《导游业务》

图书基本信息

书名：《导游业务》

13位ISBN编号：9787806539934

10位ISBN编号：780653993X

出版时间：2009-1

出版社：广东旅游出版社

页数：153

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《导游业务》

前言

近年来，随着旅游产业的兴起，中国已经成为一个旅游大国，旅游经济发展十分迅速，旅游从业人员的规模日益壮大。与此同时，旅游教育事业也得到了空前的发展，尤其体现在旅游职业教育上，职业学校的数量和规模发展都非常迅猛，据不完全统计，到目前为止全国已有近千所中等职业旅游学校，在校学生达到40万人之多。然而，在职业教育发展迅速的同时，我们也应该看到当前的中职旅游教育还存在一些不足之处，主要体现在几个方面：一是中职课程目标定位模糊，缺乏社会岗位的针对性，不少学校过于重视学科理论的系统性，而忽视了对学生综合素质和能力的培养，造成人才培养与需求的脱节；二是课程模式缺乏实践性，背离了职业教育培养技能型应用型人才的初衷，导致学生动手能力不强，职业意识低下；三是教材内容过于陈旧，缺乏时代性和一定的前瞻性，旅游业发展日新月异，教师如果不注重知识更新，不关注教学内容的行业应用前景，学生就无法“学以致用”，更谈不上成为合乎国际化标准的高素质复合型人才。为适应当前旅游职业教育的发展和需要，加强中职中专旅游学科的建设，完善旅游课程的课堂教学知识体系，我社特组织了广东省旅游学校、广州市旅游商贸职业学校、广州市旅游学校等相关院校的专业教师编写了这套“新思维中职中专旅游精品教材”。本套教材立足于最新中等职业旅游课程教学大纲，采取有新意、重实用、高标准的编写原则，力求体现出以下特点：一是职业教育性，以提高学生的职业素质和能力为出发点，使其通过学习获得相关技术等级和职业资格，提升就业竞争力；二是内容的先进、精简和实用性，结合发展潮流，体现最新趋向，以实用为中心，力戒臃肿深奥，少涉空洞理论，合理设置案例和趣味内容；三是适用于课堂教学，突出中职教学的特点，在教材的内容编排上既充分考虑学生的参与和互动，又兼顾教师的授课效率，统一而又灵活。本套教材适合于中等职业旅游学校（包括开设有旅游专业的综合性中职学校）相关专业学生作为教材，也可作为旅游业从业人员培训、自修的参考用书。

《导游业务》

内容概要

《导游业务》为新思维中职中专旅游精品教材系列之一的分册，书中具体收录了：导游服务中游客个别要求的处理、导游人员的进阶技能等内容。为适应当前旅游职业教育的发展和需要，加强中职中专旅游学科的建设，完善旅游课程的课堂教学知识体系，我社特组织了广东省旅游学校、广州市旅游商贸职业学校、广州市旅游学校等相关院校的专业教师编写了这套“ 新思维中职中专旅游精品教材 ”。

