

<<模拟导游>>

图书基本信息

书名：<<模拟导游>>

13位ISBN编号：9787040109566

10位ISBN编号：7040109565

出版时间：2002年1月1日

出版时间：高等教育出版社

作者：李如嘉 编

页数：137

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>

<<模拟导游>>

前言

随着国际国内旅游业的进一步发展、变化，导游服务已从形成初期的向导服务发展到今天的集向导、导游讲解和生活照料于一身的综合服务。

导游服务的地位和作用使得它同其他接待服务相比具有独立性强、脑体高度结合、工作复杂多变等明显特点。

岗位职业能力要求的提高，使中等职业学校旅游服务与管理专业的教学面临更严峻的挑战。

为了响应国务院提出的“深化教育改革、全面推进素质教育”的号召，配合教育部教学改革方案的实施，我们以教育部颁发的“中等职业教育旅游服务与管理专业模拟导游教学基本要求”为标准，编写了《模拟导游》教材，供本专业学生学习使用。

“模拟导游”课程是中等职业学校旅游服务与管理专业的主干课程。

通过本课程的学习，旨在使学生掌握导游工作的运行程序，通过对游前、游中和游后导游活动知识点的讲解和模拟，尤其是对游中各种情景的设计和范例，培养学生的职业意识和带团能力。

本教材的整个知识体系构筑在两大技能模块之上——团队运行和团队控制。

本教材按导游工作实际能力要求，重在培养学生的导游讲解能力、旅游服务能力和问题处理能力。

通过对导游过程的情形模拟和设计，通过教学、示范、参与，使学生完成从知识到能力的转变。

本教材按照《旅游服务质量标准》和国际标准化组织《服务指南》（ISO9004~2）的要求，培养学生的规范化、标准化的服务意识和能力，并能适应我国加入WTO后导游工作与国际接轨的要求。

同时，把握好教学内容的实效性，使学生能针对不同团队、散客的实际情况和实际过程中的具体问题，提供相应的个性化、针对性服务。

这两种能力的结合和综合运用，使学生能充分胜任导游工作。

由于各地区旅游教育发展水平和教学实习环境存在差距，在本课程的教学可根据本地区的实际情况，有选择地进行学习，具体学时安排建议如下（总学时72）：

<<模拟导游>>

内容概要

《模拟导游：旅游服务与管理专业》依据2001年教育部颁发的“中等职业教育旅游服务与管理课程设置”和“模拟导游教学基本要求”编写。《模拟导游：旅游服务与管理专业》共六章，内容包括绪论、导游工作程序、自然景观导游、人文景观导游、第一次上团的注意事项和特殊问题的处理。

《模拟导游：旅游服务与管理专业》内容丰富，层次清楚，适用范围广，可操作性强。

《模拟导游：旅游服务与管理专业》同时配套多媒体课件。

《模拟导游：旅游服务与管理专业》可作为旅游职业高中、中专、技工学校旅游服务与管理专业教材，也可作为旅行社岗位培训教材和导游员等级考试用书。

《模拟导游：旅游服务与管理专业》采用出版物短信防伪系统，同时配套学习卡资源。

用封底下方的防伪码，按照《模拟导游：旅游服务与管理专业》最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作。

<<模拟导游>>

书籍目录

第一章 绪论第一节 导游人员工作的性质、地位和作用第二节 导游人员的工作职责第三节 导游人员的从业素质思考与练习第二章 导游工作程序第一节 准备第二节 迎接第三节 游览第四节 送行思考与练习第三章 自然景观导游第一节 自然景观概述第二节 山地景观导游第三节 水体景观导游第四节 动植物景观导游第五节 天象景观导游思考与练习第四章 人文景观导游第一节 人文景观概述第二节 古代建筑艺术导游第三节 宗教文化导游第四节 园林艺术导游第五节 节庆活动导游第六节 博物馆导游第七节 旅游商品导游思考与练习第五章 第一次上团的注意事项第一节 塑造良好的导游形象第二节 导游语言艺术第三节 讲解要领第四节 姿态与站点第五节 引领及人数清点思考与练习第六章 特殊问题的处理第一节 处理问题的一般原则第二节 对旅游者特殊要求的处理第三节 对旅游者越轨行为的处理第四节 重点旅游者的接待和服务第五节 对旅游者投诉的处理技巧第六节 事故的预防和处理思考与练习参考文献

<<模拟导游>>

章节摘录

(1) 旅游者突患重病旅游者突患重病属于严重的旅游事故，对这类事故处理起来难度较大，但导游必须要竭尽全力。

处理过程中要注意以下几点： 旅游者突患急病，应以最快的速度送往最近的医院救治，导游员切忌擅自给患者用药。

若能拦阻到别的车辆，可由导游员以及病人的亲友或同行者送往医院，其他旅游者按日程继续活动。

若无其他车辆，只能先中断行程，送病人进医院。

如果旅游者是在乘飞机（火车、轮船）途中患病，导游员应立刻和机组人员（列车员、船员）取得联系，在飞机（火车、轮船）上寻找医生进行急救，并通知下一站的急救中心做好准备。

导游员在这一环节中应随时和旅行社保持联系，并和全程陪同导游员、领队通力合作，做好全团的安抚工作。

在医院的抢救过程中，必须有患者的亲属、领队或是领队指定的旅游者在场，若要手术，必须由他们来签字。

从发病到抢救的全过程，导游员要做好文字记录，并妥善保管相关的一切资料。

患者需住院治疗，不能按时离境，导游员应帮助旅游者办理签证延期等有关事项，并做好病人的安抚工作。

在通常情况下，患者的住院及治疗费用应自理。

而患者离团住院期间的综合服务费由旅行社之间结算，按规定退还给旅游者。

[范例] 导游员小王陪同一个日本旅游团坐火车从S城赴H城。

途中，团内有一位年纪较大的先生突然心脏病发作。

小王第一次碰到这种情况，急得手足无措。

幸好同车厢有一乘客是医生，他自告奋勇对这位心脏病患者进行急救护理，使其病情稳定。

火车到达H城后，小王和日本随员立即将这位患者送进了医院。

[点评：旅途中遇到旅游者患病，导游一是要沉着冷静，不同的病情采用不同的处理方法；二是切忌拿自己所带的药品给旅游者服用，以免好心办坏事。

](2) 旅游者不幸死亡旅游者因病亡故，导游员切不可惊惶失措，也不可单独行事。

每个重要环节应经得起事后查证并有文字根据，任何口头协议无效。

在处理过程中应注意以下几点： 立即和组团社、地接社报告。

若死者亲属不在，应和领队一起与死者所属国驻华使馆接洽，设法与死者亲属尽快取得联系，帮助其亲属来华处理后事。

由参加抢救的医生写出《抢救经过报告》及《死亡诊断证明书》，由主治医生签字盖章并一式三份，分别交给死者家属、领队、地接社或组团社。

死者遗物由领队、死者亲属以及全程陪同一同清点，开列清单，一式数份，由上述人员签字盖章并各自保管，遗物由其亲属或领队携带回国（或交由大使馆封装托运回国）。

在与领队及死者亲属协商一致的情况下，请领队向全团宣布对死者的抢救以及死亡情况。

及时请领队与死者家属及死者所持护照国的驻华使馆联系，商定遗体处理办法（一般以在当地火化为宜）。

遗体火化前，应由领队、死者亲属或代表写出《火化申请书》，交由我方保管。

<<模拟导游>>

编辑推荐

《模拟导游:旅游服务与管理专业》是由高等教育出版社出版的。

<<模拟导游>>

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>