

<<导游技能实务>>

图书基本信息

书名：<<导游技能实务>>

13位ISBN编号：9787310029440

10位ISBN编号：7310029445

出版时间：2008-7

出版时间：南开大学出版社

作者：叶骁军

页数：268

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>

## 前言

旅游，最时尚的活动。

旅游，最让人钟情的积极休闲方式。

当旅游成为一种产业，而且是世界最大的产业的时候，关于她的研究，关于她的人才培养——专业教育，便纷至沓来……中国的旅游业离不开世界的土壤，中国的旅游教育是世界旅游教育的有机组成部分。

中国最初的旅游教材主要是在借鉴国外教材的基础上编撰的。

最初的教材，她们，是中国旅游教材的弹词开篇；她们，是中国旅游教育的基石；她们，是国产旅游教材的阶梯……其后，旅游教材如雨后春笋，茁壮成长。

## <<导游技能实务>>

### 内容概要

本书是国内多所高等院校旅游专业联合编写的纳入出版规划的旅游类专业全国通用系列教材之一。它采用了21世纪最新的体系、理论、观点、数据和案例。

导游业务课程是本专科旅游类专业必开课程之一。

本书根据近年来的实际情况，定名为《导游技能实务》。

全书分上中下三编。

上编：导游服务理论篇，阐述导游服务的基本理论；中编：导游服务实务篇，着重讲授关于导游服务的基本能力，地陪、全陪、海外领队的服务程序和规范，旅游故障的预防和处理；下编：导游服务知识篇，介绍了与导游服务相关的如出入境知识、国际与外事礼仪知识、国际金融知识、卫生检疫知识等。

本书的特点是，注重理论知识和实际运用相结合，以增强该课程的生动性和实用性。

书中每章都有案例，本书各种实训程序和实用性表格使学生学完本课程不仅可以轻松通过导游资格证考试，而且具备了基本的带团能力。

本书适合作为本科学生的教材使用，同时也适合于广大的旅游爱好者及相关培训使用。

为了方便教师课堂教学和学生课后学习的需要，随书附有与教材相配套的辅教光盘，内容包括教学大纲、全书各级目录、主要内容、重要概念、丰富的图片和表格、练习和思考等。

超级链接：扩展知识面的阅读材料、资料卡片等，生动、形象、直观，可与纸质教材相互配合使用，免除教师板书之劳。

## &lt;&lt;导游技能实务&gt;&gt;

## 书籍目录

上编 导游服务理论 第一章 旅行社与导游服务 第一节 旅行社 第二节 导游服务的性质与特点  
第三节 旅游者的心理动机和心理特征 第四节 旅游者的旅游行为 第二章 导游员 第一节 导游  
员的分类 第二节 导游员的素质 第三节 导游员形象与礼仪 第四节 导游员管理 第三章  
导游服务艺术 第一节 导游服务体系 第二节 导游服务艺术 第三节 导游对现场旅游投诉的处  
理中编 导游服务实务 第四章 导游员的基本能力 第一节 带团能力与方法 第二节 与旅游者相处  
的能力与方法 第三节 与领队相处的能力与方法 第四节 导游器具的使用规范 第五章 导游服务  
程序与规范 第一节 地方陪同导游服务程序与规范 第二节 全程陪同导游服务程序与规范 第三  
节 海外领队服务程序与规范 第四节 定点导游服务程序与规范 第五节 散客导游服务程序与规范  
第六章 旅游故障的预防与处理 第一节 旅游故障的类型及其成因 第二节 旅游故障处理的基本  
原则与程序 第三节 社会和技术性旅游故障的预防与处理 第四节 自然灾害性旅游故障的预防与  
处理 第七章 旅游者要求的处理 第一节 旅游者要求的处理原则 第二节 旅游者各项要求的处理  
下编 导游服务知识 第八章 旅游饭店 第一节 旅游饭店的服务程序 第二节 旅游饭店服务故障与  
缺陷的处理方法 第九章 出入境知识 第一节 出入境证件 第二节 通关与边防检查 第十章 其他  
知识 第一节 交通运输知识 第二节 邮电通讯知识 第三节 货币金融知识 第四节 卫生急救知  
识思考与练习参考文献 后记



## 后记

导游服务技能是导游员的一项基本能力。

培养导游员导游服务技能的课程过去称为《导游业务》。

近年来，为了更贴近其内容实际，一般改称《导游服务技能》。

本书特别注重学生的实际操作和运用能力，增加了相关内容，设计和选用了许多实际操作练习，故将书名定为《导游技能实务》。

本书编撰过程中，参考了已经出版的许多教材、专著和论文，也采纳了一些部门和旅行社的运行文件和表格，在此一并表示衷心的感谢。

本书编撰执笔分工为：叶晓军（苏州科技学院）策划与总纂曹灿明（苏州大学应用技术学院）校阅与网页光盘制作邢夫敏（苏州科技学院）第一、五、八章于德珍，叶晓军（苏州科技学院），高雯雯，王琰（登云科技职业学院）第三、四、六章叶晓军（苏州科技学院）第二、七、九章马洪元（苏州科技学院）第十章登云科技职业学院国际旅游与商务系郭梁先生为本书书稿的电脑处理付出了许多辛勤劳动。

由于我们水平所限，错误和不当之处在所难免，竭诚欢迎使用本书的教师和学生提出宝贵意见。



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>