

<<导游实务>>

图书基本信息

书名：<<导游实务>>

13位ISBN编号：9787301220450

10位ISBN编号：7301220456

出版时间：2013-1

出版单位：北京大学出版社

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>

<<导游实务>>

内容概要

《21世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材:导游实务》共分7章,主要包括导游概述、导游服务程序与规范、旅游团队接待技巧、突发事件和特殊情况的处理、导游综合能力、导游语言艺术和导游业务相关知识。每一章开篇都设有“学习目标”和“导入案例”,并设有“本章小结”、“关键术语”、“复习思考题”和“课后案例”。

温馨提示:本书的电子课件及习题答案需读者网上下载,网址见 封面左下角。

<<导游实务>>

作者简介

易婷婷，国家英语导游，暨南大学旅游管理专业博士。

王晓宁，国家高级中文导游，华南师范大学增城学院副教授，广东省旅游协会导游分会副会长。

<<导游实务>>

书籍目录

第1章 导游概述 1.1 导游服务 1.1.1 导游服务的性质 1.1.2 导游服务的特点 1.1.3 导游服务的原则 1.2 导游人员 1.2.1 导游人员的概念和分类 1.2.2 导游人员的职责 1.2.3 导游人员的素质条件 1.3 导游人员管理 1.3.1 导游人员资格证书的获取 1.3.2 导游人员的培训 1.3.3 导游人员的计分、年审管理 第2章 导游服务程序与规范 2.1 旅游团队与导游服务集体 2.1.1 旅游团队 2.1.2 导游服务集体 2.2 地陪导游服务程序与规范 2.2.1 上团前的服务准备 2.2.2 旅游团的迎接服务 2.2.3 入住酒店服务 2.2.4 核对并商定日程 2.2.5 参观游览服务 2.2.6 其他服务 2.2.7 送客服务 2.2.8 后续工作 2.3 全陪导游服务程序与规范 2.3.1 上团前的服务准备 2.3.2 旅游团首站接待或集合出发服务 2.3.3 旅游团抵达目的地的出站服务 2.3.4 入住酒店服务 2.3.5 核对并商定日程 2.3.6 各站服务 2.3.7 各站的抵、离站服务 2.3.8 各站转移旅行途中服务 2.3.9 末站送客服务 2.3.10 后续工作 2.4 出境游领队服务程序与规范 2.4.1 带团前的准备工作 2.4.2 领队出、入境服务 2.4.3 办理国外离境、回国入境手续 2.4.4 散团及后续工作 2.5 景区导游服务规范 2.5.1 服务准备 2.5.2 导游讲解 2.5.3 安全服务 2.5.4 送别服务 第3章 旅游团队接待技巧 3.1 一般旅游团队接待技巧 3.1.1 基本原则 3.1.2 接待技巧 3.2 特殊旅游团队接待技巧 3.2.1 老年团队 3.2.2 学生团队 3.2.3 政务团队 3.3 散客旅游团队接待技巧 3.3.1 散客特点 3.3.2 接待技巧 第4章 突发事件和特殊情况的处理 4.1 突发事件的预防和处理 4.1.1 基本原则 4.1.2 游客人身安全事故 4.1.3 游客财产安全事故 4.1.4 其他事故 4.1.5 常用救护技能 4.1.6 天灾逃生技能 4.2 特殊情况的处理 4.2.1 基本原则 4.2.2 基本方法 4.2.3 各种特殊情况的相关处理 第5章 导游综合能力 5.1 组织能力 5.1.1 树立正确的服务理念 5.1.2 建立良好的个人形象 5.1.3 合理安排好旅游项目 5.2 交往能力 5.2.1 与游客的交往能力 5.2.2 与工作人员的交往能力 5.3 审美能力 5.3.1 培养自我审美意识 5.3.2 研究游客审美心理 5.3.3 掌握旅游审美技巧 第6章 导游语言艺术 6.1 导游词撰写艺术 6.1.1 导游词的特点 6.1.2 导游词的撰写 6.2 导游词讲解艺术 6.2.1 导游讲解的特点 6.2.2 导游讲解的技巧 6.2.3 导游讲解的方法 6.3 幽默运用艺术 6.3.1 幽默的特点 6.3.2 幽默运用的技巧 6.4 对客语言沟通艺术 6.4.1 对客语言沟通的特点 6.4.2 对客语言沟通的技巧 第7章 导游业务相关知识 7.1 出入境知识 7.1.1 入境所需证件及办理手续 7.1.2 出境所需证件及办理手续 7.1.3 外国旅游者入境后的权利义务 7.1.4 中国旅游者出境后的注意事项 7.1.5 出入境携带物品的相关规定 7.2 交通和邮电知识 7.2.1 水路交通知识 7.2.2 陆路交通知识 7.2.3 航空交通知识 7.2.4 邮电知识 7.3 安全知识 7.3.1 “食”安全 7.3.2 “住”安全 7.3.3 “行”安全 7.3.4 “购”安全 7.3.5 “娱”安全 7.4 货币和保险知识 7.4.1 货币知识 7.4.2 保险知识 参考文献 附录 导游人员相关管理条例及办法 附录1 导游人员管理条例 附录2 导游人员管理实施办法 附录3 导游人员等级考核评定管理办法（试行） 附录4 导游证管理办法

<<导游实务>>

章节摘录

版权页： 插图： （2）兼职导游，也称业余导游，是指不以导游工作为主要职业，利用业余时间从事导游工作的人员。

这类导游人员分为两种：一种是通过了国家导游人员资格考试，取得导游证，从事兼职导游工作的人员；另一种是具有特定语种语言能力，受聘于旅行社，领取临时导游证从事导游工作的人员。

兼职导游的主要来源是具有大中专以上文化水平并能熟练掌握一门外语的高等院校师生、中学教师、科研人员和企事业单位的干部等。

3) 按使用语言划分（1）中文导游，是指能够使用普通话、地方话或者少数民族语言从事导游业务的人员。

这类导游人员的主要服务对象是国内旅游中的中国公民和入境旅游中的港、澳、台同胞。

（2）外语导游，是指能够使用外语从事导游业务的人员。

这类导游人员的主要服务对象是入境旅游的外国游客和出境旅游的中国公民。

4) 按技术等级划分（1）初级导游，通过旅游行政管理部门组织的导游人员资格考试并取得资格证书者，可以获得初级导游员等级证书。

（2）中级导游，获初级导游人员资格两年以上，业绩明显，考核、考试合格者晋升为中级导游人员。

（3）高级导游，获中级导游人员资格4年以上，业绩突出、水平较高，在国内外同行和旅行社中有一定影响，考核、考试合格者晋升为高级导游人员。

（4）特级导游，获高级导游人员资格5年以上，业绩优异，有突出贡献，有高水平的科研成果，在国内外同行和旅行社中有较大影响，经考核合格者晋升为特级导游人员。

<<导游实务>>

编辑推荐

《21世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材:导游实务》在理论讲解过程中,穿插介绍大量经典案例,使学生能够理论联系实际,提高自身实践能力。

《21世纪全国高等院校旅游管理类创新型应用人才培养规划教材:导游实务》适合高等学校旅游管理专业或高等职业院校相关专业的学生使用,也可作为导游资格考试的备考教材。

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>