

<<导游实务>>

图书基本信息

书名：<<导游实务>>

13位ISBN编号：9787118080476

10位ISBN编号：7118080470

出版时间：2012-9

出版时间：国防工业出版社

作者：翁莉，李仕敏 主编

页数：190

字数：214000

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>

## <<导游实务>>

### 内容概要

《导游实务》围绕导游带团的全过程，按照导游人员岗位能力形成的过程，分为第一部分导游职业认识，包括认识导游人员、认识导游工作二个项目；第二部分导游服务程序，包括接团准备、迎接服务、住店服务、商定日程、参观游览、餐饮娱乐购物服务、送站服务、善后工作八个项目；第三部分导游服务技能，包括导游交际沟通技能、导游接待不同团队的服务技能、导游的讲解技能和导游应变技能四个项目；第四部分导游服务技能，包括导游人员所需的交通知识、出入境知识和紧急救护知识三个项目。

《导游实务》可作为高等职业院校、高等专科学校、成人高等教育、本科院校举办的二级职业技术学院、民办高校和旅游专业自学考试的教材，也可供五年制高职院校、中等职业学校及其他有关人员使用。

## &lt;&lt;导游实务&gt;&gt;

## 书籍目录

## 第一部分导游职业认识

## 项目一认识导游人员

## 任务1导游人员的分类

## 任务2导游人员的职责

## 任务3导游人员的权利和义务

## 任务4导游人员的素质

## 任务5导游人员的认证

## 任务6导游人员的培训

## 项目二认识导游工作

## 任务1导游服务的介绍

## 任务2导游服务的趋势

## 任务3导游服务的原则

## 第二部分导游服务程序

## 项目三接团服务准备

## 任务1熟悉接待计划

## 任务2落实接待事宜

## 任务3其他准备工作

## 项目四做好迎接服务

## 任务1旅游团抵达前的业务准备

## 任务2旅游团抵达后的服务

## 任务3旅游团在途中的服务

## 项目五提供入店服务

## 任务1协助办理住宿手续

## 任务2介绍饭店设施

## 任务3带领旅游团用好第一餐

## 任务4宣布当日或次日活动安排

## 任务5照顾行李进房

## 任务6确定叫早时间

## 任务7协助处理游客入住后的各类问题

## 项目六核对商定日程

## 任务1理解核对、商定日程的必要性

## 任务2核对、商定日程的工作安排

## 任务3处理核对、商定日程时出现的情况

## 项目七提供参观游览服务

## 任务1导游在参观游览前的服务

## 任务2导游在参观游览途中的服务

## 任务3导游在景点游览时的服务

## 任务4导游在返程中的工作

## 项目八提供餐饮、娱乐、购物等其他服务

## 任务1提供餐饮服务

## 任务2提供购物服务

## 任务3提供娱乐服务

## 项目九提供送站服务

## 任务1做好送站前的业务准备

## 任务2提供离店服务

## <<导游实务>>

任务3提供送行服务

项目十做好善后工作

任务1处理遗留问题

任务2做好收尾工作

任务3做好总结工作

第三部分导游服务技能

项目十一导游交际艺术和技能

任务1导游交际语言技能

任务2导游交际协作技能

项目十二导游接待艺术和技能

任务1散客旅游团队接待技巧

任务2特殊游客接待技巧

项目十三导游讲解艺术和技能

任务1导游讲解的语言技能

任务2导游讲解的引导技巧

任务3导游讲解的常用技巧

项目十四导游服务应变技能

任务1旅游计划、行程变更的处理

任务2空接、漏接、错接事故的处理

任务3误机(车、船)事故的处理

任务4游客证件、钱物、行李丢失和游客走失事故处理

任务5常见旅游安全事故的处理和预防

任务6旅游者患病的处理与预防

任务7游客个别要求的处理

第四部分导游服务知识

项目十五出入境知识

项目十六交通知识

项目十七紧急救护知识

参考文献

## &lt;&lt;导游实务&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：（一）语言知识 语言知识是导游人员最重要的基本功，是导游服务的工具，导游人员若没有扎实的语言功底，就不可能顺利地进行文化的交流，也就不可能完成导游工作的主要任务。

这里所说的语言知识包括外语知识和汉语知识（或少数民族语言知识），在扎实的语言功底上，灵活运用、掌握导游语言技巧。

（二）史地文化知识 史地文化知识包括历史、地理、宗教、民族、风俗民情、风物特产、文学艺术、古建园林等诸方面的知识。

这些知识都是导游讲解的素材，是导游服务的“原料”，是导游人员的看家本领。

导游人员要努力学习，力争使自己上知天文、下晓地理，对本地及邻近省、市、地区的旅游景点、风土人情、历史掌故、民间传说等了如指掌，并对国内外的主要名胜亦应有所了解，还要善于将本地的风景名胜与历史典故、文学名著、名人轶事等有机地联系在一起。

总之，对史地文化知识的综合理解并将其融会贯通、灵活运用，这对导游人员来说是具有特别重要的意义，它是一名合格导游人员的必备条件。

（三）专业基础知识和相关理论知识 导游人员应精通业务，首先要精通各种业务手续和导游工作程序，如安排旅游者的饮食起居、了解景点景区和最佳浏览路线等。

此外，导游人员还应学习旅游学概论、饭店概况、旅行社动作、公关常识、管理学、心理学、美学、传播学等相关知识，具备了这些基础知识，在与相关方面合作时心中会更有底，工作会更有效，导游服务质量也会大大提高。

（四）政策法规知识 导游人员是国家政策的具体执行者。

对旅游活动中出现的种种问题，导游人员要以有关的法律、法规为准绳予以正确处理；处理旅游者的要求和投诉时要合情、合理、合法。

导游人员本人的一言一行都应证明自己是一名遵纪守法的好公民。

（五）政治、经济、社会知识 由于旅游活动具有广泛的群众性、社会性，各类问题都有可能反映到旅游活动中来，旅游者所提的问题往往涉及社会、政治和经济知识，因为他们很想知道旅游目的地的政治制度、经济体制、风土民情、禁忌习俗、社会生活以及当前的热门话题。

所以导游人员要掌握相关的社会学知识，熟悉国家的社会、政治、经济体制，关心国家和世界大事，了解中国各民族以及身边的现实社会很有必要。

## <<导游实务>>

### 编辑推荐

《高等职业教育旅游类专业"十二五"规划教材:导游实务》可作为高等职业院校、高等专科学校、成人高等教育、本科院校举办的二级职业技术学院、民办高校和旅游专业自学考试的教材,也可供五年制高职院校、中等职业学校及其他有关人员使用。

<<导游实务>>

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>