

<<导游业务练习册>>

图书基本信息

书名：<<导游业务练习册>>

13位ISBN编号：9787040234862

10位ISBN编号：7040234866

出版时间：2008-4

出版时间：王雁 高等教育出版社 (2008-04出版)

作者：王雁 编

页数：178

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>

<<导游业务练习册>>

前言

《导游业务练习册》是中等职业教育旅游服务与管理专业国家规划教材《导游业务》的配套用书。其编写的指导思想是：适应职业教育改革的需要，恰当地把专业知识讲授与专业技能训练挂钩，与课堂教学相配合，与日常学习同步，紧扣主教材，力求体现新的教学思想和学习理念。

本练习册注重学生自主学习，开拓学习视野，提供学习参考和方法指导，注重提高中职学生学习导游专业课的积极性，致力于学生兴趣和创新能力的培养。

《导游业务练习册》以“导游业务教学基本要求”为依据，以学生能够学会和掌握为原则，具有以下几个特点：1.设置知识导航、指点迷津、收藏夹等方面内容，具有工具性。

2.试题形式丰富多样，有填空题、名词解释、单项选择题、多项选择题、简答题、案例分析题、连线题等，具有实用性。

3.将达标训练、拓展训练和综合测试题汇为一集，具有辅导性、检测性。

本练习册由青岛旅游学校王雁主编。

承担编写任务的老师有：王雁（第一章、第五章、第九章）、马丽娜（第二章、第七章）、刘鑫（第三章、第十章）、胡倚林（第四章、第六章、第八章）。

本练习册既可作为中等职业学校旅游服务与管理专业的学生用书，也可作为岗位培训人员的参考用书。

由于编者水平有限，书中难免有不足之处，欢迎批评指正。

<<导游业务练习册>>

内容概要

《导游业务练习册（旅游服务与管理专业）》是中等职业教育旅游服务与管理专业国家规划教材《导游业务》的配套用书。

本练习册严格按照《导游业务》的章节编写；每章节设有知识导航、指点迷津达标训练、拓展训练、收藏夹等内容，其中达标训练采用多种类型题型，如填空题、名词解释、单项选择题、多项选择题、简答题、案例分析题、连线题、判断题等，来满足学生对教学内容进行多角度、多形式练习的需要，同时配有四套综合模拟试题，便于学生自测。

本练习册可作为中等职业学校旅游服务与管理专业的学生用书，也可作为岗位培训人员的参考用书。

<<导游业务练习册>>

书籍目录

第一章 导游服务第一节 导游服务的产生与发展第二节 导游服务在旅游业中的地位与作用第三节 导游服务的性质、特点和原则第四节 导游服务质量第二章 导游人员第一节 导游人员的条件第二节 导游人员的类型与职责第三节 导游人员的管理第三章 导游人员的职业道德第一节 导游人员职业道德的基本原则和要求第二节 导游人员职业道德规范第三节 导游人员职业道德修养第四章 导游业务相关知识第一节 出入境知识第二节 行李与票务知识第三节 旅游救援知识第四节 货币、保险与财务结算知识第五章 导游服务规范第一节 地方陪同导游服务规范第二节 全程陪同导游服务规范第三节 景点(区)导游服务规范第四节 散客导游服务规范第六章 导游带团技能第一节 树立导游人员的良好形象第二节 协调导游服务集体成员的关系第三节 协调旅游团成员的关系第四节 把握旅游活动节奏第五节 导游人员上团初期应注意的问题第七章 导游语言技能第一节 导游语言的特点与风格第二节 导游语言运用原则第三节 导游语言交际技巧第四节 导游讲解技巧第八章 导游服务问题及事故的处理和预防第一节 导游服务问题及事故处理的一般原则和技巧第二节 旅游活动计划变更的处理第三节 漏接、空接、错接机(车、船)事故的处理和预防第四节 误机(车、船)事故的处理和预防第九章 旅游安全事故的处理和预防第一节 旅游安全事故处理的一般原则和程序第二节 行李丢失事故的处理和预防第三节 旅游者走失事故的处理和预防第四节 旅游交通、治安、火灾事故的处理和预防第五节 旅游者食物中毒及意外伤害事故的处理和预防第十章 其他问题的处理和预防第一节 旅游者证件、财物丢失的处理和预防第二节 旅游者患病的处理和预防第三节 旅游者死亡的处理第四节 旅游者越轨言行的处理和预防第五节 旅游者现场投诉的处理综合试题(一) 综合试题(二) 综合试题(三) 综合试题(四) 参考答案

<<导游业务练习册>>

章节摘录

为什么当导游？

导游是一个怎样的职业，你是否选择导游作为一生奋斗的职业？

导游是一个非常高尚而值得敬佩的职业，是一个创造美好生活，创造难忘体验的职业。

导游宣传和介绍旅游地美好的景色和文化，能带给客人愉悦的旅行感受。

每当我的客人跟我讲导游如何服务周到，他们玩得如何高兴，旅行如何难忘的时候，我心里都非常激动，或许因为导游的努力，让他们拥有了一段终身难忘的回忆，让他们的人生多一次升华。

客人不是怕花钱，出来旅行的人本身是准备花钱的。

导游的职责就是怎么让他们的钱开心地花出去，让他们满载而归；把各地方的美景和人文毫无保留地推荐给他们，让他们愉快地欣赏，让他们的旅行充满人情和感动。

选择导游作为一生奋斗的职业，做一个传播美、传播文化、给游客带来难忘体验的导游，做一个能吃苦耐劳不卑不亢的导游，做一个知识丰富、能言善辩的导游，你准备好了吗？

（摘自互联网）第四节 导游服务质量指点迷津导游是旅游业的实践者和推动者、先进文化的传播者、中外交流的友好使者。

因此，导游服务质量是导游的生命。

这就要求同学们能够正确认识导游服务质量概念；了解导游服务质量标准；掌握实现优质服务的途径；熟悉我国导游服务质量的监督与管理机制，从而为今后的导游服务奠定基础。

<<导游业务练习册>>

编辑推荐

《导游业务练习册(旅游服务与管理专业)》是由王雁所编写，高等教育出版社出版发行的。

<<导游业务练习册>>

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>