

<<导游业务知识一本通>>

图书基本信息

书名：<<导游业务知识一本通>>

13位ISBN编号：9787563719099

10位ISBN编号：7563719091

出版时间：2010-3

出版时间：旅游教育

作者：李美霖//彭玲

页数：202

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>

## <<导游业务知识一本通>>

### 前言

作为导游专业的教师，我的大部分学生在校期间就考取了导游资格证书，甚至有些学生在就读大学期间就兼职从事导游工作。

这些新导游员带着满腔热情跨入旅游行业，但是万事开头难。

在茫茫职业生涯中，他们不知道如何才能迈好重要的第一步。

许多新导游员由于缺乏导游人职和带团经验，为此走过许多弯路、吃过许多苦头。

为了让这些年轻的导游员们少走一些弯路，特编写本书。

本书从实践出发，以帮助新导游员解决实际问题为宗旨，从新导游员刚刚考取导游资格证书后如何解决所面临的诸多问题开始，到带团过程的食、住、行、游、购、娱六大环节中如何熟练地做好业务工作，提出了相应的处理和解决办法，急新导游员之所急，想新导游员之所想。

本书由李美霖、彭玲（桂林旅游高等专科学校）任主编。

参编人员有：黎宇（桂林唐朝国旅）、麻丽彩（桂林国旅）。

具体写作分工是：李美霖编写绪、住、游三部分及负责最后的统稿工作；彭玲编写行、娱两部分；黎宇编写食、购两部分；麻丽彩负责校稿。

## <<导游业务知识一本通>>

### 内容概要

本书从实践出发，以帮助新导游员解决实际问题为宗旨，从新导游员刚刚考取导游资格证书后如何解决所面临的诸多问题开始，到带团过程的食、住、行、游、购、娱六大环节中如何熟练地做好业务工作，提出了相应的处理和解决办法，急新导游员之所急，想新导游员之所想。

## <<导游业务知识一本通>>

### 书籍目录

#### 绪——导游员认识自己的开始

什么是导游员

导游员与向导有何不同

什么是导游服务

导游服务有什么特点

为什么说在旅游活动中导游员起着举足轻重的作用

目前我国导游员应具备什么条件才能上岗

我国导游员有哪些分类

什么是领队

什么是全陪

什么是地陪

什么是定点陪同导游员

什么是专职导游员

什么是兼职导游员

导游员的基本职责有哪些

领队有何职责

全陪有何职责

地陪有何职责

全陪讲解的内容有哪些

地陪讲解的内容有哪些

为什么说全陪、地陪、领队三者的根本利益相同

全陪、地陪、领队三者之间如何建立起良好的协作关系

地陪如何搞好与全陪、领队的关系

一名合格的导游员应具备怎样的素质

一名合格的导游员必须掌握哪些知识

我国导游员的职业道德是什么

我国导游员的行为规范是什么

“ 严格按规章制度办事，执行请示汇报制度 ” 主要包括哪些内容

我国导游员在哪些方面应自觉遵纪守法

我国导游员应注意哪些小节

我国导游员应有的思想品德主要表现在哪些方面

导游员的独立工作能力主要表现在哪些方面

如何挂靠导游证

导游员如何进入旅行社工作

新导游员如何跟团

新导游员初次上团容易出现哪些问题

新导游员初次上团如何自我调节

新导游员第一次带团如何克服紧张情绪

新导游员带团时需要准备哪些物品

.....

#### 食——导游服务的首要

#### 住——导游服务的关键

#### 行——导游服务的基础

#### 游——导游服务的核心

#### 购——导游服务的“ 敏感地带 ”

<<导游业务知识一本通>>

娱——为导游服务增添缤纷色彩  
主要参考书目

章节摘录

1.导游服务是各项旅游服务中最为重要的服务在旅游活动中，导游员提供的语言服务，促进了不同民族之间的交流、理解和友谊；导游员提供的导游讲解服务，帮助旅游者增加知识，获得美的享受；导游员提供的生活服务，能使旅游者身心愉快地投入游览活动。

所以，导游员的服务在旅游者实现旅游目的方面起着极为重要的作用。

2.导游服务是旅游服务质量高低的最敏感的标志在带领旅游团参观游览过程中，导游服务是旅游服务的关键环节。

一次旅游活动的成败往往取决于导游员的服务质量。

3.导游工作是联系各项旅游服务的纽带和桥梁在旅行过程中，导游员在旅游服务方面起着协作关系、顾全大局的作用，在沟通方面起到联系上下、内外、左右的作用。

首先，导游员是国家方针、政策的宣传者和具体执行者；同时，旅游者的意见、要求、建议乃至投诉，一般也通过导游员向旅行社转达；其次，导游员既代表接待旅行社的利益，履行合同，实施旅游接待计划，又代表旅游者与各旅游接待部门进行交涉，为旅游者争取正当利益。

<<导游业务知识一本通>>

编辑推荐

《导游业务知识一本通》由旅游教育出版社出版。

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>