

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787111270843

10位ISBN编号：7111270843

出版时间：2009-6

出版时间：机械工业出版社

作者：蒲阳 主编

页数：192

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>

<<导游业务>>

前言

1978年12月，十一届三中全会的召开，确立了改革开放的基本国策。

30年后回顾历史，中国在政治、经济、社会与文化等各个方面都有了巨大的发展。

旅游，这一涉及前述所有层面的文化、经济、社会现象，同样也发生了深刻变化，由改革开放初期以外汇创收为主要目的的单一入境旅游，到今天入境、国内、出境全面发展；由少数人所从事的奢侈消费，逐步成为国人社会生活的必有项目；由主要以团体观光为主的旅游方式，到今天越来越注重个性化需求，各类旅游形式日益丰富多彩；总体来看，中目的旅游事业有了长足的发展。

旅游教育事业，作为旅游的重要组成部分，同样取得了可喜的发展，为旅游业发展提供着源源不断的人力资源。

高素质人才的进入，是我国旅游事业可持续发展的重要保证。

为满足旅游教育的需要，基于对旅游业的体验、认识、研究，我们先后出版了各种满足不同层次教学需要的旅游学科教材，导游业务类即是其中之一。

为反映导游业务的最新发展动向，更好地满足高职高专类学校导游业务课程的需要，由机械工业出版社组织，各职业技术学院参与，共同编写了本书。

本书设计了全新的编写架构，突出理论知识的实际运用。

每章开头有本章导读与学习目标，由引例导入，章内穿插小型案例，每章结尾处均有本章小结、习题、关键概念，并安排了十分丰富的实训内容，供教师与学生根据需要选用，每章并附有案例与补充阅读材料，进一步充实学生知识。

因此，能较好地满足职业技术教育注重理论与实践结合的需要，是本书的重要特征。

<<导游业务>>

内容概要

本书共8章,从“导游业务概述”、“导游问题处理”、“导游技能”三个方面,诠释了导游业务的精髓,本书突出理论知识的实际运用,全面地满足了职业技术教育注重理论与实践结合的需要,是一本专业性和实践性都很强的高职高专旅游专业教材。

全书布局巧妙,以高职高专教学注重能力培养为出发点,结合大量习题、案例、实训应用以及补充阅读,全面地融合了知识、技术、能力、素质等要素,以方便学生学以致用,学有所成,具有一定的前瞻性和可操作性。

本书可作为高职高专旅游类、酒店管理类相关专业的专门教材,也可作为饭店从业人员的培训教材和参考资料。

<<导游业务>>

书籍目录

出版说明前言教学建议第一部分 导游业务概述 第1章 导游服务和导游人员 本章导读 学习目标 1.1 导游服务 1.2 导游人员 1.3 导游人员的从业条件和素质要求 本章小结 关键概念 课后思考与练习 案例分析 实训应用 补充阅读 第2章 团体导游服务规范 本章导读 学习目标 2.1 旅游团及导游服务集体 2.2 入境游、国内旅游团地方陪同(地陪)导游服务规范 2.3 入境游、国内游全程导游服务规范 2.4 出境游旅游团领队服务规范 本章小结 关键概念 课后思考与练习 案例分析 实训应用 补充阅读 第3章 散客导游服务 本章导读 学习目标 3.1 散客旅游的概念、类型和特点 3.2 散客旅游服务的类型 3.3 散客导游服务程序 本章小结 关键概念 课后思考与练习 案例分析 实训应用 补充阅读”第二部分 导游业务中的问题处理 第4章 导游服务中常见问题和事故的应变处理 第5章 导游服务中个别要求第三部分 导游业务技能 第6章 导游人员的带团技能 第7章 导游人员的讲解 第8章 导游服务中的其他参考文献

<<导游业务>>

章节摘录

第一部分导游业务概述第1章导游服务和导游人员1.1导游服务1.1.1导游服务的概念导游服务是旅游服务重要的组成部分，是导游人员代表其所在的旅行社，接待或陪同游客旅行、游览，按照组团合同或约定的内容和标准向游客提供的旅游接待服务。

导游服务的内涵，包括以下几层含义。

(1) 导游人员必须接受旅行社的委派，可以是专职的，也可以是兼职的。

未受旅行社委派的导游人员，不得私自接待游客。

(2) 导游人员的主要业务是从事游客的接待，包括出游中提供接待服务和出游前提供接待服务。

一般说来，多数导游人员是在陪同游客旅行、游览的过程中向游客提供导游服务的，但是也有些导游人员是在旅行社设在不同地点的柜台前接待客人，向客人提供旅游咨询，帮助客人联系和安排各项旅游事宜，他们同样提供的是接待服务。

(3) 导游服务工作的主要内容是落实接待计划。

导游人员不得擅自增加或减少甚至取消旅游项目，也不得降低导游服务质量标准。

<<导游业务>>

编辑推荐

《导游业务》特色：《导游业务》设计了全新的编写架构，突出理论知识的实际运用。每章开头有本章导读与学习目标，由引例导入，章内穿插小型案例，每章结尾处均有本章小结、关键概念、习题，并安排了十分丰富的实训内容，供教师与学生根据需要选用，每章附有案例与补充阅读材料，进一步充实学生知识。

因此，能较好地满足职业技术教育注重理论与实践结合的需要，是《导游业务》的重要特征。

《导游业务》由多年从事《导游业务》课程教学的本科、高职高专教师参与编写，所有参编教师在从事教学工作的同时，也经常亲自参与导游实践工作，所有参编教师均通过了全国导游资格证书的考试，并在业余时间从事导游工作，积累了丰富的专业知识，书中很多内容即是来自导游实践的结晶。

读者对象：高职高专旅游类专业师生、旅游业相关从业人员。

<<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>