第一图书网, tushu007.com

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787211054954

10位ISBN编号：7211054956

出版时间：2007-5

出版时间：福建人民出版社

作者：后智钢　主编

页数：353

字数：397000

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

前言

20世纪世界经济的飞速发展，使人类从以劳动为中心的“工作时代”步入讲究生活品质的“消费时代”。
旅游成为一种时尚和热门产业。
21世纪推崇的生活理念更是将旅游的魅力数倍放大。
旅游正在渗透着现代社会的每个角落，改变着人们传统的生活观念和价值体系。
改革开放以后，随着中国经济的高速发展，中国的旅游业也进入持续发展的快车道。
顺天时、应地利、聚人和。
经过短短20多年的发展，中国的旅游教材从无到有，日渐丰富多彩、种类齐全。
但是当用“特色”和“水平”这两个坐标体系来给它定位时，我们不得不坦承，中国旅游教材仍处于“摸着石头过河”的阶段，大多还属于“简单积累”，存在着很大的问题。
目前，教材技术标准好像很完善、简单，编制也容易，但本质的、决定教材发展的不是教材编写规则，而是旅游发展自身，或者说是社会需求。
由于旅游发展总是充满着不确定性，没有太多的规范和标准可以依据，因此，中国旅游教材的编写，也面临着三大难题和三大困惑。
三大难题：（1）中国的旅游学术研究与旅游教材编写大体上同步。
总体来说，中国的旅游学术研究理论深度不够，学术水平不高，这就使得中国的旅游教材编写缺乏应有的厚实基础，许多理论问题本身还在不断探索和形成之中。
（2）旅游涉及多学科领域的知识，既要求有较深厚的学术功底、广博的历史文化知识，同时又要求有旅游学、经济学等相关学科的理论知识融入其中，这对于作者的综合学术素养是极大的考验。
（3）编教材易，写教材难。
教材不同于学术著作，不能仅仅是阐述理论和观点，成一家之言，更不能天马行空，有感就发。
教材有教材的特点和要求，编写一套特色鲜明的、适合学生学习的旅游教材实为不易。

内容概要

1978年中国改革开放以后，旅游业以其独特的行业优势和文化魅力而傲视群业，一跃而为国民经济的三大支柱产业之一，而这其中，被称之为“旅游灵魂”的导游员可谓功不可没，他们在旅游业中不仅承担着宣传中国，介绍中国的重要使命，更是国家的一面镜子和民间大使，并且在创收外汇，引进技术项目等经济领域也做了不少贡献。
随着国内民众生活水平的提高，导游员在国内旅游和中国公民自费出国旅游中也扮演着越来越重要的角色。
“祖国江山美不美，全靠导游一张嘴”即通俗地说明了导游与旅游业的关系，导游服务已经被公认为是旅游服务中最为重要的核心服务。
导游职业社会认可度随着社会的发展而逐步提高，这一行业也吸引越来越多具有良好教育背景的年轻人投身其中，从全国导游人员资格考试的持续升温即可略窥一二。
但是，由于我国长期以来没有真正意义上的导游职业定位，一般只是外事工作的部分，因此，这个行业又非常年轻，许多经验和理论尚在摸索和总结阶段，学者结合实践的进行研究也几乎处于草创阶段。
根据我国加入世界贸易组织谈判的承诺，国家旅游局已宣布，自2007年2月1日起，外国的旅行社可以逐渐进入中国旅行社市场，在此大开放的格局下，对导游员职业素质要求将会更高，更全面，这样也对我们培养和培训各级导游员提出了新的要求。
本教材就是在这样的背景下吸取同行研究成果的基础上编著的，三位编著者都是在高校多年从事该门课程教学工作的教师，贴近学生，也了解学生的需要。
本书不仅可以使学生掌握导游学的相关基础理论，而且注重实践技能的详细分析。
此外，我们知道，导游工作的最核心的内容还是文化，因此，教材中将导游员应该掌握的基础知识也做了深入浅出的讲解，可以说是一本集大成的导游学的教材，避免了以前同类教材理论性与实践性不可兼得的缺憾。

作者简介

后智钢，1963年7月出生，浙江省湖州市人。
1980～1984年就读于复旦大学历史学系，毕业后留校工作，并攻读在职硕士和博士研究生。
现任复旦大学旅游学系副教授、硕士生导师。
主要从事导游学和旅游法、明清经济史的研究和教学工作，同时独立或合作承担国家社科基金项目和自然科学基金项目。
曾参与国内若干县市及旅游景点的规划编制工作。
先后编著有《旅游法规和政策》、《导游学》等，发表有《中国加入世贸的法律环境准备》、《旅游企业经营中的文化因素》、《国际化进程中中国旅游业法制化建设的若干问题》等学术论文。
另发表有《易水寒》、《大漠孤烟》等文学作品若干。

