

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787811235227

10位ISBN编号：7811235226

出版时间：2009-4

出版时间：北京交通大学出版社

作者：李亚妮 编

页数：211

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>>

前言

《导游业务》是一门主要研究导游服务规范及技能的课程，是一门应用性、综合性极强的课程，也是旅游管理专业的主干专业课程，还是导游员资格证考试的必考课程。

本书适用于高职高专及中等职业学校的教学，也可作为考证教材和旅游企业、旅游行政管理部门员工的自学或培训教材。

一般的考证教材都注重于导游服务规范及技能知识的详细介绍，缺乏案例分析及实训练习指导，学生学习起来兴趣不强。

本书根据高职高专学生学习规律，将导游服务规范及技能融会贯通到具体的工作项目当中，将难记的、缺乏操作性和趣味性的知识点作为操作过程中所需掌握的知识拓展进行引申，结合导游员实际工作中的工作资料和工作文件（表格类型），通过大量的案例、范例及实训练习提示，能够极大提高旅游管理专业学生的学习兴趣，在实际操作中更好地掌握导游服务规范及技能知识，更好地培养旅行社从事导游服务工作的实用技能型人才。

本书包括6个项目：项目一“认识导游员及导游服务”，主要介绍导游员的概念、分类及各自职责和服务流程；项目二“导游员接待准备工作”，详细地讲述了导游员带团前的准备工作及其操作方法；项目三“旅途中的导游服务”，系统地讲述了旅途中的导游操作方法；项目四“酒店住宿及其他有关导游服务”，详细地讲述了酒店住宿及自由活动等导游操作方法；项目五“全程独立操作导游服务”，介绍了导游员如何进行全程独立操作的导游服务；项目六“导游服务常见事故及问题处理与预防”，系统地介绍了导游服务常见事故及问题的处理与预防的操作方法。

<<导游业务>>

内容概要

本书根据高职高专学生学习规律，将导游服务规范及技能融会贯通到具体的工作项目当中，结合大量的案例、范例、知识拓展及实训练习提示，具有很强的实用性和可操作性，能够极大地提高旅游管理专业学生的学习兴趣，在实际操作中更好地掌握导游服务规范及技能。

全书划分为六大项目：认识导游员及导游服务、导游员接待准备工作、旅途中的导游服务、酒店住宿及其他有关导游服务、全程独立操作导游服务、导游服务常见事故及问题处理与预防。

本书既可作为高职高专院校旅游管理专业学生的教材及教师的参考用书，也可作为初学者考证教材及旅游管理工作者和导游员的业务学习用书。

<<导游业务>>

书籍目录

项目一 认识导游员及导游服务 任务一 认识导游员 模块一 导游的定义 模块二 导游员的类型
 任务二 导游员职责和服务流程 模块一 全陪职责和服务流程 模块二 地陪职责和服务流程
 模块三 海外领队职责和服务流程 模块四 景点景区导游人员职责与服务流程项目二 导游员接
 待准备工作 任务一 业务准备 模块一 研究接待计划 模块二 核对接待计划 模块三 安排
 活动日程 模块四 落实接待事宜 任务二 知识准备 模块一 知识准备 模块二 话题准备
 模块三 语言准备 模块四 导游员体态语言与导游工具的使用 任务三 心理准备 模块一 准
 备面,临艰苦复杂的工作 模块二 准备承受抱怨和投诉 任务四 物质准备 模块一 准备职业
 工作证明 模块二 准备业务用品 模块三 准备个人旅游用品 任务五 形象准备项目三 旅途
 中的导游服务 任务一 接团服务 模块一 认找旅游团 模块二 核实人数 模块三 行李服务
 模块四 集合登车 任务二 首站沿途导游服务 模块一 致欢迎辞 模块二 调整时间 模
 块三 首次沿途导游 任务三 核对、商定日程 模块一 商定活动日程 模块二 核对、商定日
 程时出现问题的对策 任务四 景区(点)导游服务 模块一 出发前的服务 模块二 途中导游
 模块三 景点导游服务 任务五 购物服务 模块一 前期准备 模块二 购物服务 模块三
 购物后续服务 任务六 餐饮服务 模块一 准备工作 模块二 餐饮服务 模块三 餐饮方面个
 别要求导游服务 模块四 办理好结账事宜 模块五 带领游客离开餐厅 任务七 文化娱乐导游服
 务 模块一 准备工作 模块二 文化娱乐服务 模块三 带游客返回 任务八 送团服务 模
 块一 送站前的工作 模块二 离店服务 模块三 送行服务项目四 酒店住宿及其他有关
 导游服务项目五 全程独立操作导游服务项目六 导游服务常见事故及问题处理与预防参考文献

<<导游业务>>

章节摘录

插图：项目一认识导游员及导游服务【本项目工作目标】认识什么是导游员区分不同类型的导游熟悉全陪、地陪、海外领队、景区景点导游人员的工作职责初步了解全陪、地陪、海外领队、景区景点导游人员的业务流程任务一认识导游员【本任务工作目标】认识什么是导游员区分不同类型的导游模块一导游的定义导游一词，从字面上理解，“导”是“向导、引导、指导”的意思，“游”是“游览、游玩、游历、游学”等意思。

“导”和“游”合在一起就是引导旅游者顺利旅行游览。

在英语中，导游对应的单词是“guide”，“guide”既可以做动词“指引、引导、指导”，也可以做名词“向导、导游、指导者”。

1. 导游服务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其提供的旅游接待服务。

2. 导游员导游人员是指按照《导游人员管理条例》（本章后附条例全文）的规定取得导游证，接受旅行社委派，为游客提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。

定义关键词：导游证，接受委派，向导、讲解及相关服务。

<<导游业务>>

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>