

<<导游实务>>

图书基本信息

书名：<<导游实务>>

13位ISBN编号：9787502446987

10位ISBN编号：7502446982

出版时间：2008-6

出版时间：朱忠良、袁丽华 冶金工业出版社 (2008-06出版)

作者：朱忠良，袁丽华 著

页数：172

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>

<<导游实务>>

内容概要

《高职高专“十一五”规划教材·经济管理类：导游实务》是为了适应高职高专教学需要而编写的旅游类专业教材。

《导游实务》从高等职业教育旅游管理专业的培养目标、培养对象、教学内容以及行业需求出发，以职业活动的岗位能力为主线，根据专业对应岗位的技能要求来确定学生的知识、能力和素质结构。在结合旅游行业标准及导游人才就业的实践需要的基础上，以基础理论知识为支撑，应用型和实战性案例为牵引，以贴近行业的需要为“坐标”，以学生的技能掌握为目标，最大程度地满足学生求知、求技、求职的需要。

在内容编写上按照能力要求来设计实践教学，以实践教学需要融入理论教学的教学设计思路，进行理论教学与实践教学双线并行的全程交叉式教学，真正贯彻知识够用、实践加强、技能突出的职业教学理念。

教材编写内容特色主要表现在5个方面：以就业为导向、以应用为主旨和特征、以“重技能，宽知识，能创业”为特色、以职业技能训练为中心、以旅游场景的模拟实战为重点。

本书共分8章，内容包括导游人员、导游与导游服务、导游规范服务标准、导游带团技能、导游讲解技巧、导游应变能力、导游职业道德、导游相关知识。

各章配有实训和习题。

本书可作为高等职业教育旅游管理类专业的教材和参考书，也可作为导游人员岗位培训教材和参考资料，还可以作为导游人员的自学用书。

<<导游实务>>

书籍目录

第一章 导游与导游服务 第一节 导游的含义 一、导游的概念 二、导游工作的意义 第二节 导游服务 一、导游服务的概念 二、导游服务的产生与发展 三、导游服务的地位及作用 四、导游服务的类型与范围 五、导游服务的性质、特点与原则 案例分析 习题第二章 导游人员 第一节 导游人员概述 一、导游人员的概念 二、中国导游人员的分类 三、国际导游人员的分类 第二节 导游人员的职责 一、导游人员的基本职责 二、海外领队、全陪、地陪和 景区景点导游人员的职责 第三节 导游人员的管理 一、导游人员的培训 二、导游人员的考核 三、导游人员的自我管理 四、旅行社对导游人员的管理 五、导游人员的计分管理 案例分析 实训 习题第三章 导游规范服务的程序和标准 第一节 旅游团队导游服务人员的组成与协作 一、旅游团队导游服务人员的组成 二、旅游团队导游服务人员之间的协作 第二节 地陪导游服务程序与标准 一、地陪导游服务的工作程序 二、地陪导游服务的工作标准 第三节 全陪导游服务工作程序、内容与标准 一、全陪导游服务工作程序 二、全陪导游服务工作标准 第四节 领队服务程序与标准 一、服务准备 二、全程陪同服务 三、后续工作 第五节 景区景点导游服务程序及标准 一、服务准备 二、导游服务 三、送别服务 第六节 散客旅游服务 一、散客导游服务的概述 二、散客导游服务的特点 三、散客导游服务的要求 四、散客导游服务程序与标准 案例分析 实训 习题第四章 导游人员的带团技能 第一节 导游在旅途中社交的主要方法 一、话题交流法 二、把握适度法 三、真诚赞美法 四、友好拒绝法 五、宽容大度法 第二节 导游人员带团的主要方法 一、把握全局法 二、合理安排法 三、对症下药法 四、艺术问答法 五、缓和矛盾法 六、应对投诉法 七、巧控团队法 第三节 特殊旅游团队接待技巧 一、老年旅游团的导游服务 二、儿童旅游团的导游服务 三、宗教旅游团的导游服务 