头部，用湿毛巾等捂住口鼻。 (3) 熟悉户外避险的要点。当旅游者在户外遭遇地震，若是在旅游客车行驶时，应提醒司机尽快降低车速，选择空旷处停车；若是在徒步时，应就地选择开阔地带避险，蹲下或坐下，以免摔倒；要避开玻璃幕墙、广告牌、变压器等危险物，避开高架桥、高烟囱、水塔等建筑物，避开河岸、陡崖、山脚等场合，以防出现坍塌、滑坡和泥石流等。 (4) 掌握科学自救的要点。如果被压埋，只要手部或其他部位能动，就要逐步清除压物，尽量挣脱出来；在不能脱险时，挪开头部、胸部的杂物，腾出一定空间，保证呼吸；如有可能，用湿毛巾、衣物或其他布料等捂住口鼻和头部，避免灰尘呛闷发生窒息；用砖块、木板等物品支撑残垣断壁，扩大和稳定生存空间；被压埋时还要保持心理镇定，要有自救的勇气和毅力，不要睡觉、不要急躁，不要哭喊、唱歌和盲目行动，尽量保存体力；注意聆听外边的动静，伺机用喊话、敲击、通信工具等方法自救。	

自然灾害 的具体处理	洪水	(1) 迅速转移到地势高处等待救援是首要原则。洪水来临时，首先要考虑的是迅速组织大家转移到就近的高处，如山坡、高地、牢固的高层建筑等场所暂避。 (2) 尽快与救援部门取得联系。 (3) 避开危险区域。不要接近或碰触电线杆、高压线铁塔，远离有电线掉落的水域，防止触电；不要爬到泥墙或危墙上，防止坍塌。不要輕易蹬水，以免遭受危险。 (4) 借助漂浮物逃生。如果人被洪水包围且没有救援时，或者人已被卷入洪水中，应保持冷静，设法收集或抓住身边的固定物与漂浮物，如门板、木头、泡沫塑料等，寻找机会逃生。在没有漂浮物的情况下，切不可下水游泳转移，以防被洪水冲走。
	泥石流与山体滑坡	(1) 雨天宜尽早离开山谷。 (2) 根据前兆来判断是否可能有泥石流或山体滑坡发生。如果看到河（沟）床中正常流水断流或水流突然增大并伴有较多的柴草树木，听到沟谷内传来类似火车轰鸣声或闷雷声，都说明沟谷上游可能已经发生山洪泥石流；如果山坡前缘出现横向及纵向裂缝，前缘土体出现隆起现象，四周岩土体出现松动，滑带岩土体因摩擦错动出现声响并从裂缝中冒出气或水，动物出现惊恐异常等现象，则说明即将发生山体滑坡。 (3) 把握好逃生方向。一旦发现有泥石流或山体滑坡时，不能与其同向奔跑，而应迅速向两侧逃生，即逃跑线路与泥石流或山体滑坡成垂直方向，且不要停留在凹坡处，尽量快跑。 (4) 寻找平整高地等待救援。
【经典例题 · 判断】如不幸遇上泥石流，要与泥石流流向同向奔跑逃生。（ ）。 A.正确 B. 错误 【答案】B 【解析】如不幸遇上泥石流，切勿与泥石流同向奔跑，而要向与泥石流流向垂直的方向逃生。故本题错误。		
作业布置	选择一个景区分析其可能遇到的突发事件，并给出解决措施。	
教学反思	要注意引导学生思考导游在不同类型景区可能遇到的突发事件及预防措施。	

重庆城市职业学院教学单元教案

主题	模块三 导游应变处理 任务 2：常见问题及突发事件预防及处理			序号	15
课时	4	教学手段	在线开放课程教学、学习通、讨论问答		
教学方法	讲授法、案例法、情境教学法				
教学课型	☐ 理论 ☒ 实训 ☐ 一体化 ☐ （ 其他 ）				
教学目标	能力目标： 能够运用所学知识，灵活处理突发事件，具备随机应变能力和解决实际问题的能力。 知识目标： 了解突发事件的类型和特点，并进行灵活处理。 素质目标： 培养学生的责任心，维护旅游团的人身和财产安全。				
教学重点	掌握各类突发事件的处理方法和预防措施				
教学难点	培养学生的应变能力和解决实际问题的能力				
教学过程设计					备注
课堂实践教学					
以不同事件案例为教学资源，分组进行不同的突发事件处理实训：					
任务 1 交通事故处理					
吴小姐带一旅游团去千岛湖游览，当旅游车开到桐庐境内靠山的一个右拐弯处时，由于受视线的限制，对面飞速而来的小型货车撞上了旅游车，旅游车前面的挡风玻璃全部撞碎，司机当场昏迷，车子冲上山坡停了下来，小吴头被玻璃划破，胳膊上鲜血直流，7 位游客被划破脸或手臂，另有 2 位客人直喊胸口疼。					
此时，导游吴小姐应如何应对旅途中的交通事故。					
任务 2 治安事故处理					
2018 年 12 月 20 日，凌晨五点一刻，导游小刘带领一个包括记者在内大约 30 人的中国旅行团抵达俄罗斯圣彼得堡，旅游团中的游客也是天南海北，分别来自山东、天津、广西等多个省份。从火车站出站后，小刘带领大家步行至大巴车。意外总是让人猝不及防，队伍一下子嘈杂起来，记者循声望去，有三个身穿夹克、头戴针织帽的白人青年突然冲过来，其中一					

