

<<导游实务>>

图书基本信息

书名：<<导游实务>>

13位ISBN编号：9787040263459

10位ISBN编号：7040263459

出版时间：2009-5

出版时间：黄明亮、刘德兵 高等教育出版社 (2009-05出版)

作者：黄明亮，刘德兵 著

页数：224

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>

## &lt;&lt;导游实务&gt;&gt;

## 前言

根据2000年教育部高等教育司颁发的《关于加强高职高专教育教材建设的若干意见》，承蒙各位专家、学者的推荐，我们于2004年编写出版的《导游实务》（第一版）被评选为普通高等教育“十一五”国家级规划教材。

教材遵照《高职高专教育专业人才培养目标及规格》的要求，结合国家旅游局2006年颁发的《关于进一步加强全国导游队伍建设的若干意见》的精神，为了适应新形势下产业的发展变化，将市场变化的新信息和新情况以及今后一个时期的发展趋势及时地编入教材介绍给未来的导游人员。

我们全体编写人员在总结自己的教学 and 实践经验的基础上，深入调查研究、广泛征集了工作在一线的任老师、导游从业人员的意见，采纳了旅游行政管理人员的建议，对原教材作了以下修改：1. 将每章开始原有的学习目标细化为知识目标和能力目标，明确了新世纪的导游人才不仅应知识化、科技化、专业化、个性化，还必须具备高素质、高智能、高技能，这些要求和内容成为本教材的特色。

2. 在旅游相关知识方面，紧跟行业发展变化拓展和补充了新的内容和观点，如在旅游活动事故的预防和处理中增添了地震、山洪、泥石流、海啸等内容，在导游相关知识方面将护照等证件的内容及时地进行更新。

使教材更加适合导游人员在新的形势下系统地学习知识、掌握导游服务技能，并能熟练地运用到带团的实践中去，尽量实现学生今天的“学”与明天的“用”之间零距离。

## <<导游实务>>

### 内容概要

包括导游服务、导游人员、旅游团队导游服务、散客导游服务、导游服务技能、导游服务中突发问题和事故的预防与处理、导游服务中一般问题和个别要求的处理、导游服务相关知识等内容。

《导游实务（第2版）》紧跟行业的发展和变化，拓展和补充了新的知识内容，更新了有关资料和案例，理论讲解精练、浅显易懂，突出实用性和实操性，每章之后设有“案例评析”以及基础知识与实务训练并重的“同步练习”，以巩固学生的学习效果，训练和培养学生分析、解决实际问题的能力。

《导游实务（第2版）》可作为高等职业院校、高等专科学校、成人高等教育、本科二级学院、五年制高职院校、中等职业学校旅游类及其他相关专业学生的学习用书，也可作为社会从业人士的业务参考书和培训用书。

## &lt;&lt;导游实务&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 导游服务 学习目标 第一节 导游服务概述 第二节 导游服务的性质、特点、地位与作用 第三节 导游服务的原则 本章小结 案例评析 同步练习第二章 导游人员 学习目标 第一节 导游人员概述 第二节 导游人员的素质 第三节 导游人员的培训、考核与管理 第四节 导游人员的职责 本章小结 案例评析 同步练习第三章 旅游团队导游服务 学习目标 第一节 地陪导游服务的程序与内容 第二节 全陪导游服务的程序与内容 第三节 领队服务的程序与内容 本章小结 案例评析 同步练习第四章 散客导游服务 学习目标 第一节 散客旅游概述 第二节 散客旅游服务的类型 第三节 散客导游服务的程序与内容 本章小结 案例评析 同步练习第五章 导游服务技能 学习目标 第一节 导游带团技能 第二节 导游语言技能 第三节 导游讲解技巧 第四节 自然景观导游讲解技巧 第五节 人文景观导游讲解技巧 第六节 导游人员的旅途才艺及其应用 本章小结 案例评析 同步练习第六章 导游服务中突发问题和事故的预防与处理 学习目标 第一节 处理突发问题和事故的原则及依据 第二节 旅游活动中事故的预防 第三节 旅游活动计划变更及接(送)站易发生问题的处理 第四节 旅游者丢失证件、钱物和行李的处理 第五节 旅游者走失、患病和死亡的处理 第六节 旅游者越轨言行的处理 第七节 旅游安全事故的处理 本章小结 案例评析 同步练习第七章 导游服务中一般问题和个别要求的处理 学习目标 第一节 处理一般问题和个别要求的原则 第二节 旅游者在餐饮、住房、娱乐、购物等方面个别要求的处理 第三节 旅游者要求自由活动和转递物品的处理 第四节 旅游者要求亲友随团活动、中途退团或延长旅游期限的处理 第五节 旅游者投诉的处理 本章小结 案例评析 同步练习第八章 导游服务相关知识 学习目标 第一节 旅行社业务知识 第二节 出入境知识 第三节 交通、邮电知识 第四节 货币、保险知识 第五节 我国主要少数民族、港澳台地区和部分客源国的禁忌 第六节 卫生保健知识及其他 本章小结 案例评析 同步练习附录一 北京时间12时与世界主要城市当地时间对照表附录二 摄氏度( )与华氏度(°F)换算公式附录三 导游人员管理实施办法附录四 导游服务质量(GB / T15971—1995)参考文献

## &lt;&lt;导游实务&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：二、导游服务的产生和发展随着经济的发展、现代交通工具的出现以及人类社会需求层次的不断提高，商业性旅游活动产生。

人们从一地到另一地旅游有诸多不便，导游这一职业便应运而生，进而出现专门为人们出游服务的旅行社。

可以说，导游服务是随着消遣型旅游活动的出现而产生的，并随着旅游业的不断兴旺发达而日趋成熟。

（一）古代旅游活动人类社会由原始社会进入奴隶社会后，生产力的发展所带来的剩余劳动产品被奴隶主占有，奴隶主们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。

到了封建社会，出现了士人、学子的漫游，特别是封建社会的中后期，以求学为目的的教育旅行、以保健为目的的疗养旅行、以探险为目的的航海旅行以及以经商为目的的跨国旅行等发展了起来。

在这些旅游活动中，往往配有熟悉当地环境的人做向导，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，那些当向导的人不能以此为生，他们收受的只不过是旅游者赏赐的“盘缠”和“酒钱”（类似于现代的“小费”）。

总之，在古代的旅游活动中，虽然产生了向导，提供了原始的导游服务，但是未成为一种职业，难以产生向导队伍。

## <<导游实务>>

### 编辑推荐

由黄明亮等编著的《导游实务》是普通高等教育“十一五”国家级规划教材。

全书共八章节，内容包括导游服务、导游人员、旅游团队导游服务、散客导游服务、导游服务技能、导游服务中突发问题和事故的预防与处理等。

本书可作为高等职业院校、高等专科学校、成人高等教育、本科二级学院、五年制高职院校、中等职业学校旅游类及其他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:<http://www.tushu007.com>