

<<导游实务>>

图书基本信息

书名：<<导游实务>>

13位ISBN编号：9787563724710

10位ISBN编号：7563724710

出版时间：2012-8

出版时间：旅游教育出版社

作者：胡华 编

页数：283

字数：290000

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

旅游业是国家的战略性产业。

随着我国旅游业的快速发展，国家明确提出要深化专业教学改革，大力发展旅游职业教育，提高教育水平，其中又特别提出要提高导游员的专业素质和能力。

胡华主编的《导游实务》正是针对这一要求编写，重点阐述了导游员必须具备的基本理论和职业技能，注重配合“以实践教学为基础，以能力培养为中心”的教学思想和课证融合的教学模式，有利于培养适应旅游行业发展需要的实用型人才。

本书主要包括：导游服务、导游员、导游服务程序、导游带团技能、常见问题与事故的预防和处理、导游讲解技能、导游业务相关知识等内容。

<<导游实务>>

书籍目录

第一章 导游服务

- 第一节 导游服务的产生与发展
- 第二节 导游服务的类型与范围
- 第三节 导游服务的性质和特点
- 第四节 导游服务的基本原则

第二章 导游员

- 第一节 导游员的分类
- 第二节 导游员的职责
- 第三节 导游员的素质要求

第三章 导游服务程序

- 第一节 地方导游服务程序
- 第二节 全陪导游服务程序
- 第三节 出境旅游领队服务程序
- 第四节 散客导游服务
- 第五节 导游服务程序实训

第四章 导游带团技能

- 第一节 处理好各种合作关系
- 第二节 与旅游者交往的技能
- 第三节 导游促销技巧
- 第四节 重点旅游者的服务
- 第五节 旅游者个别要求的处理
- 第六节 导游带团技能实训

第五章 常见问题与事故的预防和处理

- 第一节 漏接、空接、错接的预防和处理
- 第二节 旅游计划和日程变更的处理
- 第三节 误机(车、船)事故的预防与处理
- 第四节 证件、钱物、行李遗失的预防和处理
- 第五节 旅游者走失的预防和处理
- 第六节 旅游者患病、死亡问题的处理
- 第七节 旅游安全事故的预防和处理
- 第八节 旅游者越轨言行的处理
- 第九节 常见问题和事故的预防与处理实训

第六章 导游讲解技能

- 第一节 导游语言
- 第二节 口头语言
- 第三节 体态语言在导游服务中的作用
- 第四节 交际语言在导游服务中的运用
- 第五节 导游讲解常用方法
- 第六节 导游词的撰写
- 第七节 导游讲解技能实训

第七章 导游业务相关知识

- 第一节 入出境知识
- 第二节 交通知识
- 第三节 邮电通信知识
- 第四节 货币知识

<<导游实务>>

第五节 旅游保险常识

第六节 旅游应急处理与救护常识

第七节 礼貌、礼节 常识

第八节 其他知识

附录一 2010年河南省(全国)导游人员资格考试《导游综合知识》试题

附录二 2011年河南省(全国)导游人员资格考试《导游综合知识》试题

附录三 导游服务规范

参考文献

<<导游实务>>

章节摘录

版权页：（一）旅游者要求探亲访友 旅游者在中国旅游期间，希望探望旅游者在中国的亲戚朋友，这可能是旅游者旅游的重要动机之一，甚至是最大的心愿。

导游员如果能促成旅游者与其亲友会见，或帮助旅游者找到亲友，就会使旅游者心情愉快，有利于旅游活动的顺利进行。

因此，当旅游者向导游员提出此类要求时，导游员应设法予以满足。

1.一般处理方法 若旅游者知道亲友的中文姓名、职业、工作单位、详细地址，导游员应协助联系，并向旅游者讲明具体乘车路线。

如果旅游者的亲友居住在旅游线路以外的城市和地区，一般不应同意旅游者离团前往探亲访友，可协助其约亲友到旅游线路内的城市见面。

若旅游者只知其亲友姓名或某些线索，但地址不详，也没有联系方式，导游员可通过旅行社请公安户籍部门帮助寻找，找到后及时告诉旅游者并帮其联系，若旅游期间没找到，可请旅游者留下联系地址和电话号码，待找到其亲友后再通知他。

若海外旅游者要求与我有关方面（如教育、卫生、妇女、城建、法律、宗教等）人士进行专题座谈时，导游员应弄清座谈的具体题目，然后同有关单位联系；若海外旅游者要求会见中国同行洽谈业务、联系工作、捐款、捐物等活动，导游员应向旅行社汇报，在领导指示下给予积极协助；若海外旅游者慕名求访某位名人，导游员应了解旅游者要求会见的目的，并向领导汇报，按规定办理。

<<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>