

<<导游实作手册>>

图书基本信息

书名：<<导游实作手册>>

13位ISBN编号：9787503144677

10位ISBN编号：750314467X

出版时间：2007-8

出版时间：中国地图

作者：卢红梅 编

页数：133

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>

## &lt;&lt;导游实作手册&gt;&gt;

## 前言

导游人员常说“一张嘴，两条腿；走遍山山和水水”。

一张嘴要说，说什么？

要说山要道水。

怎么说？

要洋洋洒洒，尽情发挥；要指点江山，激扬文字；要热情洋溢，慷慨激昂；要侠骨柔情，荡气回肠。

两条腿要走，怎么走？

即不走回头路，不走重复路，不走冤枉路，不走失败路；引领游客观赏大中华的名胜古迹，走遍祖国的山山水水。

可见，导游服务工作是一项集知识、语言、技能于一体的艺术性的服务工作。

导游人员只有通过不断的学习和实践，其掌握知识的广度和深度才会不断得以延伸，实际经验才会越来越丰富，为游客服务的方式也才会越来越多，服务能力也才能越来越强。

俗语说：熟能生巧，这就是说，熟练不仅能巩固和发展原有的技能，而且能创造出新的技能，条件是：必须反复实践，开动脑筋，勤学苦练，不断积累，不断总结。

本书打破了传统教材的编排模式，试图建立起以技能为本位的符合岗位需要的专业知识体系，力求突出其思想性、知识性、规范性、实践性、实用性和可操作性，并凸显以下特色：（1）以导游人员资格考试大纲为依据。

本教材以国家旅游局人事劳动教育司编写的《全国导游人员资格考试系列教材（导游业务）》大纲为依据，适用于参加全国导游人员资格考试的人员阅读学习。

（2）体例新颖。

本书紧贴导游人员岗位培训的需求，每单元按“学习目标”、“友情提示”、“实作问答”、“经典案例”、“情景思考”等五个模块组织编写，使每一单元知识化整为零，这样更能体现“学生乐学、教师易教、技能实用”的中职特色的教材模式。

（3）以理论够用为度，加强实践环节。

本书克服了以往中职教材理论知识讲授过多，缺乏实践教学环节的弊端。

“实作问答”采用问答的方式，讲述了导游人员的服务规范和服务技能，读者可以按需索骥，随用随查，十分方便；“经典案例”模块提供了导游人员在实际工作中具有代表性的案例并加以适当评析，为读者提供了领略实战的场景；“情景思考”模块提供了一些能引发读者思考的问题，以达到素质拓展的目的。

## <<导游实作手册>>

### 内容概要

本书是中等职业学校旅游与饭店管理专业双S系列规划教材之一。

全书打破传统教材的编排模式，建立以技能为本位的符合岗位需要的专业知识体系，力求突出其思想性、知识性、规范性、实践性、实用性和可操作性。

全书的主要内容包括：导游服务及导游人员概述、导游服务规范、导游服务技能、导游六大要素服务等。

本书不仅适合于中等职业学校旅游与饭店管理专业的学生使用，还对相关从业人员有较大的指导作用。

<<导游实作手册>>

书籍目录

第一单元 导游服务第二单元 导游人员第三单元 导游服务规范第四单元 导游带团技能第五单元  
导游语言技能第六单元 六大要素服务第七单元 游客个别要求的处理第八单元 旅游接待中常见  
问题的预防和处理第九单元 旅游相关知识第十单元 导游实务模拟试题及参考答案主要参考文献

章节摘录

第一单元 导游服务 1. 导游服务的定义是什么？

导游服务是导游人员代表被委派的旅行社，接待或陪同游客旅行、游览，按照组团合同或约定的内容和标准，向游客提供旅游的接待服务。

2. 导游服务在旅游服务中占据怎样的地位？

导游服务在现代旅游业中的地位主要体现为：（1）导游服务是旅行社业务的中心。

对游客而言，导游人员是旅行社的代表，是旅游产品的提供者。

旅行社对客服务的各个部门，如产品设计、线路组合、市场促销、车船机票预订，最终都是通过导游服务传递给游客的。

因此可以说，旅行社各个部门的工作，都是围绕着导游服务这条主线展开的，都是导游服务的幕后支持者。

（2）导游服务是旅行社竞争的焦点。

人们常说：没有导游的旅行是最乏味的旅行。

导游服务使游客增长知识，使旅游活动更富有魅力，更充满情趣。

旅行社的竞争，说到底还是导游服务质量的竞争。

拥有一流的导游队伍，无疑是旅行社扩大知名度，争取更多客源的法宝。

（3）导游服务是旅行社了解游客意见和建议，改进旅游产品的主要途径。

旅游景点、旅游交通和旅游宾馆饭店等旅游设施，通过旅行社组合成旅游线路后，作为旅游产品销售给游客。

.....

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>