

<<导游实务教程>>

图书基本信息

书名：<<导游实务教程>>

13位ISBN编号：9787303135493

10位ISBN编号：7303135499

出版时间：2011-10

出版时间：北京师范大学出版社

作者：李冉 主编

页数：153

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>

<<导游实务教程>>

内容概要

导游服务被誉为“旅游业的灵魂”。在旅游接待过程中，导游服务把提供给旅游者的食、住、行、游、购、娱等各个服务环节连接起来，使相应的服务部门和服务销售得以实现，使旅游者在旅游过程中的种种需要得以满足，使旅游目的地的旅游产品得以进入消费。因此，导游服务质量的高低不仅影响到整个旅游服务质量的高低甚至关系着地区旅游业的声誉。随着旅游业的发展，旅游者的旅游知识和经验越来越丰富，对导游服务质量的要求也日益提高。面对旅游需求的新变化，导游人员必须在自身素质、能力、经验等方面向更高的目标努力。鉴于此，我们编写了此书，奉献给读者。

本书针对高职高专教育的特点，遵循科学性、实用性、现代性、规范性的原则，对导游实务的基本理论知识进行全面系统的介绍，对导游人员应具备的素质、导游人员在旅游接待中的职责、行为规范、工作程序与标准以及导游人员的讲解技能、带团技能、问题和事故的预防和处理方法等进行重点阐述，注重提高学生的导游服务水平、应变能力和分析、处理问题的能力。

全书共分为七章，每一章都包含学习目标、章节内容、典型案例、本章小结、复习思考题、实训题等板块，主要内容有导游概述、团队导游服务程序与规范、散客导游服务程序与规范、导游服务技能、旅游者个别要求的处理、导游服务中常见事故与问题的预防及处理、导游实务相关知识。

本书由多年从事导游实务教学的专业课教师和具有丰富导游实践经验的业界人士编写而成。其中，泰山学院旅游与资源环境学院李冉负责第二章的编写，并负责本书框架的搭建、主要内容的确定和统稿、定稿；山东服装职业学院国贸系杨中焕负责第一章的编写；泰山医学院外国语学院魏敏负责第三章的编写；泰山学院旅游与资源环境学院郑冬梅负责第四章的编写；泰安市旅游局东岳导游服务中心张莹负责第五章的编写；山东服装职业学院国贸系罗玉环负责第六章的编写；山东服装职业学院国贸系朱波负责第七章的编写。

本书可作为高等职业学校、高等专科学校、本科院校高职教育旅游专业学生学习用书，也可作为各级各部门举办的导游人员培训班、成人高等院校、自学考试等教材使用，同时，本书还可作为旅游专业研究和科研人员的参考用书。

<<导游实务教程>>

书籍目录

- 第一章 导游概述
 - 第一节 导游发展史略与未来
 - 第二节 导游人员
 - 第三节 导游服务
- 第二章 团队导游服务程序与规范
 - 第一节 地方陪同导游人员服务程序与规范
 - 第二节 全程陪同导游人员服务程序与规范
 - 第三节 海外领队服务程序与规范
 - 第四节 景区景点导游人员服务程序与规范
- 第三章 散客导游服务程序与规范
 - 第一节 散客旅游概述
 - 第二节 散客导游服务程序与规范
- 第四章 导游服务技能
 - 第一节 导游语言艺术
 - 第二节 导游讲解技巧
 - 第三节 导游带团技能
- 第五章 旅游者个别要求的处理
 - 第一节 旅游者个别要求处理概述
 - 第二节 旅游行程方面个别要求的处理
 - 第三节 住宿、餐饮方面个别要求的处理
 - 第四节 购物、娱乐方面个别要求的处理
 - 第五节 其他方面个别要求的处理
- 第六章 导游服务中常见事故与问题的预防及处理
 - 第一节 事故预防与处理的原则
 - 第二节 技术性事故的预防与处理
 - 第三节 旅游者人身安全事故的预防与处理
 - 第四节 旅游者财产安全事故的预防与处理
 - 第五节 突发性事故的预防与处理
 - 第六节 旅游者越轨言行的处理
- 第七章 导游实务相关知识
 - 第一节 旅行社业务知识
 - 第二节 社交礼仪知识
 - 第三节 人出境知识
 - 第四节 交通与邮电知识
 - 第五节 货币与保险知识
 - 第六节 旅游救护与防护知识
- 附录 民航乘机旅客须知
- 参考文献

章节摘录

版权页：插图：二、导游人员的类型与职责（一）导游人员的分类1.国外导游人员的分类（1）国际入境旅游导游。

按职业性质区分，国际入境导游分为以下四种：专业导游。

专业导游人员以导游工作为职业，受雇于旅行社或其他旅游企业，领取固定工资，专门从事导游接待服务的工作。

有的国家组建有翻译导游协会之类的半官方性质的组织，接受政府授权，享有招考、培训导游人员，颁发导游执照的权限。

经该协会培训、考核合格并领取执照者，即为会员。

一些无固定专业导游人员或导游人员不足的旅行社，需要时可向这类协会雇佣。

在西方国家，还有一批真正意义上的“自由职业导游人员”。

他们以导游为主要职业，但并不受雇于固定的旅行社或其他旅游企业，而是通过签订合同为多家旅行社服务。

这类导游人员在西方国家的导游队伍中，占较大的人数比例。

业余导游。

亦称兼职导游人员。

他们不以导游工作为主要职业，利用业余时间，他们也需要经培训、考核，管理部门领取导游执照，与单位签订合同，以接待旅游者的人数和活动时间计酬。

在西方旅游业发达的国家中，大学师生、政府公务员与其他自由职业者，从事这种业余导游工作的人很多。

义务导游。

这些人大多是业余旅游活动的爱好者，他们参与导游工作完全出于个人爱好和自愿，不计较报酬。

当然，他们也必须经过有关部门考核，取得从事这项工作的资格。

景点导游。

又称旅游景点讲解员。

这是被博物馆或景点管理部门雇佣，专职从事本景点导游讲解工作的人员。

他们在所有的导游中，是水平、级别最高的。

对重要的博物馆和景点（如英国的大英博物馆、西敏寺等）导游人员的考试极为严格。

只有水平最高的导游人员，才能获取在这些景点从事讲解的资格。

这是为了导游质量，不致因为导游讲解质量差而有损珍贵文物的价值。

以上四种国际入境旅游导游人员，通常在他们领取的导游执照上，均注明他们的活动范围，如可在全国范围活动或只能在某一特定范围内活动等。

这是由签发执照的旅游管理部门，对他们的水平、能力进行考核后确定的。

（2）国际出境旅游导游。

国际出境旅游导游，我们习惯上把他们称为领队。

他们由所在国旅行社雇用，带领旅游团出国旅游，既对组团旅行社负责，又代表该旅行社与接待国进行业务联系，随团活动，伴随始终。

领队也分为职业、业余、义务三种：职业领队受雇于旅行社，领取固定工资，以此作为谋生职业。

业余领队则是旅行社临时雇用的人员，他们多半因为熟悉接待国的情况或语言而被临时雇用。

义务领队是从旅游团成员中选择的，他们既是旅游者，又义务为大家服务，从而可享受到某些优惠待遇。

<<导游实务教程>>

编辑推荐

《导游实务教程》是高职高专“十二五”规划教材和高职高专旅游专业精品教材之一。

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>