

<<导游业务实训>>

图书基本信息

书名：<<导游业务实训>>

13位ISBN编号：9787810924436

10位ISBN编号：7810924435

出版时间：2010-6

出版时间：安乐、文云 西北农林科技大学出版社 (2010-06出版)

作者：安乐，文云 著

页数：206

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>

<<导游业务实训>>

前言

近年来，随着旅游业的发展，导游队伍日益壮大。

导游员作为旅游产品的最终实现者，其服务在整个旅游服务工作中居于主导和支配地位，是旅游服务的灵魂。

多年的科研实践成果表明，一个地方导游服务质量的高低直接影响区域旅游业的可持续发展。

为了使新人职的导游熟知导游业务情况，使已带团的导游继续加强服务技能技巧，以满足和适应现代旅游业的需要，我们与行业及企业的专家合作编写了这本《导游业务实训》教材。

本书基于导游岗位工作过程，以旅游行业企业发展需要和完成导游工作岗位所需的基本技能为依据，强调实用性和可操作性。

内容包括：导游规范服务训练、导游服务技能训练、导游应变能力训练及导游才艺训练四大模块。

在每个模块里还包括多个项目及任务，每个任务完成后都设有实训项目，对所学技能进行测试和强化。

同时，为了使学习者能更深入的理解旅游行业相关知识，我们还配备了“知识链接”。

本书既可作为高职高专旅游院校的教材，也可作为本行业相关服务人员的学习参考用书。

本书主编安乐，文云；参编人员有：赵筱晗、王璞、张振刚、奚刚。

在编写教材的过程中，我们参阅了全国范围内同类型其他优秀著作与教材，在此，谨向给我们提供过智力援助的专家学者们表示深深的敬意！

限于水平，加之时间紧迫，不足之处诚望读者批评、指正。

<<导游业务实训>>

内容概要

《导游业务实训》基于导游岗位工作过程，以旅游行业企业发展需要和完成导游工作岗位所需的基本技能为依据，强调实用性和可操作性。

内容包括导游规范服务训练、导游服务技能训练、导游应变能力训练及导游才艺训练四大模块。

在每个模块里还包括多个项目及任务，每个任务完成后都设有实训项目，对所学技能进行测试和强化

。

<<导游业务实训>>

书籍目录

模块一 导游规范服务训练项目一 领队规范服务训练任务一 出团前的工作准备任务二 中国出境和他国的入境任务三 领队在境外带团期间服务任务四 他国离境以及中国入境任务五 后续工作项目二 全陪导游规范服务训练任务一 服务准备任务二 首站接团服务任务三 入店服务任务四 核对、商定日程任务五 各站服务任务六 离站服务任务七 途中服务任务八 抵站服务任务九 末站服务任务十 善后工作项目三 地陪导游规范服务训练任务一 服务准备任务二 接站服务任务三 入店服务任务四 核对、商定日程任务五 参观游览服务任务六 娱乐、购物等其他服务任务七 送站服务任务八 善后工作项目四 景区(点)导游规范服务训练任务一 准备工作任务二 导游服务任务三 送别服务

模块二 导游带团技能训练项目一 导游带团技能训练任务一 导游主导地位 and 形象塑造任务二 导游的心理服务技能任务三 导游人员的协作技能任务四 重点游客的接待技能项目二 导游语言技能训练任务一 导游口头语言表达技能任务二 导游态势语运用技能项目三 导游讲解技能训练任务一 自然景观讲解技能任务二 人文景观讲解技能任务三 常用的导游讲解技巧

模块三 导游应变能力训练项目一 常见事故与问题处理能力训练任务一 业务事故的处理与预防任务二 活动日程与计划变更的处理任务三 个人事故处理任务四 安全事故的处理任务五 旅游者患病处理项目二 旅游者特殊要求处理能力训练任务一 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理任务二 游客要求亲友随团活动的处理任务三 要求导游转递物品的处理任务四 游客要求中途退团的处理任务五 外国游客要求延长在中国旅游期限的处理

模块四 导游才艺训练项目一 个人才艺项目二 娱乐游戏参考文献

<<导游业务实训>>

章节摘录

- 插图：第十一条[甲方义务]甲方应当履行下列义务：1.甲方所提供的证件及相关资料必须真实有效。
- 2.甲方应确保自身身体条件适合参加旅游团旅游，并有义务在签订本合同时将自身健康状况告知乙方。
 - 3.甲方应妥善保管随身携带的行李物品，未委托乙方代管而损坏或丢失的，责任自负。
 - 4.甲方在旅游活动中应遵守团队纪律，配合导游完成本次旅游行程。
 - 5.甲方应尊重目的地的宗教信仰、民族习惯和风俗人情。
- 第十二条[乙方义务]乙方应当履行下列义务：1.乙方应当提醒甲方注意免除或限制其责任的条款，按照甲方的要求，对有关条款予以说明。
- 2.乙方应当按照有关规定购买保险，并在接受甲方报名时提示甲方自愿购买旅游期间的个人保险。
 - 3.乙方代理甲方办理旅游所需的手续，应妥善保管甲方的各项证件，如有遗失或毁损，应立即主动补办，并承担补办手续费，因此导致甲方的直接损失，乙方应承担赔偿责任。
 - 4.乙方应为甲方提供导游服务；无全陪的旅游团体，乙方应告知甲方旅游目的地的具体接洽办法和应急措施。
 - 5.甲方在旅游中发生人身伤害或财产损失事故时，乙方应做出必要的协助和处理。如因乙方原因导致甲方人身伤害或财产损失，乙方应承担赔偿责任。
 - 6.乙方应当按照《旅游行程表》安排甲方购物，不得强制甲方购物，不得擅自增加购物次数。当甲方发现所购物品系假冒伪劣商品，如购物为甲方要求的，乙方不承担任何责任；如购物为行程内安排的，乙方应当协助甲方退还或索赔；如购物为乙方在行程外擅自增加的，乙方应赔偿甲方全部损失。
 - 7.非因乙方原因，导致甲方在旅游期间搭乘飞机、轮船、火车、长途汽车、地铁、索道、缆车等公共交通工具时受到人身伤害和财产损失的，乙方应协助甲方向提供上列服务的经营者索赔。

<<导游业务实训>>

编辑推荐

《导游业务实训》是国家示范性高职院校建设项目成果工学结合课程教材。

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>