

<<导游服务教程>>

图书基本信息

书名：<<导游服务教程>>

13位ISBN编号：9787302284642

10位ISBN编号：7302284644

出版时间：2012-6

出版时间：清华大学出版社

作者：曹华盛，张金霞 主编

页数：234

字数：375000

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>

<<导游服务教程>>

内容概要

曹华盛和张金霞主编的《导游服务教程》立足导游服务的相关国家标准与规范，结合行业实践，对导游服务操作规程进行全面系统的介绍。

本书分为八章：第一章为导游服务概述，阐述导游发展的历史沿革，导游服务的类型、性质与特点，导游服务标准与质量管理，以及导游服务的发展趋势；第二章系统介绍导游员的分类、职责与素质要求；第三章为导游服务规程，分别阐述了地陪、全陪、领队以及景区导游的服务规程；第四章为接待事故的预防与处理；第五章从七个方面阐述了旅游者个别要求及问题的处理；第六章从带团、沟通、语言、讲解等方面阐述导游的带团技能；第七章介绍导游语言艺术与导游词的创作；第八章从入出境等六大方面介绍导游服务的相关知识。

全书突出程序化、标准化，强调简略而不简单，注重科学性、实用性。

《导游服务教程》既适用于旅游管理专业的本科、专科学生以及导游专业的本科专科学学生，又适合参加全国导游资格考试的考生，同时适用于从事旅游服务的读者以及旅游爱好者阅读和使用。

<<导游服务教程>>

书籍目录

第一章 导游服务概述

第一节 导游服务的历史沿革

- 一、导游服务的产生与发展
- 二、我国导游服务的发展历程

第二节 导游服务的类型与内容

- 一、导游服务的概念
- 二、导游服务的类型
- 三、导游服务的内容

第三节 导游服务的性质与特点

- 一、导游服务的性质
- 二、导游服务的特点

第四节 导游服务的质量管理

- 一、导游服务的质量标准
- 二、导游服务的质量管理

第五节 导游服务的发展趋势

- 一、旅游需求的发展趋势
- 二、导游服务的发展趋势

本章小结

思考题

第二章 导游员

第一节 导游员及其分类

- 一、导游员的概念
- 二、导游员的分类

第二节 导游员的职责

- 一、导游员的基本职责
- 二、海外领队、全陪、地陪和
景点景区导游员的职责

第三节 导游员的基本素养

- 一、良好的思想品德
- 二、渊博的知识
- 三、较强的独立工作能力
- 四、较高的导游技能
- 五、较强的竞争意识与进取精神
- 六、健康的身心

第四节 导游员的职业道德与行为规范

- 一、导游员的职业道德
- 二、导游员的行为规范

第五节 导游员的培训与考核

- 一、导游员的培训
- 二、导游员的考核

本章小结

思考题

第三章 导游服务规程

第一节 地方陪同导游服务规程

- 一、接待前的准备工作

<<导游服务教程>>

- 二、迎接服务
- 三、入店服务
- 四、核对、商定日程
- 五、参观游览服务
- 六、其他服务
- 七、送站服务
- 八、善后工作

第二节 全程陪同导游服务规程

- 一、接待前的准备工作
- 二、首站接待服务
- 三、入住饭店服务
- 四、核对、商定日程
- 五、各站服务
- 六、离站服务
- 七、途中服务
- 八、抵站服务
- 九、末站服务
- 十、后续工作

