

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787501974429

10位ISBN编号：750197442X

出版时间：2010-1

出版时间：中国轻工业出版社

作者：袁银枝 编

页数：232

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>

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 前言

近年来,随着旅游业的快速发展,培养高素质的导游人员是高职院校旅游管理专业的重要任务。其中,编写和使用合适的教材是培养导游人才的关键因素之一。

《导游业务》是从职业性和实践性的角度出发,以教、学、做一体化为思路,按照模块、项目、任务三个层次进行编写的。

全书分为三大模块,包括导游服务规程模块、导游服务技能模块和导游应变能力模块。

导游服务规程模块包括地陪、全陪、景点导游、海外领队服务工作程序四个项目;导游服务技能模块包括语言运用技能、带团技能、讲解技能三个项目;导游应变能力模块包括常见事故处理、安全性事故处理、游客个别要求的处理、旅游中的救护技能四个项目。

在每一个项目之下再分为若干任务进行详细阐述和介绍。

本教材的突出特点是针对性和操作性,强调情景导入和任务驱动,让学生带着真实的任务去学习。

在模块和项目的架构下,教材内容最终以任务为落脚点,要求学生通过学习,掌握导游工作的每一个具体程序和环节,懂得应该怎样做。

围绕教与学的各个任务,教材中还采用了技能训练、情景导入等多种方式,提供大量实例,为实际操作提供了可借鉴的方法。

这样,通过营造良好的旅游工作环境,实施行之有效的举措,参与任务引导型的项目活动,完成每个具体的工作任务,把教学内容巧妙地隐含在每个任务之中,培养学生的职业能力和实践能力。

本教材由袁银枝(广东轻工职业技术学院旅游系)担任主编,伍建海(广东轻工职业技术学院旅游系)、代俐(四川宜宾学院)担任副主编,其中模块一和模块二主要由袁银枝编写,模块三主要由伍建海和代俐编写,全书由袁银枝负责统稿。

此外,宋炜、余娟、钱红云、胡湘菊参与了书中部分内容的编写。

在编写过程中,中山大学旅游学院、广东轻工职业技术学院、四川宜宾学院、湖南长沙学院、安徽龙之旅行社有限责任公司等单位给予了大力支持和帮助。

李丽教授和徐红罡教授给予了鼓励和指导。

此外,编者还参考了许多专家学者的研究成果和有关书籍,在此,一并表示衷心的感谢和敬意。

## <<导游业务>>

### 内容概要

《导游业务》是从职业性和实践性的角度出发，以教、学、做一体化为思路，按照模块、项目、任务三个层次进行编写的。

全书分为三大模块，包括导游服务规程模块、导游服务技能模块和导游应变能力模块。

导游服务规程模块包括地陪、全陪、景点导游、海外领队服务工作程序四个项目；导游服务技能模块包括语言运用技能、带团技能、讲解技能三个项目；导游应变能力模块包括常见事故处理、安全性事故处理、游客个别要求的处理、旅游中的救护技能四个项目。

