

《导游实务（普通高等教育“十二五”旅游与饭店管理专业系列规划教材）》

书籍信息

版次：1

页数：262

字数：409000

印刷时间：2014年02月01日

开本：大16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787560559728

丛书名：普通高等教育“十二五”旅游与饭店管理专业系列规划教材

编辑推荐

朱晔主编的《导游实务》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。采用图表文并茂的编写形式，以便**程度地降低学习难度，提高学习效果。

内容简介

朱晔主编的《导游实务》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，将教材内容划分为三个模块、八大项目，从导游人员的综合职业素养、导游服务规程、导游服务技能、导游人员的综合能力等方面，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实务知识和服务能力。

《导游实务》以创新的理念，在编写体例、思路 and 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。

目录

模块一 导游基础

项目一 认知导游人员

任务一 导游人员的概念和分类

任务二 导游人员的职责

任务三 导游人员的素质和修养

任务四 导游人员的职业道德和行为规范

任务五 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 导游服务的概念、类型和范围

任务二 导游服务的性质、特点、地位和作用

任务三 导游服务的发展趋势

任务四 旅游团队导游服务集体及协作共事的基础和原则 模块一 导游基础 项目一

认知导游人员 任务一 导游人员的概念和分类 任务二 导游人员的职责

任务三 导游人员的素质和修养 任务四 导游人员的职业道德和行为规范

任务五 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 导游服务的概念、类型和范围 任务二

导游服务的性质、特点、地位和作用 任务三 导游服务的发展趋势 任务四

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

全程陪同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 导游综合服务能力 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 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

遵循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 储备导游业务的相关知识 任务一 旅行社业务知识

任务二 人出境知识 任务三 交通、邮电知识 任务四 货币、保险知识

任务五 礼节、礼貌以及习俗知识 任务六 卫生救护、旅游保健及其他知识

项目小结 思考与练习 附录 中华人民共和国旅游法 参考文献

[显示全部信息](#)

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.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)