第三节 领队服务规程

- 一、服务准备
- 二、全程陪同服务
- 三、后续工作

第四节 景区(点)导游服务规程

- 一、服务准备
- 二、导游服务
- 三、送别服务

第五节 散客导游服务规程

- 一、接站服务
- 二、导游服务

本章小结

思考题

第四章 旅游者个别要求及问题的处理

第一节 旅游者个别要求的处理原则

- 一、遵纪守法原则
- 二、合理而可能原则
- 三、认真倾听、耐心解释原则
- 四、尊重旅游者原则

第二节 住房、餐饮、购物、娱乐方面个别要求的处理

- 一、住房方面个别要求的处理
- 二、餐饮方面个别要求的处理
- 三、购物方面个别要求的处理
- 四、娱乐活动方面个别要求的处理

第三节 要求自由活动的处理

- 一、一般情况下允许旅游者自由活动
- 二、特殊情况应劝阻旅游者自由活动

第四节 转递物品和信件要求的处理

- 一、要求转递物品的处理

<<导游服务教程>>

二、要求转递信件和资料的处理

三、要求收件人是外国驻本国使、领馆及其工作人员的处理

第五节 探视亲友和亲友随团活动要求的处理

一、要求探视亲友活动的处理

二、要求亲友随团活动的处理

第六节 要求中途退团或延长旅游期限的处理

一、要求中途退团的处理

二、要求延长旅游期限的处理

第七节 旅游者越轨行为的处理

一、越轨行为的预防措施

二、越轨行为的处理原则

三、几种典型越轨行为的处理办法

本章小结

思考题

第五章 接待事故的预防与处理

第一节 事故的预防与处理的原则

一、事故的性质

二、事故的预防与处理原则

第二节 规程性事故的预防与处理

一、漏接、空接、错接事故的预防和处理

二、旅游活动计划和日程变更的处理

三、误机（车、船）事故的预防和处理

第三节 旅游者人身安全事故的预防与处理

一、旅游者走失的预防和处理

二、旅游者患病、死亡问题的处理

第四节 旅游者财产安全事故的预防与处理

一、证件、钱物、行李遗失的预防

二、遗失证件的处理

三、丢失钱物的处理

四、行李遗失的处理

第五节 其他事故的预防与处理

一、交通事故

二、治安事故

三、火灾事故

四、食物中毒

本章小结

思考题

第六章 导游服务技能

第一节 组织协调技能

一、树立良好形象

二、协调好各种关系

三、组织好游览活动

第二节 沟通技能

一、向旅游者提供心理服务

二、调节旅游者的审美行为

第三节 讲解技能

一、导游讲解应遵循的原则

<<导游服务教程>>

二、常用的导游讲解技法

第四节 特殊旅游者服务要旨

- 一、对儿童的接待
- 二、对高龄旅游者的接待
- 三、对残疾旅游者的接待
- 四、对宗教界人士的接待
- 五、对有特殊身份和地位旅游者的接待

本章小结

思考题

第七章 导游语言艺术与导游词的创作

第一节 导游语言概述

- 一、导游语言的表达方式
- 二、导游语言的特点
- 三、导游语言的功能

第二节 导游语言的基本要求和运用原则

- 一、导游语言的基本要求
- 二、导游语言的运用原则

第三节 导游语言技巧

- 一、称谓的语言技巧
- 二、交谈的语言技巧
- 三、劝服的语言技巧
- 四、提醒的语言技巧
- 五、回绝的语言技巧
- 六、道歉的语言技巧

第四节 导游语言的艺术风格

- 一、导游语言艺术风格的内涵
- 二、导游语言艺术风格的主要类型
- 三、个性化导游语言艺术风格的培养

第五节 导游词的概念与功能

- 一、导游词的概念
- 二、导游词的特点
- 三、导游词的功能

第六节 导游词的创作

- 一、导游词的表述方法
- 二、书面导游词的写作要求
- 三、导游词的创作流程与要领

本章小结

思考题

第八章 导游服务的相关知识

第一节 入出境知识

- 一、常规入出境手续
- 二、入出境证件
- 三、海关手续
- 四、边防检查、安全检查和卫生检疫

第二节 交通知识

- 一、航空客运
- 二、铁路客运

<<导游服务教程>>

三、公路客运

四、水路客运

第三节 货币、保险知识

一、货币知识

二、保险知识

第四节 礼节礼貌常识

一、礼仪通则

二、见面与介绍礼仪

三、致意礼仪

第五节 旅游卫生保健、安全知识

一、旅游卫生保健常识

二、旅游安全知识

第六节 其他知识

一、国际时差

二、摄氏、华氏换算

三、度量衡换算（常用）

本章小结

思考题

附录 《导游服务质量》（GB/T15971—1995）

附录 《旅行社国内旅游服务质量要求》（LB/T004—1997）

附录 导游人员管理条例

附录 导游人员管理实施办法

参考文献

<<导游服务教程>>

章节摘录

版权页：插图：2.导游服务个性化 当今社会是个性张扬的社会，个性化发展成为一种时代特征。旅游的需求个性化，使旅游产品及其消费也呈现个性化的趋势。

一方面，导游服务的个性化要求导游人员要根据旅游者的个性差异和不同的旅游需求提供针对性的服务，使不同的旅游者获得更大的心理满足；另一方面，导游服务的个性化有利于导游人员根据自己的优势或特长、爱好，形成自己的个性风格，朝着品牌化导游发展，给旅游者留下特色鲜明的印象。

3.导游服务高知识化 就导游服务本身而言，主要是提供知识性服务。

导游服务是一项高智能、高技能的服务工作，是传播文化的重要渠道，也是促进世界文化交流的重要途径。

旅游活动要提升层次，向度假旅游，以及文化旅游、生态旅游、探险旅游、商务旅游等专门层次发展，对导游服务提出了更高的知识要求，这就要求导游人员掌握渊博的知识，更深入地认识自己的国家和家乡；要求导游人员不仅能与旅游者讨论一般性问题，还能讨论专业性问题。

总之，今后的导游人员不仅要成为“杂家”，还要成为某一领域或某些方面的“专家”，而且随着时代的发展，导游员的知识要不断地更新，不断地充实，以适应旅游业的发展。

4.导游手段科技化 随着科学技术的发展，各种先进的科技手段越来越多地被运用到导游工作中来。

如图文声像导游、多媒体导游等先进的导游手段，在游览前和游览中引导旅游者参观游览，它不仅让旅游者看到或听到旅游景观的现状，而且进一步让旅游者了解其历史沿革和相关知识，起到深化实地导游讲解和以点带面的作用，它们已成为导游工作中不可缺少的辅助手段。

虽然科技化的导游手段不可能代替导游服务工作，但要求导游员必须掌握现代化的科技导游手段，并且在导游工作中运用自如，与实地口语导游密切配合，使其相辅相成、锦上添花。

总之，随着科学技术的进步和旅游业的发展，导游手段必将越来越科技化。

<<导游服务教程>>

编辑推荐

《高等院校旅游与饭店管理专业规划教材:导游服务教程(清华版)》结合当前的旅游发展形势创新导游教材内容,力图改变长期以来我国导游服务类教材与专著均以入境旅游接待为背景构建其主体内容的现状,力求使之更加适应新的市场环境。

《高等院校旅游与饭店管理专业规划教材:导游服务教程(清华版)》增加了领队实务等新的内容,提高了教材的应用价值。

《高等院校旅游与饭店管理专业规划教材:导游服务教程(清华版)》既适用于旅游管理专业的本科、专科学生以及导游专业的本科专科学生,又适合参加全国导游资格考试的考生,同时适用于从事旅游服务的读者以及旅游爱好者阅读和使用。

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>