

# 《导游实务》

## 图书基本信息

书名：《导游实务》

13位ISBN编号：9787301216385

10位ISBN编号：7301216386

出版时间：2013-1

出版社：北京大学出版社

页数：259

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

朱斌等编著的《导游实务》为旅游管理相关专业的教材，在编写过程中，编者一直坚持理论联系实际、突出应用性的原则，本书的体例按照导游服务的基本特点与内在规律进行设计，共分为职业准备模块、业务程序模块和技能提升模块等3个模块，共9章内容，包括导游服务与导游人员、导游服务常识、团队导游服务程序与规范、散客导游服务程序与规范、游客个别要求处理程序、旅游事故处理程序、导游讲解技能、导游服务技能和导游服务质量等。

《导游实务》可作为高等院校旅游管理相关专业学生的学习用书，同时也可作为旅游企业的培训和导游人员自我能力训练参考用书。

## 书籍目录

### 第一模块 职业准备

#### 第1章 导游服务与导游人员

##### 1.1 导游服务

###### 1.1.1 导游服务的产生与发展

###### 1.1.2 导游服务的性质和特点

###### 1.1.3 导游服务的作用

###### 1.1.4 导游服务的原则

###### 1.1.5 导游服务发展的新变化

##### 1.2 导游人员

###### 1.2.1 导游人员的分类

###### 1.2.2 导游人员的职业形象

###### 1.2.3 导游人员的职业态度

###### 1.2.4 导游人员的职业素质

###### 1.2.5 导游人员的职业要求

#### 第2章 导游服务常识

##### 2.1 礼仪常识

###### 2.1.1 国际礼仪通则

###### 2.1.2 导游服务基本礼仪

##### 2.2 入出境常识

###### 2.2.1 入出境应持有的证件

###### 2.2.2 海关手续

###### 2.2.3 入出境手续

##### 2.3 交通常识

###### 2.3.1 航空客运

###### 2.3.2 铁路客运

###### 2.3.3 公路客运

###### 2.3.4 水路客运

##### 2.4 货币与保险常识

###### 2.4.1 货币常识

###### 2.4.2 保险常识

##### 2.5 卫生保健与安全常识

###### 2.5.1 旅游卫生保健常识

###### 2.5.2 旅游安全常识

### 第二模块 业务程序

#### 第3章 团队导游服务程序与规范

##### 3.1 团队导游服务概述

###### 3.1.1 团队的类型与服务要求

###### 3.1.2 领队、全陪与地陪的关系

###### 3.1.3 导游服务过程中的特殊成员

##### 3.2 领队服务程序与规范

###### 3.2.1 旅游出境前工作

###### 3.2.2 全程陪同工作

###### 3.2.3 旅游结束后工作

##### 3.3 全陪服务程序与规范

###### 3.3.1 准备工作

###### 3.3.2 首站接团

###### 3.3.3 各站服务

- 3.3.4 转站服务
- 3.3.5 末站服务
- 3.3.6 后续工作
- 3.4 地陪服务程序与规范
  - 3.4.1 准备工作
  - 3.4.2 接待工作
  - 3.4.3 后续工作
- 第4章 散客旅游服务程序与规范
  - 4.1 散客旅游服务概述
    - 4.1.1 散客旅游的定义
    - 4.1.2 散客旅游服务的特点
    - 4.1.3 散客旅游的服务要求
  - 4.2 散客旅游服务的类型
    - 4.2.1 咨询服务
    - 4.2.2 单项委托
    - 4.2.3 套餐服务
  - 4.3 散客导游服务程序与规范
    - 4.3.1 接站服务
    - 4.3.2 入店服务
    - 4.3.3 导游服务
    - 4.3.4 送站服务
- 第5章 游客个别要求处理程序
  - 5.1 游客个别要求产生的诱因和处理原则
    - 5.1.1 游客个别要求产生的诱因
    - 5.1.2 处理游客个别要求的基本原则
  - 5.2 对餐饮个别要求的处理
    - 5.2.1 换餐
    - 5.2.2 单独用餐
    - 5.2.3 送餐服务
    - 5.2.4 要求提高餐饮标准 / 自费品尝风味餐
    - 5.2.5 要求提前或推迟用餐时间
    - 5.2.6 要求取消原订团队餐
  - 5.3 对住宿个别要求的处理
    - 5.3.1 要求换房
    - 5.3.2 要求住单人间
    - 5.3.3 要求异性同住
    - 5.3.4 要求离店另住
  - 5.4 对购物个别要求的处理
    - 5.4.1 要求单独外出购物
    - 5.4.2 要求退换商品
    - 5.4.3 要求再次去商店购买相中的商品
    - 5.4.4 要求购买限制出入境物品
    - 5.4.5 要求代购、代托运物品
  - 5.5 对旅游活动个别要求的处理
    - 5.5.1 对游客要求其亲友随团活动的处理
    - 5.5.2 对游客要求中途退团或延长旅游期限的处理
    - 5.5.3 对游客要求自由活动处理
    - 5.5.4 对游客要求更改行程的处理
  - 5.6 对娱乐项目个别要求的处理