在每一个项目之下再分为若干任务进行详细阐述和介绍。

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 书籍目录

【模块一】导游服务规程模块 项目一 地陪服务工作程序 任务1 接团的准备工作 情景导入 技能训练 任务2 首站迎接服务 情景导入 技能训练 任务3 入住饭店服务 情景导入 技能训练 任务4 商定核实旅游日程 情景导入 技能训练 任务5 参观游览服务 情景导入 技能训练 任务6 购物及娱乐服务 情景导入 技能训练 任务7 送站服务 情景导入 技能训练 任务8 总结工作 情景导入 项目训练 项目二 全陪服务工作程序 任务1 接团准备工作 情景导入 技能训练 任务2 首站接团服务 情景导入 技能训练 任务3 入住饭店服务 情景导入 任务4 途中各站服务 情景导入 技能训练 任务5 离站服务 情景导入 技能训练 任务6 善后工作 情景导入 项目训练 项目三 景点导游服务工作程序 任务1 景点导游工作的性质和特点 情景导入 技能训练 任务2 景点导游服务流程 情景导入 项目训练 项目四 海外领队服务工作程序 任务1 出团前的工作准备 情景导入 技能训练 任务2 开好出团说明会 情景导入 技能训练 任务3 全程陪同服务 情景导入 技能训练 任务4 领队带团归来后的工作 情景导入 项目训练【模块二】导游服务技能模块 项目一 语言运用技能 任务1 普通话语音语调 情景导入 技能训练 任务2 普通话语言节奏 情景导入 技能训练 任务3 导游交际语言 情景导入 项目训练 项目二 带团技能 任务1 塑造良好的导游形象 情景导入 技能训练 任务2 培养优质的心理服务技能 情景导入 技能训练 任务3 掌握全面的协调技能 情景导入 技能训练 任务4 引导游客观景审美 情景导入 技能训练 项目三 讲解技能 任务1 导游讲解服务技巧 情景导入 技能训练 任务2 导游讲解方法 情景导入 项目训练【模块三】导游应变能力模块 项目一 旅游中常见事故的处理 任务1 旅游计划、行程变更处理 情景导入 技能训练 任务2 漏接、空接、错接旅游团的处理 情景导入 技能训练 任务3 误机(车、船)事故处理 情景导入 技能训练 任务4 物品丢失问题的预防和处理 情景导入 技能训练 任务5 游客走失的预防和处理 情景导入 技能训练 任务6 游客越轨言行的处理 情景导入 技能训练 项目二 旅游安全事故处理 任务1 交通、治安、火灾事故预防与处理 情景导入 技能训练 任务2 游客食物中毒、患病、死亡的预防与处理 情景导入 技能训练 任务3 旅途遇险的急救措施 情景导入 技能训练 项目三 对游客个别要求的处理 任务1 食、住、娱、购个别要求的处理 情景导入 技能训练 任务2 要求自由活动和转递物品的处理 情景导入 技能训练 任务3 游客其他个别要求的处理 情景导入 技能训练 项目四 旅游中的救护技能 任务1 游客晕车(船、机)及中暑的处理与预防 情景导入 技能训练 任务2 游客高原反应及溺水的处理与预防 情景导入 技能训练 任务3 游客冻伤、晒伤及骨折的处理与预防 情景导入 项目训练 综合技能训练一 综合技能训练二 综合技能训练三附录一 导游服务质量(GB / T 15971—1995)附录二 导游职业等级标准附录三 导游人员管理条例附录四 导游人员管理实施办法附录五 出境旅游领队人员管理办法附录六 旅行社出境旅游服务质量(LB / T 005—2002)参考文献

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：(4) 钻石项链是珍贵物品，确定找不着时，地陪要让旅行社开具丢失证明，再到当地公安局挂失，开具证明，以便她出中国海关及回国后向保险公司索赔。

【任务概述】旅游过程中，由于种种原因导致游客证件、钱物和行李丢失等事故。

当这些事故发生后，作为导游要掌握事故处理的程序，将不良影响控制在最小范围，提高处理事故的能力。

【任务驱动】一、证件、钱物、行李丢失的预防1.多做提醒工作。

参观游览时，导游人员要提醒游客带好随身物品和提包；在热闹、拥挤的场所和购物时，导游人员要提醒游客保管好自己的钱包、提包和贵重物品；离开饭店时，导游人员要提醒游客带好随身行李物品，检查是否带齐了旅行证件；下车时提醒游客不要将贵重物品留在车上。

2.不代为游客保管证件。

导游人员在工作中需要游客的证件时，要经由领队收取，用毕立即如数归还，不要代为保管；还要提醒游客保管好自己的证件。

3.切实做好每次行李的清点、交接工作。

4.每次游客下车后，导游人员都要提醒司机清洁车、关窗并锁好车门。

二、丢失证件的处理请失主冷静地回忆，详细了解丢失情况，找出线索，尽量协助寻找。

如确已丢失，马上报告公安部门、接待社领导和组团社并留下游客的详细地址、电话。

根据领导或接待社有关人员的安排，协助失主补办手续，所需费用由失主自理。

具体来说：(一) 丢失外国护照和签证1.由旅行社出具证明。

2.请失主准备照片。

3.失主本人持证明去当地公安局(外国人出入境管理处)报失，由公安局出具证明。

<<导游业务>>

编辑推荐

《导游业务》：高职高专旅游专业教改教材

<<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>