书籍目录

第一章　导游学的理论基础　第一节　导游学的性质　　一、导游学是一门新兴的学科　　二、导游学是一门跨多门学科的边缘性交叉学科　　三、导游学是一门应用性很强的学科　第二节　导游学的研究对象　第三节　导游学的研究结构　　一、导游学的研究结构　　二、导游学研究的主要内容　第四节　导游学的研究方法　　一、理论与实践相结合的方法　　二、相关学科知识内聚的方法　　三、定性分析与定量分析相结合的方法　　四、借鉴国外经验和本土实践相结合的方法　第五节　国内外导游学研究　　一、国内外导游的产生和发展　　二、国内外导游学的研究第二章　导游服务概述　第一节　导游服务概念　　一、导游服务的性质　　二、导游服务的范围　　三、导游服务的原则　第二节　导游服务与旅游业　　一、古代旅行与导游雏形的产生　　二、近代旅游与商业性导游的出现　　三、现代旅游与导游队伍的成长　第三节　中国导游服务第三章　合格导游员　第一节　导游员概述　　一、导游员的概念　　二、导游员的分类　第二节　导游员的从业资格　　一、导游人员资格证书的获得　　二、导游从业证书——导游证的申办　第三节　导游员的工作特点　　一、既有很强的独立性又讲究团体协作　　二、复杂性强，接触面广　　三、跨文化传播性　　四、直接面对物质诱惑和精神污染　　五、脑体高度结合　第四节　导游员的职责　　一、按照合同和接待计划安排并组织参观游览、保障旅游活动顺利进行　　二、提升服务价值，使旅游者得到高品位的文化享受　　三、宣传旅游目的地形象，促进经济交流与合作　第五节　导游员的基本素养　　一、高尚的思想品德　　二、广博的知识积累　　三、灵活的应变能力　　四、高超的导游技能　　五、独立的工作能力和创新精神　　六、不断进取的精神　　七、身心健康第四章　团队导游服务程序和标准第五章　散客导游接待服务规范第六章　导游员讲解语言艺术第七章　导游员施行生活服务技能第八章　导游员应对旅游者特列要求的技能第九章　导游员带团危机调控技巧第十章　旅游法律法规知识第十一章　旅游礼仪礼俗知识第十二章　旅游主要客源国（地区）知识第十三章　中国旅游景点知识第十四章　中国风物特产和美食知识参考文献后记

章节摘录

（四）经济性导游服务是一项通过一定的劳务活动而创造特殊使用价值的劳动，具有经济属性。
首先，导游服务可以通过优质服务而直接创收。
旅行社通过导游员提供的语言翻译服务、导游讲解服务、旅行生活服务以及各种代办服务，向游客收取综合服务费和手续费。
导游服务也可为国家建设创收外汇，回笼货币，积累资金。
旅游服务的六大要素各环节，以游为中心，哪个环节都离不开导游。
导游员负责组织并陪同游客于旅游活动的全过程，在其中发挥着重要的作用。
其次，导游服务是宣传旅游目的地的“软广告”。
在国际旅游市场上，旅游服务质量已成为各国激烈竞争的一个焦点，优质服务是不断扩大客源的基本保证。
因为享受到优质服务而满意归去的旅游者一般都会向亲朋好友介绍自己在异国他乡的经历，甚至会向他们推荐自己游览过的国家和地区，从而提高了旅行社的知名度，扩大了影响，在一定程度上影响着潜在旅游者的流向。
可以说，旅游者现身说法的宣传是最有效也是最经济的旅游宣传，在招徕回头客、扩大客源方面起着不可忽视的作用。
再次，导游服务可以增加旅游地收入。
购物是旅游活动中的一项重要内容，据统计，国际旅游总消费中，用于购物的部分约占50%左右，在新加坡和香港这个比例更高。
在旅游消费中，一般有四个方面构成，即：支付服务费用包括支付导游费、医疗费及各种手续费；购买商品用款，包括购买各种物品和膳食用款；租用旅游设施用款，包括住宿费和交通费；支付文娱游乐费用。
而这四个部分中，“购”和“娱”的支出是没有封顶的，属于非基本的服务，购物的收入属于包价以外的收入，具有一定的伸缩性，其关键在于导游员的宣传作用。
导游员根据积极自愿的原则，因势利导地进行导购服务，既可以满足旅游者的购物需要，又可以促销商品，增加地方旅游收入。
此外，导游员在促进经济交流，旅行线路合理安排方面也体现出经济性在内。
旅游搭台、经贸唱戏就是其中的典型，如中国北京的地铁建造技术就是德国旅游者来华旅游，导游员抓住信息并积极联系相关部门而促成的。
再如断指再植手术的成功引进、美国早期对华商业贷款等均与导游员积极牵线搭桥有关。

后记

本书终于在2006年杀青付梓了，虽说是一本小小的教材，也是几度寒暑几多人的辛劳所得。
2004年，应福建人民出版社以及沈祖祥先生之邀开始筹划本教材的写作。
这里，首先要感谢的是复旦大学旅游学系的沈祖祥先生，他对教材的大纲及写作均予以了极大的关注。
其次，要感谢福建人民出版社刘亚忠先生和代媛媛小姐，他们不辞辛劳冒着高温来上海与我们一起讨论提纲和写作思路，也是两位编辑在今年最热的时候还在为本教材的出版挥汗工作，纠正了教材中的不当之处和文字错误，他们的工作态度和敬业精神使我们非常感动。
同时，我们也要感谢我们的家人和所有给予帮助的师长、同仁和朋友。
本书是在汲取和借鉴以往研究成果的基础上编写而成，感谢原作者的辛勤劳动，由于所参考者多也，不能一一列举，只能一并向他们表示感谢了。
本教材由复旦大学旅游学系后智钢制定目录、统稿、撰写前言和后记，并为大部分章节编写提要和开列思考题。
后智钢编写第一章第四节、第十章、第三章、第四章、第六章、第八章部分内容；第一章和第七章，由河北农业大学旅游系杨文利编写，第二章、第三章、第四章、第五章、第六章、第七章、第八章、第九章、第十一章、第十二章、第十三章、第十四章由复旦大学张琰编写。

编辑推荐

第一图书网, tushu007.com

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