

<<导游实务>>

图书基本信息

书名：<<导游实务>>

13位ISBN编号：9787122032898

10位ISBN编号：7122032892

出版时间：2008-7

出版时间：化学工业出版社

作者：刘晓杰 编

页数：193

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>

<<导游实务>>

前言

旅游业是当今世界上发展速度最快、规模最大的产业之一，其占世界GDP比例和吸纳的就业量达10.9/6以上。

据世界旅游组织预测，到2020年中国将成为全球第一大旅游目的地和第四大客源国，届时中国旅游业总收入将达到3000亿元人民币，相当于国内总产值的8%，真正成为国民经济的支柱产业。

导游队伍是随着旅游业的诞生而逐渐形成，并随着旅游业的发展而日益发展壮大的。

我国自1989年实行导游人员资格考试以来，持证导游已达32万多人，但这样的规模仍然难以满足旅游业发展的需要，特别是在旅游旺季，导游人员紧缺的现象仍较突出；另一方面，我国导游人员的组成却又十分复杂，知识水平参差不齐，相当一部分导游人员没有接受过正规的导游专业教育和业务培训，导游队伍的总体素质，无论是理论知识、业务水平和文化修养都亟待提高。

有鉴于此，我们编写了这本《导游实务》，本书既可作为高职高专旅游管理专业的教材，又可作为导游人员考试的培训教材，还可作为导游从业人员及导游爱好者的自学参考书。

在编写过程中，我们认真总结了课堂教学经验以及多年来旅行社工作的实践经验和体会，按照专业要求和行业的需要，在内容编排上以理论必需、够用为度，突出实用性和技巧性。

在导游技能培养方面，注重科学性、时代性和可操作性，在深入进行理论阐述的基础上，提供了充分的案例，案例均经过精心挑选，覆盖面广；补充资料知识准确且具有知识性、可读性、趣味性。

本书由黑龙江职业技术学院刘晓杰任主编，河北旅游职业学院田莹、秦皇岛中等专业学校关丽颖、黑龙江职业技术学院杜娟任副主编，黑龙江工程学院昆仑旅游学院韩瑞、刘皖宁，河北旅游职业学院刘巍参与了本教材部分章节的编写。

具体分工如下：刘晓杰（第一章），杜娟（第二章），田莹（第三、四章），关丽颖（第五章）、韩瑞（第六章第一四节）、刘皖宁（第六章第五~八节）、刘巍（第七章）。

最后由刘晓杰副教授统稿、修改并最后定稿。

黑龙江旅游职业技术学院屈守芳任主审，并对稿件提出了宝贵的意见。

本书在编写过程中还凝结着许多旅游界同仁和友人的关心和帮助，参考和借鉴了许多专家学者的相关著作和研究成果，在此向这些同仁和相关作者表示真诚的感谢！

<<导游实务>>

内容概要

导游实务是高职高专旅游相关专业的主干课程。

本书以国家颁布的导游服务质量标准和导游人员管理条例等行业法规为依据，在认真总结课堂教学经验以及多年来旅行社工作的实践经验和体会基础上编写而成。

本书按照专业要求和行业需要，在内容编排上，突出了理论的实用性、操作的规范性、知识运用的灵活性。

本书在深入进行理论阐述的基础上，提供了充分的案例，案例覆盖面广；补充知识准确且具有知识性、可读性、趣味性。

本书既可作为高职高专旅游管理专业的教材，又可作为导游人员考试的培训教材，还可作为导游从业人员及导游爱好者的自学参考书。

<<导游实务>>

书籍目录

第一章 导游服务概述 第一节 导游服务的产生和发展 一、导游服务产生和发展的历程 二、导游服务发展的主要特征 第二节 导游服务的类型与范围 一、导游服务的概念 二、现代导游服务的类型 三、导游服务的范围 第三节 导游服务的性质和特点 一、导游服务的性质 二、导游服务的特点 三、导游服务在旅游服务中的地位和作用 第四节 导游服务的原则 一、游客至上原则 二、履行合同原则 三、规范化服务与个性化服务相结合原则 四、平等待客原则 五、礼貌待客原则 六、合理而可能原则 复习思考题第二章 导游人员 第一节 导游人员的分类 一、导游人员的概念 二、导游人员的分类 三、游客心目中的导游人员 第二节 导游人员的职责 一、导游人员的基本职责 二、出境旅游领队、全陪、地陪和景点景区导游人员职责 第三节 导游人员的素质 一、良好的思想品德 二、渊博的知识 三、较强的独立工作能力和创新精神 四、较高的导游技能 五、竞争意识和进取精神 六、身心健康 七、仪容、仪表 第四节 导游人员的修养 一、情操修养 二、道德修养 三、学风修养 四、文化修养 复习思考题第三章 团队导游服务程序与质量标准 第一节 旅游团队导游服务集体 一、旅游团队导游服务集体的组成与任务 二、旅游团队导游人员的合作基础 三、旅游团队导游人员协作共事的方法 第二节 地陪服务程序与质量标准 一、服务准备 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 全陪导游服务程序与质量标准 一、服务准备 二、首站(入境站)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(离境站)服务 九、后续工作 复习思考题第四章 散客导游服务程序及要求第五章 导游服务技能与方法第六章 导游服务中主要问题和事故的预防与处理第七章 导游相关知识参考文献

<<导游实务>>

章节摘录

第二章 导游人员【学习目标】通过本章的学习，使学生能够了解导游人员的分类，熟悉导游人员的基本职责，理解导游人员的概念、导游人员应具备的素质与修养，掌握出境领队、全陪、地陪和景区导游人员的具体职责，增强学生的使命感，使学生明确怎样才能做一名合格的导游人员。

开篇案例导游员的道德素质一散客旅游者打算去某一旅游风景区旅游，因对该景区不熟，请该风景区所在市的一家小有名气的旅行社派一全程导游，该社立即为其派了一位导游小姐。

一路上导游小姐带领他参观游玩，兴致颇高，他对这位导游小姐的讲解艺术和热情服务较为满意。

可是当他要离开该风景区时，听到旁边有游人谈论起某景点没去过，该游客心想：“我付了她钱，她总不会骗我吧。

”后来一打听才知道，原来是导游小姐根本就没带自己去。

结果该社信誉在此游客心里大打折扣。

【分析与提示】1. 随着旅游业的发展，各地都在不断完善各项旅游配套服务设施，硬件上去了，可软件却跟不上，以致出现“拉客、宰客没商量”的怪现象。

一些导游开口闭口要小费、服务费，该带游客参观的景点都不去，还自作聪明，认为少去一两个景点游客也不知道。

这种行为极大地损害了旅游工作人员的形象，更损害了她所在旅行社的信誉。

2. 导游必须具有待人真诚的品质，无论对游客还是对旅行社，都必须讲求信誉，做到言必信、行必果，一切事情必须光明正大，不得背着旅行社同游客、中间商或其他旅行社做私下交易，更不能欺骗游客，损害游客的利益。

本例中导游小姐少去景点的做法，是导游职业道德所不允许的，这样做既不公平也不明智，要知“骗”得了一时，“骗”不了一世，结果只能让游客对导游员产生不好的印象，自己酿的苦酒，最终还得自己喝。

<<导游实务>>

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>