

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787212037383

10位ISBN编号：7212037389

出版时间：2010-1

出版时间：安徽人民出版社

作者：王虹 编

页数：236

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

改革开放30年，我国国民经济与社会发展取得了举世瞩目的伟大成就。

国富民强，和谐安定催生旅游业的快速发展，我国旅游业从小到大，从弱到强，已经实现了从旅游资源大国向亚洲旅游大国进而向世界旅游大国的历史性跨越，正积极向世界旅游强国的目标迈进。

入境旅游快速增长。

从1978年至2007年，我国入境旅游接待从180.92万人次增加到13 187.33万人次，增长71.9倍，年均增幅达15.9%；过夜旅游人数从72万人次增加到5 471.98万人次，增长75倍，年均增幅16.1%，高出同期世界旅游同类指标12个百分点；旅游外汇收入从2.63亿美元增加到419.19亿美元，增长158.4倍，年均增幅达到19.1%，高出同期世界旅游同类指标10个百分点。

我国已经成为世界第四大入境旅游接待国。

国内旅游持续攀升。

1993年至2007年的15年间，我国国内旅游接待从4.1亿人次增长到16.1亿人次，年均增速达到10.3%；国内旅游收入从864.亿元增长到7 771亿元，年均增幅达到17%。

我国已经形成世界上最大的国内旅游市场。

出境旅游蓬勃发展。

自1997年起，我国在试办港澳游、边境游的基础上，正式开展中国公民自费出境旅游业务。

之后，出境旅游目的地的数量逐步增加，截至2007年底，除香港、澳门两个特别行政区外，已有132个国家成为我国公民出境旅游目的地。

中国公民出境旅游人数增速迅猛，2007年已达到4 095.4万人次，是2000年的3.9倍，其中因私出境旅游人数达到3 492.4万人次，已占到出境总人数的85%。

我国已经成为亚洲最大的出境旅游客源国。

旅游企业日益增加。

经过30年的培育和发展，旅游业基本形成了多方位、多层面、多维度的产业体系格局。

<<导游业务>>

内容概要

旅游类专业是实践性较强的专业,《导游业务》作为旅游类专业的一门核心课程,教材的编写突出:(1)服务于旅游专业人才培养的实际需要,以满足旅游专业就业岗位发展需求为出发点,注重理论与实践的结合,提高学生的导游技能和综合素质;(2)服从于旅游产业不断发展的需要,《导游业务》是旅游类专业各学历层次最重要的必修专业主干课之一,涉及的内容广泛,导游服务理念更新快,教材编写充分考虑面向未来的旅游行业和从业人员;(3)服从于从实践中来到实践中去的务实性原则,《导游业务》是旅游类专业的应用性学科,要求实践性、可操作性强,通过召开学生座谈会,一线带团人员研讨会和聘请有丰富经验和经历的旅游从业人员参与研讨和编写;(4)体现开放性,为方便教学,本书在编写体例上作了一些创新,每一章皆编写了案例,其中一些案例取材于带团过程中的真实经历。

<<导游业务>>

书籍目录

总序前言第一章 导游人员 第一节 导游人员概述 一、导游人员概念 二、导游人员分类 第二节 导游人员的职业道德、职业修养和行为规范 一、职业道德 二、职业修养 三、行为规范 第三节 导游人员的培训、考核与管理 一、导游人员培训 二、导游人员考核 三、导游人员管理第二章 导游服务 第一节 导游服务的产生与发展 一、导游服务的历史沿革 二、导游服务发展的主要特征第三章 导游服务程序与规范第四章 导游人员的基本技能第五章 常见问题和事故的预防及处理第六章 导游者个别要求的处理第七章 导游服务工作相关知识附录

<<导游业务>>

章节摘录

4.心理学和美学知识导游人员是做与人打交道的工作，往往是与游客短暂相处，因而掌握必要的心理学知识具有特殊的重要性。

导游人员要随时了解旅游者的心理活动，有的放矢地做好导游讲解和旅途生活服务工作，有针对性地提供心理服务，从而使他们在心理上得到满足，在精神上获得享受。

事实证明，向旅游者多提供心理服务远比功能服务重要。

旅游活动是一项综合性的审美活动。

导游人员的责任不仅要向旅游者传播知识，也要传递美的信息，让他们获得美的享受。

一名合格的导游人员要懂得什么是美，知道美在何处，并善于用生动形象的语言向不同审美情趣的旅游者介绍美，而且还要用美学知识指导自己的仪容仪态。

因为导游人员代表着国家（地区），其本身就是旅游者的审美对象。

例如到云南旅游，作为一个多民族聚居的地方，当不同民族的导游人员穿上不同特色的民族服装给游客作向导时，是多么赏心悦目的印象。

一名导游人员若不懂得心理学和美学，不会在服务中熟练地运用心理学和美学知识，向旅游者提供高质量的导游服务和旅游生活服务只能是一句空话。

5.国际知识了解世界大事，熟悉客源国概况、尤其是客源国的文化、风土民情、礼俗禁忌、思维方式等，是导游人员作好服务工作的必备知识。

如果导游人员熟悉游客的各种情况，就能有的放矢地提供优质服务，如游客在外出之际得到家乡的礼遇，会得到意外之喜，并感到由衷地高兴，有利于游客和导游人员建立信任和产生亲切感。

<<导游业务>>

编辑推荐

《导游业务》：高等院校旅游管理专业系列教材

<<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>