四、考察旅游团的导游服务 五、探险旅游团的导游服务 第四节 散客旅游团队接待技巧 一、用心记忆散客特征 二、认真对待散客要求 三、建立友好合作关系 第五节 导游人员与团队合作的技巧 一、导游人员与领队接待单位的合作 二、导游人员与游客的关系 三、导游人员与接待单位的合作 第六节 导游人员在旅游“六要素”中的服务技巧 一、“吃”的安排技巧 二、“住”的安排技巧 三、“行”的安排技巧 四、“游”的安排技巧 五、“购”的安排技巧 六、“娱”的安排技巧 第七节 导游人员促销技巧 一、旅游景点促销技巧 二、旅游商品促销技巧 三、旅游美食促销技巧 案例分析 实训 习题第五章 导游语言技能 第一节 导游语言概述 一、导游语言的含义 二、导游语言的要求 三、导游语言的具体要求 四、导游语言的运用 五、导游语言的功能及作用 第二节 导游交际语言 一、见面的语言技巧 二、交谈的语言技巧 三、欢迎、欢送词的语言技巧 四、劝服、道歉、提醒、拒绝的语言技巧 第三节 导游讲解的语言技巧 一、导游讲解语言及其要求 二、导游讲解的主要技法 三、自然景观导游讲解的技法 四、人文景观导游讲解技巧 第四节 导游的态势语言 一、导游的态势语言及其主要内容 二、导游态势语言的具体要求 三、导游态势语言的注意事项 案例分析 实训 习题第六章 导游应变能力 第一节 问题和事故的预防与处理 一、问题和事故的预防与处理原则 二、计划或活动日程变更的处理 三、漏接、空接和错接的处理与预防 四、误机(车、船)事故的处理与预防 五、游客丢失证件、财物和行李的预防与处理 六、游客走失的处理与预防 七、游客患病、死亡的处理 第二节 游客特殊要求的处理 一、游客个别要求处理的原则 二、游客个别要求的处理 三、游客越轨行为的处理 第三节 旅游安全事故及突发事件的处理 一、旅游安全事故的预防处理 二、旅游突发事件的预防处理 三、游客投诉的处理 案例分析 实训 习题第七章 导游人员的职业道德和职业形象 第一节 旅游职业道德 一、职业道德 二、旅游职业道德 三、旅游职业道德规范 第二节 导游人员的职业形象 一、导游人员仪表形象礼仪 二、导游人员行为形象礼仪 案例分析 实训 习题第八章 导游服务相关知识 第一节 旅行社业务知识 一、旅行社的类型及其业务 二、旅游产品 第二节 入出境知识 一、常规入出境手续 二、入出境应持有的证件 三、海关手续 四、边防检查、安全检查和卫生检疫 第三节 交通知识 一、航空客运 二、铁路客运 三、水路客运 第四节 货币、保险知识 一、货币知识 二、保险知识 第五节 旅游卫生保健、安全知识 一、旅游卫生保健常识 二、旅游安全知识 第六节 其他知识 一、国际时差 二、摄氏、华氏换算 三、度量衡换算(常用) 案例分析 习题参考文献

<<导游实务>>

编辑推荐

由朱忠良、袁丽华担任主编编写的《经济管理类高职高专十一五规划教材:导游实务》依据高等职业教育培养应用型人才重在实践能力和职业技能的特点,在编写过程中以职业能力和创新意识为先导,互动式教学和案例式教学相渗透,围绕旅游行业,强化专业技能,奠定就业基础。

以培养技能为教学重点,把专业建设、课程教学内容与教学方法改革的成果体现和反映到教材中,强调实践性,以基本理论、基本技能、实践环节为知识与能力体系,做到理论知识“必需、够用”,实践教学“实用”,技能训练“突出”,构建了“课堂+实训+岗位实习”的“三明治”式模式。

在强化知识,突出实用的教学理念的指导下,用丰富的知识含量提高学生的素养,用实训提升学生的导游技能,适应专业培养目标的要求,突出了课程体验式教学,较好地解决了理论教学与实践教学的矛盾,体现高职院校旅游管理专业教育的特色。

<<导游实务>>

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>