

图书基本信息

书名：<<河北省导游人员资格考试系列教材>>

13位ISBN编号：9787503234910

10位ISBN编号：7503234911

出版时间：2008-7

出版时间：《导游业务》编写委员会 中国旅游出版社 (2008-07出版)

作者：《导游业务》编写委员会 编

页数：331

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>

内容概要

《河北导游人员资格考试系列教材：导游业务》共八章，介绍了导游服务概论，导游人员概论，导游人员的素质修养，团队导游服务规范等内容。

书籍目录

第一章导游服务概论 第一节导游服务概念及其类型 一、导游服务的概念 二、导游服务工作的类型 三、导游服务的内容 第二节导游服务的产生与发展历程 一、导游服务的产生与发展 二、导游服务的发展趋势 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 第四节导游服务的作用与原则 一、导游服务的作用 二、导游服务工作的原则 第二章导游人员概论 第一节导游人员概念、分类及条件 一、导游人员的概念及其分类 二、导游人员的条件 第二节导游工作集体与导游人员的职责 一、导游工作集体 二、导游人员的职责 第三节导游人员的权利和义务 一、导游人员的权利 二、导游人员的义务 第四节导游人员的社会角色 一、导游人员的吸引力 二、导游人员良好形象的塑造 第三章导游人员的素质修养 第一节导游人员的道德修养 一、导游人员道德规范的构成 二、导游人员道德规范的要求 三、导游人员道德规范的养成 第二节导游人员的知识结构 一、合理的知识结构具有的特点 二、导游人员的基础知识结构 三、导游人员的专业知识结构 四、导游人员如何构建合理的知识结构 第三节导游人员的能力结构 一、认识能力 二、思维能力 三、活动能力 四、特殊能力 第四章团队导游服务规范 第一节地方陪同服务程序与质量标准 一、服务准备工作与标准 二、接待服务工作与标准 三、善后总结工作与标准 第二节全程导游服务程序与服务质量 一、准备工作及要求 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 第三节领队服务程序与服务质量 一、服务准备 二、全程陪同服务 三、后续工作 第五章散客导游服务规范 第一节散客旅游服务简介 一、散客旅游的概念 二、散客旅游与团队旅游的区别 三、散客导游服务的特点和要求 四、散客旅游服务的类型 第二节散客旅游服务程序及要求 一、接站服务 二、导游服务 三、送站服务 第六章导游服务核心技能 第一节导游词的创作技能 一、导游词的含义 二、导游词的种类 三、导游词的作用 四、导游词创作的一般思路 五、导游词中修辞格的使用情况 第二节导游人员的带团技能 一、导游人员带团的特点 二、导游人员带团的原则 三、导游人员带团技能的主要构成 第三节导游语言技能 一、导游语言概述 二、导游语言运用的八有原则 三、导游口头语言及运用 四、导游态势语言及运用 第七章导游服务中问题与事故的处理 第八章导游相关知识

章节摘录

版权页：插图：二、导游服务的特点 导游服务是旅游服务中具有代表性的工作，处在旅游接待的前沿。

有人把导游人员称为“八大员”，即参观导游人员、语言翻译员、生活服务员、政策宣传员、市场调查员、安全保卫员、座谈报告员、财务统计员。

由此可见，导游人员工作的复杂性。

其工作特点可归纳如下：1.工作涉及面广，情况复杂多变 导游服务的对象是旅游者，他们来自五湖四海，国籍、民族、宗教信仰不同，职业、性别、年龄各异，旅游者需求必然多种多样。

导游人员在按接待计划安排和落实旅游者旅游过程中的食、住、行、游、购、娱基本活动时，要同饭店、餐馆、旅游点、商店、交通、娱乐等部门的人员接洽，协调内勤、外勤、领队、其他陪同等各种人员之间的关系，起到沟通上下、内外、左右各种关系的作用。

导游人员还有责任满足和帮助满足旅游者提出的合理而可能的个别要求，以及处理旅游中随时会出现的情况和问题。

2.知识面广，工作量大 导游工作是一项脑力劳动和体力劳动高度结合的服务性工作。

由于旅游者千差万别，旅游活动丰富多彩，这就要求导游人员具有丰富而广博的知识。

导游人员进行导游讲解、解答旅游者的问题、处理突发事件时，都要运用所掌握的知识与智慧来应对，这是一种艰苦而复杂的脑力劳动。

同时，导游人员的体力消耗也很大。

特别是在旅游旺季，导游人员往往整天在外奔波，既要讲解，又要带领旅游者走路爬山。

3.政治性、思想性强 这一特点包含两层意思：一是指导游人员时刻面临着如何宣传和贯彻执行党和国家各项方针政策的考验，导游人员要了解国家的方针政策，具有较高的政治觉悟和政策水平，要寓政治于导游当中；二是导游人员随时面对各种诱惑的考验，导游人员在同旅游者的正常交往中，经常要面对各种物质诱惑和精神污染，导游人员需要有较高的政治思想水平，高度的责任感，坚强的意志和清醒的头脑，自觉抵制不正当的诱惑及精神污染。

导游工作的政治性、思想性强的特点，在涉外旅游方面表现得尤为明显。

4.独立性强 导游工作需要导游人员独当一面。

在与旅游者相处的整个过程中，导游人员独立地根据旅游计划组织活动，带旅游者参观游览，与各方面人士打交道，提供和协助提供各项服务，尤其是出现问题时，导游人员常常要当机立断，合情合理地进行处理，事后向领导和有关方面汇报。

第四节 导游服务的作用与原则 一、导游服务的作用 导游服务是旅游业中不可缺少的重要组成部分，导游服务处于旅游综合服务的核心地位。

导游服务是旅游接待服务的核心和纽带，导游服务质量对旅游服务质量的高低起标志性作用。

编辑推荐

《河北省导游人员资格考试系列教材:导游业务》由中国旅游出版社出版。

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>