

《导游业务》

图书基本信息

书名：《导游业务》

13位ISBN编号：9787309085945

10位ISBN编号：7309085949

出版时间：2011-12

出版社：复旦大学出版社

作者：匡健 主编

页数：134

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》

内容概要

《导游业务》立足于学生实际职业能力的培养，编写思路采用了富有弹性的项目化内容结构，强调模块学习和任务驱动，让学生带着真实的任务去学习，在完成具体任务的过程中掌握相关理论知识，并发展职业能力。因此《导游业务》确定了定点陪同导游、地陪导游、全陪导游为主要工作任务，以校园游、无锡本地游览、华东线游览为载体，以导游服务工作流程实现项目任务。《导游业务》的适用对象为高职高专（实践类本科）旅游、酒店管理类师生，同时也可供相关行业的从业人员参考使用。

书籍目录

目录

项目一 定点导游服务

模块一 导游服务认知

模块二 服务准备

模块三 景点讲解

模块四 送行服务

项目二 地陪导游服务

模块一 服务准备

模块二 迎接服务

模块三 参观游览服务

模块四 餐饮服务

模块五 购物服务

模块六 旅游事故处理

模块七 送站服务与后续服务

项目三 全陪导游服务

模块一 服务准备

模块二 迎接服务

模块三 途中服务

模块四 入住服务

模块五 参观游览服务

模块六 餐饮服务

模块七 购物娱乐服务

模块八 旅游事故处理

模块九 送站服务与后续服务

模块十 模拟导游

附录一 导游业务相关知识

附录二 《导游人员管理条例》

附录三 《旅行社条例》

版权页：插图：导游人员不仅为海外游客提供导游服务，也为中国公民提供出境陪同服务，两者都具有明显的涉外性。旅游者的跨国界旅行为增进各国人民之间的了解和友谊、促进世界和平作出了积极贡献。导游服务从它产生的那天起，在我国就是以涉外为主的，就是原来的外事陪同，而今，随着社会的发展，无论是接待外宾，还是出境领队，涉外性还是导游服务的一个重要特性。三、导游服务的特点导游服务是旅游服务中具有代表性的工作，处在旅游接待的前沿。随着时代的发展，导游工作的特点也会随之发生变化，但目前，其特点归纳起来主要表现为以下几点。（一）独立性强导游服务工作独当一面。在旅游者整个旅游活动过程中，导游人员与游客朝夕相处，时刻照顾他们吃、住、行、游、购、娱等方面的需求，独立地提供各项服务，特别在回答游客政策性很强的问题或处理突发性事故时，常常要当机立断、独立决策，事后才能向领导和有关方面汇报。导游的讲解也是比较独特的，因为在同一景点，导游要根据不同游客的不同特性，不同时机地进行针对性的导游讲解，以满足他们的精神享受。这是每位导游人员都必须努力完成的任务，别人无法替代。导游小张带了一批游客正在某景区讲解，由于是夏季，正值下午两二点，烈日暴晒，虽然小张尽量避免让游客在烈日下听讲解，但是；还是有一名女游客中暑了，倒在地上。小张立即和其他游客一起，将她送到景区医务室进行治疗。这期间，小张继续带领其他游客走完景点，全陪在医务室守候女游客。最后景点全部结束时，女游客也差不多苏醒了，并得到暂时恢复，她与其他游客一起上车，继续下面行程，只是经常多注意休息就好了。分析：导游的工作涉及的内容是很细致的，哪怕定点导游，也要考虑许多方面，比如上面案例中就要考虑到天气及相应意外事故的处理，绝对不仅仅是导游词的讲解。一是尽量避免在烈日暴晒下讲解；二是发生意外要学会合理处理，不要紧张慌乱。（二）脑力高度结合导游服务是一项脑力劳动与体力劳动高度结合的服务性工作。由于旅游活动涉及面广，这就要求导游人员具有丰富而广博的知识，如此才能使导游服务工作做到尽善尽美，精益求精。除了掌握导游工作程序外，导游人员还必须具有一定的政治、经济、历史、地理、天文、宗教、民俗、建筑、心理学、美学等方面的基本知识，必须了解我国当前的大政方针和旅游业的发展状况及有关政策法规，掌握旅游目的地的主要游览点、旅游线路的基本知识；同时，还要了解客源国（或地区）的政治倾向，社会经济、风土人情、宗教信仰、民族禁忌等。导游人员进行景观讲解、解答游客的问题时，都需要运用所掌握的知识 and 智能来应对，这是一项艰苦而复杂的脑力劳动，所以导游人员要不断学习，不仅在学校里学，而且还要在实践中学，努力扩大知识面，使自己成为“万事通”，并尽力掌握一两门专业知识，成为游客敬佩的导游艺术家。

《导游业务》

编辑推荐

《导游业务》编辑推荐：复旦卓越21世纪旅游管理系列教材由复旦大学出版社策划并编辑出版。主要适用于应用型本科、高等职业学校、高等专科学校、成人高等学校和各种职业培训教学。丛书在理论内容的选取和阐述上以应用为目的，避免冗长的理论推导，以“够用、适度”为标准，紧密结合当前社会对实践型人才的需求趋势，从强化培养操作技能角度出发，体现学以致用的学科培养要求。丛书由无锡城市职业技术学院、无锡商业职业技术学院、上海杉达学院、浙江万里学院、苏州工业园区职业技术学院等几十所办学特色鲜明、教学实力雄厚的高校联合编写。丛书版式全面面向教学需求，正文、练习、案例有机结合，内容清新、重点突出、生动活泼。参编者均来自教学研究与实践工作第一线的优秀教师和专家，丛书出版体现学界与业界的有机互动。紧密结合当前酒店管理领域的实践，从强化培养操作技能角度出发，体现本职业当前最新的实用知识与操作技术。出版形式立体化，电子资源与纸质出版互为载体，每本书配有助教多媒体课件。

《导游业务》

精彩短评

- 1、 还好吧，推荐大家购买
- 2、 不错 虽然我还没开始看
- 3、 这本书是改版的，模式不同于以前的书，很好很实用

《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：www.tushu000.com