第一图书网, tushu007.com

<<导游实务与技巧>>

图书基本信息

书名：<<导游实务与技巧>>

13位ISBN编号：9787030332776

10位ISBN编号：7030332776

出版时间：2012-2

出版时间：科学出版社

作者：李勉 编

页数：203

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

内容概要

本书通过导游岗位职业能力分析，以实践教学为突破口，以工作岗位和典型工作任务分析为依据，以职业岗位能力培养为主线，按照导游主要工作情境编排内容，教材内容主要包括导游服务准备、地陪导游服务、全陪导游服务和景区模拟导游四个学习情境，每个学习情境下编排了具体的学习任务。

本书既可作为高职旅游教育的教材，也可作为高等院校相关专业师生的参考书以及导游从业人员的学习用书。

<<导游实务与技巧>>

书籍目录

前言
学习情境一 导游服务准备
任务一 导游服务工作认知
任务二 导游人员形象准备
任务三 导游讲解语音准备
任务四 导游讲解语言准备
任务五 导游词准备
任务六 导游服务心理准备
任务七 导游社交能力准备
学习情境二 地陪导游服务
子情境一 团队导游接待服务
任务一 接团准备
任务二 接团服务
任务三 入住饭店服务
任务四 目的地接待服务——餐饮服务
任务五 目的地接待服务——购物服务
任务六 目的地接待服务——娱乐服务
任务七 景区参观游览
任务八 送团及后续服务
子情境二 散客导游接待服务
任务一 散客导游服务认知
任务二 接站服务
任务三 导游服务
任务四 送站服务
学习情境三 全陪导游服务
任务一 出发前准备
任务二 赴目的地途中服务
任务三 抵达目的地服务
任务四 目的地各站陪同服务
任务五 离站及末站服务
学习情境四 景区模拟导游
任务一 山地旅游景观导游
任务二 水体景观导游
任务三 古建筑景观导游
任务四 博物馆导游
主要参考文献

章节摘录

版权页：插图：1.社会性导游服务的社会性来源于旅游活动的社会性。
旅游活动是一种社会活动，一方面它是人类社会经济发展到一定阶段的产物，并随着社会经济的发展而发展；另一方面，它的开展又涉及现代社会的许多方面，从而对社会经济的发展起着促进作用。
导游服务的对象是广大游客，为满足游客的需要，在服务过程中，导游人员不仅同游客保持经常接触，而且要同社会诸多方面发生社会关系。
所以，导游服务本身就是一种社会服务，对于从事导游服务的人员而言，其工作是一种谋生的手段。
2.文化性导游服务的文化性产生于游客对异国他乡知识和文化品位的追求。
无论导游人员的仪容仪表、行为举止，还是导游讲解以及同游客的日常交谈，无不直接、间接地表达或渗透着旅游目的地国家或地区民族的传统文化和现代文明。
因此，一方面，导游服务是传播文化的重要渠道；另一方面，导游服务也是旅游者审美和求知的媒介。
3.服务性导游服务与第三产业的其他服务一样，属于非生产性劳动，是一种通过提供一定的劳务活动，如翻译、导游讲解、旅行生活服务等，来满足游客游览、审美的愿望和安全、舒适旅行的需求。
然而，导游服务又不同于一般的、简单的技能服务，它既可以提高旅途生活质量，又能满足游客的心理需求，因此是一种复杂的、高智能、高技能的高级服务。
4.经济性导游服务是导游人员通过向游客提供劳务而创造特殊使用价值的劳动。
在商品经济条件下，这种劳动通过交换而具有交换价值，在市场上表现为价格。
因此，导游服务具有经济属性。
导游服务的经济性主要表现在优质服务直接创收、扩大客源间接创收、因势利导促销商品和促进经济交流等四个方面。
5.涉外性导游人员为外国游客提供的导游服务具有明显的涉外性。
导游人员在向外国游客提供导游服务的过程中，不仅担负着向他们宣传社会主义中国物质文明和精神文明的职责，使之对我国的历史、文化、社会制度和建设成就有较深入地了解，消除他们中某些人的无知、误解和疑虑，而且起着沟通他们同我国人民之间相互了解和友谊的桥梁作用。
导游人员应该充分利用接触外国游客面广、机会多、时间长、无语言障碍等有利条件，同他们进行广泛的接触，并帮助他们与我国人民之间进行有效的沟通，以实现相互理解-和感情上的交流。
从这个意义上说，导游人员向外国游客提供导游服务的同时又肩负着“民间大使”的重任。

编辑推荐

《导游实务与技巧》是普通高等教育“十二五”规划教材·餐旅管理与服务类专业教材系列之一。

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