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：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

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！

第一图书网, tushu007.com

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。

第一图书网, tushu007.com

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

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，导游员除了在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，导游员自始至终都要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。

第一图书网, tushu007.com

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。

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