

# 《导游业务》

## 图书基本信息

书名：《导游业务》

13位ISBN编号：9787040081954

10位ISBN编号：7040081954

出版时间：2000-7

出版社：高等教育出版社

作者：陈刚 编

页数：211

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《导游业务》

## 前言

21世纪，中国的旅游业面临着更多的挑战。提高“旅游业灵魂”——导游员的导游业务水平，是中国旅游业发展的重要因素。导游是一门学问，一门实践性很强的学问；导游还是一门艺术，一门非同寻常、内涵广泛的艺术。作为学科，它还远未呼之欲出；作为学问，对它的理论研究也只有随着旅游业整体的发展而深入，尤其是导游员不断深入的实践、专家们不断深入的探讨，才能得以健康的发展，并进一步服务于实践。现有的适用于大专院校的导游业务教材，带有明显的“涉外”色彩，而本教材是针对中等职业学校旅行社服务与管理专业学生的，主要“涉内”，辅以“兼外”，主要突出易读性、实践性和可操作性，以期培养出的学生既适合国内旅行社，也易于与国际旅行社“接轨”。然而，编写这样的教材是一种挑战，为此，本书的编写作者做了大量工作。本书的主编陈刚是全国特级导游、译审；副主编徐云松是浙江省旅游学校导游教研室主任；其余两位作者分别是浙江大学旅游学院副教授武彬和浙江省国际旅行社国内部经理孙艺。书中不少地方融入了他们的实践、教学心得和探讨导游业务的收获。本书分为七章：第一章为导游绪论，阐述了古今中外的导游的由来和商业性导游的发展；第二章为导游工作分析，讲述了导游工作的概念、类别、范围、原则、性质和特点以及现状和发展趋势；第三章为导游员素质教育，介绍了导游员的分类、职责和素质要求等，强调了导游员的继续教育，并就导游员的地位与作用，以及对导游员的培训、考核和管理进行了论述。

# 《导游业务》

## 内容概要

《导游业务(旅行社服务与管理专业)》是教育部职业教育与成人教育司组织编写的全国中等职业学校旅行社服务与管理专业教材，是教育部规划教材。《导游业务(旅行社服务与管理专业)》根据中等职业学校旅行社服务与管理专业学生的实际需要和导游业务的实际情况，侧重相关业务的讲解，主要内容有：导游绪论、导游工作分析、导游员素质教育、旅游团队导游服务工作程序、导游方法和技能、导游工作中事故的预防和处理、导游服务质量和旅游投诉处理。《导游业务(旅行社服务与管理专业)》作为旅游职业高中、中专、技工学校旅行社服务与管理专业的教材外，亦可作为旅行社从业人员自学用书。

# 《导游业务》

## 书籍目录

第一章 导游绪论第一节 导游的由来第二节 商业性导游的发展第二章 导游工作分析第一节 导游工作原理第二节 导游工作分析第三节 导游工作的发展趋势第三章 导游员素质教育第一节 导游员职责第二节 导游员素质培养第三节 导游员素质继续教育第四节 导游员管理第四章 旅游团队导游服务工作程序第一节 地陪、全陪和领队的概念及相互关系第二节 地陪导游服务工作程序第三节 全陪导游服务工作程序第四节 领队导游服务工作程序第五章 导游方法和技能第一节 导游分类第二节 导游方法第三节 导游技能第四节 上团初阶第六章 导游工作中事故的预防和处理第一节 旅游活动计划和行程变更的处理第二节 漏接、空接、错接的预防和处理第三节 误机（车、船）事故的预防和处理第四节 旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与处理第五节 旅游者患病或死亡问题的处理第六节 旅游者走失的预防和处理第七节 旅游安全事故的预防和处理第八节 旅游者越轨言行的处理第七章 导游服务质量和旅游投诉处理第一节 导游服务质量第二节 旅游服务缺陷第三节 旅游投诉的处理附录 导游服务质量旅行社国内旅游服务质量要求

1. 满足旅游者需求的需要旅游业是一项经济事业，旅游经营者组合的产品主要是以无形的物化劳动出现，提供的服务是综合性的，旅游产品的销售是多次性的、贯穿于旅游活动的全过程，通常是通过导游员的工作来实现的。就是说，旅游经营者主要是通过向旅游者提供高质量的旅游服务，特别是向旅游者提供优质导游员来实现其经营目标的。旅游经营者所出售的商品是以旅游点为媒介的综合服务，旅游者所得到的精神上的满足。这种满足在一定程度上取决于导游员的优良素质。加拿大旅游学家帕特里克·克伦说：“吸引人们参加有陪同旅游的重要因素，当然是旅游团领队。他使旅游者无忧无虑，聆听解说、了解奇风异俗；他作为主人，把素昧平生的一些人融合为一个友好团体；他精通史地，在他的讲解下，旅游者对闻所未闻，见所未见的事茅塞顿开……”可见，导游是旅行社出售的综合服务的关键一环。有好的导游，旅游者就可享受到真正快乐的旅游。

2. 获取竞争优势的需要在21世纪里，国际、国内旅游市场竞争更加激烈，各国旅游部门都在采取一切措施，加大促销力度。另一方面，应加强对旅游人才的培养，提高服务质量，首当其冲的是提高导游质量。受到旅游者好评的导游，不仅能够吸引来更多的回头客，节约宣传促销的费用，而其所带来的综合经济效益更为可观。看一个国家（地区）的旅游业能否发展，就得看是否拥有很强的竞争能力，是否有很高的信誉，而保持、提高竞争力和信誉的最有效手段是充分发挥旅游工作者、特别是导游员的主观能动性，向旅游者提供高质量的、魅力常有常新的旅游服务，尤其是优质导游，以求对潜在旅游者产生最大限度的吸引力。

# 《导游业务》

## 编辑推荐

《导游业务(旅行社服务与管理专业)》是中等职业学校教材之一。

# 《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：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)