

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787811144260

10位ISBN编号：7811144263

出版时间：2007-6

出版时间：张雯洁、杨坤、旅游服务与饭店管理教材编委会 电子科技大学出版社 (2007-06出版)

作者：张雯洁，等 编

页数：196

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>

<<导游业务>>

内容概要

《中等职业教育国家“十一五”规划教材·旅游服务与饭店管理专业：导游业务》是为中等职业学校旅游服务与管理专业的学生编写的教材。

内容包括导游服务、导游人员的选择与管理、导游相关业务知识、导游工作规范、导游服务技能和旅游责任等。

目的是让学生了解当今导游服务现状和发展趋势。

熟悉导游服务中必须涉及的相关专业知识。

让他们牢固掌握导游工作的规范及导游的基本方法和技能，导游服务中常见的问题和事故的处理方法。

使学生牢固树立社会主义道德风尚、爱国热情和敬业精神成为先进文化的合格的宣传者。

《中等职业教育国家“十一五”规划教材·旅游服务与饭店管理专业：导游业务》内容丰富，案例生动活泼，适合作为各中等职业学校、中等专业学校、高等职业学校（三年中专+两年大专）、成人高校以及民办高校的相关专业的通用教材，也可以作为有关人员的岗位培训教材或作为社会读者的自学读物。

<<导游业务>>

书籍目录

第一章 导游服务第一节 导游服务的产生和发展一、古代的导游形态二、近代导游的出现三、大众旅游时期的导游服务四、我国的导游活动第二节 导游服务在旅游业中的地位和作用一、导游服务在旅游业中的地位二、导游服务在旅游业中的作用第三节 导游服务的性质和特点一、导游人员的工作性质二、导游人员的工作的特点第四节 导游服务的原则习题与练习一第二章 导游人员的选择与管理第一节 导游人员的类型一、导游人员的定义二、导游人员的类型第二节 导游人员的基本职责一、导游人员的工作职责二、导游人员提供导游服务的业务范围不同,其具体的职责也存在差异第三节 导游人员的资格一、外国对合法导游人员的要求二、我国对合法导游人员的要求第四节 导游人员的管理一、导游管理模式二、导游人员管理内容习题与练习二第三章 导游相关业务知识第一节 旅游活动的旅行常识一、交通知识二、卫生防病知识三、出入境知识第二节 旅行社销售业务知识一、旅行社产品的价格二、旅行社销售渠道的类型三、旅行社的销售活动四、旅行社的售后服务第三节 旅行社的采购业务知识一、旅行社采购应遵循的原则二、旅行社采购的项目第四节 旅行社行李、票务业务知识一、票务业务知识二、行李托运第五节 旅行社财务结算业务知识一、旅行社财务的基本任务二、组团业务的结算三、特殊情况的结算业务四、结算付款方式五、拖欠款的处理习题与练习三第四章 导游工作规范第一节 地陪工作规范一、服务准备二、迎接服务三、入店服务和核定行程四、参观游览服务五、其他服务六、送站服务七、后续工作第二节 全陪工作规范一、准备工作二、首站接团服务三、住进饭店服务四、核对、商定日程五、各站服务六、离站、途中、抵站服务七、后续工作第三节 出境领队工作规范.....第五章 导游服务技能第六章 旅游责任第七章 案例汇编参考文献

<<导游业务>>

章节摘录

版权页：第一节 导游服务的产生和发展人类自诞生以来，就从未停止过对未知世界的探索，不满足周围环境对自身的束缚，总是力图不断扩大自身的活动范围和生存空间，从而拓宽自身的视野。从远古时代开始，原始人群为了寻找新的采集和狩猎的资源，同时，迫于洪水、大火、干旱、地震等各种自然灾害的危害，开始了反复的迁徙。

从某种意义上说，这就开始了人类历史上最早的旅行。

人类的旅游活动，经历了迁徙—旅行—旅游的不同阶段。

旅行者到了他乡异域，需要其他人的帮助，导游服务自然随之产生和发展。

一、古代的导游形态在最初的年代，人类的生产能力极其低下，过着居无定所、饥寒交迫的生活。

随着社会的发展，人类历史上出现了三次社会大分工。

第一次是畜牧业与农业的分离，第二次是手工业从农业、畜牧业中分离出来，第三次是商业从农业、畜牧业和手工业中分离出来。

正是由于这一发展，人类终于迈出了完全自主的第一步。

人们为了自己的商品能够获得更多的利润，克服时间和空间的障碍，跋山涉水不断扩大商品交换的地域范围，到其他地区去交换自己的产品或货物，因而也便产生了旅行外出的需要。

由此，人类最初的外出旅行是人们出于现实主义和产品交换或经商的需要而促发产生的一种经济活动，纵观历史上遗留下来的诸多著名的古老旅行线路，例如“丝绸之路”、“香料之路”等等，都是这类活动踏出的踪迹。

