

<<模拟导游>>

图书基本信息

书名：<<模拟导游>>

13位ISBN编号：9787550401457

10位ISBN编号：7550401454

出版时间：2011-2

出版时间：西南财经大学出版社

作者：梁心见 主编

页数：222

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>

## <<模拟导游>>

### 内容概要

在四川省灾后恢复重建中，旅游业以其综合性、关联性和较高的乘数效应，展现了极强的产业优势并积极发挥先导作用。

两年多来，四川旅游业总体发展水平已恢复到震前水平，成为海内外游客心中美丽而优质的旅游目的地。

作为“民间大使”，

四川导游肩负着传播四川特色文化、展示四川旅游形象的重任，为此，培养知识面宽、业务能力强、综合素质高的优秀导游人才已成为川内旅游院校的重要任务之一。

也是我们编写本教材的初衷。

作为高等职业院校旅游专业主干课程教材，本书在借鉴同行经验总结与研究成果的基础上，一改过去平铺直叙的编排方式，以导游工作任务为导向，

以模拟场景的方式将内容分为带团模拟篇、技巧模拟篇、讲解模拟篇和考试模拟第四大模块，每个模块均有学习目标、案例导入、小贴士、案例思考、案例评析、模拟实训等环节，融知识、理论、实践为一体，培养学生实践操作能力。

本书提供的相关教学案例和实训项目均以四川为例。

## <<模拟导游>>

### 书籍目录

#### 带团模拟篇

##### 第一章 导游人员概述

###### 第一节 导游人员的定义

###### 第二节 导游人员的分类

###### 第三节 导游人员的职责与素质要求

#### 第二章 地陪导游服务模拟

##### 第一节 接团前的准备

##### 第二节 接站服务

##### 第三节 酒店入住服务

##### 第四节 游览过程中的服务

##### 第五节 送站服务与后续工作

#### 第三章 全陪导游服务模拟

##### 第一节 接团前的准备

##### 第二节 首站接团服务

##### 第三节 与地陪的工作配合

##### 第四节 全程陪同服务

##### 第五节 送团服务

#### 技巧模拟篇

#### 第四章 突发事件与特殊客人的应对

##### 第一节 各种类型游客的应对

##### 第二节 意外情况的应对

##### 第三节 突发事件的应对

#### 第五章 导游业务操作技巧

##### 第一节 散客旅游接待的技巧

##### 第二节 特定旅游团接待技巧

.....

#### 讲解模拟篇

#### 考试模拟篇

#### 参考文献

## &lt;&lt;模拟导游&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：三、导游人员应具备的素质（一）高尚的品德导游人员在工作中要与各种人打交道，他们的一言一行与祖国（家乡）的荣辱息息相关。

首先，导游人员必须是一名爱国者，用热情的介绍吸引人，用爱国的情绪感染人；其次，导游人员要爱岗敬业，立足本职工作，不断进取，热忱地为旅游者提供优质的导游服务；再次，导游人员要有高尚的情操，努力使个人的功利追求与国家利益、游客利益结合起来，戒骄戒躁，自觉抵御各种精神污染；最后，导游人员要自觉地遵守国家法律、法规，严格执行导游服务质量标准，严守国家机密和商业秘密，维护国家和旅行社的利益。

（二）渊博的知识导游人员既是游人之友，又是游人之师。

为了满足旅游者通过旅游增长知识、丰富阅历的要求，导游人员必须具有广博的知识。

这些知识包括：语言知识，史地文化知识，政策法规知识，心理学和美学知识，政治、经济和社会知识，国际知识和旅行常识等。

（三）较强的工作能力导游工作内容繁杂，独立带团在外，可能会遇到很多无法预料的问题，这就要求导游人员要有较强的独立工作能力。

首先，导游人员要有组织协调能力，善于调节团队气氛，协调各种关系，保证团队活动的顺利进行；其次，导游人员要有灵活的应变能力，遇事冷静、处事果断、善于随机应变是导游人员应具备的心理素质和能力；再次，导游人员要有语言讲解能力，能熟练驾驭语言，能正确运用导游语言为游客提供服务；最后，导游人员要有较强的人际交往能力，善于和各种人打交道是导游人员最重要的素质之一，导游人员应主动在实践中磨炼自己，培养处理人际关系的能力。

（四）健康的身心导游工作是一项脑体高度结合的工作，量大面广，体力消耗大，而且工作对象复杂，诱惑性大。

因此，导游人员必须保持身心健康。健康的身心需要导游人员身体健康、心理平衡、头脑冷静和思想健康。

【本章小结】本章主要讲述导游人员的定义、导游人员的分类和导游人员的素质。

## <<模拟导游>>

### 编辑推荐

《模拟导游》是高职高专系列规划教材之一。

<<模拟导游>>

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>