

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787563720194

10位ISBN编号：7563720197

出版时间：2011-1

出版时间：旅游教育出版社

作者：张琼霓 编

页数：367

字数：299000

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>

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 前言

20世纪70年代以来,我国旅游业的发展经历了一个从无到有、从小到大的历程。

21世纪将是我国旅游业大发展的黄金时代,我国已确立了实现世界旅游强国的宏伟目标,即到2020年要实现由亚洲旅游大国到世界旅游强国的历史性跨越。

实现世界旅游强国的目标,一方面为中国旅游高等教育的发展提供了良好的契机和广阔的舞台;另一方面也提出了新的更高的要求,即旅游高等教育必须尽快适应旅游业快速发展的新形势、新要求,培养出具有创新意识、创新精神和创新能力的高质量的旅游管理人才。

培养高质量旅游人才的重任要求旅游教育要从理论上跟踪、总结旅游业发展的成败与得失,并及时将研究成果反映到教学科研中来。

正是基于这样的想法,我们组织编写了这本教材。

在编写过程中,我们立足于提高学生的整体素质和培养学生的综合能力,围绕理论与实践相结合这一主题,在把握理论科学性、先进性的同时,注重理论的实用性和可操作性。

同时,在内容和形式上也进行了创新尝试。

全书力求结构严谨、简明扼要、深入浅出、生动实用,既适合旅游专业本科教学的需要,也能满足不同层次旅行社经营管理人员的实践需要。

本书由张琼霓担任主编并负责制定大纲、统稿、定稿。

各章具体执笔人员如下:第一章:刘智;第二章:刘智;第三章:生延超;第四章:张琼霓;第五章:张琼霓;第六章:刘智、陈丽芳;第七章:张琼霓、陈丽芳;第八章:张琼霓;第九章:生延超;第十章:生延超、张琼霓;第十一章:张琼霓;第十二章:张琼霓;第十三章:生延超;第十四章:刘智。

本书在编写过程中,得到了有关学校领导和学者、专家以及旅游企业的大力支持,参阅了许多学者、专家的论著和文献,他们的研究为本书的编写提供了思路和资料方面的借鉴。

除了书后列出的参考书目外,其他参阅的文献资料篇目恕未一一列出。

在此,我们向上述所有论著的作者表示真诚的谢意和敬意!

## <<导游业务>>

### 内容概要

在编写过程中，本书立足于提高学生的整体素质和培养学生的综合能力，围绕理论与实践相结合这一主题，在把握理论科学性、先进性的同时，注重理论的实用性和可操作性。

同时，在内容和形式上也进行了创新尝试。

全书力求结构严谨、简明扼要、深入浅出、生动实用。

既适合旅游专业本科教学的需要，也能满足不同层次旅行社经营管理人员的实践需要。

## <<导游业务>>

### 书籍目录

#### 第一编 导游服务理论

##### 第一章 导游服务

###### 引言

###### 本章学习目标

###### 第一节 导游服务的产生与发展

- 一、世界导游服务的产生历程
- 二、中国导游服务的发展历程
- 三、中国导游服务的发展趋势

###### 第二节 导游服务的类型与内容

- 一、导游服务的内涵
- 二、导游服务的类型
- 三、导游服务的内容

###### 第三节 导游服务的地位与作用

- 一、导游服务的地位
- 二、导游服务的作用

###### 第四节 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

###### 第五节 导游服务的基本原则

- 一、游客至上原则
- 二、经济效益和社会效益相结合的原则
- 三、合理而可能的原则

###### 思考与练习

##### 第二章 导游员

##### 第三章 导游服务质量与导游管理

#### 第二编 导游服务实务

#### 第三编 导游服务艺术

#### 第四编 导游服务常识

#### 附录 导游人员管理条例

#### 参考文献

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：(5) 交谈时的内容健康、中肯。

交谈一般不要涉及疾病、死亡等不吉利的不愉快的话题，不要说荒唐离奇、耸人听闻、黄色淫秽的事情，不要说他人的坏话，更不能谈有损国格、人格的事情。

(6) 交谈时的体态适当配合。

在运用口头语言的同时，导游员还应当通过表情、手势、体态、方位等多种非口头语言来增强表达的效果，但要避免过于夸张和频繁的动作，切忌对旅游者动手动脚。

3. 聚谈聚谈是一种特殊形式的交谈活动，是导游员与多名旅游者甚至全体旅游者之间的一种交谈活动。

与同个别旅游者的交谈相比，聚谈既可以充分调动大多数旅游者的情绪，又能够有效地了解旅游者的思想，还便于减轻导游员的工作强度，一举多得。

(1) 少说多听在与个别旅游者的交谈过程中，导游员既是组织者，又是参与者。

而聚谈则不同，导游员的组织者身份要远远强过其参与者身份。

因此，导游员除了开始阶段和结束阶段要积极主动地发言以外，其他时间主要是倾听旅游者的观点，并从中揣测旅游者的心理。

(2) 活跃气氛旅游中的交谈不同于教育学习和科学研究，不一定要强求一致，以愉悦和交流为主要目的。

导游员要留意参与聚谈者的感情变化，必要时岔开话题或打圆场，有时也可以插科打诨，说些笑话来让旅游者放松放松，千万不要让聚谈演变为争吵。

(3) 控制进程在聚谈过程中，导游员自始至终都应注意倾听大家的对话，视情形选择合适的话题，在聚谈陷入冷场时灵活转移话题，及时制止涉及人身攻击、个人隐私和违反有关法律法规的不当言论，并在下一阶段旅游活动开始前巧妙结束聚谈。

<<导游业务>>

编辑推荐

《导游业务》国家质量工程项目：旅游管理人才，培养与行业互动创新实验区教材，中国旅游协会旅游教育分会推荐教材。

<<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>