

《导游实务》

图书基本信息

书名：《导游实务》

13位ISBN编号：9787802343894

10位ISBN编号：7802343895

出版时间：2011-1

出版社：中国发展出版社

页数：281

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

《导游实务》系统地阐述了合格的导游员应具备的素质、知识和技能。全书理论与实践相结合，侧重对学生实践技能的培养，主要体现在导游服务各种操作规程的介绍上，力求具有实用性和操作性。其次，注重任务驱动教学，教学做一体化，便于学生学习。

《导游实务》既可作为高等职业院校旅游管理、涉外旅游、导游及相近专业的教材，也可作为旅游行业培训教材以及作为导游在岗人员培训及自学的参考书。全书由仪孝法负责整理与统稿。

《导游实务》

书籍目录

项目一 导游工作认知 任务一 了解导游人员的类别 任务二 了解导游服务的性质、特点、类型和范围 任务三 掌握导游服务的原则 任务四 理解导游工作对导游人员的素质要求 任务五 掌握各类导游人员的职责 任务六 了解导游人员的职业道德和职业修养要求 任务七 掌握导游人员的培训、考核和管理方法 任务八 了解旅行社的业务知识 任务九 了解礼貌、礼节知识 能力实训项目二 地方陪同导游员实务 任务一 接团准备 任务二 接站服务 任务三 入住饭店服务 任务四 核对、商定参观游览项目 任务五 参观游览服务 任务六 购物、餐饮、社交娱乐服务 任务七 送客服务 任务八 后续工作 能力实训项目三 全程陪同导游员实务 任务一 工作准备 任务二 首站接团服务 任务三 饭店内服务 任务四 核对、商定日程 任务五 各站服务 任务六 离站、途中、抵站服务 任务七 末站服务 任务八 善后工作 能力实训项目四 出境领队导游实务 任务一 出境前的准备工作 任务二 全程陪同服务 任务三 后续工作 能力实训项目五 常见问题和事故的预防与处理 任务一 预防和处理漏接、空接和错接事故 任务二 处理旅游活动计划和日程的变更事宜 任务三 预防和处理误机(车、船)事故 任务四 预防和处理遗失事故 任务五 预防和处理游客走失事宜 任务六 预防和处理游客患病、死亡的问题 任务七 处理游客越轨言行事宜 任务八 预防与处理旅游安全事故 能力实训项目六 导游人员的讲解技能 任务一 掌握导游讲解应符合的具体要求 任务二 掌握5种以上的导游讲解方法 ……项目七 导游人员的带团技能参考文献

章节摘录

版权页：景点景区导游人员亦称讲解员，是指在旅游景区景点，如博物馆、自然保护区等为游客进行导游讲解的工作人员。2.按职业性质划分导游人员分为专职导游人员和兼职导游人员。专职导游人员是指在一定时期内以导游工作为其主要职业的导游人员。兼职导游人员亦称业余导游人员，是指不以导游工作为其主要职业，而利用业余时间从事导游工作的人员。目前这类人员分为两种：一种是通过国家导游资格统一考试，取得导游证而从事兼职导游工作的人员；另一种是具有特定语种语言能力，受聘于国际旅行社，领取临时导游证，临时从事导游活动的人员。3.按导游使用的语言划分导游人员分为中文导游人员和外语导游人员。中文导游人员是指能够使用普通话、地方话或者少数民族语言，从事导游工作的人员。外语导游人员是指能够运用外语从事导游工作的人员。4.按技术等级划分2005年7月，国家旅游局公布的《导游人员等级考核评定管理办法（试行）》规定：“导游人员等级分为初级、中级、高级、特级四个等级。导游员申报等级时，由低到高，逐级递升，经考核评定合格者，颁发相应的导游员等级证书。”（1）初级导游人员。取得导游人员资格证书一年后，就技能、业绩和资历对其进行考核，合格者自动成为初级导游人员。目前，他们占据了我国导游人员队伍的绝大部分。（2）中级导游人员。取得初级导游人员资格两年以上，业绩明显，经考核、考试合格者晋升为中级导游人员。他们是旅行社的业务骨干。（3）高级导游人员。取得中级导游人员资格三年以上，业绩突出，水平较高，在国内外同行和旅行商中有一定的影响，经考核、考试合格者晋升为高级导游人员。（4）特级导游人员。取得高级导游人员资格三年以上，业绩优异，有突出贡献，有高水平的科研成果，在国内外同行和旅行商中有较大影响，经考核合格者晋升为特级导游人员。

《导游实务》

编辑推荐

《导游实务》：本丛书包括《旅游学概论》《旅游资源学》《旅游市场营销》《旅行社经营管理实务》《酒店经营与管理》《导游实务》，它们分别从不同的角度讲述了与旅游行业发展息息相关的知识内容。《导游实务》遵循“从实际出发、学以致用”的基本原则，凸显旅游行业相关知识的实用性和前瞻性，以实用性为基础，以项目为导向，以任务为驱动，以案例教学为特色，突出实践教学环节，并通过大量的案例分析和实践技能操作训练窗口等内容，着力培养学生独立分析问题、解决问题的能力，确保培养内容与就业市场的需求达到无缝对接。满足项目导向和任务驱动型教学的要求，突出“学以致用”培养真正的“应用型”旅游业人才。

《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