

<<模拟导游>>

图书基本信息

书名：<<模拟导游>>

13位ISBN编号：9787811136715

10位ISBN编号：7811136716

出版时间：2009-8

出版时间：湖南大学出版社

作者：江波 编

页数：225

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>

<<模拟导游>>

前言

随着我国职业教育改革与发展的不断深入，坚持以就业为导向，构建以能力为本位，以基本职业素质和职业能力培养为主线，以模块化课程结构为主体，凸显高职与行业特色的课程体系，培养适合市场需求的高素质劳动者和实用型技术人才，已成为当前高等职业院校课程改革面临的重要课题！

模块化教学是国际劳工组织为提高劳动者素质开发出的技能培训模式，是目前高职教育普遍认可的教育模式，也是职业教育的成功经验。

高职教育应以行业需求为导向，高职院校旅游管理类专业教育与旅游行业联系紧密，其专业人才培养更应体现其职业和岗位的特点。

近年来，许多高职院校的旅游管理类专业均结合自身办学优势、专业特点和行业实际，在教学改革上做了大胆尝试，积极开展模块化教学研究，并取得了较为丰硕的成果。

但将模块教学改革及课堂实践的理论贯穿于整个课程体系的建设和用以践行成套教材的编写，尤为鲜见。

一般来讲，高职模块化教学就是从岗位驱动入手，确定专业的职业能力培养目标，根据该目标将教学课程分解为若干模块，学生可根据自身兴趣精修不同模块，以实现不同的分目标，达到就业需求。

而模块划分的最大特点是非学科完整性，是行动导向性的，更有利于开展课堂教学活动。

模块的划分是以主题为中心把相关的知识组织到了一起，使之更加贴近生活、贴近学生需要，使内容变得更容易操作，有利于学生在活动中学习，在学习中活动。

这些优点相对于传统教学有许多创新，也有非常好的效果。

但对于教材的编写来说，却有相当难度。

其主要原因是在教材的编撰过程中，模块的划分没有统一标准，也没有较成熟的方法借鉴，编写者往往很难把握其尺度。

尤其对于基础理论课程教材的编撰，更是难以把握。

基于此，我们组织了涵盖业内权威专家及有着丰富教学经验及旅游企业管理经验的教授、学者和骨干教师的作者团队，对此进行了积极、有效的探索。

<<模拟导游>>

内容概要

《模拟导游》按模块化教学的要求，以导游工作流程为导向，对导游全过程进行了深入细致的解析和操作模拟，主要包括：导游服务程序与规范，导游词创作，商定旅游行程计划，接团、带团技巧，旅游沿途活动设计与组织，参观游览，特殊问题处理，送站服务及后续工作等。

《模拟导游》既可作为高职院校旅游专业课程教材，也可作为导游人员年检及素质培训教材，还可作为导游人员等级考试复习参考资料。

<<模拟导游>>

书籍目录

模块导入模块一 认识导游工作 工作任务1 认识导游工作的性质 工作任务2 掌握导游服务的原则
工作任务3 明确导游工作的职责 工作任务4 遵守导游人员的纪律和规则 相关知识模块二 导游词创作
工作任务1 导游词创作 工作任务2 导游词的整合搜集 相关知识模块三 接站准备 工作任务1 行程
计划分析 工作任务2 所带团队分析 工作任务3 处理行程安排中的疏忽 工作任务4 接待特殊人群
相关知识模块四 机场接团 工作任务1 机场接团准备 工作任务2 欢迎词 工作任务3 机场接团的首
次沿途导游设计(以湖南省长沙市为例) 工作任务4 介绍张家界 相关知识 附录模块五 火车站接团
工作任务1 火车站接团准备 工作任务2 火车站接团的首次沿途导游设计 工作任务3 导游接待线路
的设计 工作任务4 接站服务中常见问题的处理 相关知识 附录模块六 人住酒店 工作任务1 调查
本地饭店资源 工作任务2 介绍人住饭店概况 工作任务3 办理人住手续 工作任务4 特殊情况的处理
相关知识 模块七 商定旅游行程计划 工作任务1 核对、商定旅游日程的重要性 工作任务2 掌握处
理计划差异和日程变更的基本原则 工作任务3 明确商定、核对日程安排的一般工作流程 相关知识
模块八 参观游览 工作任务1 调查本地区主要旅游资源的分布(以湖南省为例) 工作任务2 根据不同要
求设计旅游产品 工作任务3 重点景点重点线路的讲解 工作任务4 行程不受的处理 工作任务5 参观
游览中的服务技能 相关知识 附录模块九 其他服务 工作任务1 餐饮服务 工作任务2 调查本地特
色旅游产品 工作任务3 如何掌握促销技巧 工作任务4 购物退换的处理 工作任务5 娱乐服务 相关
知识模块十 旅游沿途活动设计与组织 工作任务1 讲故事和说笑话 工作任务2 旅游游戏 工作任务3
歌曲、戏剧与诗词表演 相关知识 附录模块十一 送站服务 工作任务1 送站前的准备 工作任务2
送站服务 工作任务3 送站服务中特殊情况的处理 相关知识 附录模块十二 后续工作 工作任务1
如何做好报账及相关后续工作 工作任务2 填写地陪导游人员报账单 相关知识后记

