

<<景区导游>>

图书基本信息

书名：<<景区导游>>

13位ISBN编号：9787301193068

10位ISBN编号：7301193068

出版时间：2011-8

出版时间：北京大学

作者：陆霞//郭海胜

页数：264

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>

<<景区导游>>

内容概要

《景区导游》为高职高专旅游景区开发与管理等旅游类专业核心课程——“景区导游”课程配套教材。

以景区导游基础知识篇(第1章)、景区导游规范流程篇(第2、3章)、景区导游基本技能篇(第4、5、6章)和景区导游实践应用篇(第7、8、9章)为纲,主要包括景区导游概述、景区导游员职业素质、景区导游服务程序与规范、景区导游语言技能、景区导游讲解技能、导游词的创作技能、自然景观类景区实践教学、人文景观类景区实践教学、世界遗产类景区实践教学9章内容。

《景区导游》力求体现职业性、实践性、实效性、科学性等特色,可作为旅游专业教材,也可作为旅游景区员工的岗位培训教材及相关人员的参考用书。

<<景区导游>>

书籍目录

第1章 景区导游概述

1.1 景区和景区导游员

1.1.1 旅游景区的相关概念

1.1.2 导游人员的定义与分类

1.2 景区导游服务

1.2.1 景区导游服务的类型

1.2.2 景区导游服务的特点

1.2.3 景区导游服务的性质

1.2.4 景区导游服务的内容与作用

1.3 导游员的行为规范、服务原则、工作职责

1.3.1 导游员的行为规范

1.3.2 导游服务的基本原则

1.3.3 导游员的工作职责

1.4 导游员的权利和义务

1.4.1 导游员的权利

1.4.2 导游员的义务

本章小结

思考与练习

第2章 景区导游员职业素质

2.1 景区导游员思想品质与职业道德素质

2.1.1 良好的思想品质

2.1.2 导游员职业道德

2.2 景区导游员职业素养

2.2.1 职业素养

2.2.2 能力素质

2.3 景区导游员知识素养

2.3.1 语言知识

2.3.2 史地文化知识

2.3.3 专业基础理论知识

2.3.4 政策法规知识

2.3.5 心理学和美学知识

2.3.6 政治、经济、社会知识

2.3.7 旅行常识

2.3.8 国际知识

2.3.9 外语知识

本章小结

思考与练习

第3章 景区导游服务程序与规范

3.1 服务准备程序与规范

3.1.1 计划准备

3.1.2 知识准备

3.1.3 形象准备

3.1.4 心理准备

3.1.5 物质准备

3.2 游览中的服务程序与规范

<<景区导游>>

- 3.2.1 欢迎
- 3.2.2 商定游览行程及线路
- 3.2.3 导游讲解
- 3.2.4 购物服务
- 3.2.5 游览中的特殊服务
- 3.3 送别时的服务程序与规范
 - 3.3.1 视情况致欢送辞或安排送客仪式
 - 3.3.2 提醒游客检查是否有遗忘物品
 - 3.3.3 等游客离开后方可返回
 - 3.3.4 积极处理有关遗留问题
- 3.4 总结工作
 - 3.4.1 写好接待总结
 - 3.4.2 查漏补缺
 - 3.4.3 总结提高
- 本章小结
- 思考与练习
- 第4章 景区导游语言技能
 - 4.1 景区导游语言概述
 - 4.1.1 景区导游语言的定义与类别
 - 4.1.2 景区导游语言的特点和作用
 - 4.2 景区导游语言的运用原则
 - 4.2.1 口头语言的特点
 - 4.2.2 口头语言的运用原则
 - 4.2.3 态势语言的特点
 - 4.2.4 态势语言的类型和运用原则
 - 4.2.5 景区导游语言的“八有”要素
 - 4.3 景区导游语言的艺术表达
 - 4.3.1 景区导游语言的音量
 - 4.3.2 景区导游语言的音色
 - 4.3.3 景区导游语言的语调
 - 4.3.4 景区导游语言的停顿
 - 4.3.5 景区导游语言的节奏
 - 4.4 景区导游交际的语言技能
 - 4.4.1 劝服的语言方式
 - 4.4.2 提醒的语言方式
 - 4.4.3 回绝的语言方式
 - 4.4.4 道歉的语言方式
 - 4.5 景区导游语言的幽默艺术
 - 4.5.1 幽默导游语言的作用
 - 4.5.2 幽默导游语言的运用
 - 4.5.3 幽默禁忌
- 本章小结
- 思考与练习
- 第5章 景区导游讲解技能
 - 5.1 景区导游讲解服务
 - 5.1.1 导游讲解服务概述
 - 5.1.2 导游讲解服务应遵循的基本原则

