第一图书网, tushu007.com

<<旅游安全管理实务>>

图书基本信息

书名：<<旅游安全管理实务>>

13位ISBN编号：9787313073785

10位ISBN编号：731307378X

出版时间：杨晓安 上海交通大学出版社 (2012-02出版)

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

书籍目录

第一章 旅游安全概述 第一节 旅游安全的概念分析 第二节 旅游与安全的关系分析 第三节 旅游安全的案例 第四节 旅游危机类型分析 第二章 旅游活动中的安全管理实务 第一节 旅游餐饮安全 第二节 住宿安全 第三节 出游安全 第四节 购物安全 第三章 户外探险旅游活动安全实务 第一节 户外探险旅游的概况 第二节 登山类旅游探险安全实务 第三节 水域探险类安全实务 第四节 高空探险类安全实务 第四章 旅游急救知识 第一节 现场急救四大技术 第二节 心肺复办急救 第三节 常见旅游意外急救知识 第四节 动物咬、刺、蜇伤急救知识 第五章 旅游与突发性自然灾害自救 第一节 地质类灾害的急救和预防 第二节 气象类灾害的急救和预防 第三节 海洋性灾害的预防 第四节 生物性灾害的预防 第六章 出境旅游安全实务 第一节 出境旅游市场分析 第二节 签订出境旅游合同 第三节 出国旅游的准备工作 第四节 出境旅游安全保障 第七章 导游工作安全实务 第一节导游的职业道德 第二节 导游的带团程序 第三节 导游的带团技巧 第四节 旅游事故的预防和处理 参考文献

章节摘录

版权页： 插图： （案例2—2） 一天傍晚，北京某饭店服务总台的电话铃响了，服务员小姐马上接听，对方自称是住店的一位美籍华人的朋友，要求查询这位美籍华人。
服务员迅速查阅了住房登记中的有关资料，向他报了几个姓名，对方确认其中一位就是他找的人，服务员未加思索就把这位美籍华人所住房间的号码818告诉了他。
过了一会儿，饭店总报务台又接到一个电话，打电话者自称是818房的“美籍华人”，说他有一位谢姓的侄子要来看他，此时他正在谈一笔生意，不能马上回来，请服务员把他房间的钥匙交给其侄子，让他在房间等候。
接电话的服务员满口答应了。
没过多久，一位西装笔挺的男青年来到服务台前，自称姓谢，要取818房的钥匙。
服务员不疑有诈，就把818房钥匙交给了那男青年。
晚上，当那位真正的美籍华人回房时，发现一只高级密码箱不见了，其中包括一份护照、几千美元和若干首饰。
以上即是由一个犯罪分子分别扮演“美籍华人的朋友”、“美籍华人”和“美籍华人的侄子”而演出的一出诈骗饭店的丑剧。
几天后，当这位神秘的男青年又出现在另一家饭店用同样的手法搞诈骗盗窃活动时，被具有高度警惕性，严格按饭店规章制度、服务规程办事的总台服务员和总台保安员识破而当场抓获。
分析：冒名顶替是犯罪分子在宾馆犯罪作案的惯用伎俩。
相比之下，上述案例中的犯罪分子的诈骗手法其实并不高明。
总台服务员只要提高警惕，严格按规章制度处理，罪犯的骗局完全是可以防范的。
首先，按酒店通常规定，为了保障入住客人的安全，其住处对外是严格保密的，即使是了解其姓名等情况的朋友、熟人要打听其入住房号，总台服务员也应谢绝。
变通的办法可为来访或来电者拨通客人房间的电话，由客人与来访或来电者直接通话；如客人不在，可让来访者留条或来电者留电，由总台负责转送或转达给客人，这样既遵守了酒店的规章制度，保护了客人的安全，又沟通了客人与其朋友、熟人的联系。
本案例中打电话者连朋友的姓名都叫不出，令人生疑，总台服务员更应谢绝其要求。
其次，“美籍华人”通过电话要总台让其“侄子”领了钥匙进房等候，这个要求也是完全不能接受的。
因为按酒店规定，任何人只有凭住宿证方能领取钥匙入房。
仅凭一个来路不明的电话“委托”，如何证明来访者的合法性？
总台服务员仅根据一个电话便轻易答应别人的“委托”，明显地违反了服务规程，是很不应该的。
一、酒店住宿安全类型分析 酒店安全环境的复杂性决定了在酒店住宿安全系数的偏低，如何确保游客的人身和财产不受损失，就需要有针对性地对各种潜在的安全问题作出归纳和总结，以便提出相应的对策。

编辑推荐

《高等学校旅游管理类专业精品课程规划教材:旅游安全管理实务》中结合许多典型案例，从实践和理论的角度指导广大旅游从业人员和旅游爱好者如何具备安全意识和处理突发事件的能力。

第一图书网, tushu007.com

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