

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787122084385

10位ISBN编号：7122084388

出版时间：2010-7

出版时间：化学工业出版社

作者：刘庆友，崔峰 主编

页数：196

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

改革开放30多年来,中国旅游业发生了翻天覆地的变化,作为旅游接待活动第一线的关键人员,导游队伍伴随着旅游业的快速发展而不断发展壮大。

据统计,2000年底,我国拥有导游资格证人数仅为14.8万人,到2005年底增长到37.3万人,年均增长20%。

截至2008年年底,全国拥有导游资格证人数47.46万人,其中执业导游32万人,在这些导游员中,不乏一批文化素质高、业务能力强、忠于职守、爱岗敬业、勇于拼搏、乐于奉献、全心全意为旅游者服务的优秀导游人才。

他们为弘扬中华文化,促进中外交流,推动中国旅游业持续发展,贡献了才华和力量。

但与此同时,我国导游队伍年轻化、平均学历偏低(在32万名执业导游中,30岁以下的占80%,大专及以上学历者占80%)、整体素质不高的状况,仍不能适应旅游业发展的需要,与我国旅游产业素质全面提升以及建设世界旅游强国的要求还有一定距离。

因此,为适应高素质导游人才培养的需要,编者在总结多年教学与带团经验的基础上,结合导游工作实际和专业教学的需要,遵循“理论建构操作规范-技能技巧”的思路,编写这本《导游业务》教材。全书共由三部分内容组成。

第一部分由第1~4章构成,分别对导游发展历史、导游工作、导游人员、导游业务相关知识等进行了较系统而简要的介绍,目的在于向读者阐述导游业务的基本概念、基本知识,从而为后面各章的学习起铺垫或“奠基”的作用;第二部分由第5~6章构成,分别对导游接待规程、旅游事故的预防及处理进行介绍,重点在于突出导游实操的规范性、科学性,使读者熟练掌握导游接待的规范操作程序,能灵活运用基本的原则与方法预防及处理常见的旅游事故,并达到举一反三的目的;第三部分由第7~11章构成,分别就导游带团技能、导游组织协调技能、导游语言技能、导游审美技能和导游讲解技能进行详细论述,目的在于通过具体服务技能的介绍和案例的评析,提高读者的带团能力、讲解能力、应变能力,真正做到“活学活用”、“理论与实践紧密结合”。

本书由南京农业大学刘庆友副教授、崔峰副教授编写大纲并负责组织编写。各章具体分工如下:第1~3章:刘庆友;第4章:陆文娟;第5章:涂玮;第6章:陈传亚;第7、8、11章:崔峰;第9章:刘太萍;第10章:王建喜。全书由刘庆友、崔峰负责统稿。由于编者水平有限,疏漏之处在所难免,敬请读者批评指正。

<<导游业务>>

内容概要

本书结合导游工作实际和专业教学的需要，遵循“理论建构—操作规范—技能技巧”的思路编写。全书共由三大部分组成。

系统介绍了导游发展历史、导游工作、导游人员、导游业务相关知识，详细介绍了导游接待规程、旅游事故的预防及处理，深入阐述了导游带团技能、导游组织协调技能、导游语言技能、导游审美技能和导游讲解技能等。

本书理论与实践紧密结合，突出导游实际操作的规范性、科学性。可供高等院校、高职高专院校旅游类专业师生以及旅游相关行业人员参考使用。

<<导游业务>>

书籍目录

1 导游发展史略 1.1 导游概念释义 1.1.1 导游词源 1.1.2 导游概念 1.2 导游的起源与发展 1.2.1 古代的导游 1.2.2 近代的导游 1.2.3 现代的导游 思考题2 导游工作 2.1 导游工作的性质 2.1.1 社会性 2.1.2 文化性 2.1.3 服务性 2.2 导游工作的特点 2.2.1 独立性 2.2.2 复杂性 2.2.3 跨文化性 2.2.4 面对物质诱惑和精神污染 2.3 导游工作的地位与作用 2.3.1 导游服务是旅游各项服务中最为重要的服务 2.3.2 导游服务是旅游服务质量高低最敏感的标志 2.3.3 导游服务是各项旅游服务的联系纽带和中间桥梁 2.3.4 导游服务具有较强的经济属性 2.4 导游工作的基本原则 2.5 导游工作的发展趋势 思考题3 导游人员 3.1 导游人员的分类 3.1.1 按工作区域划分 3.1.2 按职业性质划分 3.1.3 按使用语言划分 3.1.4 按技术等级划分 3.2 导游人员的基本职责 3.2.1 基本职责 3.2.2 导游人员努力当好“八大员” 3.3 导游人员的职业素质和修养 3.3.1 导游人员的职业素质 3.3.2 导游人员的职业修养 3.4 导游人员的培训与管理 3.4.1 导游人员的培训 3.4.2 导游人员的管理 思考题234 导游业务相关知识 4.1 旅行社业务知识 4.1.1 旅行社的类型及其业务 4.1.2 旅游产品 4.1.3 旅游宣传与推销 4.2 入、出境知识 4.2.1 持有效证件入境 4.2.2 外国游客在我国境内的权利和义务 4.2.3 持有效证件出境 4.3 交通、邮电知识 4.3.1 交通知识 4.3.2 邮电通信知识 4.4 货币、保险知识 4.4.1 货币知识 4.4.2 保险知识 4.5 旅行生活常识 4.5.1 旅行常识 4.5.2 特别提醒：外出旅游牢记八大要素 思考题5 导游接待规程6 旅游事故的预防及处理7 导游带团技能8 导游组织协调技能9 导游审美技能10 导游人员的语言技能11 导游讲解技能参考文献

<<导游业务>>

章节摘录

插图：导游带团的理念、特点与模式7.1.1 导游带团的理念在西方古典哲学中，理念是指理性领域中的概念，即人们对客观世界或事物所确立的思想意识。

导游服务是一种实践性很强的工作，为了深入理解这项工作的意义和指导这项工作的进行，有必要将其提高到理性认识的高度，即树立做好这项工作的理念。

其中，导游带团则集中而突出地展现了导游服务的理念。

总的来说，导游带团的理念主要有：（1）服务意识旅游产品是一种服务性产品，其中包含多种服务

。在各种旅游服务中，其服务的含量是不一样的，有的服务如餐饮服务既包括餐饮服务人员的服

务，又包括食品、饮料这类实物性产品的提供，而导游服务与之相比较服务含量更高（图7.1）。

导游服务的服务含量高一则因为它不包含实物产品；二则由于其服务时间相对较长，尤其是接待旅游团时；三则除体力有较大消耗外，还包含较多的脑力消耗。

导游服务的这一特点决定了导游人员的工作更加依赖于服务的提供，因为导游人员除了向游客提供自身的服

<<导游业务>>

编辑推荐

《导游业务》：给外国游客讲什么——英文导游必备知识宝典英文导游智慧锦囊——22大实战必备技巧

<<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>