<<景区导游>>

5.1.3 导游讲解的基本要求

5.1.4 克服不良的口语习惯

5.2 导游讲解的基本方法

5.2.1 简单概述法

5.2.2 分段讲解法

5.2.3 突出重点法

5.2.4 触景生情法

5.2.5 虚实结合法

5.2.6 问答法

5.2.7 制造悬念法

5.2.8 类比法

5.2.9 画龙点睛法

5.2.10 妙用数字法

本章小结

思考与练习

第6章 导游词的创作技能

6.1 导游词

6.1.1 导游词概述

6.1.2 导游词的基本特点

6.1.3 导游词的表述方法

6.2 导游词的创作

6.2.1 导游词的组成

6.2.2 导游词创作的要求

6.2.3 导游词创作的注意事项

本章小结

思考与练习

第7章 自然景观类景区实践教学

7.1 地文景观类——广东丹霞山

7.1.1 景区概述

7.1.2 主要讲解内容

7.1.3 建议讲解方法

7.1.4 应掌握的相关背景知识

7.2 水域景观类——黄果树瀑布

7.2.1 景区概述

7.2.2 主要讲解内容

7.2.3 建议讲解方法

7.2.4 应掌握的相关背景知识

7.3 生物景观类——张家界国家森林公园

7.3.1 景区概述

7.3.2 主要讲解内容

7.3.3 建议讲解方法

7.3.4 应掌握的相关背景知识

7.4 气象气候与天象景观类——哈尔滨冰雪大世界

7.4.1 景区概述

7.4.2 主要讲解内容

7.4.3 建议讲解方法

7.4.4 应掌握的相关背景知识

<<景区导游>>

本章小结

思考与练习

第8章 人文景观类景区实践教学

8.1 宗教文化景观类——五台山

8.1.1 景区概述

8.1.2 主要讲解内容

8.1.3 建议讲解方法

8.1.4 应掌握的相关背景知识

8.2 历史文化景观类——北京故宫

8.2.1 景区概述

8.2.2 主要讲解内容

8.2.3 建议讲解方法

8.2.4 应掌握的相关背景知识

8.3 现代都市景观类——深圳欢乐谷

8.3.1 景区概述

8.3.2 主要讲解内容

8.3.3 建议讲解方法

8.3.4 应掌握的相关背景知识

8.4 节事庆典类——上海世博会

8.4.1 景区概述

8.4.2 主要讲解内容

8.4.3 建议讲解方法

8.4.4 应掌握的相关背景知识

8.5 博物馆类——中国煤炭博物馆

8.5.1 景区概述

8.5.2 主要讲解内容

8.5.3 建议讲解方法

8.5.4 应掌握的相关背景知识

本章小结

思考与练习

第9章 世界遗产类景区实践教学

9.1 世界自然遗产——九寨沟

9.1.1 景区概述

9.1.2 主要讲解内容

9.1.3 建议讲解方法

9.1.4 应掌握的相关背景知识

9.2 世界文化遗产——丽江古城

9.2.1 景区概述

9.2.2 主要讲解内容

9.2.3 建议讲解方法

9.2.4 应掌握的相关背景知识

9.3 世界文化与自然遗产——武夷山

9.3.1 景区概述

9.3.2 主要讲解内容

9.3.3 建议讲解方法

9.3.4 应掌握的相关背景知识

9.4 世界文化景观——庐山

<<景区导游>>

9.4.1 景区概述

9.4.2 主要讲解内容

9.4.3 建议讲解方法

9.4.4 应掌握的相关背景知识

本章小结

思考与练习

附录1 旅游区(点)质量等级的划分与评定(2003修订)

附录2 导游员管理条例

参考文献

<<景区导游>>

章节摘录

版权页：插图：《导游人员管理条例》第十三条第二款规定：“导游人员在引导旅游者旅行、游览过程中，遇有可能危及旅游者人身安全的紧急情形时，经征得多数旅游者的同意，可以调整或变更接待计划，但是应当立即报告旅行社。

”根据该条法规的规定，导游人员享有调整或变更接待计划的权利。

但是，导游人员行使这一权利时，必须符合下列条件。

(1) 必须是在引导旅游者旅行、游览过程中。

也就是说，必须是在旅游活动结束后，在旅行、游览活动开始之前，导游人员不得行使这一权利。

在旅游合同签订之后，旅游活动开始之前，如果出现不利于旅游活动的情形，应当由旅行社与旅游者进行协商，达成一致意见后，由旅行社调整或者变更旅游接待计划。

(2) 必须是遇有可能危及旅游者人身安全的紧急情形时，导游人员才可以行使这一权利。

(3) 必须是征得多数旅游者的同意。

这是一个非常重要的条件，即在旅行游览中，遇有可能危及旅游者人身安全的紧急情形时，导游人员如果要调整或变更接待计划，必须要征得旅游团中多数旅游者的同意。

这是因为，旅游合同包括旅游接待计划，一经双方确认订立后，就应当严格按照合同约定履行。

如果需要调整或变更旅游计划，应当经过双方协商一致。

但是，由于现在发生了可能危及旅游者人身安全的紧急情形，所以，导游人员只要征得多数旅游者的同意，就可以调整或变更旅游接待计划，而不必得到全体旅游者的同意。

<<景区导游>>

编辑推荐

《景区导游》：系列完整：把握旅游专业课程之间的关系及与其他相关学科的关联，整个系列体系严密完整。

针对性强：符合职业教育的培养目标。

侧重技能传授，弱化理论，强化实践内容。

体例新颖：从人类常规的认识习惯出发，对教材的内容编排进行全新的尝试，打破传统教材的编写框架；整个系列由案例导入，然后展开理论描述，更符合老师的教学要求，也方便学生透彻地理解理论知识在生活中的运用。

案例全面：采用最新的案例，切合实际；案例的引用不局限于地域，面向全国。

方便教学：全套教材以立体化精品教材为构建目标，部分课程配套实训教材；网上提供完备的电子教案、习题参考答案等教学资源，适合教学需要。

三大景区实践教学应用教学，学习景区导游规范流程，掌握景区导游基本技能。

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>