

<<导游业务与技巧>>

图书基本信息

书名：<<导游业务与技巧>>

13位ISBN编号：9787040131871

10位ISBN编号：7040131870

出版时间：2003-12

出版时间：张明清 高等教育出版社 (2003-12出版)

作者：张明清 编

页数：229

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>

## &lt;&lt;导游业务与技巧&gt;&gt;

## 前言

导游是旅游活动的灵魂，是民间大使，是游客之友，是游人之师。

导游工作的质量直接关系到一个国家或地区的旅游形象——“一个出色的导游带来一次成功的旅游活动”。

因此，导游人才的培养在旅游业的发展过程中极为重要。

本书是教育部《高职高专教育旅游专业人才培养规格和课程体系改革建设的研究与实践》项目的成果之一。

导游业务与技巧是高职高专院校旅游专业的专业基础课，是导游专业学生的必修课程。

对于高职高专的学生来说，我们强调“理论以必需、够用为度”的原则，掌握大量的、高深的理论不是高职高专教学的主要目的。

高职高专旅游专业教学的主要目的应该是培养学生的思维方法，让学生了解哪些知识是今后从事旅游工作必备的，帮助学生找到获取知识的途径，教会学生把知识灵活运用于实践的方法和原则。

《导游业务与技巧》是一本既有理论基础又具有较强实践指导性的，为广大旅游专业特别是导游专业学生和社会上有志从事导游工作的、或已在导游服务工作岗位工作的旅游行业从业人员提供的实用教材。

教材在编写中力求简明扼要、通俗易懂、重点突出。

本书以管理学、心理学等多学科理论为基础，突出实作的特色，强调知识的示范性、理论的实用性和可操作性，既适合高职高专旅游专业的教学需要，也能满足不同层次旅游企业中导游人员工作的需要。

该书的主要内容包括五个部分。

首先，阐述了有关导游服务与旅游业的关系，导游服务的产生和发展、导游服务的性质、类型、范围，以及导游服务的基本原则等，并从现代旅游业的发展角度进一步规范了导游员的职业和素质要求；其次，针对团队导游、散客导游、景区（点）导游工作的性质，提出了既符合国家规范又具有个性特点的服务规范及程序；第三，针对导游工作的复杂多变性特征，从提高导游服务应变能力的高度，通过对导游人员带团过程中常见问题的分析，提出了导游服务过程中解决游客个别要求和处理意外事故的程序及原则；第四，进一步强调了导游服务的艺术性，从理论和实际的角度全面论述了导游人员带团过程中如何提高技能技巧、优选讲解方法、提高导游工作质量等内容；最后，根据导游服务工作的需要，从综合性学科的角度，全面介绍了导游人员在导游工作过程中必备的相关知识。

从框架来看，该书与其他同类教材相比，体系有了较大的变化。

本书是以旅行社的接待业务为线索来构建全书，围绕导游服务的基本要求，重点探讨了旅行社导游业务及技巧。

这种改变是一个新的突破，它使该书具有较强的操作指导性，完全可以作为一本业务工具书。

从内容方面来看，该书根据我国旅游业发展的实际和需要以及旅游研究的最新成果，补充了新的内容和观点，使本教材较之其他同类教材在内容上有了一些拓展，如导游服务史、特殊游客的接待等，使该书更加符合旅游形势发展的要求。

通过学习本教材，学生基本能做到直接从业。

同时该书能帮助导游人员解决大量的实际问题。

该书的编写就是以上述目标为指导思想的。

## <<导游业务与技巧>>

### 内容概要

《导游业务与技巧》是一本既有理论基础又具有较强实践指导性的，为广大旅游专业特别是导游专业学生和社会上有志于从事导游工作，或已在导游服务工作岗位上工作的旅游行业从业人员提供的实用教材，同时又是一本旅游爱好者了解旅行社及导游服务工作的好教材。

《导游业务与技巧》的编撰主要从五个层次入手：首先，是导游业务的基础理论、导游员的职业要求和素质要求；其次，是导游人员的服务规范，针对团队导游、散客导游、景区（点）定点导游的工作性质，提出了既符合国家规范有具有个性特点的服务规范及程序；第三，针对到工作的复杂多变性，根据以往导游人员带团中常见问题的分析，提出了导游服务中解决游客个别要求和处理意外事故的程序、要求，并分析了原因；第四，进一步强调导游的艺术性，导游人员带团中如何提高技能、讲解方法等问题，从理论和实际两方面进行了分析；最后，提出导游人员在为游客提供服务过程中必须具备的基本常识。

