

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787504726865

10位ISBN编号：7504726869

出版时间：2007-1

出版时间：中国物资

作者：魏芬

页数：304

字数：262000

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>

<<导游业务>>

内容概要

本书分为八章内容：第一章阐述了导游工作的由来、发展、性质、特点、地位和作用等内容；第二章阐明了导游人员的概念、职责和素质等内容；第三章介绍了导游服务规程和要求；第四章介绍了导游服务的带团艺术和语言艺术以及心理学和审美知识在带团中的运用；第五章概括了导游服务的质量标准；第六章和第七章主要介绍了在旅游过程中游客的个别要求和突发事件的处理；第八章阐述了导游人员要掌握的相关知识。

<<导游业务>>

书籍目录

第一章 导游工作 第一节 导游服务的由来与发展 第二节 导游服务的性质与特点 第三节 导游服务的地位和作用 第四节 导游服务的原则 第五节 导游工作的类型和范围第二章 导游员 第一节 导游员的定义与分类 第二节 导游员的职责 第三节 导游员的素质 第四节 导游员的职业形象 第五节 导游员的培训、考核和管理第三章 导游服务规程 第一节 地陪服务规程 第二节 全程导游工作程序 第三节 海外领队工作程序 第四节 景区(点)导游服务规程 第五节 散客导游服务规程第四章 导游服务艺术 第一节 导游服务中的带团艺术 第二节 导游服务中的语言艺术 第三节 导游服务中心理学艺术的运用 第四节 导游服务中审美艺术的运用 第五节 常用导游技法介绍第五章 导游服务质量 第一节 导游服务质量概述 第二节 导游工作中常见的质量问题 第三节 导游服务质量的管理第六章 突发事件的预防与处理 第一节 旅游突发事件概述 第二节 旅游计划变更问题的处理 第三节 错接、漏接、空接和误机(车、船)事故的预防和处理 第四节 游客证件、财物和行李丢失问题的预防与处理 第五节 游客走失事故的预防与处理 第六节 游客患病、受伤或死亡问题的处理 第七节 游客越轨言行的处理 第八节 旅游安全事故的预防与处理第七章 游客个别要求的处理 第一节 游客个别要求的处理原则 第二节 游客在餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理 第三节 游客要求自由活动和转递物品的处理 第四节 要求探视亲友或要求亲友随团活动的处理 第五节 要求中途退团或延长旅游期限的处理第八章 导游服务相关知识 第一节 出入境知识 第二节 旅游交通、邮电知识 第三节 货币、保险知识 第四节 卫生救护常识及其他附录 中华人民共和国导游人员管理条例 导游人员管理实施办法 国内旅游组团合同范本 旅游安全管理暂行办法实施细则 重大旅游安全事故报告制度试行办法 中华人民共和国国家标准导游服务质量参考文献

<<导游业务>>

章节摘录

第一章导游工作第一节导游服务的由来与发展一、导游服务的产生导游工作是旅游服务工作的一个组成部分。

它在旅游活动的发展过程中产生的，并随着旅游活动的发展而发展。

(一) 世导游服务的产生与发1.古代旅游活动人类的旅游活动由来已久，古代帝王的巡游、士人学者的修学游，就是现代旅游活动的雏形，随着旅游活动的发，出现了为游客服务的“向导”。

他们往往是僧侣、樵夫、马夫、店小二等熟悉当地情况的人，通过为士人、学子引路，介绍当地景点和风俗民情，挣些零花钱贴补家用。

他们所提供的服务已经与现代导游人员的工作相近，不过，由于古代旅游活动的规模太小，在1846年以前世界各国都没有形成专业的导游队伍。

2. 商业性导游服务的出现和发展经济的发展、现代交通工具的诞生为近代旅游活动的出现和发展提供了条件。

英国人托马斯·库克在1841年包租了一列火车，运送570人从莱斯特前往拉夫巴勒参加一次禁酒大会。这次旅游的行程为35英里，往返票价一先令，事前还贴出海报招徕游客。

这是世界上第一次商业性旅游活动，标志着近代旅游活动的开始。

1845年，托马斯·库克在英格兰创办了世界上第一家商业性旅行社，“为一切旅游公众服务”是他的服务宗旨。

近代旅游业从此诞生。

1846年，旅行社组织350人，由托马斯·库克亲自带队，乘火车和轮船到苏格兰旅游，旅行社为每位成员发了一份活动日程表并为旅游团配置了向导，这是世界上第一次有商业性导游人员陪同的旅游活动。

1855年，托马斯·库克采用团体包价形式组织了前往法国巴黎的旅游活动，于是国际旅游活动出现了。

后来托马斯·库克本人又亲自带团进行了成功的环球旅游。

随着国际旅游业务的发展，国际导游员(领队)应运而生。

到1846年，经托马斯·库克组织的旅游人次已累计超过百万。

托马斯·库克不仅开创了近代旅游业的先河，而且提供了众多成功的模式，欧洲、北美诸国和日本纷纷效仿，先后组建旅行社或类似的旅游组织，招募导游员，带团在国内外参观游览。

这样，世界上逐渐有了导游队伍。

<<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:<http://www.tushu007.com>