

<<导游实务>>

图书基本信息

书名：<<导游实务>>

13位ISBN编号：9787302208990

10位ISBN编号：7302208999

出版时间：2009-9

出版时间：清华大学出版社

作者：易伟新，刘娟 主编，周慧，吴壮益，詹琳 副主编

页数：322

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>

<<导游实务>>

前言

旅游业是综合性的服务行业，其服务的种类很多，如旅行社服务、交通服务、饭店服务和导游服务等，这些不同类型的服务共同构成了旅游服务的整体。

而在整个旅游服务的体系中，导游服务始终是重要的一环，其工作的质量直接关系到旅游者对旅游服务的评价。

世界各国旅游界对导游服务和导游人员都很重视，并认为导游工作不仅仅只是导游人员谋生的职业，从某种意义上讲，导游人员还应被视为是国家形象的代表。

在日本，导游被称为“无名大使”，人们认为导游业务是旅行业务中最重要的业务；英国伦敦旅游局称导游为“伦敦大使”；埃及一位首席古迹视察员称导游是“祖国的一面镜子”。

因此，培养高级应用型、技能型的导游人才已成为我国旅游业发展的迫切需要。

21世纪的中国旅游业呈现高速成长的特点，并成为了国民经济新的增长点，这给导游服务的发展既带来了机遇，也带来了挑战，导游工作需要面对越来越多的挑剔或成熟的旅游者。

因此，为了更好地开展服务，导游工作必须跟上旅游业发展的步伐，在导游内容、方法和手段上随时根据旅游者的需要做出相应的调整，以展现更加富有个性化和完美的职业形象。

基于这种认识，编者在本书的编写过程中，以培养学生的综合素质和职业技能为主线，对导游服务的相关理论进行了深入阐述，对导游操作规程作了系统介绍，并在导游服务技能的培养方面突出艺术性、实用性和科学性。

全书内容分为四篇十一章，即基础篇、操作篇、技能篇和常识篇。

基础篇着重介绍导游的基本概念、导游的发展历史和趋势、导游服务与导游人员的相关问题；操作篇主要介绍导游服务的规范性操作，包括整个操作流程、面临旅游问题和事故时的正确处理方法以及如何满足游客的个别要求；技能篇主要讲述导游的带团艺术、语言艺术、协作技能、组织技能以及如何根据游客的心理需求提供导游服务和如何科学地引导游客审美等内容；常识篇主要介绍导游带团所需要了解的一些知识，如入出境知识、交通知识、旅游卫生保健知识和旅游保险知识等。

<<导游实务>>

内容概要

本书以培养学生的综合素质和职业技能为主线，对导游服务的相关理论进行了深入阐述，对导游操作规范进行了系统介绍。

全书共分为四篇十一章，即基础篇、操作篇、技能篇和常识篇，主要介绍了导游的基本概念、导游服务的基本理论、导游服务的操作规范和带团艺术以及导游带团时需要了解的一些基本常识等。教材的编写突出实践应用性，并引用了大量的案例、范例和补充阅读材料，以增强内容的实践性和扩大导游知识的信息量。