<<模拟导游>>

章节摘录

插图：一、幽默故事和笑话笑话和幽默不仅有助于消除疲劳，调节旅途气氛，有时还能化解矛盾，“化干戈为玉帛”。

因此，一位具有幽默感的导游总是会受到游客的欢迎。

即使我们没有幽默的潜质，也无法在较短时间内培养出卓越的幽默才能，但我们可以有意识地学习，一些幽默故事和笑话，只要旅途中有合适的场合，我们就可以拿来向游客“兜售”一番，这往往也能达到较好的效果。

（举例）1.有关导游和游客的幽默和笑话（1）如果请了导游。

在沙漠上，游客们在茫茫黄沙中发现了几具骷髅。

“这些骷髅是怎么回事呢？”

他们是些什么人？”

”游客问。

“他们在沙漠中迷了路，永远留在了这里。

但如果他们请了导游，结果肯定不一样了！”

”导游回答。

（2）卖弯刀。

A市是著名的旅游城市，每天吸引很多外国游客，当然也吸引了很多中国游客。

在一个集市上，一位老太太挎着篮子沿街叫卖：“弯刀喽……弯刀喽……”一位中国游客很好奇，凑过去一看，哪有弯刀啊，全是些梳子、袜子什么的。

游客正纳闷：莫非挂羊头卖狗肉？

经导游解释才恍然大悟：原来她在向老外叫卖：“one dollar, One dollar...”（3）“旅游”与“移民”

。一个人死后升了天堂，觉得在天堂里太单调了，请求天使让他去地狱看看。

天使答应了。

他到了地狱对魔鬼说：“我就决定在这里住一天，听说这里很好玩。

”魔鬼同意他留下来，并派了个美女接待他。

所以这个人就经常要求到地狱去玩，每次接待都如同第一次一样，他都是容光焕发地回到天堂。

这样过了几年，他对天使要求去地狱居住，说完不听天使的劝告，坚决地离开了天堂。

他到了地狱，告诉魔鬼他是来定居的，魔鬼请他进来，可这一次是一个蓬头垢面、满脸皱纹的老太太接待他。

“以前接待我的美女都到哪里去了？”

”他问。

“朋友，老实跟你说，旅游是旅游，移民却是另外一回事了。

”魔鬼回答。

<<模拟导游>>

后记

旅游管理专业是理论与实践结合相当紧密的专业，仅仅传授基本的专业理论给接受旅游高职教育的学生是远远不够的。

无论是从教育的培养目标还是从学生的毕业择业的角度来说，旅游管理专业技能的学习与训练都是必不可少的。

在旅游业的各个工种中，导游服务是处于接待第一线的关键岗位之一。

为了使学生更好地了解和掌握导游服务的技能，进而提升作为旅游企业管理者的思维与水平，不少高职院校旅游专业设置了专门的导游服务实训课程，即模拟导游课程。

模拟导游作为旅游专业的核心技能课程，通过课堂进行理论传授的传统教学模式，其弊端已经显露出来，即培养的学生知识贫乏，同时也缺乏实际操作能力。

毕业生走向社会，所学非所用，出现了育人与用人背离的现象。

学生到了工作岗位后还要重新学习，需要很长的适应期，在一定程度上影响了旅游经济和旅游的发展。

《模拟导游》一书遵循学生职业能力培养的基本规律，以导游员工作流程为导向，根据现代导游的实际知识、能力和素质要求设置模块化教学内容，充分突出了高职特色。

基于此，本书将教学内容设计为接站准备、机场接团等十二大模块，从模块一“认识导游工作”开始，对导游工作流程进行概述，然后依据导游工作流程中的各个具体环节逐一组织教学，全面指向学生导游岗位技能的强化提升。

本书是作者经过多年的课堂教学和多年的校企合作后的一个成果。

按照职业教育的理念，实施与工作流程相一致的模块化教学体系，实现工作任务与教学方法有机匹配，能充分体现该课程的职业性、实践性和开放性。

职业性学生通过本书的学习，不仅能掌握导游员必须具备的各种实务知识，同时也掌握这些知识在实际工作中的应用能力，全面提升自身的职业素养。

<<模拟导游>>

编辑推荐

《模拟导游》：高职模块化教学就是从岗位驱动入手。

确定专业的职业能力培养目标，根据该目标将教学课程分解为若干模块，学生可根据自身兴趣精修不同模块，以实现不同的分目标，达到就业需求。

模块的划分是以主题为中心把相关的知识组织到一起，使之更加贴近生活、贴近学生需要，使内容变得更容易操作，有利于学生在活动中由学习，在学习中活动。

教材经专业内容岗位为模块。

围绕主题拓展，把专业理论和操作技能有机地、系统地结合在一起，形成内容体系。

同时，注重教学内容的实用性，强化学生的技能下训练，促进学生操作能力的提高。

以学生为中心，贯彻高等教育新理念，发就业为导向，突出职业能力培养，发模块为主题，构建动态教学模式。

<<模拟导游>>

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>