

<<导游实务>>

图书基本信息

书名：<<导游实务>>

13位ISBN编号：9787512102125

10位ISBN编号：7512102127

出版时间：2010-8

出版时间：北京交通大学出版社

作者：张素梅

页数：301

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>

<<导游实务>>

内容概要

导游实务是一门实践性较强的课程，因此《全国高职高专教育精品规划教材：导游实务》采用任务驱动，从导游带团实际出发，以职业能力培养为中心，将完成导游带团任务转化为5个学习项目，即认识导游工作、导游规范服务能力、导游应变能力、导游带团能力和导游讲解能力。这5个项目分别对应导游带团过程中17个典型任务及任务完成的相关操作过程。

《全国高职高专教育精品规划教材：导游实务》项目的选择是建立在对导游服务实际工作分析的基础上，基于工作过程进行教学论和方法论的实操项目设计，注重技能的演练，强调互动与实践。

《全国高职高专教育精品规划教材：导游实务》努力探索一种“教、做、学、练、思”一体化新型教材模式，以尽可能适应高职高专教师精讲、学生多练、“能力本位”的新型教学方式的需要。

《全国高职高专教育精品规划教材：导游实务》由张素梅主编，思路创新，内容新颖，案例丰富，既可作为高职高专院校、成人高校及本科院校开设的二级职业技术学院旅游管理、导游、涉外旅游等专业的教学用书，又可作为有关旅游单位举办的导游培训班的教学用书，亦可供从事导游工作的人员参考阅读。

<<导游实务>>

书籍目录

项目一 认识导游工作任务1 认知导游服务子任务1 理解导游服务的概念子任务2 认识导游服务的特点子任务3 遵循导游服务的基本原则任务2 认识导游服务主体——导游员子任务1 理解导游员的含义子任务2 牢记导游员的职责子任务3 熟知导游员的职业素养项目小结案例分析情景训练实训项目项目二 导游规范服务能力任务1 景区导游服务程序的操作子任务1 做好准备子任务2 接待服务子任务3 总结任务2 地陪导游服务程序的操作子任务1 接团准备子任务2 迎接服务子任务3 参观游览子任务4 送行服务子任务5 后续工作任务3 全陪导游服务程序的操作子任务1 带团准备子任务2 首站接团(成团)服务子任务3 入住饭店服务子任务4 核对商定日程子任务5 全程陪同服务子任务6 末站服务子任务7 后续工作任务4 海外领队导游服务程序的操作子任务1 出团准备子任务2 出入境服务子任务3 境外服务子任务4 返程服务子任务5 善后工作项目小结案例分析情景训练实训项目项目三 导游应变能力任务1 旅游活动中常见问题的处理子任务1 旅游活动计划和日程变更的处理子任务2 游客遗失物件的预防与处理子任务3 游客走失的预防与处理子任务4 游客患病及死亡的处理子任务5 游客越轨言行的处理任务2 旅游安全事故的预防与处理子任务1 交通事故的预防和子任务2 食物中毒的预防和子任务3 治安事故的预防和子任务4 火灾事故的预防和子任务3 游客个别要求的处理子任务1 游客餐饮、购物、娱乐个别要求的处理子任务2 游客要求自由活动的处理子任务3 游客要求探亲访友或邀请亲友随团的处理子任务4 游客要求中途退团或延长旅游期的处理子任务5 游客要求转递物品的处理任务4 现场旅游投诉的处理子任务1 认真倾听子任务2 调查核实子任务3 解决问题项目小结案例分析情景训练实训项目项目四 导游带团能力任务1 自我管理技能子任务1 自我调节子任务2 树立良好形象子任务3 提升自己任务2 做好常规服务子任务1 游览服务子任务2 餐饮服务子任务3 住宿服务子任务4 交通服务子任务5 购物服务子任务6 娱乐服务任务3 协调人际关系子任务1 与游客建立良好关系子任务2 搞好导游人员之间的合作子任务3 与司机密切配合子任务4 善于与旅游接待单位协作任务4 特殊旅游团的服务子任务1 政务旅游团的服务子任务2 宗教旅游团的服务子任务3 考察旅游团的服务子任务4 青少年旅游团的服务子任务5 老年旅游团的服务子任务6 残疾旅游团的服务子任务7 散客旅游团的服务项目小结案例分析情景训练实训项目项目五 导游讲解能力任务1 创作导游词子任务1 把握导游词的创作要领子任务2 熟悉导游词的创作途径子任务3 运用导游词的创作技巧任务2 提高导游语言表达能力子任务1 熟悉导游语言的表现形式子任务2 学会导游语言的表达技巧子任务3 运用导游交际语言技能任务3 导游讲解技巧子任务1 遵循导游讲解的基本原则子任务2 灵活运用途中导游讲解技巧子任务3 熟练运用实地导游讲解技巧项目小结案例分析情景训练实训项目参考文献

编辑推荐

《全国高职高专教育精品规划教材：导游实务》作为高职高专旅游专业的核心课程，承担着培养学生导游服务能力的任务。

要培养高质量的导游人才，就需要有效的教学和高质量的教材。

而目前许多高职高专的有关导游业务的教材缺乏真正的实用操作性的实训内容，学生无法获得真实的工作体验。

正是基于此，需编写实践性和操作性强的《全国高职高专教育精品规划教材：导游实务》教材，以满足和适应旅游业、旅行社，特别是高职高专教育对高质量导游人才培养的需要。

<<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:<http://www.tushu007.com>