- 5.6.1 计划内娱乐活动
- 5.6.2 计划外娱乐活动
- 5.7 对“特殊”游客的服务
  - 5.7.1 大型旅游团队
  - 5.7.2 专家学者团
  - 5.7.3 宗教团体
  - 5.7.4 夕阳红团体
  - 5.7.5 政府考察团
  - 5.7.6 普通旅游团中的特殊游客
- 第6章 旅游事故处理程序
  - 6.1 旅游事故成因及后果
  - 6.2 漏接、空接、错接旅游团（游客）
    - 6.2.1 漏接的预防与处理
    - 6.2.2 空接的预防与处理
    - 6.2.3 错接的预防与处理
  - 6.3 误机（车、船）事故
    - 6.3.1 事故原因分析
    - 6.3.2 事故的预防
    - 6.3.3 事故的处理
  - 6.4 旅游活动计划和日程的变更
    - 6.4.1 行程缩短、延长和改变
    - 6.4.2 人数的增加和减少
  - 6.5 游客物件的遗失
    - 6.5.1 来华途中丢失行李
    - 6.5.2 境内丢失行李
    - 6.5.3 钱包丢失
    - 6.5.4 护照或其他旅行证件丢失
  - 6.6 游客走失
    - 6.6.1 走失的几种常见情形
    - 6.6.2 走失的预防
    - 6.6.3 游客走失的处理
  - 6.7 游客患病与死亡
    - 6.7.1 患病的预防
    - 6.7.2 游客患一般常见病的处理
    - 6.7.3 游客患重病或传染病的处理
    - 6.7.4 游客死亡的处理
- .....
- 第三模块 技能提升
- 参考文献

## 章节摘录

2. 按职业性质划分 1) 专职导游人员 专职导游人员是指在一定时期内以导游工作为其主要职业的导游人员。目前,这类导游人员一般为旅行社的正式职员,他们是当前我国导游队伍的主体。

2) 兼职导游人员 兼职导游人员亦称业余导游人员,是指不以导游工作为其主要职业,而利用业余时间从事导游工作的人员。目前这类人员分为两种:一种是通过国家导游资格统一考试取得导游证而从事兼职导游工作的人员;另一种是具有特定语种语言能力受聘于旅行社,领取临时导游证而临时从事导游活动的人员。

3) 自由职业导游人员 在西方国家,还有一种导游人员,他们以导游为主要职业,但不是某家旅游公司的正式雇员,而是通过签订合同为多家旅行社服务,他们是一批真正意义上的自由职业导游人员,他们构成了西方大部分国家导游队伍的主体。这类导游人员在中国已经出现,人数还不多,但很可能是一种发展方向。

3. 按导游使用的语言划分 1) 中文导游人员 中文导游人员是指能够使用普通话、地方话或者少数民族语言,从事导游业务的人员。目前,这类导游人员的主要服务对象是国内旅游中的中国公民和入境旅游中的港、澳、台同胞。

2) 外语导游人员 外语导游人员是指能够运用外语从事导游业务的人员。目前,这类导游人员的主要服务对象是入境旅游的外国游客和出境旅游的中国公民。

4. 按技术等级划分 1) 初级导游人员 获导游人员资格证书一年后,就技能、业绩和资历对其进行考核,合格者自动成为初级导游人员。

2) 中级导游人员 获初级导游人员资格两年以上,业绩明显,考核、考试合格者晋升为中级导游人员。他们是旅行社的业务骨干。

3) 高级导游人员 .....

# 《导游实务》

## 编辑推荐

导游实务是国家导游人员资格考试的必考课程，也是旅游管理专业的一门实践性很强的专业课。朱斌等编著的《导游实务》共九章节，内容包括导游服务与导游人员、导游服务常识、团队导游服务程序与规范、散客导游服务程序与规范、游客个别要求处理程序、旅游事故处理程序等。本书可作为高等院校旅游管理相关专业学生的学习用书。

# 《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)