本书适合高等院校旅游管理专业的学生使用，也可作为高职高专旅游专业的教学用书。

<<导游实务>>

书籍目录

第一篇 基础篇 第一章 中国导游发展的历史与趋势 第一节 导游的基本概念 第二节 中国导游发展简史 第三节 中国导游发展趋势 本章案例讨论 思考题 第二章 导游服务 第一节 导游服务的性质 第二节 导游服务的特点 第三节 导游服务的原则 第四节 导游服务在旅游服务体系中的地位和作用 第五节 导游服务质量 本章案例讨论 思考题 第三章 导游人员 第一节 导游人员的分类 第二节 导游人员的职责 第三节 导游人员的从业素质 第四节 导游人员的行为规范 第五节 导游人员的培训与考核 本章案例讨论 思考题 第二篇 操作篇 第四章 导游服务规程 第一节 地陪服务规程 第三节 景区景点导游服务规程 第四节 散客导游服务规程 本章案例讨论 思考题 第五章 游客个别要求的处理 第一节 处理游客个别要求的一般原则 第二节 餐饮、住宿、购物、娱乐方面个别要求的处理 第三节 自由活动要求的处理 第四节 探视亲友、亲友随团活动要求的处理 第五节 中途退团、延长旅游期要求的处理 第六节 转递物品和信件要求的处理 本章案例讨论 思考题 第六章 旅游问题、事故的预防与处理 第一节 旅游问题、事故的预防与处理原则 第二节 旅游活动计划和日程变更的处理 第三节 漏接、空接、错接与旅游团人数变更的处理 第四节 误机(车、船)事故的预防和处理 第五节 证件、行李、物品遗失的预防和处理 第六节 游客走失的预防和处理 第七节 游客患病、死亡的处理 第八节 突发事件的处理 第九节 游客不当言行的处理 本章案例讨论 思考题 第三篇 技能篇 第七章 导游带团艺术 第一节 导游带团的理念与模式 第二节 导游服务集体的共事艺术 第三节 导游人员与旅游接待单位的协作艺术 第四节 导游人员与游客的交往艺术 第五节 导游带团的组织技能 本章案例讨论 思考题 第八章 导游语言技能 第一节 导游语言的要求 第二节 导游语言的运用原则 第三节 导游口头语言艺术 第四节 导游态势语言艺术 本章案例讨论 思考题 第九章 旅游者心理与导游服务 第一节 旅游者心理的需求 第二节 旅游者在旅游活动各阶段的心理需求与导游服务 第三节 导游服务的心理策略 本章案例讨论 思考题 第十章 旅游审美与导游服务 第一节 导游人员在审美活动中的角色 第二节 导游人员科学审美修养的培养 第三节 导游人员形象美的塑造 第四节 导游人员审美引导的 本章案例讨论 思考题 第四篇 常识 第十一章 导游服务相关知识 第一节 入出境知识 第二节 交通知识 第三节 货币与保险知识 第四节 旅游卫生保健与安全 第五节 行李托运相关知识 第六节 其他知识 思考题 附录一 导游服务质量标准 附录二 导游人员管理实施办法 附录三 导游员职业等级标准(试行) 附录四 旅行社国内旅游服务质量要求参考文献

<<导游实务>>

章节摘录

第一篇 基础篇第一章 中国导游发展的历史与趋势第一节 导游的基本概念一、导游导游一词，从字面上理解，“游”的本义首先是游玩、游览、观赏；其次，“游”包含游历、游学的意思；再次，“游”还含有交游、交往、交际的意思。

“导”首先是含有向导、引导、开导、教导、领导、启发的意思；其次，“导”还含有开通、引流

的含义。因此，“导”和“游”结合在一起，是指组织、指导旅游，以满足旅游者游览、交往、增长见闻阅历的愿望。

因此，导游是一项给予知识的服务性工作。

它可包含两种含义，一是指组织协调旅游活动、满足旅游者“求知、求新、求奇、求乐”愿望的导游服务；二是指提供这些服务的导游人员。

二、导游服务就中国现阶段而言，导游服务是指导游人员接受旅行社的委派，执行接待或陪同游客旅行、游览的任务，并按照组团合同或约定的内容和标准向游客提供旅游接待服务。

在这个概念中，首先，导游人员提供的旅游服务必须是经过旅行社的委派，未经旅行社委派的导游人员不得私自接待游客；其次，导游服务既指在游览过程中的接待，也包括出游前的咨询、联系等事宜；再次，导游人员必须按照合同的约定来提供服务，不得擅自减少、增加或取消旅游项目，更不得降低服务标准；最后，在导游过程中，导游人员在旅途中为旅游者提供生活服务和讲解服务，这既是一项近似口头文学的语言艺术，又是一项内容广泛的服务性工作。

通过生活上的周密安排、游览中的生动讲解和旅途中的代办服务，导游人员可以帮助旅游者度过愉快的旅行生活，实现旅游者休息、娱乐和了解风土人情的目的，同时还要保证旅游者的旅游活动安全顺利地进行。

<<导游实务>>

编辑推荐

《导游实务》以培养学生的综合素质和职业技能为主线，对导游服务的相关理论进行了深入阐述，对导游操作规程进行了系统介绍，并在导游服务技能的培养方面突出艺术性、实用性和科学性。理论与实践相结合确立培养实用型旅游人才的教育目标每一章节都配有复习思考题，便于学生自我训练和理解相关知识在现实生活中的应用全书内容分为四篇，即基础篇、操作篇、技能篇和常识篇。基础篇着重介绍导游的基本概念、导游的发展历史和趋势、导游服务与导游人员的相关问题；操作篇主要介绍导游服务的规范性操作，包括整个操作流程、面临旅游问题和事故时的正确处理方法以及如何满足游客的个别要求；技能篇主要介绍了导游的带团艺术、语言艺术、协作技能、组织技能以及如何根据游客的心理需求提供导游服务和如何科学地引导游客审美；常识篇主要介绍导游带团所需要了解的相关知识，如入出境知识、交通知识、旅游卫生保健知识、旅游保险知识等。

<<导游实务>>

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>