

《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

出版社：国防工业出版社

页数：190

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《导游实务》

内容概要

《高等职业教育旅游类专业“十二五”规划教材: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;住前、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。

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

任务3提供送行服务

项目十做好善后工作

《导游实务》

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

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:www.tushu111.com