

<<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：9787503223778

10位ISBN编号：7503223774

出版时间：2004-9

出版时间：中国旅游出版社

作者：《导游服务技能》编写组 编

页数：215

字数：165000

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>

<<导游服务技能>>

内容概要

《导游服务技能》对全书体例作了一定调整，主要突出以下几点：一是转变传统的导游服务书中偏重介绍，特别是着重介绍国内游兴起后如何做好国内游客导游服务工作；二是强调导游服务知识在旅行社的运用，注重导游上岗后所学知识与实际工作业务的衔接，增强操作性；三是鉴于国内游客文化结构的改善，书中对导游水平提出更高要求，并增加了对导游讲解技能和相关知识的介绍，力求使导游适应新时期业务发展的需要；四是注意吸收一些新观点、新理念、力求使该书具有一定前瞻性。

<<导游服务技能>>

书籍目录

第一章 导游服务概述 第一节 导游服务的产生与发展 一、导游服务的产生 二、我国的旅行社业与导游服务的产生 三、导游服务的发展 第二节 导游服务的范围、性质与特点 一、导游服务的范围 二、导游服务的性质 三、导游服务的特点 四、导游服务的地位与作用 第三节 导游服务的发展趋势 一、未来旅游活动的发展趋势 二、导游服务的发展趋势第二章 导游员 第一节 导游员的概念与分类 一、导游员的概念 二、导游员的分类 第二节 导游员的职责 一、导游员的基本职责 二、全程陪同导游的主要职责 三、地方陪同导游的主要职责 四、领队的主要职责 第三节 导游员的条件 一、优良的职业道德 二、较全面的知识 三、较强的独立工作能力 四、较高的导游技能 五、身心健康与较好的仪容仪表第三章 导游服务程序与内容 第一节 导游服务规范的必要性 一、导游服务规范化的必要性 二、国家对导游服务加强管理的举措 第二节 导游服务集体 一、导游服务集体的任务 二、导游服务集体的协作共事 三、导游服务集体协作共事的方法 第三节 导游服务程序与内容 一、服务准备 二、迎接准备 三、入店服务 四、核对、商定日程 五、参观游览服务 六、旅途服务 七、其他服务 八、送客服务 九、后续工作第四章 导游讲解服务第五章 旅游故障及其处理第七章 导游服务中对旅游者要求的处理第八章 旅行社、饭店、旅游景区与旅行常识参考书目

<<导游服务技能>>

章节摘录

版权页：插图：（二）导游服务商品化导游的出现是以商业性导游活动为标志的，但近代导游活动的商品化却并不明显。

在当代，旅游业已经成为世界经济的支柱性产业，旅游产品已经同其他消费品一样，成为一种商品。作为旅游产品一部分的导游服务，已是旅游经营的一项重要内容。

因此导游服务质量的高低，也就成为影响旅游产品质量和销售的一个重要因素。

（三）导游服务规范化在托马斯·库克时代，导游行为没有一个明确的标准，不可能有规范化的操作。

随着现代旅游业的竞争日趋激烈，为旅游者提供便利的、有使用价值的导游服务，应有其质量标准。旅游者付费雇佣导游员，也希望“物有所值”。

规范化是衡量导游服务质量的一个重要内容，当今世界各国对导游员的资格认证，对导游职业形态和导游服务质量标准的规定及管理，都是导游服务规范化的重要体现。

放眼导游服务的产生与发展的全过程，可以清晰看到导游服务经历的三个变化：第一，从单一向导到多功能服务。

导游服务的工作首先是为旅行者当向导，逐渐发展为向导与讲解相结合，最后发展为向导、讲解与生活照料乃至开车集于一身。

导游服务内容的这种演变是随着游客需求而发展的。

随着人们收入水平的提高、生活条件的改善，人们将出游作为开阔视野、增长知识和陶冶情操的一种手段，因而对旅游服务也提出了更多、更高的要求，希望在异国他乡的旅游活动既舒适安全，又能获取更多的知识。

<<导游服务技能>>

编辑推荐

《导游服务技能》为导游系列教材之一。

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>