人飞速伸手抢夺一位江西游客的提包，另两名白人青年则在外围进行包抄。一切发生得太快了，游客中不少胆小的已经吓得不知所措，愣在原地。

任务：此时，导游小刘应如何应对旅途中的各种治安事故？

任务3 火灾事故处理

2018年8月25日晚，全陪小孔带领北京的老年旅游团抵达黑龙江省哈尔滨市龙温泉休闲酒店。在地陪小林交代好明天的行程和注意事项后，全陪小孔向游客们分发了房卡，并强调了明天早上的集合出发时间。随后，众人都回到房间内休息。次日凌晨4时36分，全陪小孔迷迷糊糊中听见有人大叫“着火了”，同时闻到了烧焦的味道，顿时睡意全无，立马从床上起来，寻找自己团里的游客。

此时，导游小孔应如何应对突发的火灾事故？

任务4 食物中毒处理

导游员小洪带领一个团队乘飞机来到某个海滨城市，到达后马上被接到某个餐馆用晚餐。客人们大吃海鲜，大饱口福。餐后客人们直接赶赴所下榻的饭店。小洪分完房间，把分房名单拿到后，就向客人告别并进房休息了。后半夜总台服务人员把小洪用电话叫醒，告诉他有几个旅游者突然感到腹痛，有的还伴有腹泻、呕吐等症状。小洪赶紧起床前去查看。据小洪分析可能是客人当晚食用了不新鲜海鲜而导致食物中毒。小洪马上打电话给地接社和地陪。在地接社的安排下，客人被送往医院。由于抢救及时，没有产生更严重的后果。不过大部分客人已元气大伤，后面的行程安排只得取消。

任务：导游小洪应如何应对游客食物中毒的突发情况？

任务5 溺水事故处理

来自湖南长沙的周先生及妻子，跟随一个摄影团来到普者黑的十里桃林采风。从桃林出来后，周先生夫妇在一座拱桥上拍照小憩，此时周先生不慎跌落水中。周先生妻子一直大喊“救命”。此时，很多人都围了上来，但旁边没有任何可用的救生工具，从此经过的马夫剪断了车上的绳子打算垂下去救人。就在这时，团队的导游小林跳入水中将周先生救上桥。

任务：导游小林应如何应对游客溺水的紧急情况？

任务6 地震避险方法

2021年5月21日晚，大理州漾濞彝族自治县发生地震。地震发生时，来自丽江白鹿旅行社的导游小严和一行游客正在酒店休息。突然其来的强烈震感，导致游客非常焦虑。此时，导游小严应如何应对突发的地震灾害？

任务7 泥石流避险方法

事件：2019年7月11日，4名上海旅客在1名成都某旅行社工作人员陪同下来到丹巴。晚10时，这个县巴底乡水卡子村个体经营的“休闲山庄”为他们举办歌舞晚会，有60多名村民到场。人们万万没想到，10时30分，一场泥石流从天而降。

此时，导游人员应采取哪些紧急措施？

任务8 洪水避险方法

2009年6月底，导游小东在“驴友空间”网站组织的自助旅游团，召集网友到万州与云阳交界的潭獐峡区域进行露营旅游活动。小璇在网上得知消息后，在7月10日，与35名“驴友”乘车前往万州与云阳交界的潭獐峡参加露营活动。7月11日16时左右，旅游团在穿越万州与云阳交界的潭獐峡区域时突遭山洪袭击，35名队员大部分被洪水卷走。

此时，导游人员应采取哪些紧急措施？

任务9 台风避险方法

一对50多岁的广州老夫妻参加了9月10日的游台湾直航8日环岛游。13日下午，旅游团从台南高雄抵达垦丁时，导游小刘告诉大家14日可能来台风。当晚台风“莫兰蒂”来袭，狂风肆虐，大雨倾盆，杜女士房间的窗户被台风损坏，酒店维修工因台风未能前来修理，导致杜女士夫妇受了一夜惊吓。早上起床后，导游又宣布14日的行程被迫全部取消，环岛游将被改为台西深度游。杜女士听后非常生气，表示导游服务不周，未提前通知台风注意事项和说明行程更改问题。

此时，导游应采取哪些避险措施？

任务10 海啸避险方法

2004年12月26日印度洋发生大海啸时，杭州的导游小刘正带领24人的旅游团在泰国普吉岛游览。下午，旅游团刚回饭店，突然听到后面传

来的巨响，她凭直觉，感到有一股不祥的气息，于是立即高喊：大家快上楼，都上到三楼以上来，可能有大海浪……顷刻，海水扑来，把岸上的所有东西撞成一团，到处一片狼藉。站在楼上的导游小刘，在清点人数时发现少了4人，于是不顾个人安危，踩着漂浮的冰箱、桌椅，在海水冲砸过的地方寻找自己的客人。终于，全团24人，一个不少地被她“集中”在饭店楼顶上，等候救援队伍的到来。

此时，导游应采取哪些避险措施？

评分：每组成员自行分工，逐一进行任务分析，上传答案至学习通，按照考核表评分。

考核内容和标准：

姓名：		学号：	班级：	
考核内容		评分标准	分值	得分
个别要求和常见问题处理	职业素养	态度端正、反应敏捷、团队协作意识强。	10	
	仪容仪表	符合岗位要求。	15	
	言谈举止	姿势正确、语言表达能力较好。	15	
	服务礼仪	符合岗位要求。	20	
	个别要求和常见问题处理	(1) 能较处理好客人的各种个别要求。	20	
		(2) 能预防并处理好客人的各种常见问题。	20	
双导师评价+学生互评+游客点评				
学校教师（40%）		企业导师（40%）	学生点评（10%）	游客点评（10%）

作业布置	结合不同景区类型总结处理突发事件的技巧。
教学反思	如何发挥学生的主观能动性，积极主动思考突发事件，预防发生。