

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787308078283

10位ISBN编号：7308078280

出版时间：2010-8

出版时间：浙江大学

作者：王红宝 编

页数：206

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

第二次世界大战结束以来,和平的国际环境和世界经济的繁荣,使旅游业得到迅速发展。如今世界旅游业已经发展到空前繁荣的阶段,1992年旅游业已经跃居为世界第一大产业。虽然我国旅游业起步较晚,但是改革开放以来,旅游业得到持续、健康、快速的发展,目前我国正从世界旅游大国向世界旅游强国迈进。

导游业务是旅游业的代表性业务,是旅游业发展中不可或缺的重要组成部分。

导游人员作为一个国家或地区的代表和象征,被誉为“形象大使”。

随着我国旅游业的不断深入发展,对导游人员的要求也越来越高。

自20世纪80年代以来,我国一些旅游界学者开始把导游作为一门学问和艺术进行研究。

由于导游业务的实践性很强,因此其理论研究须随着旅游业的整体发展而发展,并进而服务于实践。

本教材由从事多年“导游业务”课程教学和实践的教师编写,在参考和借鉴目前国内外有关导游研究成果的基础上,注意反映导游学的新观点、新成果和新材料,体现出与时俱进的特征。

本教材每章都设计有学习目标、复习思考、案例分析、知识链接等相关知识。

另外,案例分析主要体现华北地区的旅游发展情况,理论联系实际,使学习者重点理解和掌握导游服务程序以及导游服务技能和方法。

总体上,本教材呈现出理论系统、结构完整、内容丰富、知识全面、语言风格活泼等特征。

本教材既可以作为高等院校旅游管理专业教材使用,又可以作为导游人员资格考试培训用书,同时还可以作为在职导游人员的培训教材和导游爱好者的自学参考用书。

本教材由王红宝、王玉成负责全面规划和统筹。

具体分工如下:第一章和第三章由王红宝(石家庄经济学院)编写;第二章由和文征(石家庄经济学院)编写;第四章由王玉成(河北大学)编写;第五章、第六章、第七章及附录由王杨(河北师范大学)编写;第八章由王杨(河北师范大学)、孟国辉(石家庄市铁路职业中专)合作编写。

鉴于编者水平有限,书中难免有不妥之处,恳请各位专家和读者提出宝贵意见,以便今后进一步修改完善。

## <<导游业务>>

### 内容概要

本书系统地阐述了合格导游员应该具备的素质、知识和技能。

全书共分八章。

第一章和第二章为导游基础理论，主要介绍导游服务和导游员的基本知识；第三章和第四章为导游服务规程，分别介绍团体旅游和散客旅游的接待规程；第五章导游服务技能与方法，分别从导游语言技能、导游讲解技能、导游带团技能和导游心理服务技能等角度进行介绍；第六章和第七章主要介绍游客个别要求的处理以及常见问题和事故的预防与处理；第八章介绍与导游业务相关的知识。

