

<<模拟导游>>

图书基本信息

书名：<<模拟导游>>

13位ISBN编号：9787550401457

10位ISBN编号：7550401454

出版时间：2011-2

出版时间：西南财经大学出版社

作者：梁心见 主编

页数：222

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>

<<模拟导游>>

内容概要

在四川省灾后恢复重建中，旅游业以其综合性、关联性和较高的乘数效应，展现了极强的产业优势并积极发挥先导作用。

两年多来，四川旅游业总体发展水平已恢复到震前水平，成为海内外游客心中美丽而优质的旅游目的地。

作为“民间大使”，

四川导游肩负着传播四川特色文化、展示四川旅游形象的重任，为此，培养知识面宽、业务能力强、综合素质高的优秀导游人才已成为川内旅游院校的重要任务之一。

也是我们编写本教材的初衷。

作为高等职业院校旅游专业主干课程教材，本书在借鉴同行经验总结与研究成果的基础上，一改过去平铺直叙的编排方式，以导游工作任务为导向，

以模拟场景的方式将内容分为带团模拟篇、技巧模拟篇、讲解模拟篇和考试模拟第四大模块，每个模块均有学习目标、案例导入、小贴士、案例思考、案例评析、模拟实训等环节，融知识、理论、实践为一体，培养学生实践操作能力。

本书提供的相关教学案例和实训项目均以四川为例。

<<模拟导游>>

书籍目录

带团模拟篇

第一章 导游人员概述

第一节 导游人员的定义

第二节 导游人员的分类

第三节 导游人员的职责与素质要求

第二章 地陪导游服务模拟

第一节 接团前的准备

第二节 接站服务

第三节 酒店入住服务

第四节 游览过程中的服务

第五节 送站服务与后续工作

第三章 全陪导游服务模拟

第一节 接团前的准备

第二节 首站接团服务

第三节 与地陪的工作配合

第四节 全程陪同服务

第五节 送团服务

技巧模拟篇

第四章 突发事件与特殊客人的应对

第一节 各种类型游客的应对

第二节 意外情况的应对

第三节 突发事件的应对

第五章 导游业务操作技巧

第一节 散客旅游接待的技巧

第二节 特定旅游团接待技巧

.....

讲解模拟篇

考试模拟篇

参考文献

<<模拟导游>>

章节摘录

版权页：插图：三、导游人员应具备的素质（一）高尚的品德导游人员在工作中要与各种人打交道，他们的一言一行与祖国（家乡）的荣辱息息相关。

首先，导游人员必须是一名爱国者，用热情的介绍吸引人，用爱国的情绪感染人；其次，导游人员要爱岗敬业，立足本职工作，不断进取，热忱地为旅游者提供优质的导游服务；再次，导游人员要有高尚的情操，努力使个人的功利追求与国家利益、游客利益结合起来，戒骄戒躁，自觉抵御各种精神污染；最后，导游人员要自觉地遵守国家法律、法规，严格执行导游服务质量标准，严守国家机密和商业秘密，维护国家和旅行社的利益。

（二）渊博的知识导游人员既是游人之友，又是游人之师。

为了满足旅游者通过旅游增长知识、丰富阅历的要求，导游人员必须具有广博的知识。

这些知识包括：语言知识，史地文化知识，政策法规知识，心理学和美学知识，政治、经济和社会知识，国际知识和旅行常识等。

（三）较强的工作能力导游工作内容繁杂，独立带团在外，可能会遇到很多无法预料的问题，这就要求导游人员要有较强的独立工作能力。

首先，导游人员要有组织协调能力，善于调节团队气氛，协调各种关系，保证团队活动的顺利进行；其次，导游人员要有灵活的应变能力，遇事冷静、处事果断、善于随机应变是导游人员应具备的心理素质和能力；再次，导游人员要有语言讲解能力，能熟练驾驭语言，能正确运用导游语言为游客提供服务；最后，导游人员要有较强的人际交往能力，善于和各种人打交道是导游人员最重要的素质之一，导游人员应主动在实践中磨炼自己，培养处理人际关系的能力。

（四）健康的身心导游工作是一项脑体高度结合的工作，量大面广，体力消耗大，而且工作对象复杂，诱惑性大。

因此，导游人员必须保持身心健康。健康的身心需要导游人员身体健康、心理平衡、头脑冷静和思想健康。

【本章小结】本章主要讲述导游人员的定义、导游人员的分类和导游人员的素质。

<<模拟导游>>

编辑推荐

《模拟导游》是高职高专系列规划教材之一。

<<模拟导游>>

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>