

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787122112545

10位ISBN编号：7122112543

出版时间：2011-7

出版时间：化学工业出版社

作者：陈书星 主编

页数：162

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<导游业务>>

前言

近年来,许多高等院校都掀起了课程改革的热潮,教学活动不再局限于以前的“填鸭式”教学,而是普遍采用了各种新型的教学方式,使学生更加系统地、全面地掌握知识和技能,并运用于实践。那么,以前的教材已不能适应新的教学方法的需要,也不能满足新时代人才培养目标的需要。适应新时代教学需要的教材呼之欲出。

本书根据辩证唯物认识论,采用“实例—理论—实训”,将实例与理论相结合的方式编写,力求改变从理论到理论及先理论后实例的传统编写方式,解决理论是理论,实例是实例,理论与实际脱节的问题。

本书每一章节都有相应的学习目标,课前导入案例,课后思考案例以及技能训练项目。

其中的技能训练项目根据导游实地工作场景,设置了相应的实训课题,以及实训完成后的质量检查及验收方法,使学生在学后能掌握导游各项服务应达到的水平,有利于学生踏入社会后更好地开展导游工作。

本书紧贴核心能力、专业能力和延伸能力确定学员的能力培养起止点的宗旨,去掉了以往导游教材中的繁冗章节,着重讲述导游服务实用理论和技能,配合相关的图表和流程图,便于读者的理解和运用。

在本书的编写过程中得到了广东外语外贸大学南国商学院的大力支持。

本书由陈书星负责主要编写工作,陈瑜对本书的编写方式、案例引用以及实训项目的设置提出了宝贵的建议,吴洁芬进行了相关参考资料的收集、选用和整理工作。

在此,对参加编写工作的同志所付出的辛勤劳动表示诚挚的谢意!

在此同时,本书在撰写过程中参阅引用了一些相关的书籍、教材的资料、案例等,在此做出说明并向作者表示衷心的感谢。

由于水平所限,本书中有疏漏和不足之处,敬请读者指正,以臻完善。

以后我们将做得更好。

谢谢!

编者 2011年5月

<<导游业务>>

内容概要

本书包括八章内容，第一章为导游人员与导游服务，阐述了导游人员与导游服务的含义、分类、性质和特点；第二章介绍了团队全陪导游、地陪导游和散客导游的服务程序；第三章为旅游接待中的应变处理，主要讲述导游在带团过程中遇到的各种突发事件的处理程序；第四章讲述导游人员如何满足旅游者的个别要求；第五章为导游人员的带团技能，此章从四个方面对导游人员如何培养良好的带团技能进行讲述；第六章为导游人员的语言讲解技能，分为导游人员的语言技能和导游人员的讲解技能两大部分；第七章讲述导游服务相关知识；第八章是导游带团案例，摘取了导游人员在带团过程中的一些经典案例和专业的点评，便于学生巩固之前所学的知识，同时使学生对课程的理解更加贴近实际。

本书既可作为高等院校旅游专业的教学用书，也可作为了解旅游相关专业知识的参考读物。

<<导游业务>>

书籍目录

第一章 导游人员和导游服务

第一节 导游人员

- 一、导游人员及其分类
- 二、导游人员的素质要求
- 三、导游人员的职责

第二节 导游服务

- 一、导游服务的概念
- 二、导游服务的类型
- 三、导游服务的性质和特点
- 四、导游服务在旅游服务中的地位和作用
- 五、导游服务的基本原则
- 六、导游服务的发展趋势
- 七、旅行社业务知识

第二章 导游服务程序

第一节 旅游团队和导游服务集体

- 一、旅游团队的概念
- 二、旅游团队导游服务集体的人员构成及主要任务
- 三、旅游团队导游服务集体的合作基础

第二节 地方陪同导游人员服务程序

- 一、准备工作
- 二、接站服务
- 三、抵达饭店后的服务
- 四、核对、商定日程
- 五、参观游览服务
- 六、食、购、娱等服务
- 七、送站服务
- 八、后续工作

第三节 全程陪同导游人员服务程序

- 一、准备工作
- 二、入境团首站接团服务
- 三、饭店内服务
- 四、核对、商定日程
- 五、各站服务
- 六、离站、途中、抵站服务
- 七、末站服务
- 八、善后工作

