

<<导游理论与实务>>

图书基本信息

书名：<<导游理论与实务>>

13位ISBN编号：9787512100077

10位ISBN编号：7512100078

出版时间：2011-10

出版时间：清华大学出版社

作者：胡巍 编

页数：227

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>

<<导游理论与实务>>

内容概要

本书由基础概论篇、实务操作篇、技能技巧篇和常识条例篇组成，共计十四章，每章配有本章导读、课后拓展案例和服务竞技场等内容，对导游的基本业务、实务操作与服务技能进行了有效的组合。

本书的特色在于：引用了大量案例和配以操作实务与流程、课后训练题等，以增强内容的实践性、扩大导游人员知识面。让学习者真正从阅读的领悟（教学）、案例的参与（分析）之中体会到导游业务的精髓。

本书适用于高等院校旅游管理专业的教学用书，也可作为高职高专旅游专业的教学和相关导游人员培训用教材。

<<导游理论与实务>>

书籍目录

第一篇 基础概论篇

第一章 我国导游发展的历史

第一节 导游的萌芽

第二节 导游的开端与兴起

第三节 导游的发展阶段

第四节 中国导游的发展趋势

课后拓展案例

服务竞技场

第二章 导游服务

第一节 导游服务的概念

第二节 导游服务的特点

第三节 导游服务产生发展的主要因素

第四节 导游服务在旅游服务中的地位与作用

第五节 导游服务的原则

第六节 导游服务的范围

课后拓展案例

服务竞技场

第三章 导游人员

第一节 导游的基本分类

第二节 导游的职责

第三节 导游人员的基本素质

第四节 导游职业的现状与发展

课后拓展案例

服务竞技场

第二篇 实务操作篇

第四章 地陪业务与服务

第一节 地陪业务概述

第二节 地陪业务流程

课后拓展案例

服务竞技场

第五章 全陪业务与服务

第一节 全陪业务概述

第二节 全陪业务流程

课后拓展案例

服务竞技场

第六章 海外领队业务

第一节 海外领队业务概述

第二节 出入境知识

第三节 海外领队业务流程

课后拓展案例

服务竞技场

第七章 景点景区与散客导游服务

第一节 景点(区)导游服务基础知识

第二节 散客导游服务

课后拓展案例

<<导游理论与实务>>

服务竞技场

第八章 旅游问题、事故的预防与处理

第一节 旅游问题、事故的预防与处理原则

第二节 旅游活动计划和日程变更的处理

第三节 漏接、空接、错接与入境旅游团人数变更的处理

第四节 误机(车、船)事故的预防和处理

第五节 证件、行李、物品遗失的预防和处理

第六节 游客走失的预防和处理

第七节 突发事件的处理

第八节 游客不当言行的处理

课后拓展案例

服务竞技场

第三篇 技能技巧篇

第九章 导游服务与带团艺术

第一节 导游带团的理念与模式

第二节 导游服务集体的共事艺术

第四篇 常识条例篇

附录A 服务竞技参考答案

参考文献

<<导游理论与实务>>

章节摘录

版权页：如前所述，导游作为一种服务活动形态有着悠久的历史，但其作为一种独立的职业，却是随着近代旅游业的崛起而出现的。

职业导游人员的出现，使导游活动具有了经济意义。

早在19世纪末20世纪初，西方的一些旅游企业（如英国通济隆、美国运通等旅行代理机构）就纷纷进驻中国，相继组织外国旅游者到中国旅游，同时雇用中国人作导游。

但导游作为一种社会化的职业，其出现是在我国近代旅游业诞生之后。

1923年8月，中国第一家旅行代理机构——上海商业储蓄银行旅行部在上海诞生（1927年6月旅行部从该银行独立出来，并更名为中国旅行社），它的诞生标志着中国近代旅游业的兴起。

它开创了我国旅行代理的先河，训练了一批职业化的导游，推动着中国从古代个体的、分散的、无组织的传统旅游迈入大规模的、远距离的、团体型的、有组织的近代旅游阶段。

中国旅行社在中国内地存在的30余年间，一直执中国近代旅游业之牛耳。

它在国内外广设分支机构，最多时达二百余处，形成了庞大的服务网络，并与英国的通济隆旅行社、美国的运通公司、日本的国际观光局、前苏联的国营旅行社等都签订了互相代理业务的和约，将服务范围扩展到了世界各地。

其经营范围十分广泛，除代售海陆空客票、经办货运业务、开办招待所、组织旅游团体外，还代办出国留学手续、发行旅游刊物、经营邮政和保险业务等，是旧中国规模最大、信用最好的旅行代理机构。

中国旅行社成立后不久，在其影响下，中国开始出现了一批旅行社组织，如1930年创办的中央旅行社和1934年设立的经济旅行社等，经营着与中国旅行社这样或那样相仿的业务。

除旅行社外，还涌现出各种各样的旅行团体，在20世纪30年代的上海就有友声旅行团、经济旅行团、精武体育会、萍踪旅行团等。

20世纪40年代，中国又出现了很多新的旅行代理机构，如福建中南旅行社、江西各地的陶陶招待所、广东曲江互助社、浙江的浙光旅行社、广东韶光公寓、各省社会服务处、新运总会、青年会和铁路营业所等。

这些旅行社和旅游组织承担了近代中国人旅游活动的组织工作，因而也就出现了中国第一批职业化的导游人员。

除了培训一批高素质的导游人员外，当时的旅行机构还致力于物化导游的建设，出版了各种旅游类书籍和杂志，如旅客须知、导游丛书、旅行便览、旅行手册以及旅行杂志等。

这些出版物对便利民众的旅行、推动游览事业的发展、阐扬中国的名胜起到了积极的作用。

<<导游理论与实务>>

编辑推荐

《导游理论与实务》是21世纪高职高专规划教材,旅游酒店类系列之一。

<<导游理论与实务>>

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>