

<<导游实务>>

图书基本信息

书名：<<导游实务>>

13位ISBN编号：9787121074158

10位ISBN编号：712107415X

出版时间：2009-3

出版时间：电子工业出版社

作者：陈瑜 编

页数：185

字数：272000

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>>

前言

近年来，中等、高等职业学校都掀起了课程改革的热潮，教学活动不再局限于以前的“填鸭式”的教学，而是普遍采用了职业活动导向的教学方式，使学生更加直接且全面地掌握技能，运用于实践。那么，以前的教材就不再能适应新的教学方法的需要，也不再能满足学生掌握技能的需要，一套能真正适应新时代新教学需要的教材呼之欲出。

电子工业出版社根据需要，组织、策划了更能适应新课堂教学需要的一套教材。

全套教材以劳动部制定的一些“行业标准”，教育部制定的“培养目标”为依据，根据确定下来的能力培养内容进行编写，《导游实务》便是其中的一本。

本书紧贴核心能力、专业能力和延伸能力确定学员的能力培养起止点的宗旨，去掉了以往导游教材中理论性太强的章节，着重讲述导游服务技能，配合相应的图表和流程图，便于读者的理解和运用。

每一章节都有相应的学习目标，课前导入案例，课后小结，课后思考案例以及技能训练项目。

本书中的技能训练项目根据导游实地工作场景，设置了相应的实训课题，以及实训完成后的质量检查及验收方法，使读者在学习后能掌握导游各项服务应达到的水平，有利于学生踏入社会后更好地开展导游工作。

在本书的编写过程中得到了广州白云工商高级技工学校及本校旅游与酒店管理系的大力支持。

本书由陈瑜同志负责主要的编写工作，陈书星同志对本书的编写方式、案例引用以及实训项目的设置提出了宝贵的建议，张海燕同志进行了相关参考资料的收集、选用和整理工作。

在此，对参加编写工作的同志所付出的辛勤劳动表示诚挚的谢意！

与此同时，本书在撰写过程中参阅引用了一些有关的书籍、教材的资料、案例等，在此做出说明并向作者表示衷心的感谢。

本书由长春大学苗雅杰教授主审。

由于水平所限，本书中有疏漏和不足之处，敬请读者指正，以臻完善。

以后我们将做得更好。

谢谢！

<<导游实务>>

内容概要

本书分为七章。

第一章为导游人员与导游服务，阐述了导游人员与导游服务的含义、分类、性质和特点；第二章介绍了团队全陪导游、地陪导游和散客导游的服务程序；第三章为导游人员的带团技能，此章从四个方面对导游人员如何培养良好的带团技能进行讲述；第四章为导游人员的语言讲解技能，分为导游人员的语言技能和导游人员的讲解技能两大部分；第五章为常见问题的预防和处理，主要讲述导游在带团过程中遇到的各种突发事件的处理程序；第六章讲述导游人员如何满足旅游者的个别要求；第七章讲述导游服务相关知识；第八章是导游带团案例，摘取了导游人员在带团过程中的一些经典案例和专业的点评，便于学生巩固之前所学的6个章节的知识，同时使学生对课程的理解更加贴近实际。

本书既可作为中等职业学校旅游相关专业的教学用书，也可作为了解旅游相关专业知识的参考读物

。

<<导游实务>>

书籍目录

第一章 导游人员和导游服务 第一节 导游人员 第二节 导游服务第二章 导游服务程序 第一节 旅游团队和导游服务集体 第二节 地方陪同导游人员服务程序 第三节 全程陪同导游人员服务程序 第四节 散客旅游服务第三章 导游人员的带团技能 第一节 导游带团的特点、原则和模式 第二节 导游人员的交际技能 第三节 处理工作内容与环节的技能 第四节 重点游客的服务技能第四章 导游人员的语言讲解技能 第一节 导游语言的基本要求 第二节 导游交际语言技能 第三节 导游人员的讲解技能 第四节 导游词的写作与运用第五章 常见问题的预防与处理 第一节 漏接、空接、错接的预防和处理 第二节 旅游活动计划和日程变更的处理 第三节 误机(车、船)事故的预防和处理 第四节 旅游者物品遗失的预防和处理 第五节 旅游者走失的预防和处理 第六节 旅游者患病、死亡问题的处理 第七节 旅游者越轨言行的处理 第八节 旅游安全事故的处理与预防 第九节 旅游保健、救护处理 第十节 迷失方向的处理第六章 导游服务个别要求的处理 第一节 旅游者个别要求处理的基本原则 第二节 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理 第三节 旅游者要求自由活动的处理 第四节 旅游者其他个别要求的处理第七章 导游服务相关知识 第一节 货币知识 第二节 保险知识 第三节 航空客运知识 第四节 其他知识 第五节 气象常识第八章 导游带团案例参考文献

<<导游实务>>

章节摘录

插图：第一章 导游人员和导游服务 第二节 导游服务三、导游服务的性质和特点（一）导游服务的性质 导游服务的性质，在不同的国家和地区，由于社会制度、意识形态和民族文化的不同，其政治属性也不同。

但是，导游服务具有以下共同属性。

1. 服务性导游服务，是一种服务工作，属于第三产业，它与其他第三产业的服务一样，属于非生产性劳动。

它不同于一般的、简单的技能服务，它是一种复杂的、高技能服务，可以说导游服务是第三产业中的高级服务。

2. 文化性导游服务是传播文化的重要渠道。

这一点主要通过导游讲解服务实现。

导游人员为来自世界各地、各民族的游客服务，通过精彩、生动的导游讲解给游客以知识、乐趣和美的享受，同时还吸取着其他国家、其他民族的传统文化和现代文明。

导游人员的导游讲解以及与游客的日常交谈都在影响着游客，都在扩大着一个国家和民族的传统文化和现代文明的影响。

可见，导游服务起着沟通和传播精神文明，为人类创造精神财富的作用。

3. 社会性旅游活动是一种社会现象。

在旅游活动中，导游人员接待着来自五湖四海的游客，沟通协调各行各业的关系，处于接待工作的中心位置。

导游工作是一项规模宏大的社会活动。

导游人员所从事的工作本身就具有社会性。

与此同时，导游工作也是一种社会职业，对大多数导游来说，它是一种谋生的手段。

上述这些都是导游服务社会性的体现。

4. 经济性导游服务的经济性主要表现在以下四个方面：一是直接创收。

通过直接为游客服务，以及各种代办服务，收取服务费和手续费，为国家建设创收外汇、回笼货币、积累资金；二是扩大客源，间接创收。

导游人员向游客提供优质的导游服务，可以招徕回头客，扩大客源；三是促销商品，提高购物比例；四是促进经济交流。

<<导游实务>>

编辑推荐

《导游实务》配有电子教案、习题答案和教学指南等电子教学参考资料包，请到华信教育资源网下载。此外，本教材还配有电子教材，请有此需要的读者与电子工业出版社中等职业教育分社联系，详见前言。

<<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>