

<<导游服务技能>>

图书基本信息

书名：<<导游服务技能>>

13位ISBN编号：9787512102033

10位ISBN编号：7512102038

出版时间：2010-7

出版时间：清华大学出版社

作者：王海建，苗长川 主编

页数：192

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;导游服务技能&gt;&gt;

## 前言

“导游服务技能”是旅游管理专业开设的专业基础课之一，为能体现高职、高专教育的特色，以适应作为教育部试点专业培养人才的需求，我们编写了本教材。

参加本书编写的人员都是各院校旅游专业的一线教师，在充分吸收本科、中专和专科教材优点的基础上，把握高职高专教育和学生的特点，每章都有内容提要、学习目标，而且每章后面都有案例和复习思考题，可以帮助学生更深入理解本章所讲内容。

本书重点强调对职业技能的掌握，并介绍必备的管理理论知识，主要有以下特点。

(1) 实践性强。

本书在编写过程中注重理论与实际的联系和案例分析，培养学生解决实际问题的能力。

(2) 观点新。

让学生通过对本书的学习，能够掌握本学科的核心知识，基本上能胜任导游工作。

因此，在编写过程中，力争引入最新的观点，使学生能对本学科所涉及的最前沿的观点有一个基本的了解。

(3) 可读性强。

本书的编写注意使用通俗、趣味性的语言，使学生易读、爱读，是一本体现培养学生能力的、具有鲜明特色的教材。

本书由邯郸职业技术学院王海建、杨凌职业技术学院苗长川任主编，具体分工如下：第1、2章由王海建老师（邯郸职业技术学院）编写，第3章由王丽萍老师（邯郸职业技术学院）编写，第4章由赵伟华老师（邯郸职业技术学院）编写，第5章由韩宁老师（邯郸职业技术学院）编写，第6章由苗长川老师（杨凌职业技术学院）编写，第7章由樊雅琴老师（杨凌职业技术学院）编写，第8、9章由张红娟老师（杨凌职业技术学院）编写。

本书在编写过程中得到邯郸职业技术学院杨爱花教授的热情帮助和大力支持，在此致以最诚挚的谢意。

本书在编写过程中参考了国内外同行编著的有关论著，书后的参考文献只是我们所参考文献的一部分，在此向在书后已标注和未标注参考文献的作者致以诚挚的谢意。

由于编者水平有限，在编写过程中难免出现纰漏，恳请各位专家、学者及广大师生指正批评。

## <<导游服务技能>>

### 内容概要

本书主要是针对如何培养和提高导游人员的操作技能来编写的。

针对导游工作岗位,介绍了导游服务基础,地陪、全陪及景点讲解员的导游操作训练,使读者很容易了解导游员应具备的基本素质、工作规范和服务技巧;熟悉导游服务流程和服务标准;掌握导游服务的各种方法和技能,能够独立处理带团过程中的一般事件和突发事件,达到可以独立完成导游服务任务的目的。

在编写过程中,选择了很多典型案例。

为了便于学习,每章之后还附有复习思考题,并提供了案例供大家分析。

本书既可作为高职高专旅游专业的教材,还可供导游从业人员自学及训练使用。

## &lt;&lt;导游服务技能&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 导游服务概述 1.1 导游服务与旅游业 1.1.1 导游服务概念 1.1.2 导游服务的类型 1.1.3 导游服务的范围 1.1.4 导游服务与旅游业的关系 1.2 导游服务史略 1.2.1 导游服务的产生 1.2.2 中国导游服务史略 1.2.3 导游服务的发展趋势 1.3 导游服务的性质与特点 1.3.1 导游服务的性质 1.3.2 导游服务的特点 1.4 导游服务工作的基本原则 1.4.1 “宾客至上”原则 1.4.2 “服务至上”原则 1.4.3 “为大家服务”原则 1.4.4 “维护旅游者合法权益”原则 1.4.5 “合理而可能”原则 复习思考题 案例分析

第2章 导游人员 2.1 导游人员的概述 2.1.1 导游员的概念 2.1.2 导游人员的分类 2.1.3 国外导游员情况简介 2.2 导游员的职责 2.2.1 导游员的基本职责 2.2.2 海外领队、全陪、地陪和景区(点)导游员的职责 2.3 导游员的素质 2.3.1 良好的思想品德 2.3.2 渊博的知识 2.3.3 较强的独立工作能力和创新精神 2.3.4 较高的导游技能 2.3.5 竞争意识和进取精神 2.3.6 身心健康 复习思考题 案例分析

第3章 旅游者行为分析 3.1 影响旅游者行为的因素 3.1.1 政治因素 3.1.2 经济因素 3.1.3 文化因素 3.1.4 社会因素 3.1.5 个人因素 3.1.6 心理因素 3.2 旅游者的心理特征 3.2.1 不同阶段旅游者的心理 3.2.2 不同性格旅游者的心理特征 3.2.3 东西方旅游者的不同心理特征 3.2.4 导游人员调节旅游者情绪的措施 复习思考题 案例分析

第4章 导游接待服务规程 4.1 地陪服务程序与标准 4.1.1 服务准备 4.1.2 迎接服务 4.1.3 入店服务 4.1.4 核定行程 4.1.5 参观游览服务 4.1.6 其他服务 4.1.7 送站服务 4.1.8 后续工作 4.2 全陪服务程序与标准 4.2.1 准备工作 4.2.2 接洽服务 4.2.3 进驻饭店服务 4.2.4 核对、商定日程 4.2.5 各站服务 4.2.6 离站、途中、抵站服务 4.2.7 末站服务 4.2.8 后续工作 4.3 领队服务程序与标准 4.3.1 出国领队行前准备 4.3.2 出国领队通关服务 4.3.3 出国领队境外旅游服务 4.3.4 出国领队后续工作 4.4 景点导游服务程序 4.4.1 服务准备 4.4.2 导游讲解服务 4.4.3 送别服务 复习思考题 案例分析

