

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787040124576

10位ISBN编号：7040124572

出版时间：2005-3

出版时间：高等教育出版社

作者：张力仁

页数：217

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>

<<导游业务>>

前言

导游人员素质的高低直接关系旅游服务质量、旅游业的整体水平和国家的整体形象。建立一支高水平的导游人员队伍，对于实现旅游强国和加强旅游业精神文明建设起着至关重要的作用。

为适应当前我国旅游业形势发展的需要，作为高职高专旅游专业的主干课程，导游业务应该以导游服务规范（标准）为依据，注重培养学生的导游服务能力和导游综合知识的运用能力；教学内容必须做到“一个接轨，三个加强”，即课堂讲授内容与行业要求接轨，突出实用性、综合性、岗位性与技能性；加强学生口头表达和导游规范服务能力的训练；加强学生人文素质的培养；加强学生心理健康教育。

本书分为八章。

第一章为导游服务概述，阐述了导游的含义、导游服务的基本原则以及对未来的展望；第二章全面介绍了导游员的分类、职责与素质要求等；第三章为导游服务规程，依据国家颁布的导游服务质量标准将各类导游服务规范分别进行阐述；第四章至第七章系统研究了导游人员的带团技能、讲解技能、问题处理、事故预防等实务内容；第八章为导游人员在服务过程中必须掌握的相关常识。

本书大纲的编写及全书的统稿定稿由广州市番禺职业技术学院旅游系张力仁（旅游经济师、高级导游）负责。

编写的分工是：前言、第一章、第四章、第八章由张力仁编写；第二章、第五章由贵州商业高等专科学校旅游系高慕婵、刘文编写；第三章由湖南长沙理工大学管理学院龚艳编写；第六章、第七章由番禺职业技术学院旅游系饶雪梅编写。

该书在编写过程中，参阅了大量已出版的导游教材和相关资料，在此特别向尊敬的作者（见参考书目）表示衷心的感谢。

由于水平所限，时间仓促，书中难免有疏漏与不当之处，敬请广大读者不吝赐教。

<<导游业务>>

内容概要

《导游业务》是普通高等教育“十五”国家级规划教材（高职高专教育）。

《导游业务》根据旅游高职教育和旅游行业的实际需要，围绕导游职业能力的特点，侧重于导游规范服务能力、导游讲解能力和导游特殊问题处理与应变能力三个方面的内容。

《导游业务》概要阐述了导游服务的基本原则和导游人员的素质，系统论述了导游服务规程及其操作，着重分析了导游带团技能和导游讲解技能，探讨了导游业务中问题处理和事故预防的基本方法，有针对性地介绍了导游服务相关知识。

《导游业务》具有很强的针对性和实践性，适合高职院校旅游专业作教材使用，亦可作在职导游人员的培训和自学教材，还可作为导游人员资格考试的辅导用书。

<<导游业务>>

书籍目录

第一章 导游服务学习目标第一节 导游服务概述第二节 导游服务的基本原则第三节 导游服务的发展趋势本章小结思考题案例分析第二章 导游人员学习目标第一节 导游人员概述第二节 导游人员的职责第三节 导游人员的素质本章小结思考题案例分析第三章 导游服务规程学习目标第一节 地陪服务程序与标准第二节 全陪服务程序与标准第三节 领队服务程序与标准第四节 景区景点导游服务程序第五节 散客导游服务程序本章小结思考题案例分析第四章 导游人员的带团技能学习目标第一节 导游人员的自我管理第二节 主要服务环节的处理技能第三节 向游客提供心理服务的技能第四节 导游人员带团的常用技巧第五节 导游人员带团应规避的几个问题本章小结思考题案例分析第五章 导游讲解技能学习目标第一节 导游讲解的要求第二节 导游讲解的基本技巧第三节 导游讲解的常用手法第四节 导游辞的运用本章小结思考题案例分析第六章 游客个别要求的处理学习目标第一节 游客个别要求处理的原则第二节 游客在餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理第三节 游客其他个别要求的处理本章小结思考题案例分析第七章 问题和事故的预防与处理学习目标第一节 游览计划或活动日程变更的处理第二节 漏接、错接、空接的预防与处理第三节 误机(车、船)事故的预防与处理第四节 游客丢失证件、钱物、行李的预防与处理第五节 游客走失事故的预防与处理第六节 游客患病、死亡问题的处理第七节 游客越轨言行的处理第八节 旅游安全事故的预防与处理本章小结思考题案例分析第八章 导游服务相关常识学习目标第一节 入出境知识第二节 出国旅游常识第三节 交通知识第四节 礼仪常识第五节 安全与保健常识本章小结思考题案例分析附录一 导游人员管理条例附录二 导游人员管理实施办法附录三 导游证管理办法附录四 导游服务质量标准附录五 中华人民共和国旅行社国内旅游服务质量要求附录六 旅行社出境旅游服务质量主要参考资料

