

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787040205039

10位ISBN编号：7040205033

出版时间：2006-12

出版范围：高等教育

作者：杜炜

页数：379

字数：430000

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

当代旅游业已经发展为世界上产业规模最大和发展势头最强劲的产业，旅游业发展之快，产业带动力之强，使许多国家和地区都纷纷把旅游业作为经济发展的重点产业和先导产业。

伴随着全球经济的不断发展，人们收入和闲暇时间的增多，交通和通信技术的不断进步，以及冷战结束后政治隔障的消除等因素，全球旅游产业的规模正加速扩大，参加旅游的人数还将继续增加。

据世界旅游组织预测：到2010年，全球旅游者将达到100亿人次，其国际旅游者将达到10亿人次；到2020年，全球旅游者将达到160亿人次，其国际旅游者将达到16亿人次。

大众化旅游时代的到来，使旅游日益成为现代人类社会主要的生活方式和经济社会活动，旅游业也以其强劲的发展势头而成为全球经济产业中最具活力的“朝阳产业”。

在近二十年的发展历程中，中国旅游业取得了令人瞩目的成就，由传统的接待事业一跃转变为国民经济新的增长点，并由过去单一的观光型旅游发展成为集观光、度假、商务、会展、研修等多功能于一体的复合型旅游。

中国旅游业的综合实力已被列为世界第五。

按照世界旅游组织的预测：到2020年，中国将成为世界第一大旅游接待国和第四大旅游出境国。

专家们预测：“21世纪，中国将成为世界主要的旅游中心。”

中国旅游业持续高速增长，既依托于旅游教育整体水平的提高，也有力地推动了旅游教育的迅速发展。

截止到2001年，全国高等旅游院校和已开办旅游专业的院校已发展到200多所，形成了培训、职高、大专、本科、硕士、博士层次完备的旅游教育体系，教育服务旅游、旅游促进教育的旅游与教育互促相长的格局已经形成。

## <<导游业务>>

### 内容概要

本书是面向21世纪课程教材，是普通高等教育“十一五”国家级规划教材。

全书共分为4篇14章：基础篇主要阐述导游的由来与发展，导游员的分类、职责和素质要求，导游工作性质和特点，导游服务质量管理；实务篇说明导游的工作程序，对旅游者个别要求及问题的处理，事故的预防和处理；技能篇讨论导游的组织技能，导游的语言技能，导游的个性化服务，导游的审美艺术；常识篇概括了旅行服务必备知识，社交礼仪基本知识，旅游资源及景点基础知识。

本书适用于高等学校旅游管理专业学生使用，也可供高等职业院校作为教学参考书。

为方便教师教学，本书还特别配套了免费赠送教师使用的教学课件。  
具体的索取方式请参见本书末的教学支持说明。

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 书籍目录

## 第一篇 基础篇

## 第1章 导游的由来与发展

## 第一节 导游的概念

## 第二节 导游的历史沿革

## 第三节 21世纪的导游

## 关键术语

## 思考题

## 模拟操作

## 第2章 导游员

## 第一节 导游员的概念与分类

## 第二节 导游员的职责

## 第三节 导游员的素质

## 第四节 导游员资格获取

## 第五节 导游员的培训

## 关键术语

## 思考题

## 模拟操作

## 第3章 导游工作

## 第一节 导游工作的性质

## 第二节 导游工作的价值

## 第三节 导游工作的特点

## 第四节 导游职业准则

## 关键术语

## 思考题

## 模拟操作

## 第4章 导游服务质量管理

## 第一节 导游服务质量

## 第二节 导游服务质量标准

## 第三节 导游服务质量管理

## 关键术语

## 思考题

## 模拟操作

## 第二篇 实务篇

## 第5章 导游工作程序

## 第一节 地方导游工作程序

## 第二节 全程导游工作程序

## 第三节 出境领队工作程序

## 第四节 景区(点)导游工作要领

## 第五节 散客导游工作要领

## 关键术语

## 思考题

## 模拟操作

## 第6章 对旅游者个别要求及问题的处理

## 第一节 处理旅游者个别要求的基本原则

## 第二节 对旅游者个别要求的处理

## <<导游业务>>

### 第三节 对旅游者越轨行为的处理

关键术语

思考题

模拟操作

### 第7章 事故的预防和处理

第一节 事故的预防和处理原则

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 交通事故、火灾事故、治安事故等的应急措施及处理

关键术语

思考题

模拟操作

第本篇技能篇

第8章 导游的组织技能

第9章 导游的语言技能

第10章 导游的个性化服务

第11章 导游的审美艺术

### 第四篇 常识篇

第12章 旅行服务必备知识

第13章 社交礼仪基本知识

第14章 旅游资源及景点基础知识

附录一

附录二

附录三

附录四

附录五

附录六

附录七

参考文献与网站

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 章节摘录

第一篇 基础篇第1章 导游的由来与发展第一节 导游的概念一、导游的字义溯源导游 (tour guide) 一词, 就其字面来看, 包含了“导”与“游”两层含义。

“导”字意为引导, 《史记·孙子、吴起列传》中有“善战者因其势而利导之”一例, 可引申为开导、教导、启发之意。

我国古代有“乡导”的称谓, 是古代军队中的专用名词, 是指为军队引路的人。

《孙子兵法》中, 就有“不知山林、险阻、沮泽之形者, 不能行军; 不用乡导者, 不能得地利”之语。

后来, 用“向导” (guide) 泛指带路的人。

“向导”一词不包含“游”的意思, 从字面上便可见向导与导游的区别所在。

“游”的字义有三层。

“游”的本意是游玩、游览、观赏。

《庄子·秋水》中有“庄子与惠子游于濠梁”的典故, 讲的是二人之间关于鱼之乐与不乐的有趣辩论。

颐和园内谐趣园中的“知鱼桥”便是由此得名。

其二, “游”有行走、求知、增加阅历见闻之意。

《史记·太史公自序》中就有“南游江淮”的叙述, 青年时代的司马迁遍游大江南北, 为他后来修史准备了充分的感性材料。

“游”的第三层含义是交际、交往。

《荀子·劝学》中有“君子居必择乡, 游必就士”的句子。

可见, “导游”二字包含了引导人们游览、观赏、求知、交往的丰富内涵。

二、导游的概念在旅游活动中, 人们常常将导游一词理解为导游服务和导游人员的总称, 或者将导游服务和导游人员简称为导游。

就导游服务而言, 导游是指为他人引路并作讲解, 帮助旅游者参观游览的接待工作; 就导游人员而言, 导游是指为旅游者在旅行游览活动中提供向导、讲解服务和生活服务的人员。

随着旅游业的发展, 导游的内涵也在不断发展, 特别是随着导游服务专业、化程度的提高以及对导游服务质量管理的加强, 对导游的概念有了更加明确的界定。

在1987年11月国家旅游局发布的《导游人员管理暂行规定》中规定, 导游人员是指“为旅行者 (包括旅游团) 组织安排旅行和游览事项, 提供向导、讲解和旅途服务的人员”。

## <<导游业务>>

### 编辑推荐

《导游业务》是由高等教育出版社出版发行的。

<<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>