

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787030159595

10位ISBN编号：7030159594

出版时间：2005-1

出版时间：科学出版社

作者：问建军

页数：263

字数：345000

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>

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 前言

导游服务是旅游行业具有代表性的工作，它是旅游业的重要组成部分，这已经成为世界各国旅游界人士的共识。

随着旅游业的不断发展，对导游服务质量的要求也越来越高，我国旅游业的发展迫切需要培养一支优秀导游员队伍。

本书正是为导游人材培养的需要而编写的。

21世纪，人类正面对一个经济全球化、网络普及化、交通现代化、需求个性化的新环境，旅游市场在不断发生新的变化，对导游服务的规范化、专业化、个性化、多样化等方面有了更高的要求。

导游员是导游工作的主体，导游服务的质量高低、效果好坏主要取决于导游员的素质、能力及其经验。

随着旅游者的旅游知识和经验越来越丰富、旅游活动内容越来越多样化、旅游信息越来越灵通，要求导游员必须面对新环境的挑战，必须向更高的目标努力，必须在思想、文化、能力、身心等方面具备更高的素质。

导游员应该以更加完美、更加生动、更富于个性化、更有人情味的形象展现在旅游者面前。

本书以新世纪旅游市场的特点和导游国际化标准为出发点，力求对导游服务的相关理论进行简单扼要的阐述，对导游操作规程的最新要求作较为详细的介绍，书中提供的导游技能培训注重科学性和实用性。

新世纪需要知识化、科技化、专门化、个性化、艺术化的导游员，这一点成为本教材编写的主线。

我们按照50~60学时编写本书，以便适应我国高职教材的改革。

“导游业务”本身是一门实践性很强的课程，加之我国高职高专教学要求突出教材的实用性、技能性，故将追求具有实操性作为本书的特色。

在编写的过程中，我们选择了许多典型案例作为参考，在每章之后除了复习思考题外，还提供了一些实训项目，以便教师组织学生进行模拟导游练习，掌握导游服务技能。

本书既可作为高职高专旅游专业的教材，也可作为高等院校相关专业的参考书，导游从业人员也可以自学阅读。

本书内容分为7章。

第1章阐述了导游服务的产生与发展、导游服务的概念、类型、性质、特点、地位、作用以及导游服务的发展趋势；第2章介绍了导游员的分类、职责、素质以及导游员的培训与考核；第3章系统讲述地陪、全陪、景区景点导游、出境旅游领队以及散客的旅游服务程序；第4章详细介绍导游员带团技能、语言技能、导游讲解技能、游客心理服务技能和审美行为调节技能；第5章讲述常见问题和事故的预防与处理；第6章讲述旅游者个别要求的处理；第7章介绍导游服务相关知识。

## <<导游业务>>

### 内容概要

导游服务是旅游服务最重要的组成部分。

本书着重阐述了导游服务人员、导游人员、导游服务程序、导游服务技能、常见问题和事故的预防与处理、旅游者个别要求的处理以及导游服务相关的知识。

本书内容实用、资料新颖；在每章之后除了复习思考题外，还提供了实训项目，以便教师组织学生进行模拟导游练习，掌握导游服务技能，适应未来的旅游接待工作。

本书可作为高职高专旅游专业的教材，也可作为高等院校相关专业的教学参考书，导游从业人员也可以自学阅读。

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 导游服务 1.1 导游服务的产生和发展 1.2 导游服务的概念、类型和范围 1.3 导游服务的性质、特点、地位和作用 1.4 导游服务的发展趋势第2章 导游员 2.1 导游员的概念与分类 2.2 导游员的职责 2.3 导游员的素质和修养 2.4 导游员的职业道德和行为规范 2.5 导游员的培训与考核第3章 导游服务程序 3.1 导游服务规范的必要性 3.2 导游服务集体 3.3 地方陪同导游服务程序 3.4 全程陪同导游服务程序 3.5 景区景点导游服务程序 3.6 出境旅游领队服务程序 3.7 散客旅游服务程序 第4章 导游服务技能 4.1 导游员的带团技能 4.2 对客心理服务技能 4.3 旅游者审美行调节技能 4.4 导游员的语言技能 4.5 导游员的导游讲解技能第5章 常见问题和事故的预防与处理 5.1 漏接、错接、空接的预防与处理 5.2 误机事故的预防与处理 5.3 旅游者丢失物品的预防与处理 5.4 旅游者走失的预防和处理 5.5 旅游者患病、死亡的处理 5.6 旅游安全事故的预防与处理第6章 旅游者个别要求的处理 6.1 旅游者个别要求的处理原则 6.2 要求变更计划或活动日程的处理 6.3 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理 6.4 旅游者要求自由活动的处理 6.5 旅游者其他个别要求的处理 6.6 旅游者越轨言行的处理 6.7 对敏感话题的回答原则第7章 导游服务相关知识参考文献

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 章节摘录

可以说, 导游人员向旅游者提供的导游讲解服务和旅行生活服务是旅游接待服务的重要组成部分。导游员不仅要努力提高导游讲解服务的质量, 也要照顾好旅游者的旅行生活, 使旅游者的旅游获得最大的享受。

1.3 导游服务的性质、特点、地位和作用 导游服务是旅游业中最具代表性的工作, 其特点充分体现了旅游业的综合性特征。

人们常说: “导游是旅游业的灵魂”, 正是因为导游服务在旅游业中处于最活跃最积极的地位。

1.3.1 导游服务的性质 导游服务的性质, 在不同的国家和地区, 由于社会制度、意识形态和民族文化的不同, 其政治属性也不同。

但是, 世界各国的导游服务均具有以下共同属性: 1. 服务性 导游服务是一种服务工作, 它与第三产业的其他服务一样, 属于非生产劳动。

但导游服务又不同于一般的简单操作服务, 如餐厅摆台服务、客房铺床服务等, 它是一种高度复杂的高智能、高技能服务, 是智力与体力高度结合的服务, 例如翻译、导游讲解、旅行生活服务等。

它需要导游员有渊博的知识、较强的组织能力和独立处理问题的能力。

它需要导游员有时像导演、有时像演员、有时又像服务员、保安员、联络员等。

因此说, 导游服务是一种综合性的高级服务。

2. 文化性 导游服务是传播文化的重要渠道。

导游人员的导游讲解、与游客的日常交谈、甚至一言一行都在影响着游客, 都在有意或无意中扩大自己国家、地区、民族的传统文化与现代文明的影响。

而导游人员在给来自世界各国、各民族的游客提供服务的同时, 也吸收着各国、各民族的传统文明, 并在不知不觉中有意识或无意地传播着异国文化。

3. 社会性 人生开门七件事“柴、米、油、盐、酱、醋、茶”, 而旅游已成为现代人们开门的第八件事。

旅游活动已成为现代社会的一种普遍的社会现象, 在促进社会的发展与进步起着十分重要的作用。

<<导游业务>>

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>