

# 《导游原理与实务》

## 图书基本信息

书名：《导游原理与实务》

13位ISBN编号：9787121079665

10位ISBN编号：7121079666

出版时间：2009-6

出版社：电子工业出版社

页数：219

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)

# 《导游原理与实务》

## 内容概要

《全国高等职业教育规划教材·旅游与酒店管理专业·导游原理与实务》以导游工作实务为基础，以项目为导向，以任务为驱动，结合导游工作实践系统地整合了导游业务的知识体系。全书共五个单元九个项目，第一单元为基础知识篇，阐述了导游人员的从业要求和部分基础知识；第二单元为服务规范篇，以任务为驱动，创新性地以基本理论为基础，采用情景模拟的形式导出了导游服务的规范和程序；第三单元为服务技能篇，为做好导游服务工作，以案例形式提出了做好导游服务工作的技能要求；第四单元为问题处理篇，以旅游中相关问题和事故为切入点，提出问题处理办法，提高旅游服务的质量；第五单元为模拟导游篇，以典型景观为依托，训练和提高实际导游水平。

# 《导游原理与实务》

## 作者简介

鲍文君，浙江宁波人，宁波城市职业技术学院旅游学院双师型讲师，兼任宁波大地旅行社高级管理顾问，宁波市导游人员年审培训讲师。自1998年以来曾兼任宁波浙仑海外旅行社城院分社总经理，宁波师范学院旅行社副总经理，宁波宇达旅游客运有限公司副总经理等职。2003年参加由教育部高教司和科技司联合举办的高职高专教育旅游类专业骨干教师培训。曾在《商业研究》、《宁波大学学报》等核心期刊发表多篇学术论文。主持宁波市旅游会展人才培养基地《导游业务》精品课程的建设。参与《旅行社经营与管理》、《中国旅游地理》精品课程建设等多项科研项目。

# 《导游原理与实务》

## 书籍目录

第一单元 基础知识篇——我想做导游项目一 从业要求 模块一 行为规范 一、着装要求 二、仪容要求 三、礼貌用语 四、文明举止 模块二 导游分类 一、按工作区域分类 二、按使用语言分类 三、按工作性质分类 四、按技术等级分类 模块三 职业道德 一、爱国爱企、敬业爱岗 二、自尊自强、遵纪守法 三、文明礼貌、举止大方 四、热情友好、宾客至上 五、真诚公道、视同仁 六、身心健康、积极乐观 七、耐心细致、优质服务 八、不卑不亢、光明磊落 九、勤学苦练、与时俱进 十、团结协作、顾全大局 模块四 素质要求 一、品德素质 二、知识素养 三、能力素质 模块五 岗位职责 一、全陪主要职责 二、地陪主要职责 情景训练 实例分析 本章小结 自测题 阅读资料项目二 旅行游览基本知识 模块一 景点欣赏基本知识 一、山岳旅游景观 二、水体旅游景观 三、宗教旅游景观 四、古建筑类旅游景点 五、园林类旅游景观 模块二 旅行常识 一、旅游交通知识 二、邮电通信知识 三、保险知识 四、卫生知识 情景训练 实例分析 本章小结 自测题 阅读资料第二单元 服务规范篇——我来学习做导游项目三 旅游团队接待服务程序 模块一 全程导游工作程序 一、接团前准备工作 二、团队首站迎接 三、出发地旅途服务 四、目的地到达服务 五、酒店入住服务 六、参观游览服务 七、返程旅途服务 八、末站送客服务 九、善后工作 模块二 地方导游工作程序 一、接团前准备 二、旅游团迎接 三、沿途导游 四、饭店入住服务 五、商谈日程 六、参观游览服务 七、送站服务 八、善后工作 模块三 旅游团队接待实务 一、旅游团队接待前准备.....第三单元 服务技能篇——我来做个好导游第四单元 问题处理篇——我遇到了麻烦第五单元 模拟导游篇——看看我这导游水平如何参考文献后记

## 章节摘录

第一单元 基础知识篇——我想做导游项目一 从业要求模块一 行为规范【要点】仪容仪表端庄大方、言谈举止文明规范、精神饱满充满自信。在旅游接待过程中，导游人员作为一个国家或一个地区的形象代表，同时作为传播文化和友谊的使者，导游人员必须掌握各种礼貌礼仪常识，严格规范自身的行为举止，导游员的言谈举止是做好导游工作的基础，更是作为一名优秀导游不可缺少的素质修养。一、着装要求一个人的着装反映出其身份、修养和文化层次等，是决定一个人仪表的重要因素。导游人员作为游客的服务者，应根据自身的工作要求及特点合理搭配自身的岗位服饰，以获得旅游者的好感。1. 总体要求衣着打扮整齐清洁衣服合身得体穿大衣，戴帽子、墨镜等进入室内应及时脱下不能在游客面前整理衣裤等2. 服装常识（1）工作服工作服是一个人从事某些职业的标志。导游人员身着工作服不仅表明了身份便于客人辨认，也体现了对客人的尊重，同时体现了地区旅游业的形象及对导游人员管理的规范性。如海南、丽江等地区导游统一穿戴具有浓郁地方特色的导游工作服。工作服穿着应做到整齐、清洁、大方、挺括。（2）西服

# 《导游原理与实务》

## 编辑推荐

《全国高等职业教育规划教材·旅游与酒店管理专业·导游原理与实务》可作为高职高专旅游专业的实用型教材，在编写过程中兼顾了理论与实际工作能力的培养，每个项目备有情景练习、实例分析、自测题和阅读材料，形成了从理论、训练到提高的学习过程。还可供导游从业人员自学和导游培训的参考材料。

# 《导游原理与实务》

## 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)