

<<导游业务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<导游业务实训教程>>

13位ISBN编号：9787030184207

10位ISBN编号：7030184203

出版时间：2007-1

出版时间：科学出版

作者：黄明亮

页数：290

字数：366000

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>

<<导游业务实训教程>>

前言

导游服务是旅游行业中最具有代表性的工作，导游员是导游工作的主体，导游服务的质量高低、效果好坏主要取决于导游员的知识水平、职业素质、综合能力及其实践经验。

随着旅游业的不断发展，旅游消费市场的不断成熟，旅游者的旅游知识和经验越来越丰富，因此，对导游服务质量的要求也越来越高，培养具有国际水平的优秀导游员队伍已经成为我国旅游业发展的迫切需要。

也是我国高等院校旅游管理教育的重要任务之一。

本教材是针对目前如何培养和提高导游人员的操作技能和智力技能而编写的。

“导游业务实训教程”本身是一门实践性很强的课程，导游服务是导游工作的核心，目前与其配套的实践实训教材比较匮乏，加之我国高职高专教育在近几年的迅速崛起，和高职教育“理论够用，重在实践”的教学方针，强调我们的教学必须与社会生产和实践相结合，必须为社会主义经济建设服务。

为此，突出教材的实用性、技能性，并将追求具有实践性，可操作性为本书的特色。

在编写的过程中，我们选择了许多典型案例作为教学参考，为了便于学习在每章之后我们有本章小节、案例评析、复习思考题。

除此之外，还提供了案例供大家分析，安排了一些联系实际并可操作的实训项目，以便教师组织学生进行模拟导游实训练习，掌握导游服务的操作技能以及更重要的智力技能。

由于现代旅游者文化层次的提升和欣赏水平的提高，除了要求导游员要有较高的导游讲解水平和优秀的服务技能之外，还需要能有一定的表演才艺。

因此，本书既可作为高职高专旅游专业的教材，也可作为高等院校相关专业的参考书，导游从业人员也可以自学阅读。

本书由江西旅游商贸学院黄明亮担任主编，江西旅游商贸职业学院刘德兵担任副主编。

编写的具体分工为：第一、四章由四川行政学院冯云艳编写；第二、三章和第六、七章由江西旅游商贸职业学院刘德兵编写；第五章由浙江宁波城市职业技术学院陶丽莉编写；第八、九、十章由江西旅游商贸学院黄明亮编写。

全书由黄明亮制定编写大纲，刘德兵负责全书的统稿、修改并最后定稿。

在本教材在编写过程中参阅了国内外相关研究资料及有关网站的信息在此向各位尊敬的作者表示衷心的感谢。

但由于这类实践性和可操作性的教材还处于探索阶段，因此疏漏和不当之在所难免，敬请有关专家、同仁和广大读者不吝赐教。

我们将在修订时加以完善。

<<导游业务实训教程>>

内容概要

本书主要是针对目前如何培养和提高导游人员的操作技能和智力技能而编写的。

在操作技能方面,介绍了导游服务基础,地陪、全陪、散客导游及海外领队的导游操作训练;在智力技能方面,介绍了自然景观、人文景观的讲解训练,旅游者个别要求及特殊情况的处理训练及导游人员旅途才艺的训练。

在编写过程中,选择了许多典型案例。

为了便于学习,每章之后还附有小结、案例评析和复思考题;另外,还提供了案例供大家分析。

本书可作为高职高专旅游专业的教材,还可供导游从业人员自学及训练使用。

<<导游业务实训教程>>

书籍目录

第1章 导游服务基础训练 1.1 导游意识培训 1.2 语言训练 1.3 导游词写作训练 小结 案例评析 复习思考题 实训项目 案例分析第2章 地陪业务训练 2.1 地陪导游员接团前的准备 2.2 地陪接团过程中的导游服务 2.3 地陪导游员服务的重要环节 2.4 地陪导游员的送站及结束工作 小结 案例评析 复习思考题 实训项目 案例分析第3章 全陪业务训练 3.1 全陪导游员接团前的准备 3.2 全陪导游员的带团训练 3.3 全陪导游员的送团和结束工作 小结 案例评析 复习思考题 实训项目 案例分析第4章 出境领队业务训练 4.1 出境前的准备工作 4.2 出(入)境服务 4.3 境外入(出)境服务 小结 案例评析 复习思考题 实训项目 案例分析第5章 散客导游训练 5.1 散客旅游概述 5.2 散客导游服务程序 小结 案例评析 复习思考题 实训项目 案例分析第6章 自然景观导游训练 6.1 山地景观 6.2 水体景观 6.3 植物景观 6.4 动物景观导游 6.5 天气、气象景观导游 6.6 对自然景观的审美 小结 案例评析 复习思考题 实训项目 案例分析第7章 人文景观导游训练 7.1 古建筑导游 7.2 园林景观导游 7.3 寺庙宗教导游 7.4 民俗导游 7.5 博物馆导游 7.6 饮食、购物服务 7.7 市容导游 7.8 人文景观的审美 小结 案例评析 复习思考题 实训项目 案例分析第8章 旅游者个别要求的应变处理第9章 特殊情况的处理第10章 旅途才艺训练参考文献

<<导游业务实训教程>>

章节摘录

插图：3) 了解并熟悉旅游团所到各地的接待旅行社的情况以及联系人、联系电话、地址、地陪情况。

4) 掌握全程旅游线路，掌握旅游团旅游路线上各沿途站的抵离时间、交通工具等。

5) 根据接待计划书及该团外联人员所提供的相关情况，研究判断旅游者在服务方面的需求，并做相应的准备。

2. 物质准备1) 携带必需的证件，如身份证、名片、导游证、IC记分卡、通行证（如去特区）等。

2) 结算单据和费用，如拨款结算通知单或支票、现金，足够的旅费等。

全陪须慎重保管好所带的支票及现金（最好存放在宾馆贵重物品保管柜）。

在旅行社、尤其是国内旅行社业务来往中，有时是采用现金支付的方式，全陪所带现金数额往往较大，如不加以妥善保管，易发生意外，这样给自己和旅行社都会带来重大经济损失。

3) 其他物品。

复印的旅游团接待计划书、分房表、旅游宣传资料、行李封条、旅行社微记、全陪日记等。

<<导游业务实训教程>>

编辑推荐

《导游业务实训教程》为高等职业教育“十一五”规划教材，高职高专旅游类教材系列之一。

<<导游业务实训教程>>

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>