

《导游实务(刘晓杰)》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2008年08月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787122032898

丛书名：高职高专“十一五”规划教材

内容简介

导游实务是高职高专旅游相关专业的骨干课程。本书以国家颁布的导游服务质量标准和导游人员管理条例等行业法规为依据，在认真总结课堂教学经验以及多年来旅行社工作的实践经验和体会基础上编写而成。

本书按照专业要求和行业需要，在内容编排上，突出了理论的实用性、操作的规范性、知识运用的灵活性。本书在深入进行理论阐述的基础上，提供了充分的案例，案例覆盖面广；补充知识准确且具有知识性、可读性、趣味性。

本书既可作为高职高专旅游管理专业的教材，又可作为导游人员考试的培训教材，还可作为导游从业人员及导游爱好者的自学参考书。

目录

第一章 导游服务概述

第一节 导游服务的产生和发展

一、导游服务产生和发展的历程

二、导游服务发展的主要特征

第二节 导游服务的类型与范围

一、导游服务的概念

二、现代导游服务的类型

三、导游服务的范围

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

三、导游服务在旅游服务中的地位和作用

第四节 导游服务的原则

一、游客至上原则

二、履行合同原则

三、规范化服务与个性化服务相结合原则

四、平等待客原则

五、礼貌待客原则

六、合理而可能原则

复习思考题

第二章 导游人员

第一节 导游人员的分类

一、导游人员的概念

二、导游人员的分类

三、游客心目中的导游人员

第二节 导游人员的职责

一、导游人员的基本职责

二、出境旅游领队、全陪、地陪和景点景区导游人员职责

第三节 导游人员的素质

一、良好的思想品德

二、渊博的知识

三、较强的独立工作能力和创新精神

四、较高的导游技能

五、竞争意识和进取精神

六、身心健康

七、仪容、仪表

第四节 导游人员的修养

一、情操修养

二、道德修养

三、学风修养

四、文化修养

复习思考题

第三章 团队导游服务程序与质量标准

第一节 旅游团队导游服务集体

一、旅游团队导游服务集体的组成与任务

二、旅游团队导游人员的合作基础

三、旅游团队导游人员协作共事的方法

第二节 地陪服务程序与质量标准

一、服务准备

二、迎接服务

三、入店服务

四、核对、商定日程

五、参观游览服务

六、其他服务

七、送站服务

八、后续工作

第三节 全陪导游服务程序与质量标准

一、服务准备

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

复习思考题

第四章 散客导游服务程序及要求

第五章 导游服务技能与方法

第六章 导游服务中主要问题和事故的预防与处理

第七章 导游相关知识

参考文献

在线试读部分章节

第一章 导游服务概述

第一节 导游服务的产生和发展

一、导游服务产生和发展的历程

导游服务是随着消遣性旅游活动的出现而产生的。随着人类社会由原始社会进入奴隶社会，生产力的发展所带来的劳动剩余物归奴隶主占有，他们已不再满足于生活起居上的享乐，而开始了以巡视、巡游为名义的享乐旅行。在旅行中，其臣仆簇拥前后，除随时侍奉外，实际上也起着旅行向导的作用。到了封建社会，经济的进一步发展和交通条件的改善，除帝王将相的巡游外，还出现了士人、学子的漫游，特别是在封建社会的中后期，以求学为目的教育旅行、以保健为目的的疗养旅行、以探险为目的的航海旅行、以经商为目的的跨国旅行等发展了起来。在这些旅行活动中，往往配有熟悉路途的人做向导，他们不仅引路，还能介绍沿途的名胜、景点和当地的风俗民情。他们提供的服务在某些方面已有些类似于现代的导游服务。不过，由于那时参加旅行活动的人数不多，旅行活动的规模不大，人们当向导的机会很少，所以那些当向导的人不可能以此为生，他们收受的只不过是游客赏赐的“盘缠”和“酒钱”（类似于现代的“小费”），最多只够作家庭补贴之用。总之，在古代的旅行活动中，虽然产生了向导，提供了初期的导游服务，但是其偶然性的成分很大，难以产生向导队伍。

资本主义生产关系的建立，特别是18世纪60年代英国开始的产业革命以及随后美、法、德、日在19世纪完成的产业革命，大大促进了生产力的发展和经济的繁荣。……

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.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)