<<导游业务>>

章节摘录

导游服务范围是指导游人员向旅游者提供服务的领域。

导游服务的涉及面十分广泛，可以说，贯穿于旅游活动的始终及各个方面。

归纳起来，导游服务大体可分为以下三个部分：（一）旅行生活服务旅行生活服务贯穿旅游活动的各个环节，主要反映在三个方面：首先，保证旅游者各项旅游活动的顺利进行，包括食、住、行、游、娱、购的具体安排实施；其次，帮助旅游者处理和解决临时发生的问题和困难，包括晕车、走失和团队突发性事故等；再次，确保旅游者的安全，包括解决旅游者的身体健康问题，保护旅游者的财物不受损失等。

具体而言，旅行生活服务是经由导游人员按照旅游合同，或按照与旅游者事先约定的种种旅游委托服务及其经济等级，为其在旅行生活中提供相应的劳务。

这种劳务可以是综合性的服务，也可以是单项的服务。

其常见的服务项目包括：（1）抵达旅游目的地时的迎送服务；（2）客房与餐饮的预订；（3）交通工具及各项票证的落实等。

（二）导游讲解服务导游讲解服务的主要职能，是使旅游者游览观光时的审美情趣和求知欲望得到满足，并以深入浅出、生动形象、妙趣横生的讲解，激发游客的兴致，使之获得丰富的知识和美的享受，并在潜移默化中陶冶性情。

讲解服务主要有以下几个方面：第一，讲解介绍，包括参观景点、游览市容时的沿途介绍和现场讲解说明，解答旅游者的提问，就旅游者关心的问题进行交流，报告时事新闻等。

第二，口语翻译，包括座谈会、参观引导、观赏影剧、会见领导、与当地居民交流时的现场翻译等。

（三）市内交通服务市内交通服务是指导游人员同时兼任司机为旅游者在当地旅行游览时提供的驾驶服务。

这类服务在西方旅游发达的国家较为常见，我国尚为数不多。

但在可预见的将来，市内交通服务必将成为常见的导游服务形式之一。

必须指出的是，旅行生活服务和导游讲解服务是相辅相成的。

认真做好旅行生活服务，使旅游者的旅游活动顺利、愉快，不仅有利于旅游者增加对导游人员的好感和信赖，还可使旅游者对旅游目的地留下美好的印象，最终提高旅游者的满意程度。

而高质量的讲解服务，可加深他们对旅游目的地的了解和认识，使旅游者增长见识、加深阅历，获得更多的旅游乐趣和精神享受。

高质量的讲解服务在某种程度上可以弥补生活服务中的某些不足，消除因旅游过程某个环节的不尽如人意造成的不愉快。

因此，导游人员不仅要尽心尽力地照料好旅游者的生活，也要努力提高导游讲解服务的质量，多提供富有魅力的功能服务与心理服务，使旅游者在旅游活动中获得最大的享受。

<<导游业务>>

编辑推荐

《导游业务(高职高专教育)》是普通高等教育十五国家级规划教材之一。

<<导游业务>>

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>