

<<导游业务及实训教程>>

图书基本信息

书名：<<导游业务及实训教程>>

13位ISBN编号：9787560537061

10位ISBN编号：7560537065

出版时间：2010-9

出版时间：西安交通大学出版社

作者：朱晔 编

页数：255

字数：399000

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>

## <<导游业务及实训教程>>

### 前言

随着近年来国内旅游业的发展，旅游者的旅游消费意识和观念也在发生着大的改变，从改革开放初期单一的随团旅游，已经发展到目前的自助旅游、特色旅游、商务旅游、纯休闲旅游等多种旅游方式，旅游业得到了飞速发展。

对于旅游中直接面对旅游者、实现旅游价值和旅游计划的执行者——导游人员——来讲，旅游市场也对其提出了更高的要求。

本教程可以让学生掌握合格的导游人员必须具备的各种实务知识和服务能力，主要包括导游服务的程序与规范、导游讲解能力、带团能力、沟通交流及应变能力等导游服务技能。

导游业务是主要研究导游服务流程和带团规律及技能的一门学科，具有很强的实践性。

在教学过程中如何紧密地结合实际工作，一直是旅游教育工作者不断探索的课题。

本书立足于高等职业教育，实施产学结合、工学结合的新型人才培养模式，突出高等职业教育的办学特色，加强学生实践能力的培养，在“理论够用”且突出实践教学环节的基础上编写而成。

本教材具有以下创新点：1.体例创新.本书是长期工作在教学和旅游管理一线上的教师们，总结多年的教学和导游工作经验，大胆地改革了传统的文科类教材的编写体例和方式，以国家职业标准和行业标准为依据编写的。

从导游职业（岗位）入手，找出知识点、技能点，划分模块，优化重组知识结构和能力框架。

以技能训练为主线加强对学生职业能力的培养，以实用的知识结构为支撑，淡化理论体系，突出实用性。

采用以图代文、以表代文的编写形式，以便最大程度地降低学习难度，提高学习效果。

## <<导游业务及实训教程>>

### 内容概要

本教程以国家职业标准和行业标准为依据，针对导游工作岗位、优化重组知识结构和能力框架，将教材内容划分为四个模块、八大项目，从导游人员的服务意识、职业素质、导游服务规程、导游服务技能、导游人员的应变能力等方面，以实用的知识结构为支撑，以技能训练为主线，强化对学生职业能力的培养，使学生掌握合格的导游人员必须具备的各种实务知识和服务能力。

本教材以创新的理念，在编写体例、思路和模式、内容和方法等方面进行了大胆的改革，突出实战性、实用性、可操作性，理论阐述简明扼要，服务程序条理清晰，不仅指出了正确的操作要领，还指出了实际工作中常出现的问题，便于初学者借鉴。

