

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787504548290

10位ISBN编号：7504548294

出版时间：2005-5

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：劳动和社会保障部教材办公室组织编写

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>

## <<导游业务>>

### 内容概要

《导游业务》是高等职业技术学院旅游与饭店管理专业的教学用书。

《导游业务》以导游理论为经，案例分析和实训练习为纬，通过导游概述、导游员、导游服务规程、导游技能与方法、导游服务质量与事故处理、旅游活动中若干问题的处理原则、美学知识与导游活动、导游业务相关知识以及导游人才的管理九个部分，对导游业务中的基本知识做了系统而全面的介绍，并通过案例分析和实训练习提高学生的理解和操作能力，以达到理论与实践相结合的目的。

《导游业务》的编写面向旅游与饭店管理专业的工作实际，是高等职业技术学院旅游与饭店管理专业的必备教材，也可供在职培训和从事相关工作的人员参考使用。

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 导游概述 (1) 第一节 导游的定义 (1) 第二节 导游服务的发展历史与未来 (2) 第三节 导游工作的性质和特点 (4) 第四节 导游服务的地位与作用 (7) 第二章 导游员 (10) 第一节 导游员的概念及其分类 (10) 第二节 导游员的职责 (14) 第三节 导游员的条件 (16) 第四节 导游员的素质与修养 (20) 第三章 导游服务规程 (33) 第一节 全陪导游服务程序与内容 (33) 第二节 地陪导游服务程序与内容 (37) 第三节 领队导游服务程序与内容 (46) 第四节 导游接待服务规范 (49) 第四章 导游技能与方法 (52) 第一节 导游员的语言技能 (52) 第二节 导游员讲解技能 (56) 第三节 导游员的带团技能 (58) 第四节 常用导游方法介绍 (62) 第五节 心理学在导游服务中的应用 (66) 第五章 导游服务质量与事故处理 (69) 第一节 导游服务质量概述 (69) 第二节 导游工作中常见的质量问题 (70) 第三节 导游服务质量事故的预防与处理 (73) 第六章 旅游活动中若干问题的处理原则 (80) 第一节 一般问题的处理 (80) 第二节 个别要求的处理原则 (87) 第三节 旅游者越轨言行的处理原则 (95) 第七章 美学知识与导游活动 (97) 第一节 导游员的审美素质 (97) 第二节 调节旅游者的审美行为 (98) 第八章 导游业务相关知识 (103) 第一节 出入境知识 (103) 第二节 交通知识 (108) 第三节 邮电、通讯知识 (114) 第四节 货币、保险知识 (116) 第五节 卫生常识及其他 (119) 第九章 导游人才的管理 (123) 第一节 导游人才的培训 (123) 第二节 导游队伍的管理 (130)

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 章节摘录

虎丘塔的年代苏州的一位导游把虎丘塔介绍得有声有色，旅游者平心静气地听他的导游讲解。当旅游者登上虎丘山上最高处休息时，导游员开始讲解虎丘塔建造的年代：“虎丘塔究竟有多少年了？

1000年还是1500年？

过去人们猜测、说法不一，直到解放后才搞清。

有一次在清理虎丘塔的时候，古塔内发现了一个窟窿，建筑工人探身进去，在那里找到一个石头箱子，”说到这里，导游员略一停顿，环顾四周，见大家都在屏息静听，然后继续讲道“工人……。

”客人听得津津有味。

分析：这是一个善于有意提问制造悬念来吸引旅游者注意力的成功例子。

导游员提出问题，制造悬念，目的是为了吸引大家的注意力。

如果提出的几个问题，环环紧扣，就能把旅游者的注意力吸引过来，直到导游完毕，将会取得良好的导游效果。

十一、引人入胜法在导游讲解中就所见景物制造意境，使旅游者产生联想而领略其妙的技巧叫引人入胜法。

意境，大多是靠人们的想象而呈现的，所以都是美丽的，比现实要美得多。

如果导游员能使旅游者进入意境，达到探索美、欣赏美的境界，产生比现实更美好的感觉，那么导游工作就是成功的。

游览名胜古迹，在经过导游员的讲解启发后，使旅游者的情绪进入特定的意境之中，将会取得非常好的效果。

如讲解太湖石透、皱、漏、瘦的特点，导游员可以这样说：“假设用一桶水从石顶上浇下来，则水将沿空隙而下，如群龙喷水；如在石下置炉生烟，则烟将从千疮百孔中冒出，如群龙吐雾，香烟缭绕。

”此情此景，尽管虚设，但听者犹如身临其境、亲见其景。

旅游者参观游览的风光名胜、历史古迹、园林甚至文物，不一定是美丽壮观的，也不一定都吸引人，有些出土文物，如果导游员不说明，不恢复历史的意境，不了解情况的旅游者会认为这些古迹、文物一文不值，毫无意义可言。

有些景色很美，但旅游者不知美在何处，这就需要导游员的讲解引导。

例如，旅游者在乘船畅游桂林漓江时，都会被美丽的漓江景色所吸引，但这还只是一种粗浅的感觉，导游员并不是让自然景色去“自我介绍”，而是时而介绍漓江的由来和特点；时而指点旅游者怎样观赏两岸千姿百态的群峰；时而指着迎浪欢跃的鱼儿描绘漓江鱼的鲜美；时而结合情景朗诵一两首古今名人的诗句；时而让旅游者独自观赏四周景色，倾听浪花歌唱，或拍照或写生，就这样渐渐地把旅游者的情绪引入诗与画的意境之中。

唐代大文学家韩愈的诗句“江作青罗带，山如碧玉生”“远胜登仙去，飞鸾不假骖”就会变成游人的真情实感。

<<导游业务>>

编辑推荐

《导游业务》由张典平、黄雪春编写，张典平主编；王宁、李大勇审稿，王宁主审。

<<导游业务>>

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>