第5章 导游技能与方法 5.1 导游员的语言技能 5.1.1 导游语言的运用原则 5.1.2 导游语言的八要素 5.1.3 导游交际中的语言形式 5.2 导游员的讲解技能 5.2.1 导游讲解应遵循的原则 5.2.2 导游讲解的常用方法 5.2.3 如何做好导游讲解工作 5.3 导游员的带团技能 5.3.1 导游带团的特点 5.3.2 带团的准则 5.3.3 导游带团时应该注意的几个问题 复习思考题 案例分析

第6章 游客个别要求的处理 6.1 处理游客个别要求的基本原则 6.1.1 游客的个别要求 6.1.2 处理游客个别要求的基本原则 6.1.3 个别要求的心理服务技能 6.2 吃、住、行方面个别要求的处理 6.2.1 吃方面个别要求的处理 6.2.2 住方面个别要求的处理 6.2.3 行方面个别要求的处理 6.2.4 要求自由活动的处理 6.3 游、购、娱方面个别要求的处理 6.3.1 游方面个别要求的处理 6.3.2 购方面个别要求的处理 6.3.3 娱方面个别要求的处理 6.4 转递物品的个别要求 6.4.1 转递物品要求的处理 6.4.2 处理转递物品要求的注意事项 6.5 照顾个体差异 6.5.1 对不同宗教信仰游客的服务 6.5.2 对年幼、年老游客的服务 6.5.3 对伤残游客的服务 复习思考题 实训练习题(1) 实训练习题(2)

第7章 旅游故障及其处理 7.1 旅游故障的类型及成因 7.1.1 旅游故障的概念及特点 7.1.2 旅游故障的类型 7.1.3 旅游故障的成因 7.2 旅游故障处理的基本原则与程序 7.2.1 旅游故障处理的基本原则 7.2.2 旅游故障处理的基本程序 7.3 常见旅游故障的预防与处理 7.3.1 旅游团(者)要求变更计划行程 7.3.2 接送故障预防与处理 7.3.3 丢失钱物和行李问题的预防和处理 7.3.4 丢失证件的预防和处理 7.3.5 旅游者走失的预防和处理 7.3.6 旅游者患病和死亡问题的处理 7.3.7 旅游者越轨言行的预防和处理 7.3.8 旅游安全事故的预防与处理 复习思考题 实训练习题

第8章 导游服务工作相关知识 8.1 交通常识 8.1.1 航空客运 8.1.2 铁路客运 8.1.3 公路客运 8.1.4 水上客运 8.1.5 旅游口岸 8.2 出入境知识 8.2.1 出入境有效证件 8.2.2 出入境手续 8.2.3 不准入出境的几种人 8.2.4 对进出境物品的有关规定 8.3 礼仪常识 8.3.1 礼貌、礼节、礼仪 8.3.2 接待礼节 8.3.3 交谈时的礼节和语言 8.3.4 不同场合的着装礼仪 8.3.5 日常交往及公共场所的行为规范 8.3.6 赴宴礼仪 8.4 旅游卫生保健知识 复习思考题 实训练习题

第9章 导游管理 9.1 导游管理模式 9.1.1 旅行社管理 9.1.2 导游服务公司管理 9.1.3 导游协会管理 9.2 导游服务质量管理 9.2.1 导游服务质量的含义 9.2.2 导游服务质量的构成要素 9.2.3 导游服务质量的的标准 9.2.4 导游服务质量的提高 9.2.5 导游服务质量的考核 9.2.6 导游服务质量管理制度 9.2.7 旅游者监督 9.3 导游培训 9.3.1 我国导游人员的培训 9.3.2 国外导游员培训简介 复习思考题 实训练习题 案例分析 参考文献

## &lt;&lt;导游服务技能&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：（1）导游服务的对象是有思想和目的的游客由于社会背景和旅游动机的不同，不同的游客出游的想法和目的也不尽相同，有的人会直接表达出来，有的人比较含蓄，还有的人可能缄默不语。单纯依靠图文声像一类千篇一律的固定模式介绍旅游景点，是不可能满足不同社会背景和出游目的的游客的需求的。

导游人员可以通过实地口语导游方式掌握游客对旅游景点的喜好程度，在与游客接触和交谈中，了解不同游客的想法和出游目的，然后根据游客的不同需求，在对参观游览的景物进行必要的介绍的同时，有针对性、有重点地进行讲解。

导游讲解贵在灵活，妙在变化。

（2）现场导游情况复杂多变现场导游情况纷繁复杂，在导游人员对参观游览的景物进行介绍和讲解时，有的游客会专心致志地听，有的则满不在乎，有的还会借题发挥，提出各种稀奇古怪的问题。这些情况都需要导游人员在讲解过程中沉着应付、妥善处理。

在不降低导游服务质量标准的前提下，一方面满足那些确实想了解参观游览地景物知识的游客的需求，另一方面要想方设法调动那些对参观游览地不感兴趣的游客的游兴，还要对提出古怪问题的游客做必要的解释，以活跃整个旅游气氛。

此类复杂情况也并非现代科技导游手段可以做到，只有人，而且是高水平的导游员才能得心应手地应付这种复杂多变的情况。

<<导游服务技能>>

编辑推荐

《导游服务技能》：21世纪高职高专规划教材·旅游酒店类系列

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>