

<<导游实务>>

图书基本信息

书名：<<导游实务>>

13位ISBN编号：9787564202880

10位ISBN编号：7564202882

出版时间：2008-8

出版时间：上海财经大学出版社有限公司

作者：冯霞敏 编

页数：317

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>>

前言

一、背景和意义 导游实务是全国导游资格考试的一门必考课程，同时也是旅游职业院校旅游管理专业的一门专业核心课程。

依据职业教育的课改理念，在教材内容的选择和体例设计上，应体现以能力为本、任务驱动的指导思想，通过任务、活动和主题等多样化的表现形式，让学习者在具体实践中提高综合职业能力。

而目前，在高等旅游职业教育中，此类“理论+实训”的模块化项目式教材还是空白。

鉴于以上背景，本编写小组在新课程改革的指导思想下，依据“以素质养成为核心、以岗位实践为主线、以行业发展为背景”的理念编写一本适合高职旅游管理专业或涉外导游专业的“理论+实训”为一体的项目式教材。

本书结合全国导游资格考试教材的口径来编写，以研究导游岗位任务为前提，在此基础上分析一个合格的导游必须具备的素质、知识和能力，然后分项目、分任务进行知识传授和技能训练，在技能训练中注意专业素质的养成教育。

二、内容和特点 本教材分为三大部分：第一部分为导游服务入门。

通过这部分内容的学习与实训，使学生了解导游这个职业和岗位，进而热爱自己的专业，同时让学生了解未来导游服务的发展趋势，激发学生对自己未来的职业生涯进行规划。

第二部分为导游服务程序。

按照职业实践的逻辑顺序，将导游服务的过程分成若干模块，对每个模块再分成若干项目，通过基础知识、任务实训使学生掌握导游服务的流程。

完成这部分教学内容，可以培养学生成为一个合格的导游。

第三部分为导游服务提升。

这部分内容是导游服务技能的提高和拓展，培养学生的应变能力、语言能力、沟通能力、综合技能及未来学生担当海外领队和外语导游所需要的素质、知识及技能。

<<导游实务>>

内容概要

导游实务是全国导游资格考试的一门必考课程，同时也是旅游职业院校旅游管理专业的一门专业核心课程。

本书是“高职高专旅游管理专业理论实训一体化教材”之一，全书依据“以素质养成为核心、以岗位实践为主线、以行业发展为背景”的理念编写，以研究导游岗位任务为前提，在此基础上分析一个合格的导游必须具备的素质、知识和能力，然后分项目、分任务进行知识传授和技能训练，在技能训练中注意专业素质的养成教育。

具体内容包括职业描述、环境认知、住店服务、商定日程、口头语言表达技能等。

<<导游实务>>

书籍目录

前言 第一部分 导游服务入门 模块一 职业描述 项目1-1: 导游员的定义、分类 项目1-2: 导游员的职责 项目1-3: 导游员形象设计与职业保护 项目1-4: 导游员的自我定位与调节 项目1-5: 导游员的培训、考核与日常管理 模块能力测试 模块二 导游服务 项目2-1: 导游服务的产生和发展 项目2-2: 导游服务的范围和特点 项目2-3: 导游服务的原则 模块能力测试 模块三 环境认知 项目3-1: 旅行社 项目3-2: 旅游饭店 项目3-3: 交通运输 项目3-4: 购物商店 项目3-5: 娱乐场所 项目3-6: 旅游景区 模块能力测试 第二部分 导游服务程序 模块四 服务准备 项目4-1: 熟悉接待计划 项目4-2: 落实接待事宜 项目4-3: 做好接待准备 模块能力测试 模块五 迎接服务 项目5-1: 迎接准备 项目5-2: 接站服务 项目5-3: 首次沿途讲解 模块能力测试 模块六 住店服务 项目6-1: 介绍饭店设施 项目6-2: 办理住店手续 项目6-3: 处理有关问题 模块能力测试 模块七 商定日程 项目7-1: 核对商谈日程 项目7-2: 调整修改日程 模块能力测试 模块八 参观游览 项目8-1: 出发前的准备 项目8-2: 途中导游 项目8-3: 景点导游 项目8-4: 返程中的工作 模块能力测试 模块九 导餐、导购、文化娱乐 项目9-1: 餐饮服务 项目9-2: 购物服务 项目9-3: 文化娱乐服务 模块能力测试 模块十 送客服务 项目10-1: 送行前的业务 项目10-2: 离店服务 项目10-3: 送行服务 项目10-4: 善后工作 模块能力测试 第三部分 导游服务提升 模块十一 口头语言表达技能 项目11-1: 导游口头语言表达技巧 项目11-2: 导游态势语言运用技巧 项目11-3: 欢迎词、欢送词的组织 and 表达 模块能力测试 模块十二 导游书面语言表达技能 项目12-1: 导游应用书面语言表达技能 项目12-2: 导游词创作基本技能 模块能力测试 模块十三 导游合作与沟通技能 项目13-1: 导游服务集体的合作共事 项目13-2: 导游员与旅游接待单位的协作技能 项目13-3: 散客旅游团队接待技能 项目13-4: 导游员与旅游团友好相处的技能 模块能力测试 模块十四 导游服务必备常识 项目14-1: 法规知识 项目14-2: 人出境知识 项目14-3: 交通知识 项目14-4: 货币知识 项目14-5: 保险知识 模块能力测试 模块十五 导游服务综合技能 项目15-1: 导游紧急救护技能 项目15-2: 导游才艺技能 项目15-3: 特殊团队导游服务技能 项目15-4: 突发事件导游服务技能 模块能力测试 参考文献

<<导游实务>>

章节摘录

第一部分 导游服务入门模块一 职业描述项目1-2：导游员的职责项目要求通过本项目的学习和实训，让学生了解导游人员之间既有共性也有个性，本项目对海外领队、全陪、地陪以及景区导游四种导游员工作职责进行了描述，要求学生明确导游员的基本职责，做好导游服务接待工作。

基础知识导游人员的基本职责是指各类导游人员都应履行的共同职责。

各类导游人员由于其工作性质、工作对象、工作范围和工作环境各不相同，职责重点也有所区别。

但他们的基本职责是共同的，就是为游客提供良好的导游讲解和旅行服务。

一、导游人员的基本职责1. 接受旅行社分配的导游任务，按照接待计划安排和组织游客参观、游览

。

2. 负责向游客导游、讲解，介绍中国(地方)文化和旅游资源。

3. 配合和督促有关部门安排游客的交通、住宿，保护游客的人身和财产安全。

4. 反映游客的意见和要求，协助安排会见、座谈等活动。

5. 耐心解答游客的问询，协助处理旅途中遇到的问题。

这些规定摘自1999年10月1日施行的《导游人员管理条例》，其对导游人员依法履行职责起到了积极作用。

在我国，全陪、地陪和领队统称导游人员，他们的工作各有侧重，所起的作用也不尽相同，但对上面列出的导游人员基本职责都必须履行。

二、海外领队、全陪、地陪和景点景区导游人员的职责前面我们已经提到，一个标准的、规范的、完整的旅游接待过程应该是由全陪、地陪、领队共同参与、共同配合才能完成。

全陪是目前地组团社的代表，地陪是目的地接待社的代表，而领队则是客源地游客的代言人，三者代表着三个方面，维护着各自的利益。

共同的目标、相同的工作对象，使他们走到了一起。

<<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>