本教材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，并可作为导游从业人员的培训教材。

本教材配有电子教案，使用本教材的老师可向出版社索取。

## &lt;&lt;导游业务及实训教程&gt;&gt;

## 书籍目录

模块一 导游基础理论 项目一 认知导游人员 任务一 认知导游人员的概念和分类 任务二 认知导游人员的职责 任务三 认知导游人员的素质和修养 任务四 认知导游人员的职业道德和行为规范 任务五 认知导游人员的培训、考核与管理 项目小结 思考与练习 项目二 认知导游服务 任务一 认知导游服务的概念、类型和范围 任务二 认知导游服务的性质、特点、地位和作用 任务三 认知导游服务的发展趋势 任务四 认知旅游团队导游服务集体及协作共事的基础和原则 项目小结 思考与练习 模块二 导游服务程序与服务规范 项目三 旅游团体导游服务程序与服务规范 任务一 地方导游服务程序与服务规范 地陪导游服务实训 任务二 全程导游服务程序与服务规范 全陪导游服务实训 任务三 景区景点导游服务程序与服务规范 任务四 境外领队服务程序与服务规范 境外领队导游服务实训 项目小结 思考与练习 项目四 散客旅游服务程序与服务规范 任务一 认知散客旅游 任务二 散客门市接待服务流程 任务三 散客旅游服务流程 散客导游服务实训 项目小结 思考与练习 模块三 导游服务技能 项目五 导游服务技能 任务一 导游带团技能 任务二 导游语言技能 任务三 导游讲解技能 任务四 导游心理服务技能 导游服务项目实训 项目小结 思考与练习 模块四 导游应变能力 项目六 旅游接待中一些主要问题和事故的预防与处理 任务一 旅游接待计划和日程变更的处理 旅游接待计划和日程变更的处理实训 任务二 漏接、空接、错接的预防与处理 漏接、空接、错接的处理实训-任务三 误机(车、船)事故的预防与处理 误机(车、船)事故的处理实训 任务四 旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与处理 旅游者丢失证件、钱物、行李的处理实训 任务五 旅游者走失的预防与处理 旅游者走失的处理实训 任务六 旅游者患病、死亡问题的预防与处理 旅游者患病、死亡问题的处理实训 任务七 旅游安全事故的预防与处理 任务八 旅游者越轨言行的处理 任务九 旅游者投诉的处理 旅游者投诉的处理实训 项目小结 思考与练习 项目七 旅游者个别要求的处理 任务一 认知旅游者个别要求处理的基本原则 任务二 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理 任务三 要求自由活动的处理 任务四 探视亲友和亲友随团活动要求的处理 任务五 要求为其转递物品和信件的处理 任务六 要求中途退团或延长旅游期限的处理 项目小结 思考与练习 项目八 认知导游常识 任务一 认知旅行社业务知识 任务二 认知入出境知识 任务三 认知交通、邮电知识 任务四 认知货币、保险知识 任务五 认知礼节、礼貌以及习俗知识 任务六 认知卫生救护、旅游保健及其他知识 项目小结 思考与练习 主要参考书目

## &lt;&lt;导游业务及实训教程&gt;&gt;

## 章节摘录

2.扎实的史地文化知识史地文化知识包括历史、地理、宗教、民族、风俗民情、风物特产、文学艺术、古建园林等方面的知识。

这些知识是导游讲解的素材，是导游服务的“原料”，是导游人员的看家本领。

导游人员要努力学习，力争使自己上知天文、下晓地理，对本地及邻近省、市、地区的旅游景点、风土人情、历史掌故、民间传说等了如指掌，对国内外的主要名胜亦应有所了解，还要善于将本地的风景名胜与历史典故、文学名著、名人轶事等有机地联系在一起。

总之，对史地文化知识的综合理解并将其融会贯通、灵活运用，对导游人员来说具有特别重要的意义，它是一名合格导游人员的必备条件。

3.必要的政策法规知识和国际知识政策法规知识也是导游人员必备的知识。

导游人员在导游讲解、回答旅游者对有关问题的问询或同旅游者讨论有关问题时，必须以国家的方针政策和法规作指导，否则会给旅游者造成误解，甚至给国家造成损失。

对旅游过程中出现的有关问题，导游人员要以国家的政策和有关的法律和法规予以正确处理。

导游人员自身的言行更要符合国家政策法规的要求，遵纪守法。

导游人员应该掌握的政策法规知识主要包括：中国的外交政策和对有关国际问题的态度，国际交往原则，国家的现行方针政策，有关的法律法规知识，旅游者的权利和义务，特别是外国旅游者在中国的法律地位以及他们的权利和义务，与旅游业相关的法律、法规。

涉外导游人员还应了解国际形势和各时期国际上的焦点问题，以及我国的外交政策和对有关国际问题的态度；要熟悉客源国或接待国的概况，知道其历史、地理、文化、民族、风土民情、宗教信仰、礼俗禁忌等了解和熟悉这些情况不仅有利于导游人员有的放矢地提供导游服务，而且还能加强与旅游者的沟通。

4.灵活的心理学和美学知识导游人员的工作对象主要是形形色色的旅游者，此外还要与各旅游服务部门的工作人员打交道，导游工作集体三成员（全陪、地陪和境外领队）之间的相处有时也很复杂。

导游人员要随时了解旅游者的心理活动，有的放矢地做好导游讲解和旅途生活服务工作，有针对性地提供心理服务，从而使旅游者在心理上得到满足，在精神上获得享受。

事实证明，向旅游者多提供心理服务远比功能服务重要。

## <<导游业务及实训教程>>

### 编辑推荐

《导游业务及实训教程》是普通高等教育“十一五”旅游与饭店管理专业系列规划教材之一。

<<导游业务及实训教程>>

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>