

# 导游实务



[导游实务 下载链接1](#)

著者:胡华

出版者:北京师大

出版时间:2010-3

装帧:

isbn:9787303108145

《导游实务》是高职院校旅游管理专业的必修课程及专业课中的核心课程，也是全国导游人员资格笔试和面试的必考科目，而导游资格证是旅游管理专业毕业生获得上岗资格的前提。因此，我们以就业为导向，把获得导游资格证书的知识、能力、素质要求作为教材体系的一部分，把涉及导游人员资格考试的知识点穿插在教材中，组织有关院校的优秀一线教师和行业专家，开发了本教材。

职业教育的客观规律决定了它必须突出实践性教学，必须把培养学生的能力放在首位。因此在教材编著中，我们一方面以培养学生职业能力和职业素质为主线贯穿整个教材体系的设计。另一方面更多地从学生学习的角度去考虑教材开发，每章附有相关案例、阅读材料、思考题、案例分析等，强调学生的参与及互动。

在教材内容编排上我们突出导游知识的基础性、广博性和导游服务工作的程序性、艺术性。教材体系的设计我们强调前瞻性、科学性和新颖性，将理论教材内容整合为-Z大模块：基础篇、实务篇和常识篇。

作者介绍:

目录: 第一章 导游服务概述 第一节 导游服务的产生与发展 第二节  
导游服务在旅游服务中的地位和作用 第三节 导游服务的类型与范围 第四节  
导游服务的性质和特点 第五节 导游服务的基本原则 第二章 导游人员 第一节  
导游人员的概念与分类 第二节 导游人员的职责 第三节 导游人员的素质要求 第四节  
导游人员的职业道德 第三章 导游服务程序 第一节 地陪导游服务程序 第二节  
全陪导游服务程序 第三节 领队服务程序 第四节 景区景点导游服务程序 第五节  
散客导游服务 第六节 导游服务程序实训 第四章 导游带团技能 第一节  
导游人员的形象定位 第二节 处理好各种合作关系 第三节 与游客交往的技能 第四节  
导游促销技巧 第五节 特殊游客的服务 第六节 导游带团技能实训 第五章 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  
导游讲解技能实训 第六章 游客个别要求的处理 第一节 游客个别要求处理的原则 第二节  
餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理 第三节 要求自由活动和转递物品的处理  
第四节 探亲访友和亲友随团活动要求的处理 第五节  
要求中途退团或延长旅游期限的处理 第六节 游客个别要求的处理实训 第七章  
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 游客走失的预防和处理 第六节  
游客患病、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  
游客越轨言行的处理 第九节 常见问题和事故的预防和处理实训 第八章  
导游业务相关知识 第一节 人出境知识 第二节 交通知识 第三节 邮电通信知识 第四节  
货币、保险知识 第五节 旅游卫生保健常识 第六节 礼貌礼节常识 第七节 其他知识  
· · · · · (收起)

[导游实务 下载链接1](#)

标签

评论

[导游实务 下载链接1](#)

书评

导游实务 下载链接1