

<<导游实务>>

图书基本信息

书名：<<导游实务>>

13位ISBN编号：9787564030582

10位ISBN编号：7564030585

出版时间：2010-6

出版时间：北京理工大学出版社

作者：陈巍 编

页数：222

字数：279000

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

旅游业是朝阳产业，我国的旅游业发展前景广阔。

旅行社是旅游业的龙头企业，而直接在旅游一线接待旅游者的导游人员又是旅游业中人数最多的工作群体，是旅行社产品价值的最终实现者。

导游人员服务质量的优劣，直接关系到旅行社的经济效益，关系到旅游业的整体水平和兴衰成败。

导游人员服务质量的高低、效果的好坏取决于导游人员的素质、能力及经验。

如今旅游者的旅游知识和经验越来越丰富，旅游活动越来越多样化，旅游信息越来越灵通，这些都要要求导游人员必须面对新环境的挑战，必须向更高的目标努力，必须具备更高的素质。

因此，培养优秀的导游人员已成为我国旅游业发展的迫切需要。

近年来，大批年轻的导游人员走上工作岗位，为我国旅游业的发展作出了贡献。

但是与迅猛发展的导游事业相比，目前导游人员的整体水平还不是很高，还需要努力提高自身综合素质和服务水平，锻炼语言表达能力，掌握导游服务规程，提高处理和解决突发事件的能力，以良好的职业道德风貌和熟练的导游技能来满足各个层次旅游者的导游需求。

基于以上原因，本教材力求贯彻执行“以职业活动为导向，以职业技能活动为核心”的工作指导思想，紧密联系导游的工作实践，同时突出高等职业院校的教学特点。

本书以基础理论知识为指导，以导游人员服务活动为中心，以方法及服务技能为主要内容，系统地介绍了导游人员、导游服务、导游服务程序、导游语言技能、导游带团技能、旅游者个别要求的处理、导游服务常见问题及事故的处理和预防、导游带团所需掌握的相关知识等内容。

本书内容丰富、层次清楚、适用面广，各章节均附有案例、项目实训、温馨小提示等，具有很强的实用性和可操作性。

本书既可作为高等职业院校旅游专业的教材，也可作为导游人员年检培训、提高导游服务质量和导游人员素质的培训用教材。

本书由陈巍任主编，李天荣、叶娅丽、李蓉任副主编，何佳参与编写。

具体编写分工如下：四川师范大学李天荣负责编写第一章、第六章，成都纺织高等专科学校·叶娅丽负责编写第二章，成都职业技术学院何佳负责编写第三章、第四章，湖南环境生物职业技术学院李蓉负责编写第五章，成都职业技术学院陈巍负责编写第七章。

由于时间紧迫，编者水平有限，书中难免存在不妥之处，恳请各位同行、专家和读者批评指正。

<<导游实务>>

内容概要

《导游实务》内容包括导游服务、导游人员、团队导游服务、散客导游服务、导游服务技能、导游服务中突发问题和事故的预防与处理、导游服务中一般问题和个别要求的处理、导游实务相关知识等。

全书理论讲解精练、浅显易懂，每章均配有人量丰富的实际案例，理论与实践紧密结合；同时每章还配有极其针对性的案例、项目实训、温馨小提示等内容板块，突出了本课程的实践性、实用性和可操作性。

《导游实务》可作为高等院校应用型人才培养的各类教育教材，也可作为社会从业人员的业务参考书及培训用书。

<<导游实务>>

书籍目录

- 第一章 导游概述
- 第二章 团队导游接待服务规程与质量标准
- 第三章 散客旅游及散客导游接待服务规程
- 第四章 导游语言艺术与讲解艺术
- 第五章 导游带团技能
- 第六章 常见问题和事故的预防与处理
- 第七章 导游实务相关知识
- 附录
- 参考文献

章节摘录

统一国家的形成，促进了封建社会制度的建立，促进了社会物质文明和精神文明的发展，在一部分特权阶级中开始了以寻找乐趣为目的的闲暇性旅游活动。

如鉴赏艺术、疗养、观赏庙宇、欣赏建筑、游览古迹等各种非经济目的的旅行。

这一时期还出现了最早的自然观光旅行。

在这一时期，旅游开始出现求知求学的倾向，各国旅行家将旅游中的见闻记载下来，出现了大量的游记，如《苏莱曼游记》《亚洲非洲旅行记》《马可·波罗游记》等。

15世纪西方工业革命兴起后，新兴资产阶级开始了对外扩张和财富掠夺。

《马可·波罗游记》盛赞东方的富庶，驱使欧洲商人、航海家、封建主着力发展航海业，导致了世界大规模航海旅行。

18世纪中叶，世界上第一次出现了真正自觉的、有特定目的的自然观光旅游。

18-19世纪，欧洲各国在社会、政治、经济、技术等方面经历了一系列的大变革，这种变革深刻地影响了旅游业的发展。

无论是帝王巡游、使节出行还是旅行家的漫游，他们一般都会带有侍从、家奴或是仆人负责照料生活，同时还会有“引道官”、向导等指引道路。

可以说有旅游活动，就有“导游员”为其服务。

2.近代旅游的诞生与商业性导游的出现1841年7月5日，托马斯·库克用包租火车的方式组织570人从莱斯特到拉夫巴罗参加禁酒大会。

这次活动具有广泛的公众性，标志着近代旅游及旅游业的开端，是现代组团开展规模化旅游的雏形。

1845年夏，托马斯·库克自任领队，组织350人的消遣观光团去利物浦旅游，并编发了导游手册。

在这次旅游活动中出现了商业性的导游人员，但专业性的“导游”正式出现是在1851年。

是年，库克组织了有16.5万人参加的“伦敦水晶宫”博览会，并为他们提供在英国参观游览的各项服务，为旅游者提供的导游服务就此诞生，并正式成为一种新的行业。

中国近代旅游业最早诞生于上海，但同欧美国家相比，起步较晚。

鸦片战争后，大量外国旅游企业纷纷进入中国，当时的中国人要出国，必须仰仗外国人的旅行社。

有血气的中国人则希望由中国人自己办旅行社。

1923年8月，上海商业储备银行总经理陈光甫先生在有关同仁的支持下，在该银行下创设了旅游部。

1927年6月，旅游部从该银行独立出来，更名为“中国旅行社”，当时中国旅行社的主要业务是“导客以应办之事，助人以必需之便。

如舟车舱之代订，旅舍铺位之预订，团体旅行之计划，调查研究之入手，以致轮船进出日期，火车往来时间，均在为旅客所急需者”。

与此同时，中国还出现了其他类似的旅游组织或旅行社，这些旅游组织或旅行社承担了近代中国人旅游活动的组织工作，同时也出现了第一批中国导游人员。

<<导游实务>>

编辑推荐

《导游实务》：高等职业院校课程改革项目优秀教学成果

<<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>