

<<模拟导游>>

图书基本信息

书名：<<模拟导游>>

13位ISBN编号：9787565401145

10位ISBN编号：7565401145

出版时间：2010-9

出版时间：东北财经大学出版社有限责任公司

作者：赵利民 编

页数：236

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

本教材具有如下特点： (1)内容的选择上注重实用性和可操作性。

本书在参考导游服务方面最新理论成果的基础上，结合导游服务工作的现状选取教材内容，注重讲述导游服务的必备程序和工作技能，突出实用性和可操作性。

(2)体例创新。

本书在体例方面大胆创新，根据导游人员学习业务的规律，将全书分成四部分，即导游技能准备(包括导游的形象塑造、旅途才艺、应变能力)、导游业务程序、自然景观模拟导游和人文景观模拟导游。这四部分既相互联系又各自独立，较全面地反映了导游服务的全貌。

(3)可读性强。

在语言阐述上，我们尽量做到通俗易懂。

同时，为方便读者理解教材内容，增强教材的生动性和可读性，提高学习效果，本书使用了大量案例，设置了适量的“小资料”、“小思考”和“模拟训练”，还在每一章设有“学习目标”、“本章小结”、“主要概念”等栏目，并附有练习题和实践训练题(大部分配有参考答案)，请www.dufep.cn下载。

同时，我们整理了“附录1导游人员管理条例”、“附录2导游人管理实施办法”、“附录3导游服务质量标准”、“附录4出境旅游领队人员管理办法”，也请[登录www.dufep.cn](http://www.dufep.cn)下载。

<<模拟导游>>

书籍目录

第I篇 导游技能准备 第1章 导游形象塑造 1.1 培养良好的职业道德 1.2 导游的知识积累
 1.3 导游员的礼貌礼仪 本章小结 主要概念 基础训练 案例分析 实践训练 第2章 旅
 途才艺准备 2.1 个人表演才艺 2.2 娱乐游戏 2.3 导游语言技能 本章小结 主要概念
 基础训练 案例分析 实践训练 第3章 导游应变能力 3.1 导游应变能力的培养 3.2 旅
 游故障的应变处理 3.3 对旅游者所提要求的应变处理 3.4 对旅游者投诉和旅游者越轨行为的
 应变处理 本章小结 主要概念 基础训练 案例分析 实践训练第2篇 导游业务程序
 第4章 地陪业务程序 4.1 接待前的准备程序 4.2 接站服务程序 4.3 入住饭店程序 4.4 参观
 游览程序 4.5 其他服务程序 4.6 送站及总结程序 本章小结 主要概念 基础训练 案例分析 实
 践训练 第5章 全陪业务程序 5.1 接待前的准备程序 5.2 首站接团及住店服务程序 5.3 旅游
 途中各项服务程序 5.4 末站服务程序和后续服务程序 本章小结 主要概念 基础训练 案例分析
 第6章 领队业务程序 6.1 准备工作程序 6.2 旅游过程中领队的工作程序 本章小结 主要概念
 基础训练 案例分析 实践训练第3篇 自然景观模拟导游 第7章 地貌景观导游 7.1 地貌景观
 常识 7.2 地貌景观导游 本章小结 主要概念 基础训练第4篇 人文景观模拟导游主要参
 考文献

<<模拟导游>>

章节摘录

插图：概括说来，导游员的职业道德规范主要有以下几条：1) 爱国爱企、自尊自强爱国爱企、自尊自强是社会主义各行各业人员的一项共同的道德规范和基本要求。

导游人员在业务工作中应有强烈的爱国热忱，坚持祖国利益高于一切，时时以国家、人民的利益为重，为国家、为企业多做贡献。

导游员在沿途讲解的过程中，应有意增强讲解的思想性，增强文化内涵，体现爱祖国、爱人民、爱家乡的美好情感，维护国家和民族的尊严。

导游员也应该具有自强不息的精神，勇于开拓，不断进取，树立崇高的职业理想，把自己的工作作为向国内外旅游者展示祖国大好河山、介绍我国悠久历史文化、宣传我国良好形象的重要窗口。

2) 立足本职，敬业爱岗导游服务工作既是一项艰苦复杂的脑力劳动，又是一项繁重的体力劳动。

尤其是旅游旺季，导游员往往连轴转，无法保证正常休息。

这要求导游员热爱本职工作，乐于为广大旅游者服务，以做好本职工作作为人生的乐趣之一，有一种职业幸福感和荣誉感。

只有这样，导游员才能适应导游工作的复杂性、繁重性、重复性和严格性。

小资料 1—li 导游如何克服“重复性”服务带来的职业倦怠导游工作的特点之一是“重复性”服务。

一个景点，对游客是全新的，但对导游来说，可能已讲解了无数遍了，这很容易带来职业倦怠，出现诸如讲解缺乏激情、言语乏味、对游客的提问缺乏耐心等情形。

导游要有效地克服职业倦怠，最重要的是要敬业爱岗。

一位不热爱自己工作的导游，面对重复性服务，的确很容易心生倦意，因而也很难成为一个受人欢迎的优秀导游。

对导游职业的热爱也是可以培养的，关键是我们善于发现这一职业中的美感，同时要善于学习，提高服务技能，获得成就感，而成就感多了，对职业的热爱也就多了。

此外，导游还可从以下几方面努力，克服职业倦怠：(1) 热爱自己的家乡。

一位对家乡充满热爱的导游在介绍自己的家乡时肯定会充满激情，语言也就自然会变得精彩。

(2) 换位思考。

导游可设想自己就是游客，站在游客的角度来考虑问题，以一种负责任的态度来完成每次讲解。

(3) 加强学习，不断提高。

导游不能满足现有的对景点的那点了解，而要不断学习，不断获取关于景点的新知识。

同时，导游不能简单地重复每一次讲解，而应不断创新，让导游辞越讲越精彩，越讲越吸引人。

(4) 总结经验，争取做一名学者型导游。

从事导游的职业久了，经验积累多了，导游可以考虑对这些经验进行适当总结，最好能结集出版。

这既有利于自身业务的提高，也有利于新导游们的进步。

导游如果带着这样的目标来做工作，就会经常思考工作的得失成败，职业倦怠自然也就不易产生。

<<模拟导游>>

编辑推荐

《模拟导游(第2版)》：21世纪高职高专精品教材·旅游类。

<<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>