

## <<导游实务>>

### 图书基本信息

书名：<<导游实务>>

13位ISBN编号：9787561130926

10位ISBN编号：7561130929

出版时间：2006-2

出版时间：大连理工大

作者：姜福金

页数：222

字数：322000

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

《导游实务》是新世纪高职高专教材编审委员会组编的旅游与酒店管理类课程规划教材之一。目前，我国旅游业已成为第三产业中发展最快的新兴行业，对国民经济的贡献越来越大。在全国许多地方，有的结合当地的条件将旅游业作为本地区的支柱产业；有的将旅游经济作为带动当地经济发展的特色经济。

从旅游资源意义上说，我国辽阔的国土、灿烂的文化吸引了众多海外旅游者；国民经济水平的迅速提高，人民生活条件的全面改善，也使越来越多的“有钱有闲”的中国人走入了旅游者的行列。与此同时，作为我国高等教育领域中的一支新军—高等职业教育事业也蓬勃发展起来。全国各种性质的高职高专院校已达千余所，而其中许多院校陆续开设了旅游专业。

为了适应旅游高等职业教育形势发展的需要，加强旅游教育教学的内涵性建设，我们组织邀请了石家庄职业技术学院、黑龙江工商职业技术学院、大连轻工学院职业技术学院、青岛职业技术学院、河北政法职业学院等院校的一批从事旅游高等职业教育的专家、教师结合旅游高等职业教育的特点编写了这本《导游实务》教材。

## &lt;&lt;导游实务&gt;&gt;

## 内容概要

形势发展的需要，加强旅游教育教学的内涵性建设，我们组织邀请了石家庄职业技术学院、黑龙江工商职业技术学院、大连轻工学院职业技术学院、青岛职业技术学院、河北政法职业学院等院校的一批从事旅游高职教育的专家、教师结合旅游高职教育的特点编写了这本《导游实务》教材。

本教材与同类教材相比具有如下特色： 1. 内容编排上，以“理论必需、够用为度”，突出实用性和技巧性。

对一些常识性的概念、基础性的理论不做过多的文字赘述；对实践性较强的部分则采用总结技巧、归纳程序的形式予以浓墨重彩。

同时，从现实需要出发，增加了传统教材中回避或缺少的部分内容，如导游促销、导游词创作的技巧等。

旨在培养导游人员独立发现问题、分析问题、解决问题的能力。

2. 教材结构上，以技能教学和案例教学为主线，突出实践性和教学的可操作性。

为达到这一目的，对传统教材的有些章节进行了合并、调整，如将“导游人员工作概述”和“导游人员概述”合并为“导游人员与导游工作”一章；每章的开头有引言，中间有案例，结尾有小结，思考题设计为知识点记忆、案例分析、情景题三部分，另加实训题目，便于给教师的课堂教学和学生的思考留下更大的空间。

3. 语言风格上，理论知识部分力求精炼严谨，言简意赅；案例引用力求精选且覆盖面广；背景资料知识力求准确且具有可读性、趣味性。

4. 使用定位上，以知识、能力、素质结构的要求为依据，侧重应用于本专业高职人才的培养，同时兼具一定的职业培训功能。

## <<导游实务>>

### 书籍目录

第一章 导游人员与导游工作 第一节 导游工作的性质和特点 第二节 导游人员的职业素质 第三节 导游人员的服务质量与管理 第四节 导游人员的培训、考核与管理第二章 导游人员的规范化服务程序 第一节 地方陪同导游人员服务程序 第二节 全陪导游服务程序 第三节 海外领队服务程序 第四节 景点导游服务程序 第五节 散客导游服务程序第三章 导游的个性化服务 第一节 导游的个性化服务及其原则 第二节 心理学知识在导游个性化服务中的运用 第三节 美学知识在导游个性化服务中的运用 第四节 导游的个性化服务技巧第四章 导游的组织技能 第一节 导游人员的角色定位 第二节 活动安排的一般原则和方法 第三节 团队旅游组织技能 第四节 散客旅游组织技能 第五节 景点游览组织技能第五章 导游的语言技能 第一节 导游语言艺术 第二节 导游讲解技能与方法 第三节 导游语言的运用技能 第四节 导游词的创作第六章 导游的促销技能 第一节 导游促销的内涵和规律性认识 第二节 导游购物促销技能 第三节 旅游线路促销技能第七章 问题与事故的预防和处理 第一节 个别要求的处理 第二节 技术性事故处理技巧 第三节 旅游安全事故的预防与处理 第四节 越轨行为的处理第八章 导游服务相关知识 第一节 出入境交通及邮电常识 第二节 货币、保险及卫生救护常识 第三节 社交礼仪常识 第四节 中国主要客源国的风俗概况 第五节 我国少数民族的风俗习惯 第六节 常见旅游商品甄别常识附录参考文献

## <<导游实务>>

### 章节摘录

在旅游行业中，导游无疑是最具代表性的职业之一。

导游随着旅游活动的产生而出现，随着旅游活动的发展而成长，导游工作也对旅游活动的发展发挥着特殊的作用。

随着旅游业的不断发展，导游人员的工作也备受社会各方面的关注。

导游服务质量的高低，甚至可以影响到旅游产业的发展。

进入21世纪，旅游业的竞争日趋激烈，我国的旅游业面临着前所未有的机遇和挑战，导游人员能否了解旅游需求的新变化？

能否抓住机遇，迎接挑战？

能否做出更出色的成绩，无愧于“旅游业的灵魂”的美誉？

一、导游服务的产生与发展导游一词就其字面来看，包含了“导”与“游”两层含义，“导”字义为引导，我国古代有“响导”的称谓，是古代军队的专用名词，是指为军队引路的人。

“游”的字义有三层，其一是游玩、浏览、观赏的意思；其二，有行走、求知、增加阅历见闻的意思；其三，有交际、交往的意思。

“导游”二字包含了引导人们游览、观赏、求知、交往的丰富内涵。

## <<导游实务>>

### 编辑推荐

《导游实务》是新世纪高职高专旅游与酒店管理类课程规划教材之一。

#### 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>