

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787551701129

10位ISBN编号：7551701125

出版时间：2012-2

出版时间：刘雪梅、张虹薇 东北大学出版社 (2012-02出版)

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>>

内容概要

《导游业务》由刘雪梅、张虹薇主编，本教材总体上分为认知和实训两部分内容。其中，认知部分是高职学生所必需的理论基础；实训部分是本教材的重点，是工作过程理念的集中体现。

认知部分。

包括认知目标、认知重点难点、认知内容和实训建议四部分内容，加入前车之鉴、经验之谈、导游故事、案例赏析、案例分析等小设计，具有一定的可读性和参考性，教师既可以有选择地讲解，也可以作为学生实训部分的参考资料。

实训部分。

根据导游人员岗位分工，设置了四大教学情境：景区景点导游人员服务情境、地陪导游服务情境、全陪导游服务情境、出境旅游领队服务情境。

另外，导游服务过程中特殊问题和事故的处理尽管不是完整的工作过程，但实训性也非常强，在这里设置为第五大教学情境。

每个教学情境包括情境描述、实训目标、情境内容三部分；每个教学情境又细划为若干典型任务单元，每个任务单元包含任务描述、任务引入、任务流程(内容)和要求、实训建议等内容(情境五除外)。同时将传统教材中个性化服务内容作为知识链接融入工作过程之中。

需要特别说明的是，对于情境五的内容，教师既可以单独传授，也可以有机地融入前四个情境的教学和实训过程中，由教师视具体情况而定。

《导游业务》是实施课程改革的主要平台。

它既是教材，更是学材；既是任务书，又是指导书，希望本教材能真正成为基于工作过程教学改革的重要保障。

本教材在编写过程中得到了旅游企业专业技术人员和兄弟院校专业教师的鼎力支持与合作，是校企、校际合作的产物。

它既可以作为本校和兄弟院校的教学用书，也可以作为旅游企业的培训参考用书。

<<导游业务>>

书籍目录

认知部分
认知一 导游人员 一、导游人员的定义与分类 二、导游人员的职责 三、导游人员的素质 四、导游人员的纪律要求
认知二 导游服务 一、导游服务的概念 二、导游服务的类型 三、导游服务的特点 四、导游服务的基本原则 五、导游服务的发展趋势
认知三 散客旅游与团队旅游 一、散客旅游 二、团队旅游 三、特殊旅游团队的接待技巧 四、旅游团队中特殊游客的接待技巧
认知四 导游人员的带团技能 一、导游人员带团模式 二、树立良好的职业形象 三、导游人员的心理服务技能 四、导游人员带团的常用技巧
认知五 导游人员的语言技能 一、导游语言的基本要求 二、导游语言的表达技巧 三、导游交际语言表达要领
认知六 导游人员的讲解技能 一、导游讲解的基本原则 二、导游讲解的具体要求 三、导游讲解的常用手法
认知七 导游人员的协作技能 一、导游人员与领队的协作 二、全陪与地陪的协作 三、导游人员与司机的协作 四、导游人员与旅游接待单位的协作
实训部分
情境一 景区景点导游人员服务程序与规范 任务一 准备工作 任务二 景区导游服务流程 情境二 地陪导游服务程序与规范 任务一 准备工作 任务二 接站服务 任务三 入店服务 任务四 核定日程(核对接待计划) 任务五 参观游览 任务六 餐饮、娱乐、购物服务 任务七 送站服务 任务八 后续工作
情境三 全陪导游服务程序与规范 任务一 准备工作 任务二 首站接团 任务三 入住饭店 任务四 核定日程 任务五 转站服务 任务六 各站服务 任务七 末站送团 任务八 后续工作
情境四 出境旅游领队服务程序与规范 任务一 准备工作 任务二 全程陪同服务 任务三 后续工作
情境五 导游服务中主要问题和事故的预防与处理 任务一 接站和送站事故的预防与处理 任务二 计划或活动日程变更的处理 任务三 游客丢失证件、钱物、行李的预防与处理 任务四 游客走失的预防与处理 任务五 游客患病、死亡的处理 任务六 游客越轨言行的处理 任务七 旅游安全事故的预防与处理
参考文献

<<导游业务>>

编辑推荐

《导游业务》由刘雪梅、张虹薇主编，是面向高职旅游管理专业开设的必修课和主干课，在课程体系中，属于专业核心技能课程，对学生职业能力和职业素养养成起到主要支撑和促进作用。本教材是顺应我国高职教学改革潮流，进行“工作过程导向”课程开发的一大成果。教材秉承“工作过程理念”，以旅游市场需求为导向，以工作过程为主线，以“典型工作任务”为载体，以学生职业能力培养为目标，在市场调研、教学实践和借鉴相关教育教学成果的基础上编写而成，既可以作为本校和兄弟院校的教学用书，也可以作为旅游企业的培训参考用书。

<<导游业务>>

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>