另外，本书增加部分附录，都是与导游员密切相关的法律法规相关知识，对丰富和完善导游员的知识体系起到补充的作用。

本书理论联系实际，内容丰富，层次清楚，具有一定的可操作性，既可作为高等院校旅游管理专业的教材，也可作为在职人员的培训教材或导游爱好者的自学参考用书。

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 导游服务概述 第一节 导游服务的产生与发展 一、古代——导游服务萌芽时期 二、近代——导游服务产生时期 三、现代——导游服务全面发展时期 四、导游服务的未来发展趋势 五、中国导游服务的发展历程 第二节 导游服务的内涵和特点 一、导游服务的概念 二、导游服务的地位和作用 三、导游服务的类型和范围 四、导游服务的性质 五、导游服务的特点 第三节 导游服务的原则 一、“宾客至上”原则 二、等距离交往原则 三、规范化服务与个性化服务相结合原则 四、履行合同原则 五、合理而可能的原则 六、AIDA原则 第二章 导游人员 第一节 导游人员的概念及分类 一、导游人员的概念 二、导游人员的分类 第二节 导游人员的条件 一、导游人员的基本条件 二、全陪、地陪和领队应具备的条件 第三节 导游人员的角色定位 一、导游人员的角色含义 二、导游人员的角色定位 三、导游人员的角色学习和认知 第四节 导游人员的从业素质 一、良好的思想道德 二、渊博的知识 三、较强的业务能力 四、身心健康 第五节 导游人员的职业形象 一、仪容、仪表 二、仪态 三、礼貌、礼节 第六节 导游人员的职责 一、导游人员的基本职责 二、领队的职责 三、全陪导游的职责 四、地陪导游的职责 五、景区(点)导游人员的职责 第三章 团体旅游接待服务规范 第一节 导游服务规范概述 一、导游服务规范和导游服务规范化的含义 二、导游服务规范化的必要性 三、导游服务集体 第二节 地陪导游服务规程 一、准备工作 二、迎接服务 三、入店服务 四、核对、商定日程 五、参观游览服务 六、其他服务 七、送站服务 八、后续工作 第三节 全陪导游服务规程 一、准备工作 二、首站接团服务 三、入住饭店服务 四、核对商定日程 五、各站服务 六、离站服务 七、途中服务 八、末站服务 九、后续工作 第四节 领队导游服务规程 一、准备工作 二、全程陪同服务 三、后续工作 第五节 景区(点)导游服务规程 一、准备工作 二、导游服务 三、送别服务 第四章 散客旅游接待服务 第一节 散客旅游概述 一、散客旅游的概念 二、散客旅游与散客旅游团的特点 三、散客旅游与团队旅游的区别 四、散客旅游服务的类型 第二节 散客旅游的服务规程 一、接站服务 二、导游服务 三、送站服务 第五章 导游服务技能与方法 第一节 导游语言技能 一、导游语言的概念和特点 二、导游语言的艺术形式 三、导游语言的作用 四、导游语言的“八有”原则 五、运用导游语言的基本要求 第二节 导游讲解技能 一、导游讲解的概念 二、导游讲解应遵循的原则 三、导游讲解的常用方法 第三节 导游带团技能 一、导游带团的特点 二、导游带团的原则 三、导游带团的技能 第四节 导游心理服务技能 一、了解旅游者的旅游动机 二、调整旅游者的情绪 三、掌握旅游者不同旅游阶段的心理特征 四、做好特殊旅游者的服务工作 第六章 游客个别要求的处理 第一节 游客个别要求的处理原则 一、游客个别要求的含义 二、游客个别要求的处理原则 第二节 常见游客个别要求的处理 一、餐饮、住宿、娱乐、购物等方面个别要求的处理 二、要求中途退团或者延长旅游期限的处理 三、要求探视亲友、亲友随团活动的处理 四、要求自由活动、临时活动的处理 五、转递物品或者信件的处理 六、其他方面个别要求的处理 第七章 常见问题和事故的预防与处理 第一节 常见问题和事故的处理步骤和防范措施 一、常见问题和事故的类型 二、常见问题和事故形成的主要原因 三、常见问题和事故处理的一般步骤 四、常见问题和事故的防范措施 第二节 常见问题和事故的预防与处理 一、旅游计划与日程变更的处理 二、漏接、错接与空接的预防与处理 三、误机(车、船)事故的预防与处理 四、游客走失、患病或受伤、死亡等事故的预防与处理 五、游客证件、钱物、行李等遗失的预防与处理 六、旅游安全事故的预防与处理 七、游客越轨言行的处理 第八章 导游业务的相关知识 第一节 礼节礼貌知识 一、我国港澳台地区 二、主要客源国 第二节 旅行常识 一、入出境知识 二、交通、邮电知识 三、货币、保险知识 四、旅游中的护理与急救知识 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 附录五 旅游安全管理暂行办法实施细则 附录六 重大旅游安全事故报告制度试行办法 专业网站汇集参考文献

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：为了壮大这次大会的声势，托马斯·库克在莱斯特城张贴广告、招徕游客，组织了570人从莱斯特城前往拉夫伯勒参加禁酒大会。

他向各位游客收费1先令，为他们包租了一列火车，做好了行程的一切准备，使这次短途旅行十分成功。

这标志着近代旅游活动的开始。

在这次旅游活动中，托马斯·库克本人始终陪伴着旅游者，并为他们安排各项活动、交通及用餐，已经具备了现代导游服务的各项主要特征，因此这也被认为是第一次正式的具有现代意义的商业性、职业化导游服务。

1845年，托马斯·库克在英国莱斯特城正式成立了“托马斯·库克旅行社”，开始专门从事旅行社代理业务，这也是世界上最早创办的一家商业性旅行社，它标志着近代旅游业的诞生。

1846年，托马斯·库克的旅行社组织了一个350人团队先后乘火车和轮船去苏格兰旅游，旅行社为每位成员分发了旅游活动日程表，还为旅行团专门配置了导游员带队。

这是世界上第一次有商业性导游人员陪同的旅游活动。

1855年，托马斯·库克采用团体包价形式组织了前往法国巴黎的旅游活动，于是开始出现了国际旅游活动。

后来库克本人又亲自带团成功地进行了环球旅游。

1864年，托马斯·库克组织的旅游人次已经累计超过百万。

托马斯·库克不仅开创了近代旅游业的先河，而且提供了众多成功的旅游模式。

欧洲、北美诸国和日本纷纷仿效，先后组建旅行社或类似的旅游组织，招募导游员，带团在国内外参观游览。

这样，导游员开始逐渐增多并成为世界各国的一种职业需求。

与西方国家相比，我国近代旅游业起步较晚。

1923年8月，爱国企业家陈光甫先生在自己开办的上海商业储备银行设立了旅行部，办理旅行业务。

1927年6月，旅行部从该银行中独立出来，正式成立了中国旅行社，并在国内15个城市开设分社。

中、国旅行社的业务范围很广，代理各种各样的交通服务、预定酒店、组织团队旅行、提供翻译、导游服务，并且创办了我国第一本旅行杂志，对我国旅游业的发展进行学术探讨，介绍国内外主要旅游活动、各地风光名胜以及有关旅游接待服务信息等内容。

同时，中国还出现了其他类似的旅游组织，如铁路游历经理处、公路旅游服务社、浙江名胜岛团等。

综上所述，这个时期既是导游服务的开创时期，也是导游服务的奠基时期，所提供的导游服务在许多方面和现代导游服务是相同或类似的。

而旅行社招聘全程陪同和临时雇佣当地人员进行导游活动又促使了社会中一些人逐渐将导游工作作为一种职业来对待。

所以，这个时期是导游服务逐步走向职业化的时期。

<<导游业务>>

编辑推荐

《导游业务》：高等院校旅游管理专业规划教材

<<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>