

<<模拟导游>>

图书基本信息

书名：<<模拟导游>>

13位ISBN编号：9787040260656

10位ISBN编号：7040260654

出版时间：2009-7

出版时间：李如嘉 高等教育出版社 (2009-07出版)

作者：李如嘉 编

页数：150

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>>

内容概要

这本由李如嘉主编的《旅游服务与管理专业：模拟导游（第2版）》是中等职业教育旅游服务与管理专业国家规划教材。

《旅游服务与管理专业：模拟导游（第2版）》是在2002年版的基础上修订而成的。

全书共六章，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。

本书内容丰富，层次清楚，适用范围广，可操作性强。

本书同时配套多媒体课件。

《旅游服务与管理专业：模拟导游（第2版）》可作为中等职业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>>

书籍目录

第一章 绪论学习目标第一节 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本章小结复习思考题第二章 导游工作程序学习目标第一节 准备第二节 迎接第三节 游览第四节 送行本章小结复习思考题第三章 自然景观导游学习目标第一节 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 天象景观导游本章小结复习思考题第四章 人文景观导游学习目标第一节 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 旅游商品导游本章小结复习思考题第五章 第一次上团的注意事项学习目标第一节 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 引领及人数清点本章小结复习思考题第六章 特殊问题的处理学习目标第一节 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 事故的预防和处理本章小结复习思考题参考文献

<<模拟导游>>

章节摘录

版权页：插图：（四）景点（1）对不熟悉的景点应多做了解，如车辆行驶时间、行驶方向及停靠站限制；景点开放时间、游览最佳路线、各种设施等。

（2）对熟悉的景点，要注意了解是否有临时修缮道路不畅、停止开放或另有接待任务等情况。

（五）个人准备（1）检查上团必备物品是否备齐。

如接待计划、导游证、胸卡、导游旗、接站牌、给旅游者发放的物品等。

（2）语言和知识准备。

即使是天天上团的老导游，也应针对不同团队认真做好准备。

语言准备既包括对外团的翻译语言的准备，尤其涉及专业术语，需做到心中有数；又包括针对国内团队准备一些可以讨论的“热门话题”。

知识方面应及时更新，创造新意，有新的突破。

同一景点针对不同旅游者，讲法不同；去程和返程不同；初次来访者和再次重游者不同。

旅游者的年龄、性别、文化层次、经济状况等差异都会影响到导游讲解的内容和方法。

（3）形象准备。

导游员着装要符合作为“服务人员”的身份，既简洁、整齐大方，又要便于工作。

化妆、佩戴首饰要适度，上团必须佩戴胸卡，随身携带导游证副证。

导游员还应做好充分的心理准备，准备面临艰苦复杂的工作以及承受旅游者的抱怨和投诉，以良好的身体状况和精神面貌上团工作。

（4）掌握有关部门和人员的联系电话。

有关部门和人员的联系电话主要包括计调、司机、全程陪同导游、相关的饭店、餐厅、景点，以及查询和应急电话。

<<模拟导游>>

编辑推荐

《模拟导游(旅游服务与管理专业)(第2版)》：全国中等职业教育教材审定委员会审定

<<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>