社会的进步，不仅使商业旅行迅速发展，而且让人类的其他旅行活动也逐步丰富起来。

在西方，被称为“海上民族”的腓尼基人是最早的航海者和商人，他们驾驶着狭长的船只踏遍地中海的每一个角落，沿岸的每个港口都能见到腓尼基商人的踪影。

他们从地中海出发向西越过直布罗陀海峡进入大西洋，向北行至波罗的海沿岸，向东到达了今天的印度，向南甚至远至好望角。

他们不仅贩卖自己制作的各种精美的手工艺品，更销售来自各个地方的特产：有来自远东和印度的谷物、酒类、纺织品、地毯和宝石，有来自黑海沿岸的铅、黄金和铁，有塞浦路斯的铜、柏树和玉米，也有希腊的各种工艺品。

此外，西西里岛的酒和油，巴利阿里群岛的酒和科西嘉的蜡，从非洲内地带回的象牙和奴隶，从西班牙带回的金银，甚至还有来自不列颠的锡，所有这些都汇集到了腓尼基人手里，经他们手再卖出去。

腓尼基人交换着商品，并且也传播着文化。

古埃及人早在公元前3000多年就建立了统一的国家。

在历史上，没有哪个民族对于来世的期望能与古埃及人相匹敌，从贫民到贵族都是如此，拥有一切的法老们更是希望得到永恒，有些甚至不惜倾尽国力修建了举世瞩目的金字塔、神庙。

在1889年埃菲尔铁塔建成前，胡夫金字塔一直是地球上最高的建筑物，这个记录竟然保持了4400多年，吸引了无数参观旅行的人。

公元前5世纪，古希腊著名历史学家希罗多德游历埃及时曾记下了最早关于金字塔的文字。

古希腊于公元前5世纪达到全盛时期。

当时提洛岛、特尔斐和奥林匹亚是著名的宗教圣地。

在建有宙斯神庙的奥林匹亚的节庆活动最负盛名。

节庆期间，举行宙斯神大祭，同时举行赛马、赛跑、角斗等体育活动。

这种活动一直延续至今，发展成现代的奥林匹克运动会。

古罗马时期，是世界古代旅行的全盛时期。

由于社会秩序相对稳定，交通便利，人们开始到沿海地区游览，在有些达官贵人中甚至出现了海滨疗养、艺术鉴赏、游览古迹、欣赏建筑等多种方式的旅行。

与此同时，在世界的东方旅行活动也在迅速地发展，有了朝聘之旅、巡游之旅、游学之旅、游说之旅、羁游之旅、士人之旅、科考之旅、宗教旅行等多种形式。

历史上出现为了撰写《史记》而游天下的司马迁，为民族的和平出使西域的张骞，为西天取经历经艰

<<导游业务>>

险的唐三藏，以及七下西洋的郑和等一批伟大的旅行家、探险家。

在中国古代的旅行活动中，帝王的巡游最具规模和影响力。

帝王巡游时，往往有一大批随从照顾帝王的饮食起居，其中还有专门的人员为他讲解沿途景物。

如诗人宋玉就曾经是楚怀王、楚襄王出游时的文学侍从。

纪晓岚在陪同乾隆皇帝出游时也担当此角色。

古代有钱人家的子弟出门读书、旅行时，常常有书童陪伴，他们照料主人的整个旅途的生活，这种全程式的陪同，也可看成导游人员在古代的又一种形式。

在交通工具落后，道路状况很差，住宿接待设施不完善，社会物质条件匮乏的古代，未知的旅途是艰险的。

旅行者到了异域他乡，需要找人指路带路，许多名山大川、文物古迹有着相当深厚的文化背景和历史渊源，远非一般旅行者短期内所能洞悉，非常需要熟识者予以指导。

人到一个生疏的环境，无论生活上、人事上均为陌生，为求得行动正确和安全，解决所需的疑难都需要向人提问，被问者也就充当了向导的角色。

他们可能是当地的居民、车夫、客栈老板、店家、船家等。

开始时，问者与答者的关系全出于社会人情关系，并无金钱雇佣关系。

后来，有的旅客要长途旅行或专去风景优美地区游览考察，就寻专人为向导，给些零花钱，这就是古代导游的雏形。

<<导游业务>>

编辑推荐

《导游业务》根据国家教育部中等职业教育教学大纲编写。

<<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>