

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787307064430

10位ISBN编号：730706443X

出版时间：2008-8

出版时间：武汉大学出版社

作者：袁俊，夏绍兵 主编

页数：290

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&gt;&gt;

## 前言

迈入21世纪,旅游业所表现出来的强劲的经济增长趋势和产业带动能力举世瞩目,中国的旅游业也以饱满的热情树立了世界旅游大国的鲜明形象,并据估计将会在2020年左右成为世界上第一大旅游接待国和第四大旅游出境国。

随着我国旅游业不断攀升的发展势头,导游队伍也在快速增长。

为加快导游技能型人才培养,满足旅游业发展的需要,在湖北省高等教育学会高职高专教育管理专业委员会的组织下,我们编写了这本教材,以满足高等职业院校旅游专业学生及爱好者的需要。

本书由武汉航海职业技术学院袁俊、武汉船舶职业技术学院夏绍兵任主编,湖北三峡职业技术学院鲁建平、湖北恩施职业技术学院袁春、湖北三峡电力职业技术学院马艳平任副主编。

其中第一章由夏绍兵编写;第二、六由袁俊编写;第三章由刘小红(武汉航海职业技术学院)编写;第四章由刘娟(湖北荆州职业技术学院)编写;第五章由马艳平编写;第七章由吴筠(武汉铁路职业技术学院)编写;第八、九章由章晴(武汉航海职业技术学院)编写;第十章由鲁建平、刘勤(湖北三峡职业技术学院)编写;第十一章由陈雪岚(武汉大学旅行社总经理)、袁俊编写;第十二章由刘勤编写;第十三章由袁春编写;第十四章由蒋永业(武汉职业技术学院)、袁俊编写。

全书由袁俊、夏绍兵、章晴、刘小红统稿,袁俊定稿。

本书在编写过程中,参阅了大量国内外相关研究资料(见参考文献),在此向他们表示衷心的感谢和深深的敬意。

未标明出处的资料,为编写组共同创作总结的结晶。

由于时间和水平所限,书中不乏疏漏与不当之处,敬请旅游界同仁和广大读者批评指正。

此外,本教材发起、组织以及撰写过程中得到了湖北省高等教育学会副秘书长李友玉研究员、湖北省高教学会高职专委会秘书长屠莲芳教授、湖北三峡职业技术学院余远国主任的大力支持,湖北大学旅游系主任熊剑平教授在全书编写过程中提出了极具价值的意见和建议,使本书得到了进一步完善,在此一并致谢。

## <<导游业务>>

### 内容概要

本教材是湖北高职“十一五”规划教材，是在湖北省教育厅立项的湖北省教育科学“十一五”规划专项资助重点课题《高职旅游专业学生综合素质培养研究》（湖北高职“四个建设”系列规划课题）的成果基础上合作研制而成的。

本书以导游活动为主线，分基础篇、实务篇、技能篇三个部分展开，对导游工作的内在规律、规范流程和专业技能进行了全面系统的阐述。

本书在编写过程中，顺应了旅游业的发展要求，充分考虑到导游培训与考试工作的现状，突出了基础性、实用性、针对性。

另外，教材增加了一些操作性较强的小技巧和可读性较强的小知识，每章设立了课堂实训项目和思考题，同时在实务篇中对一些导游工作中的服务流程采用流程图的形式进行展示。

全书图文并茂，贴近导游工作的实际，既可作为高职高专的专业教材，又可作为旅游从业人员和旅游爱好者的参考资料。

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 书籍目录

基础篇 第一章 导游服务 第一节 导游服务的发展历程 第二节 导游服务的内涵和类型 第三节 导游服务的性质、特点和作用 第四节 导游服务的发展趋势 第二章 导游人员 第一节 导游人员的概念及分类 第二节 导游人员的素质要求 第三节 导游人员的职责和纪律要求 第四节 导游人员的职业道德和修养 第五节 导游人员的培训、考核与管理实务篇 第三章 全陪导游服务流程 第一节 全陪导游工作流程图 第二节 全陪导游的服务程序 第四章 地陪导游服务流程 第一节 地陪导游工作流程图 第二节 地陪导游的服务程序 第五章 景区(点)导游服务流程 第一节 景区(点)导游工作流程图 第二节 景区(点)导游的服务程序 第六章 海外领队服务流程 第一节 海外领队工作流程图 第二节 海外领队的服务程序 第七章 散客导游服务流程 第一节 散客旅游概述 第二节 散客导游服务的类型与特点 第三节 散客导游服务程序 第八章 旅行社其他岗位的服务流程 第一节 门市接待服务流程 第二节 外联服务流程 第三节 计调服务流程 第九章 导游辞的创作 第一节 导游辞的基本类型 第二节 导游辞的内容形式 第三节 导游辞的创作要领 第四节 示范导游辞技能篇 第十章 导游人员的带团技能 第一节 导游人员的带团要领 第二节 各种关系的处理技巧 第三节 对客心理服务技巧 第四节 重点游客的接待技巧 第十一章 导游人员的语言技能 第一节 导游语言的基本要求 第二节 导游口头语言表达技巧 第三节 导游态势语言运用技巧 第四节 导游交际语言运用技巧 第十二章 导游人员的讲解技能 第一节 导游讲解的原则和要求 第二节 常用导游讲解方法和技巧 第十三章 导游人员的应变技能 第一节 应变处理的基本原则 第二节 个别要求的应变技能 第三节 常见事故的应变技能 第十四章 导游服务的其他技能 第一节 导游器材的使用技能 第二节 处理旅游常见疾病的技能 第三节 旅游交通的相关技能 第四节 换算技能参考文献



<<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>