《导游业务与技巧》是一本理论基础扎实，运用性较强的教材，通过本教材的学习，学生基本能做到直接从业；能帮助导游人员解决大量的实际问题。

## &lt;&lt;导游业务与技巧&gt;&gt;

## 书籍目录

第一篇 基础理论篇第一章 导游服务工作第一节 导游服务与旅游业第二节 导游服务史略第三节 导游服务的性质与特点第四节 导游服务工作的类型及范围第五节 导游服务工作的基本原则第二章 导游人员第一节 导游人员概述第二节 导游人员的基本条件第三节 导游人员的职业道德、职业修养和行为规范第四节 导游人员的培训、考核与管理第二篇 导游人员服务规范篇第三章 团队导游服务规范第一节 旅行社业务简介第二节 旅游团队导游服务人员组合第三节 地方导游服务程序与服务质量标准第四节 全程陪同导游服务程序与服务质量标准第五节 领队服务工作程序第四章 散客导游服务规范第一节 散客旅游与散客导游服务第二节 散客导游服务程序与服务质量标准第五章 景区(点)导游服务规范第一节 景区(点)导游概述第二节 景区(点)导游服务程序和规范第三篇 导游服务应变能力篇第六章 游客个别要求的处理第一节 个别要求处理的原则第二节 常见个别要求的处理第三节 其他个别要求的处理第七章 问题及事故的预防及处理第一节 活动日程变更的处理第二节 接站时常见事故的预防及处理第三节 送站时常见事故的预防及处理第四节 遗失事故的预防及处理第五节 游客走失事故的预防及处理第六节 游客患病、死亡的处理第七节 旅游者越轨言行的处理第八节 旅游安全事故的预防及处理第四篇 导游艺术与服务技能篇第八章 导游艺术第一节 导游语言艺术第二节 导游讲解技能第九章 带团技能技巧第一节 导游员的自我管理技巧第二节 建立良好人际关系的技巧第三节 提高导游服务质量的技巧第四节 做好特殊游客的接待第五篇 相关知识篇第十章 导游服务工作相关知识第一节 交通常识第二节 通讯、外汇、保险常识第三节 出入境知识第四节 旅游卫生保健知识第五节 礼仪常识第十一章 常见法规知识第一节 《旅行社管理条例》及其实施细则第二节 《导游人员管理条例》及其实施办法第三节 《旅游投诉暂行规定》及其主要内容第十二章 WTO与导游服务工作第一节 WTO关于服务贸易的一般原则和具体承诺第二节 WTO与中国导游人员附录1 中华人民共和国国家标准导游服务质量附录2 导游人员管理条例附录3 导游员职业等级标准(试行)附录4 导游人员记分管理规定扣分及处罚情况表附录5 中国海关有关规定附录6 北京与世界主要城市时差表附录7 相关单位换算表参考文献

## &lt;&lt;导游业务与技巧&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：（二）标志作用导游服务是旅游服务质量高低的最敏感的标志。

导游服务质量包括导游讲解质量、旅行生活服务的质量及各项旅游活动安排落实的质量。

导游人员与旅游者相处时间长，旅游者对导游人员的服务接触最直接，感受最深切，对其服务质量的反映也最敏感。

一般来说，如果导游服务质量高，可以弥补其他旅游服务质量的某些缺陷，而导游服务质量的低劣却是无法弥补的。

因此，旅游活动的成败更多地取决于导游服务质量。

导游服务质量的好坏不仅关系到整个旅游服务质量的高低，甚至关系到国家或地区旅游业的声誉。

（三）反馈作用在旅游服务消费过程中，旅游者会对旅游产品的规格、质量、种类、标准等做出这样或那样的反映。

导游人员处在接待服务的第一线，同旅游者交往和接触最直接、时间最长，对旅游者关于旅游产品方面的意见和需求最了解。

导游人员应充分发挥自己的工作优势，在旅游接待实践中收集、整理、综合旅游者的意见，并及时反馈到旅行社的有关部门，促进旅行社产品的不断改进和质量提高，更好地满足旅游者的旅游需求。

（四）扩散作用导游服务质量的高低将对旅游产品的销售产生影响，因为旅游者是凭导游服务质量来判断旅游产品的使用价值的。

导游人员带领旅游者进行游览的实际经历和感受决定了旅游产品使用价值判断的优劣。

如果导游服务质量高，令游客感到满意，游客会认为该产品物有所值，并以其亲身体验向亲朋好友进行义务宣传，这种口碑效应将扩大旅游产品的销路。

反之，若导游服务质量不高，会导致游客的抱怨和不满，并间接影响其他人，从而阻碍了旅游产品的销售。

因此，无论导游服务质量的高或低，都会对旅游产品的销售起扩散作用。

不同的是，质量高时起促销作用，质量低时起阻销作用。

占代的导游服务纵观人类社会的发展史，旅游活动自古有之。

大约在公元前4000多年，苏美尔人发明了货币，贸易活动随之进入新阶段，出于经济原因的旅游活动也有了新的发展。

腓尼基人是公认的世界最早的旅行者，他们为经商而周游列国。

中国和印度等东方国家的旅游活动主要也是随着贸易交往的开始而兴起的。

在中国，有文字记载的旅游活动可追溯到公元前2250年。

传说中的大禹可以算是我国最早的知名探险家和旅行家，为了治水，他在13年中走遍了大半个国家。

## <<导游业务与技巧>>

### 编辑推荐

《导游业务与技巧》是新世纪高职高专教改项目成果教材之一。

<<导游业务与技巧>>

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>