

《导游实务》

图书基本信息

书名：《导游实务》

13位ISBN编号：9787300117522

10位ISBN编号：730011752X

出版时间：1970-1

出版社：中国人民大学出版社

作者：徐堃耿

页数：239

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

《导游实务》

前言

旅游业的大发展需要大量的导游人员，同时，导游工作的魅力又吸引着大批年轻人加入到导游队伍中来，然而导游服务是一项高智能、高技能的服务工作，只凭年轻人的热情是不可能高质量地完成导游工作的。为了培养高素质的导游人员，中国人民大学出版社自2001年起组织出版了一系列高职高专旅游专业教材，其中就包括《导游实务》。时过九年，导游服务实践和旅游教育发生了很大变化，原教材中的不少内容已显陈旧。我们在中国人民大学出版社教育分社的组织、指导下对原教材作了大篇幅的修订，在保证教材科学性、严肃性的前提下，突出了实用性和前瞻性。新版教材与原教材相比，有如下特点：第一，我们将与导游服务直接关联的旅游法规作为必须掌握的知识融进了教材的相关章节之中，希望未来的导游工作者牢记这些法规知识，并在将来进行导游活动时自如地运用。第二，我们在修订教材时力求文字简洁，理论以实用、够用为准。为了帮助读者理解其中一部分重要内容，新教材增加了“提示”、“参考资料”和“案例”等模块。“提示”是对相关知识的深化，“参考资料”就相关内容作知识补充，“案例”与相关内容有机结合，以实例帮助读者理解。第三，每章末配有“练习题”，这是根据北京地区“导游人员资格考试”笔试的题型编写的，其中很多就是历届的考试题，目的是帮助将参加导游资格考试的读者熟悉考试题型和内容。由于编者的水平限制，本书难免有疏漏之处，望业内同仁、学者和广大读者不吝赐教。

《导游实务》

内容概要

《导游实务(第2版)》特点：第一，我们将与导游服务直接关联的旅游法规作为必须掌握的知识融进了教材的相关章节之中，希望未来的导游工作者牢记这些法规知识，并在将来进行导游活动时自如地运用。第二，我们在修订教材时力求文字简洁，理论以实用、够用为准。为了帮助读者理解其中一部分重要内容，新教材增加了“提示”、“参考资料”和“案例”等模块。“提示”是对相关知识的深化，“参考资料”就相关内容作知识补充，“案例”与相关内容有机结合，以实例帮助读者理解。第三，每章末配有“练习题”，这是根据北京地区“导游人员资格考试”笔试的题型编写的，其中很多就是历届的考试题，目的是帮助将参加导游资格考试的读者熟悉考试题型和内容。由于编者的水平限制，《导游实务(第2版)》难免有疏漏之处，望业内同仁、学者和广大读者不吝赐教。

《导游实务》

书籍目录

第一章 导游服务第一节 导游史略第二节 导游服务第二章 导游人员第一节 导游人员第二节 导游人员的职责第三节 导游人员的素质第四节 导游人员的职业道德第五节 导游人员的文化修养第六节 导游人员的权利和义务第七节 导游人员的管理第三章 导游实务第一节 导游服务集体第二节 地陪导游实务第三节 全陪导游实务第四节 海外领队导游实务第五节 景点景区导游实务第六节 散客的导游实务第四章 导游服务技能第一节 带团技能第二节 语言技能第三节 导游技能第五章 旅游者个别要求的处理第一节 正确处理旅游者的个别要求第二节 餐饮、住宿方面个别要求的处理第三节 购物方面个别要求的处理第四节 自由活动要求的处理第五节 探视亲友、亲友随团活动要求的处理第六节 中途退团、延长旅游期要求的处理第七节 转递物品要求的处理第六章 常见问题和突发事件的预防和处理第一节 漏接、空接、错接和入境旅游团人数变更的处理第二节 旅游活动计划和日程变更的处理第三节 误机、误车事故的预防和处理第四节 证件、行李、财物遗失的预防和处理第五节 旅游者走失事故的预防和处理第六节 旅游者患病、死亡的处理第七节 旅游安全事故的预防和处理第八节 旅游者越轨言行的处理第七章 导游实务相关知识第一节 交通知识第二节 入出境知识第三节 旅游保险知识第四节 旅游投诉的相关知识第五节 货币知识及其他参考文献

章节摘录

插图：1.涉外性决定了导游服务的复杂性接待海外旅游者的导游人员和带领中国旅游团前往境外旅游的海外领队的工作均具有涉外性，政策性强。外事无小事，要求导游人员工作时踏实认真，否则，稍有疏忽，问题就不会少2.服务对象复杂导游服务的对象是游客，他们来自五湖四海，不同国籍、民族、肤色的人都有，职业、性别、年龄、宗教信仰和受教育的情况也各异，至于性格、习惯、爱好等更是千差万别。导游人员面对的就是这么一个复杂的群体，而且由于接待的每一批游客各不相同，这又是一个不断变化着的复杂群体3.人际关系复杂导游人员在接待旅游团时，要代表旅行社与其他旅游接待部门的工作人员打交道，还要处理与全陪或地陪及领队的关系，虽然导游人员面对的这些方方面面的关系是建立在共同目标基础之上的合作关系，然而每一种关系的背后都有各自的利益，落实到具体人员身上，情况可能更为复杂。导游人员一方面代表委派的旅行社，要维护旅行社的信誉和利益；另一方面，又代表游客，要维护游客的合法权益，还要以双重代表的身份与有关各方交涉。导游人员正是处在这种复杂的人际关系网的中心4.讲解内容庞杂导游讲解的内容广泛、复杂，而且还在不断更新、扩展；现场导游翻译复杂多变。这些都要求导游人员不仅要有丰富的知识，还要具备随机应变的能力5.旅游者的需求多种多样不同的旅游者有不同的需求，要求导游人员予以满足；不同的旅游者有不同的困难，要求导游人员协助他们解决。而且，由于对象不同、时间场合不同、客观条件不同，即使是同样的要求或问题也会出现不同的情况，需要导游人员审时度势、准确判断并妥善处理（四）诱惑性大导游人员的工作流动性大，活动范围广，可周游全国，甚至全世界；导游人员工作时接触对象人多面广，可认识各式各样的人并与之交往；在带旅游团（者）旅游过程中可广交朋友，可经风雨见世面，可丰富阅历、增长知识，这对充满活力、求知欲强、渴望认识世界的年轻人具有很强的诱惑力

《导游实务》

编辑推荐

《导游实务(第2版)》：高职高专旅游管理系列教材

《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