

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787560950075

10位ISBN编号：7560950078

出版时间：2008-12

出版时间：华中科技大学出版社

作者：李红，覃楚艳 主编

页数：226

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

2008年是“改革开放”三十周年，回顾三十年来我国旅游高等教育从无到有、从弱到强的发展，其过程是艰辛的，其成就也是巨大的。

改革开放以来，我国旅游高等教育基本可以划分为三个阶段：第一阶段是1978年至1988年的10年探索性发展期，这是我国旅游管理专业高等教育发展的起步阶段。

国家旅游局是该时期我国旅游高等教育的主要推动力量，在当时联合国内八所高等院校开办了最早的旅游系或者旅游专业。

第二阶段是1989年至1995年的7年成长性发展期，这是我国旅游管理专业高等教育发展的培育阶段。该时期旅游高等教育的发展动力主要来自旅游业对人才的需要和高等院校自身发展的要求，不断加速的旅游产业化进程引起了各地政府和高等院校的普遍重视，而旅游管理专业毕业生的“抢手”则进一步增强了高校开办旅游管理专业教育的信心。

第三阶段是从1996年至今的规范性发展时期，这是我国旅游管理专业高等教育发展的成熟阶段。该时期我国旅游业国内地位的提高和国际影响的扩大，为我国旅游高等教育体系的构建和规范化发展提供了新的机遇和动力，一方面开办旅游专业的高等院校有了较大幅度的增长，另一方面很多院校在课程设置、师资、教材等方面进行了规范化建设。

然而，需要我们清醒认识到的是，我国旅游高等教育在快速的发展过程中也存在一定的问题，比如在人才培养目标上定位不清晰、在教学培养模式上理论教育与实践教学脱节等。

有鉴于此，我们编写了这套实用型的系列教材，并期望在下列几个方面做出一些成绩，为推进我国旅游高等教育的持续健康发展贡献绵薄之力。

<<导游业务>>

内容概要

本书系统地介绍了导游业务各个方面的知识，包括：导游工作概述、导游员、导游服务程序与质量标准、导游服务技能与方法、导游语言技能、常见问题和事故的处理等，并从实际出发，通过引用大量案例，说明导游员灵活综合运用业务知识的必要性。

本书可作为高等院校旅游管理类专业的学生教材，也可作为从事旅游职业人员的自学参考用书。

<<导游业务>>

书籍目录

第一章 导游工作概述 课前导读与体验 第一节 导游服务的由来与发展 第二节 导游工作介绍 第三节 导游工作的性质与特点 第四节 导游工作的地位与作用 关键概念 单元实训第二章 导游员 课前导读与体验 第一节 导游员的概念与分类 第二节 导游员的职责 第三节 导游员的从业素质 第四节 导游员的管理 关键概念 单元实训第三章 导游服务程序与质量标准 课前导读与体验 第一节 旅游团队与散客旅游 第二节 地方陪同服务程序与质量标准 第三节 全程导游服务程序与质量标准 第四节 散客接待服务程序及要求 关键概念 单元实训第四章 导游服务技能与方法 课前导读与体验 第一节 语言技能 第二节 讲解技能 第三节 带团技能 关键概念 单元实训第五章 常见问题和事故的处理 课前导读与体验 第一节 旅游问题与事故的处理 第二节 旅游责任事故的预防与处理 第三节 旅游安全事故的预防与处理 第四节 游客个别要求的处理 第五节 特殊旅游团队的导游服务 关键概念 单元实训第六章 导游相关知识 课前导读与体验 第一节 交通知识 第二节 出入境知识 第三节 货币、保险知识 第四节 卫生与安全常识 第五节 其他相关知识 关键概念 单元实训参考书目

<<导游业务>>

章节摘录

(1) 救护技能。

要做好导游服务，导游员应掌握一些旅游保健和救护技能。

如对中暑、晕车（船、飞机）、骨折、心脏病等的急救与护理，再如在交通事故中的紧急抢救、火灾事故中的安全转移与自救等。

(2) 摄影技能。

旅游者往往将拍照与摄影视为旅游中的一大乐趣。

随着科技的发展，现在的摄影工具也越来越丰富，数码摄影器材逐渐成为了摄影工具的主角。

但是导游员如果不了解数码摄影产品的性能，不懂得如何使用现代的摄影工具，当旅游者提出需要帮忙时就可能无法满足。

因此，导游员掌握一定的摄影知识和技能，既能更好地为旅游者服务，也便于记录自己的导游历程。

(3) 驾驶技能。

导游员也不妨学一点驾驶的技能，当司机在旅途中由于身体原因不能继续驾驶时，有驾驶执照的导游员就能解燃眉之急。

在欧洲一些国家，城市观光旅游产品往往是司机兼任导游。

未来在国际一体化的大趋势下，我国的旅游产品也可能会进一步细分，对导游员而言其实是又多了一种职业发展的方向。

(4) 其他技能。

有文艺特长（如相声、小品、唱歌、魔术、舞蹈等）的导游员往往更受旅游者欢迎，因为旅游活动需要娱乐，旅游者更需要欢乐。

导游员运用自己的技能为旅游者带来快乐的同时，也为导游服务的顺利进行打下了良好的基础。

总之，一名合格的导游员应精干、老练、沉着、果断、坚定，应时时处处显示出有能力领导旅游团，而且工作积极、耐心，会关心人、体谅人，富于幽默感，导游技能高超。

加拿大旅游专家帕特里克·克伦在他的《导游的成功秘诀》一书中对导游员的素质作了精辟的结论：导游员应“是集专业技能和知识、机智、老练圆滑于一身”的人。

一个好的导游要有高度的社会主义觉悟，树立远大理想；面对形形色色的精神污染，需要具有坚强的意志和自控防腐的自觉性；要有广博的知识并随时更新、不断充实，不断提高自身的文化素养，以便在导游服务过程中传播文化和满足游客的精神需要。

勤于思考、总结，不断提高自己的业务技能水平；不断提升自身的综合素质。

后记

正值2007年金秋时节，我接到了华中科技大学出版社编辑从武汉打来的长途电话，他简要地介绍了出版社运作的这套高等学校旅游管理专业系列规划教材的思路，并希望我能主编其中的一本《导游业务》，这与我多年的教学经历和个人愿望不谋而合。

虽然我当时正承担着繁重的科研工作，但还是欣然接受。

这其中的原因有二：一是随着我国旅游业的迅猛发展，对旅游应用型人才的需求也越来越大，但在旅游高校的教学过程中，能够突出职业需求和技能特点的理想教材并不多见。

本书在理论教学过程中通过案例化、方案化、模拟化等方式培养学生的策划与组织意识，为学生长期职业生涯奠定基础。

二是本书兼顾导游资格证书的考试要求，努力使教材的内容与其有效衔接。

同时，本书的出版也使得我们获得了一本得心应手的好教材，非常有助于提高课堂教学质量和教学效果。

本教材共六章，编写提纲由河北经贸大学李红确定。

具体分工为：第一章由李红、河北经贸大学韩力军编写；第二章由湖北工业大学商贸学院胡柳、河北旅游职业学院马立编写；第三章由韩力军、石家庄邮电职业技术学院朱菁菁编写；第四章由洛阳理工学院任焕琴、韩力军编写；第五章由武汉民政职业学院覃楚艳、马立编写；第六章由韩力军、石家庄铁路职业技术学院苏晓光编写。

最后，由李红、韩力军对全书进行总纂。

<<导游业务>>

编辑推荐

《导游业务》可作为高等院校旅游管理类专业的学生教材，也可作为从事旅游职业人员的自学参考用书。

<<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>