

# 《导游实务》

## 图书基本信息

书名：《导游实务》

13位ISBN编号：9787303108145

10位ISBN编号：7303108149

出版时间：2010-3

出版社：北京师大

作者：胡华 编

页数：191

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《导游实务》

## 内容概要

《导游实务》是高职院校旅游管理专业的必修课程及专业课中的核心课程，也是全国导游人员资格笔试和面试的必考科目，而导游资格证是旅游管理专业毕业生获得上岗资格的前提。因此，我们以就业为导向，把获得导游资格证书的知识、能力、素质要求作为教材体系的一部分，把涉及导游人员资格考试的知识点穿插在教材中，组织有关院校的优秀一线教师和行业专家，开发了本教材。

职业教育的客观规律决定了它必须突出实践性教学，必须把培养学生的能力放在首位。因此在教材编著中，我们一方面以培养学生职业能力和职业素质为主线贯穿整个教材体系的设计。另一方面更多地从学生学习的角度去考虑教材开发，每章附有相关案例、阅读材料、思考题、案例分析等，强调学生的参与及互动。

在教材内容编排上我们突出导游知识的基础性、广博性和导游服务工作的程序性、艺术性。教材体系的设计我们强调前瞻性、科学性和新颖性，将理论教材内容整合为三大模块：基础篇、实务篇和常识篇。

# 《导游实务》

## 书籍目录

第一章 导游服务概述 第一节 导游服务的产生与发展 第二节 导游服务在旅游服务中的地位和作用 第三节 导游服务的类型与范围 第四节 导游服务的性质和特点 第五节 导游服务的基本原则第二章 导游人员 第一节 导游人员的概念与分类 第二节 导游人员的职责 第三节 导游人员的素质要求 第四节 导游人员的职业道德第三章 导游服务程序 第一节 地陪导游服务程序 第二节 全陪导游服务程序 第三节 领队服务程序 第四节 景区景点导游服务程序 第五节 散客导游服务 第六节 导游服务程序实训第四章 导游带团技能 第一节 导游人员的形象定位 第二节 处理好各种合作关系 第三节 与游客交往的技能 第四节 导游促销技巧 第五节 特殊游客的服务 第六节 导游带团技能实训第五章 导游讲解技能 第一节 导游语言 第二节 口头语言 第三节 体态语在导游服务中的作用 第四节 交际语言在导游服务中的运用 第五节 导游讲解常用方法 第六节 导游讲解技能实训第六章 游客个别要求的处理 第一节 游客个别要求处理的原则 第二节 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理 第三节 要求自由活动和转递物品的处理 第四节 探亲访友和亲友随团活动要求的处理 第五节 要求中途退团或延长旅游期限的处理 第六节 游客个别要求的处理实训第七章 常见问题与事故的预防和处理 第一节 漏接、空接、错接的预防和处理 第二节 旅游计划和日程变更的处理 第三节 误机(车、船)事故的预防与处理 第四节 证件、钱物、行李遗失的预防和处理 第五节 游客走失的预防和处理 第六节 游客患病、死亡问题的处理 第七节 旅游安全事故的预防和处理 第八节 游客越轨言行的处理 第九节 常见问题和事故的预防和处理实训第八章 导游业务相关知识 第一节 人出境知识 第二节 交通知识 第三节 邮电通信知识 第四节 货币、保险知识 第五节 旅游卫生保健常识 第六节 礼貌礼节常识 第七节 其他知识

三、现代导游服务（一）世界导游服务的发展 第二次世界大战结束以后，世界各地的社会化大众旅游活动迅速普及。一方面，战后世界经济稳步发展，使人们的收入和支付能力不断提高。劳动生产自动化程度的提高，使人们的工作时间缩短，闲暇时间增多，因而更多的人加入到游客的队伍中来。另一方面，战后科学技术的发展使交通运输工具越来越先进，大大缩短了人们外出旅游的时空距离，为远程旅游提供了新的便利条件。同时，各国政府对发展旅游业非常重视。正是由于这些主要因素的推动，旅游活动迅速走向大众化，世界旅游进入了现代的大众旅游时期。随着大众旅游的兴起，旅游业作为一种新兴的综合性产业在世界经济中确立了重要地位，已经成为世界经济中一个重要的产业部门。在这个时期，有组织的团体包价旅游成为现代旅游活动中最为普及的形式。而在这种大众旅游模式中，导游人员所提供的导游服务作为旅游各项服务中最为重要的内容，起着非常关键的作用。导游人员通过为游客提供生动的讲解服务、周到的旅行生活服务等，使旅游活动顺利进行，使游客游览、审美的愿望和安全、舒适的旅行需求得到满足，导游人员也能获取应得的报酬。因此，随着大众旅游活动的发展，导游作为一种新兴的职业，其人数不断增加，队伍迅速扩大，现在已发展成为一支遍及全球的专业化导游队伍。（二）新中国导游服务的发展历程 1949年10月1日，中华人民共和国成立，中国旅游业发展的历史掀开了新的一页。当时，百业待兴，而在华侨最为集中的厦门，出入境的人很多，为了贯彻落实国家的侨务政策，安排接待回国探亲、定居、访问的海外侨胞，为他们出入境提供服务，也为了让世界上更多的人了解新中国，成为我们的朋友，1949年11月19日，厦门市有关部门接管了旧华侨服务社，经过整顿，于同年12月正式开业，创立了新中国第一家旅行社——华侨服务社。此后，广州、泉州等十几个城市也相继成立了华侨服务社。1954年4月15日，中国国际旅行社在北京成立，并在全国设立了14家分社，成为我国第一个从事接待外国游客的机构。其任务主要是负责承办除外国政府代表团之外的外宾接待工作，为外宾在中国的食、住、行、游等提供服务，后又开始接待外国自费游客。1957年，各地的华侨服务社组建成华侨旅行服务总社及其分社。1974年，华侨旅行社改名为中国旅行社，接待对象主要为自费归国观光探亲的海外华侨、外籍华人以及港、澳、台同胞。1980年，中国青年旅行社在北京成立。至此，我国三大全国性旅行社——国旅、中旅、青旅，承揽了绝大部分入境游客的招徕和接待工作，以及国内游客的旅游业务。

# 《导游实务》

## 编辑推荐

《导游实务》：教育部推荐教材，21世纪高职高专系列规划教材

# 《导游实务》

## 精彩短评

1、这本书很实用，书本质量不错！

# 《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:[www.tushu111.com](http://www.tushu111.com)