《导游业务》

书籍目录

第一章 旅游团导游服务规范 第一节 旅游团与导游服务集体 一、旅游团及其分类 二、旅游团导游服务集体及工作任务 三、旅游团导游服务集体协作共事的基础 四、旅游团导游服务集体协作共事的方法 第二节 交通客运常识 一、航空客运知识 二、铁路客运知识 三、水上客运知识 四、公路客运知识 第三节 入境游和国内游地陪导游服务规范 一、服务准备 二、迎接服务 三、入住饭店服务 四、核对、商定有关日程安排 五、参观游览服务 六、其他服务 七、送客服务 八、后续工作 第四节 入境游和国内游全陪导游服务规范 一、服务准备 二、入境游旅游团首站接团服务 三、国内旅游团首站出发、抵达服务 四、入住饭店服务 五、核对商定日程 六、各站服务 七、各站离站服务 八、途中服务 九、末站（离境站）离站服务 十、后续工作第二章 散客导游服务 第一节 散客旅游服务的类型和特点 一、散客旅游与散客导游的概念 二、散客旅游与团体旅游的区别 三、散客旅游的特点 四、散客旅游接待要求 第二节 散客导游服务程序 一、接站服务 二、参观游览服务 三、送站服务第三章 旅游接待中的危机处理 第一节 交通事故的预防与处理 一、交通事故的预防 二、常见交通事故的处理 三、撞车事故的处理 第二节 漏接、空接、错接的预防和处理 一、漏接的预防及处理 二、空接的预防及处理 三、错接的预防及处理 第三节 误机（车、船）事故的预防与处理 一、误机（车、船）事故的原因 二、误机（车、船）事故的预防 三、误机（车、船）事故的处理 第四节 游客丢失证件、财物、行李的预防与处理 一、丢失证件、财物、行李的预防 二、丢失证件的处理 三、丢失财物的处理 四、丢失行李的处理 第五节 旅游中常用的救护技能 一、游客晕车（船、机）的预防与处理 二、游客中暑的预防与处理 三、游客高原反应的预防与处理 四、游客溺水的预防与处理 五、游客食物中毒的预防与处理 六、游客冻伤、晒伤的预防与处理 七、游客扭伤、骨折的预防与处理 八、毒蛇咬伤的预防与处理 九、游客心脏病发作的预防与处理 十、游客死亡问题的处理 第六节 天灾逃生技能 一、地震灾害 二、海啸 三、泥石流 四、火灾 五、灾难发生时的求救信号 第七节 游客走失的预防与处理 一、游客走失的预防 二、游客走失的处理第四章 导游服务中游客个别要求的处理 第一节 基本原则 一、游客的个别要求 二、处理游客个别要求应遵守的原则 三、个别要求的心理服务技能 第二节 吃、住、行方面个别要求的处理 一、吃方面个别要求的处理 二、住方面个别要求的处理 三、行方面个别要求的处理 四、要求自由活动的处理 第三节 游、购、娱方面个别要求的处理 一、游方面个别要求的处理 二、购方面个别要求的处理 三、娱方面个别要求的处理 第四节 转递物品的个别要求 一、转递物品要求的处理 二、处理转递物品要求的注意事项 第五节 照顾个体差异 一、对信仰不同宗教游客的服务 二、对年幼、年老游客的服务 三、对伤残游客的服务第五章 导游人员的进阶技能 第一节 组织技能 一、确立正确的带团理念 二、树立良好形象 三、合理安排活动 四、引导游客审美 第二节 交际技能 一、与游客交往的原则 二、与游客交往的技巧 三、地陪与领队、全陪及司机的合作第六章 导游人员的语言讲解技能 第一节 导游语言艺术的功能和作用 一、导游语言的概念与特点 二、导游语言艺术的形式 三、导游语言艺术的作用 第二节 导游语言艺术的基本要求 一、准确适中 二、快慢相宜 三、通俗流畅 第三节 导游讲解技巧 一、创新立意法、名人效应法、制造悬念法、组织故事法、导入意境法、以熟喻生法 二、七大要素法、分段讲解法、有问有答法、突出特点法、画龙点睛法 三、触景生情法、寓情于景法、虚实结合法、启示联想法 四、引用名句法、因人而异法、有的放矢法、课堂讲解法、此处无声法 五、点面结合法、沿途谈天法附录：导游业务相关知识 入出境知识 一、入境 二、外国旅游者在中国境内的权利和义务 三、入、出境知识 常识 一、货币常识 二、其他常识 法定标志 一、国旗、国徽和国歌 二、中国共产党党旗、党徽 三、中国人民政治协商会议会徽 四、中国人民解放军军旗、军徽 五、中国旅游徽志 参考书目

章节摘录

插图：（一）旅游车在途中发生机械故障的处理旅游车在途中发生机械故障是指车辆动力传递系统、油路系统、电路系统、刹车系统等出现了毛病，需要修理才能继续上路。以上任何一个系统发生故障都是十分危险的，所以导游人员要配合司机妥善处理此类问题。旅途中，旅游车出现故障，导游员必须端正态度，不要认为事不关己，也不要因为出了问题就自认倒霉，而应该采取积极主动、热情灵活的工作态度，争取一切可以争取的力量，及时有效地解决此类问题。1．导游要了解机械故障的程度，如果属于一般性质的，导游员要做好游客的安抚工作，并告知游客旅游车修好的大概时间；如果需要一些时间修理的，导游员则要想办法安抚游客的情绪，适当搞搞活动以打发无聊时间，如组织节目等。2．如果旅游车故障严重，一时无法修好，导游员就得设法联系旅行社就地调车，尽量减少由此带来的损失。（二）塞车的处理旅途中特别是在市内行程中，路遇塞车是常事。导游员对此要分清情况妥善处理，减少塞车带来的不良后果。下述两例塞车的处理或许对大家有所启发。几年前，一个香港团乘旅游车参观深圳野生动物园，在途中遇到了塞车，旅游车等了10分钟，还不见有前进的可能。地陪下车查看，原来是前方发生了一起小交通事故，相撞的司机正在争执。地陪打电话给全陪让其安抚车上游客，自己则给出事司机讲解有关交通法规，劝导他们在这种情况下可以先开车离开出事地点再等候交警处理。结果问题就很快得到了解决。另一例是发生在广州。地陪按规定时间带团前往机场送站，遇到了交通堵塞，旅游车卡在堵车队伍中不得动弹。地陪下车查看，原来前方发生了严重交通事故，造成堵车，看情况不能很快得到疏通，而事故现场前方则交通通畅。于是地陪回到车上，与领队和全陪商量，决定让游客带好随身物品下车，走过拥堵地段，分乘出租车前往机场。结果游客及时到达机场，没有出现误机事故。从以上两例可以看出，导游人员遇到塞车事故，应与相关人员密切配合，主动了解情况，设法排除干扰。遇到可能误机（车、船）的情况，应及时请示旅行社，果断行事，完成接待任务。

《导游业务》

编辑推荐

《导游业务》由广东旅游出版社出版。

《导游业务》

精彩短评

1、想在广州考导游证，所以买了看，介绍的还挺详细！
2、整体还不错！

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:www.tushu000.com