

# 《导游实务》

## 图书基本信息

书名：《导游实务》

13位ISBN编号：9787564202880

10位ISBN编号：7564202882

出版时间：2008-8

出版社：上海财经大学出版社有限公司

作者：冯霞敏 编

页数：317

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](http://www.tushu111.com)

# 《导游实务》

## 前言

一、背景和意义 导游实务是全国导游资格考试的一门必考课程，同时也是旅游职业院校旅游管理专业的一门专业核心课程。依据职业教育的课改理念，在教材内容的选择和体例设计上，应体现以能力为本、任务驱动的指导思想，通过任务、活动和主题等多样化的表现形式，让学习者在具体实践中提高综合职业能力。而目前，在高等旅游职业教育中，此类“理论+实训”的模块化项目式教材还是空白。鉴于以上背景，本编写小组在新课程改革的指导思想下，依据“以素质养成为核心、以岗位实践为主线、以行业发展为背景”的理念编写一本适合高职旅游管理专业或涉外导游专业的“理论+实训”为一体的项目式教材。本书结合全国导游资格考试教材的口径来编写，以研究导游岗位任务为前提，在此基础上分析一个合格的导游必须具备的素质、知识和能力，然后分项目、分任务进行知识传授和技能训练，在技能训练中注意专业素质的养成教育。

二、内容和特点 本教材分为三大部分：第一部分为导游服务入门。通过这部分内容的学习与实训，使学生了解导游这个职业和岗位，进而热爱自己的专业，同时让学生了解未来导游服务的发展趋势，激发学生对自己未来的职业生涯进行规划。第二部分为导游服务程序。按照职业实践的逻辑顺序，将导游服务的过程分成若干模块，对每个模块再分成若干项目，通过基础知识、任务实训使学生掌握导游服务的流程。完成这部分教学内容，可以培养学生成为一个合格的导游。第三部分为导游服务提升。这部分内容是导游服务技能的提高和拓展，培养学生的应变能力、语言能力、沟通能力、综合技能及未来学生担当海外领队和外语导游所需要的素质、知识及技能。

# 《导游实务》

## 内容概要

# 《导游实务》

## 书籍目录

前言  
第一部分 导游服务入门 模块一 职业描述 项目1-1：导游员的定义、分类 项目1-2：导游员的职责 项目1-3：导游员形象设计与职业保护 项目1-4：导游员的自我定位与调节 项目1-5：导游员的培训、考核与日常管理 模块能力测试 模块二 导游服务 项目2-1：导游服务的产生和发展 项目2-2：导游服务的范围和特点 项目2-3：导游服务的原则 模块能力测试 模块三 环境认知 项目3-1：旅行社 项目3-2：旅游饭店 项目3-3：交通运输 项目3-4：购物商店 项目3-5：娱乐场所 项目3-6：旅游景区 模块能力测试  
第二部分 导游服务程序 模块四 服务准备 项目4-1：熟悉接待计划 项目4-2：落实接待事宜 项目4-3：做好接待准备 模块能力测试 模块五 迎接服务 项目5-1：迎接准备 项目5-2：接站服务 项目5-3：首次沿途讲解 模块能力测试 模块六 住店服务 项目6-1：介绍饭店设施 项目6-2：办理住店手续 项目6-3：处理有关问题 模块能力测试 模块七 商定日程 项目7-1：核对商谈日程 项目7-2：调整修改日程 模块能力测试 模块八 参观游览 项目8-1：出发前的准备 项目8-2：途中导游 项目8-3：景点导游 项目8-4：返程中的工作 模块能力测试 模块九 导餐、导购、文化娱乐 项目9-1：餐饮服务 项目9-2：购物服务 项目9-3：文化娱乐服务 模块能力测试 模块十 送客服务 项目10-1：送行前的业务 项目10-2：离店服务 项目10-3：送行服务 项目10-4：善后工作 模块能力测试  
第三部分 导游服务提升 模块十一 口头语言表达技能 项目11-1：导游口头语言表达技巧 项目11-2：导游态势语言运用技巧 项目11-3：欢迎词、欢送词的组织 and 表达 模块能力测试 模块十二 导游书面语言表达技能 项目12-1：导游应用书面语言表达技能 项目12-2：导游词创作基本技能 模块能力测试 模块十三 导游合作与沟通技能 项目13-1：导游服务集体的合作共事 项目13-2：导游员与旅游接待单位的协作技能 项目13-3：散客旅游团队接待技能 项目13-4：导游员与旅游团友好相处的技能 模块能力测试 模块十四 导游服务必备常识 项目14-1：法规知识 项目14-2：人出境知识 项目14-3：交通知识 项目14-4：货币知识 项目14-5：保险知识 模块能力测试 模块十五 导游服务综合技能 项目15-1：导游紧急救护技能 项目15-2：导游才艺技能 项目15-3：特殊团队导游服务技能 项目15-4：突发事件导游服务技能 模块能力测试 参考文献

## 章节摘录

第一部分 导游服务入门模块一 职业描述项目1-2：导游员的职责项目要求通过本项目的学习和实训，让学生了解导游人员之间既有共性也有个性，本项目对海外领队、全陪、地陪以及景区导游四种导游员工作职责进行了描述，要求学生明确导游员的基本职责，做好导游服务接待工作。基础知识导游员的基本职责是指各类导游人员都应履行的共同职责。各类导游人员由于其工作性质、工作对象、工作范围和工作环境各不相同，职责重点也有所区别。但他们的基本职责是共同的，就是为游客提供良好的导游讲解和旅行服务。

一、导游人员的基本职责

1. 接受旅行社分配的导游任务，按照接待计划安排和组织游客参观、游览。
2. 负责向游客导游、讲解，介绍中国(地方)文化和旅游资源。
3. 配合和督促有关部门安排游客的交通、住宿，保护游客的人身和财产安全。
4. 反映游客的意见和要求，协助安排会见、座谈等活动。
5. 耐心解答游客的问询，协助处理旅途中遇到的问题。

这些规定摘自1999年10月1日施行的《导游人员管理条例》，其对导游人员依法履行职责起到了积极作用。在我国，全陪、地陪和领队统称导游人员，他们的工作各有侧重，所起的作用也不尽相同，但对上面列出的导游人员基本职责都必须履行。

二、海外领队、全陪、地陪和景点景区导游人员的职责前面我们已经提到，一个标准的、规范的、完整的旅游接待过程应该是由全陪、地陪、领队共同参与、共同配合才能完成。全陪是目前地组团社的代表，地陪是目的地接待社的代表，而领队则是客源地游客的代言人，三者代表着三个方面，维护着各自的利益。共同的目标、相同的工作对象，使他们走到了一起。



# 《导游实务》

## 精彩短评

- 1、这本书比较适合初学的学习者看，会有很大的帮助，里面介绍的非常全面，有很多经典的例子，可以当作教材用。
- 2、简单实用  
全面  
适合初学者
- 3、与导游工作相关的常规的工作内容差不多都提到了。

# 《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](http://www.tushu111.com)