

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787500582496

10位ISBN编号：7500582498

出版时间：2010-6

出版时间：张惠芬 中国财政经济出版社 (2010-06出版)

作者：张惠芬 编

页数：203

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>>

### 内容概要

在旅游高等教育中，旅游高职高专教育占有非常重要的地位。作为教育部高职高专旅游专业系列教材之一，《教育部高职高专规划教材：导游业务（第2版）》的主要读者对象是高职高专导游专业的学生。作者总结多年的教学和导游经验，在编写中力争突出高职高专的特色，基本理论的讲述以够用为度。在内容选取、结构编排、文字表述等方面，既考虑导游工作的需要，又考虑学生的实际情况。本书从导游服务的需求出发，重点阐述导游人员在接团服务中必备的素质要求和业务知识技能，突出了专业性、实用性和可操作性。全书的内容体系能较好地与实践性教学和多媒体教学接轨，建议各校创造条件，让教师根据授课内容开展情景教学，让学生多接触实际，增加感性认识。

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章导游服务概述 第一节 导游服务的发展历程 第二节 导游服务的属性 第三节 导游服务在旅游服务中的地位 and 作用 第四节 导游服务工作的特点和应遵循的原则 第二章导游人员 第一节 导游的类型与职责 第二节 导游的素质要求 第三节 导游的形象要求 第四节 导游的修养与行为规范 第三章导游服务程序和标准 第一节 我国旅行社的分类与产品 第二节 地陪导游服务程序及标准 第三节 全陪导游服务程序 第四节 散客导游服务 第四章导游语言艺术 第一节 导游语言艺术的特征 第二节 导游讲解语言艺术 第三节 导游交际语言艺术 第四节 导游词的创新 第五章带团技能 第一节 与团队沟通 第二节 营造愉悦氛围 第三节 购物促销技巧 第四节 加点促销技巧 第六章对游客个别要求的处理 第一节 游客个别要求的处理原则 第二节 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理 第三节 游客要求其亲友随团活动、中途退团及延长旅游期的处理 第四节 游客要求自由活动和转递物品的处理 第五节 对“特殊”游客的接待 第七章常见问题及事故的预防与处理 第一节 常见问题及事故处理的原则和程序 第二节 漏接、空接、错接旅游团（游客）的处理 第三节 旅游活动计划和日程变更的处理 第四节 误机（车、船）事故的预防与处理 第五节 遗失证件、钱物、行李的预防和处理 第六节 游客走失的预防和处理 第七节 游客患病、死亡的处理 第八节 旅游安全事故的预防与处理 第九节 游客越轨言行的处理 第八章相关知识 第一节 入出境知识 第二节 交通知识 第三节 货币知识 第四节 其他常识 主要参考文献

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：3.宣传员 导游服务虽然主要是进行文化传播，但导游服务的政治属性决定了这种传播必然带有政治倾向性，何况在导游讲解中或回答游客问题时常常涉及社会制度、国家政策、法律法规和思想意识方面的内容，导游人员实际上已经自觉不自觉地进行了这方面的宣传。

作为社会主义国家的导游人员，应将宣传我国悠久的历史文化和社会主义制度作为自己义不容辞的职责。

4.服务员 在旅游活动中，导游人员担负着安排游客起居休息、日常餐饮、娱乐购物等旅行生活服务，扮演着生活服务员的角色。

游客在旅游过程中遇到的生活问题，如饮食不习惯、突然患病等，都需要导游人员协助处理。

5.安全保卫员 “没有安全就没有旅游”。

在旅游活动中，导游人员要时时刻刻关注游客的人身和财物安全，做好安全保卫工作。

6.促销员 导游人员在导游讲解时，同时也是对自己所在的旅行社和旅游目的地的人文、风俗和景观景点进行着促销。

如果经过导游人员的讲解和服务，游客在旅游目的地获得了丰富的旅游经历和体验，旅游心理需要得到了极大的满足，他们返回居住地后，就可能成为旅游目的地的义务宣传员。

这种宣传既有利于提高旅行社的形象和知名度，又有助于旅游目的地争取潜在客源。

7.翻译员 在入境旅游和出境旅游服务中，导游人员有时还扮演翻译员的角色，如中方人员同外国游客座谈、会见以及中国游客同目的地国家居民交谈时，导游人员在其中起着相互沟通的作用。

8.“民间大使” 对于接待入境旅游团的导游人员来说，他们的一言一行都代表着国家的形象。

在游客的心目中，导游人员是一个国家的代表，是其人民的友好使者，是“民间大使”。

导游人员在工作中和不同国家和地区的游客进行交往，和来自五湖四海的境外游客广结朋友，帮助他们认识中国，促进他们与中国人民之间的相互了解，增进友谊，实际上起着“民间大使”的作用。

第二节 导游的素质要求 20世纪60年代，我国旅游界对当时的翻译导游人员提出了“三过硬”的要求（即思想过硬、业务过硬和外语过硬）。

现在看来，这三方面要求仍然适用于今天的外语导游人员。

<<导游业务>>

编辑推荐

《教育部高职高专规划教材:导游业务(第2版)》由中国财政经济出版社出版。

<<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>