第四节 散客导游服务

- 一、散客导游服务的类型和特点
- 二、散客导游服务程序

第三章 旅游接待中的应变处理

第一节 漏接、空接、错接的预防和处理

- 一、漏接的预防及处理
- 二、空接的原因及处理
- 三、错接的预防及处理

<<导游业务>>

第二节 旅游活动计划和日程变更的处理

- 一、旅游团（者）要求变更计划行程
- 二、客观原因需要变更计划和日程

第三节 误飞机（火车、轮船）事故的预防和处理

- 一、误飞机（火车、轮船）事故的原因
- 二、误飞机（火车、轮船）事故的预防
- 三、误飞机（火车、轮船）事故的处理

第四节 旅游者物品遗失的预防和处理

- 一、遗失证件、钱物、行李的预防
- 二、遗失证件的处理
- 三、丢失钱物的处理
- 四、行李遗失的处理

第五节 旅游者走失的预防和处理

- 一、旅游者走失的原因
- 二、旅游者走失的预防
- 三、旅游者走失的处理

第六节 旅游者患病、死亡问题的处理

第七节 旅游者越轨言行的处理

- 一、对攻击和诬蔑言论的处理
- 二、对违法行为的处理
- 三、对散发宗教宣传品行为的处理
- 四、对违规行为的处理

第八节 旅游安全事故的处理与预防

- 一、交通事故
- 二、治安事故
- 三、火灾事故
- 四、食物中毒

第九节 旅游保健、救护处理

- 一、晕车（机、船）的处理与预防
- 二、中暑的处理与预防
- 三、旅行中跌扭伤的预防和处理
- 四、旅行中骨折的预防和处理
- 五、旅行中抽筋的预防与处理
- 六、旅行中被烧（烫）伤、冻伤、晒伤等的预防和处理
- 七、毒蛇咬伤、蝎和蜂蜇伤的预防与处理

第十节 迷失方向的处理

第四章 导游服务个别要求的处理

第一节 旅游者个别要求处理的基本原则

- 一、努力满足游客需要的原则
- 二、认真倾听、耐心解释的原则
- 三、尊重游客、不卑不亢的原则

第二节 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理

- 一、餐饮方面个别要求的处理
- 二、住房方面个别要求的处理
- 三、娱乐活动方面个别要求的处理
- 四、购物方面个别要求的处理

第三节 旅游者要求自由活动的处理

<<导游业务>>

- 一、一般情况下允许游客自由活动
- 二、需劝阻游客自由活动的情况
- 第四节 旅游者其他个别要求的处理
 - 一、要求探视亲友活动的处理
 - 二、要求亲友随团活动的处理
 - 三、中途退团的处理
 - 四、延长旅游期限的处理
- 第五章 导游人员的带团技能
 - 第一节 导游带团的特点、原则和模式
 - 一、导游人员带团的特点
 - 二、导游人员带团的原则
 - 三、导游人员带团模式
 - 第二节 导游人员的交际技能
 - 一、与游客交往的原则
 - 二、与游客交往的技能
 - 三、地陪与领队、全陪及司机的合作
 - 四、导游人员与旅游接待单位的协作
 - 第三节 处理工作内容与环节的技能
 - 一、正确引导游客购物
 - 二、向游客推荐好的附加旅游项目
 - 三、灵活调整行程, 改变游览时间和线路
 - 四、选择合理的工作位置
 - 五、给游客摄影停留的时间
 - 第四节 重点游客的服务技能
 - 一、对年幼游客的服务
 - 二、对年老游客的接待
 - 三、对残疾游客的接待
 - 四、对信仰宗教游客的接待
- 第六章 导游人员的语言讲解技能
 - 第一节 导游语言的基本要求
 - 一、导游语言的运用原则
 - 二、导游语言的艺术
 - 第二节 导游交际语言技能
 - 一、劝服的语言技巧
 - 二、提醒的语言技巧
 - 三、回绝的语言技巧
 - 四、道歉的语言技巧
 - 第三节 导游人员的讲解技能
 - 一、导游讲解应遵循的原则
 - 二、不同场合的导游讲解技巧
 - 三、常用的导游讲解技巧
 - 第四节 导游词的写作与运用
 - 一、导游词的作用
 - 二、导游词写作的基本要求
- 第七章 导游服务相关知识
 - 第一节 货币知识
 - 一、外汇知识

<<导游业务>>

二、信用卡的知识

三、旅行支票的知识

第二节 保险知识

一、旅游保险

二、旅游保险的索赔与理赔

第三节 航空客运知识

一、航空旅行常识

二、铁路客运

三、水路客运

第四节 其他知识

一、国际时差

二、摄氏、华氏换算

三、度量衡换算(常用)

第五节 气象常识

一、看云识天气

二、看雾识天气

三、观动物识天气

第八章 导游带团案例

参考文献

<<导游业务>>

编辑推荐

陈书星主编的《导游业务》包括八章内容，每一章节都有相应的学习目标，课前导入案例，课后思考案例以及技能训练项目。

其中的技能训练项目根据导游实地工作场景，设置了相应的实训课题，以及实训完成后的质量检查及验收方法，使学生在学后能掌握导游各项服务应达到的水平，有利于学生踏入社会后更好地开展导游工作。

本书紧贴核心能力、专业能力和延伸能力确定学员的能力培养起止点的宗旨，去掉了以往导游教材中的繁冗章节，着重讲述导游服务实用理论和技能，配合相关的图表和流程图，便于读者的理解和运用。

。

<<导游业务>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>