

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787115238092

10位ISBN编号：711523809X

出版时间：2010-10

出版时间：人民邮电出版社

作者：叶华胜 编

页数：276

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

“全国高职高专旅游专业规划教材”自2006年出版以来市场反响强烈，获得了广大读者的好评，并被国内众多院校采用，对高职高专旅游管理类专业的教学起到了很好的促进作用。

随着改革开放的不断深入和发展，我国旅游业也迎来了新的机遇，尤其是2008年北京奥运会、2010年上海世界博览会等大型国际性盛会的举办进一步推进了我国旅游业的跨越式发展。

为适应旅游业新的发展变化，迎接挑战，满足社会对新型旅游人才日益扩大的需求，使当前的旅游专业课堂教学内容与形式紧密结合，根据教育部进一步提高高职高专教育教学质量的相关文件和精神，我们对本套教材进行了全新的改版，编写成为了“全国高职高专旅游专业工学结合规划教材”。

在本套教材的改版过程中，我们始终坚持“以能力为本位，以就业为导向”的指导思想，把“工学结合”作为高职高专教育人才培养改革的重要切入点，紧紧围绕现阶段高职高专教育人才培养目标从“培养能够与企业工作岗位对接的‘制造型人才’向培养能够适应旅游产业结构升级和工作岗位变换的‘创造型人才’”转型这一实际要求，采用“工学结合、任务驱动、项目导向、顶岗实习”的模式，融“理论、实务、案例、实训”四位一体，全面提高学生的实际操作能力。

“全国高职高专旅游专业工学结合规划教材”的改版原则与特色如下。

1.以学习目标为导向，采用任务驱动型教学理念。

以学习任务的形式进行编写，明确知识目标、技能目标、案例目标和实训目标，改变了传统教材的理论式灌输，使学生首先明确在该学习任务中的技能要求，从而有方向、有针对性地开展学习。

2.以学习任务为目标，重新梳理整合知识体系。

通过对学习任务的分析 and 整理，提炼学生需要掌握的学习性工作任务，以岗位操作的要求指导教学。

3.以同步案例为引导，融入丰富的教学资源。

在大部分学习任务之前设置“想一想，做一做”栏目，以典型案例的形式引导出该学习任务的内容。

4.提供同步实战演练，激发学生学习兴趣。

在技能要求的知识点中，设置相应的同步实战演练，要求学生及时进行实务分析与操作，达到理论与实践的统一，并通过操作有效激发学生的学习兴趣。

<<导游业务>>

内容概要

本书以项目和任务的形式，系统地阐述了导游员应具备的基本素养、知识和行为规范，深入浅出地讲解了导游业务的工作程序以及事故处理方法，具体内容包括导游业务概述、导游员应具备的素养、导游员应具备的礼貌礼节、导游员带团程序等九个项目。

本教材注重系统性、实用性与创新性的结合，案例丰富，体例新颖，可读性强。

本书可作为高职院校旅游管理专业和相关本科专业的教材，同时也可作为旅游企业对导游员进行资格培训的教材。

<<导游业务>>

书籍目录

项目1 导游业务概述 学习任务1 导游业务发展简史 学习任务2 导游工作的性质、特点及服务原则 学习任务3 导游员 项目2 导游员应具备的素养 学习任务1 导游员的知识素养 学习任务2 导游员的道德素养 学习任务3 导游员的能力素养 项目3 导游员应具备的礼貌礼节 学习任务1 导游员的服饰 学习任务2 导游员的仪容卫生 学习任务3 导游员的言谈举止 学习任务4 日常交往中的礼仪 项目4 导游员带团程序 学习任务1 全程导游员的带团程序 学习任务2 地方导游员的带团程序 学习任务3 景点景区导游员的导游程序 学习任务4 出境领队的带团程序 项目5 散客旅游服务 学习任务1 散客旅游 学习任务2 散客旅游招徕接待业务 学习任务3 散客旅游的导游程序 项目6 导游服务工作技能 学习任务1 导游员的带团技能 学习任务2 导游员的语言技能 学习任务3 导游员的导游讲解技能 项目7 游客个别要求的处理方法 学习任务1 游客个别要求的处理原则 学习任务2 游客个别要求的基本处理方法 项目8 旅游事故和问题的处理与预防 学习任务1 旅游活动日程和计划变更的处理 学习任务2 业务事故的处理与预防 学习任务3 个人事故的处理与预防 学习任务4 安全事故的处理与预防 学习任务5 游客生病或死亡问题的处理与预防 学习任务6 游客越轨言行的处理 学习任务7 旅游投诉的处理 项目9 导游业务相关知识 学习任务1 旅行社业务知识 学习任务2 旅游交通知识 学习任务3 出入境知识 学习任务4 货币知识 附录 附录A 旅行社条例 附录B 导游人员管理实施办法 附录C 中外互免签证协议一览表 附录D 中国驻外总领馆情况一览表 参考文献

<<导游业务>>

章节摘录

插图：本项目对全陪工作程序的介绍是以入境旅游为例的。

入境旅游曾经为中国的经济建设作出了巨大贡献，目前仍然为我国的经济发展继续作出努力，因此，导游员一定要提高对入境游客的服务质量，确保入境旅游强劲的增长势头。

但同时我们也要看到，国内旅游已经成为我国旅游经济的主体，2004年出游人次已达到11.2亿人次，我国大多数旅行社主要还是从事国内旅游业务的，因此旅游企业和导游员在重视提高对入境旅游团服务质量的同时也应重视提高对国内旅游团的服务质量。

无论是带海外旅游团还是国内旅游团在国内旅游，全程导游员的工作程序都主要有以下九个步骤：准备工作、迎接游客、途中服务、住店服务、核对商定日程、各站服务、离站服务、返程服务和善后工作。

1.1 准备工作 全程导游员在准备阶段的主要任务是熟悉接待计划、作好物质准备以及与地方接待社互通信息。

1.1.1 熟悉接待计划 全陪接受旅行社委派的接待任务后，首先应当认真阅读接待计划，对重要团队还应当进一步查阅相关资料和函件，全面透彻地掌握旅游团情况，研究旅游团成员的特点和特殊要求，以便提供针对性服务。

在阅读旅游接待计划时，重点要掌握的信息是：团名、团号、国籍、人数、领队姓名，如果是国内单位集体旅游，要知道带队者的姓名及职务；了解团员的民族组成，还要了解团员的职业、姓名、性别结构、年龄结构、宗教信仰及风俗习惯等；了解团内有影响的成员、需要特殊照顾的对象和知名人士的情况；掌握旅游线路、旅游团抵离沿途各站所乘的交通工具及所需票证；全陪应当了解各站的主要参观项目，准备沿途讲解和解答咨询的内容；了解各站安排的文娱节目、风味餐、额外游览项目的收费情况；了解各接待社的联系电话及地陪的联系电话。

<<导游业务>>

编辑推荐

《导游业务(第2版)》：工学结合，任务驱动、项目导向、顶岗实习。
“理论、实务、案例、实训”四位一体，全面提高学生的实际操作能力。

<<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>