

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787566306043

10位ISBN编号：7566306049

出版时间：2013-1

出版时间：邵娟 对外经济贸易大学出版社 (2013-01出版)

作者：邵娟 编

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

《高等院校旅游专业应用型系列规划教材:导游业务》采用项目任务驱动法,内容分为七个项目。项目一阐述了导游服务的产生与发展、导游服务的概念、类型、性质、特点、地位、作用以及导游服务的发展趋势;项目二介绍了导游人员的分类、职责、素质以及导游人员的培训与考核;项目三系统讲述地陪、全陪、景区景点导游、出境旅游领队以及散客的旅游服务程序;项目四详细介绍导游人员带团技能、语言技能、导游讲解技能、游客心理服务技能和审美行为调节技能;项目五讲述常见问题和事故的预防与处理;项目六讲述旅游者个别要求的处理;项目七介绍导游服务相关知识。

《高等院校旅游专业应用型系列规划教材:导游业务》既可作为高等院校旅游专业的教学用书,也可作为了解旅游相关专业知识的参考读物。

<<导游业务>>

书籍目录

项目一导游工作概述 任务一导游工作的由来与发展 任务二导游工作的性质和特点 任务三导游工作的地位与作用 任务四导游服务的原则 任务五导游工作的类型与范围 项目二导游人员 任务一导游人员的概念与分类 任务二导游人员的职责 任务三导游人员的素质 任务四导游人员的职业形象 任务五导游人员的培训、考核与管理 项目三导游服务程序与规范 任务一掌握地陪导游服务程序与规范 任务二掌握全陪导游服务程序与服务质量 任务三熟悉海外领队服务程序与规范 任务四熟悉景区(点)导游服务程序与规范 任务五熟悉散客旅游服务程序与规范 项目四导游服务技能和艺术 任务一导游语言 任务二导游讲解 任务三掌握导游人员的带团技能 任务四熟悉导游服务相关艺术 项目五突发事件的预防与处理 任务一认识旅游突发事件概述 任务二掌握旅游计划变更问题的处理 任务三掌握漏接、空接、错接和误机(车、船)事故的预防和处理 任务四掌握旅游者证件、钱物和行李丢失问题的预防与处理 任务五掌握游客走失事故的预防与处理 任务六掌握旅游者患病、受伤或死亡问题的处理 任务七熟悉旅游者越轨言行的处理 任务八熟悉交通事故、治安事故、火灾事故和食物中毒的处理 项目六旅游者个别要求的处理 任务一旅游者个别要求的处理原则 任务二餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理 任务三旅游者要求自由活动的处理 任务四探视亲友或亲友随团活动要求的处理 任务五旅游者转递物品和信件要求的处理 任务六旅游者要求中途退团或延长旅游期限的处理 项目七导游服务相关知识 任务一旅游及旅行社业务知识 任务二出入境知识 任务三旅游交通、邮电知识 任务四货币、保险知识 任务五旅游安全与急救常识 参考书目及参考网站

<<导游业务>>

章节摘录

版权页：三、办理出境手续 出境前应先将出境程序简略介绍给客人，当领队办理有关手续时，可选择一名客人负责把其他客人统一集合在一起。

领队的出境服务包括：（1）提前15分钟抵达，集合、清点人数，买好机场税（或客人自理）。

（2）将需海关申报的团员的护照分出，让其持护照、机场税票走红色通道。

（3）托运行李过安检，办理登机手续，最好提前取下当日乘机联，小心不要多撕；统计托运行李数，务必清点准确，并保存好行李牌。

（4）过卫生检疫，出示黄皮书，或购买药物领取黄皮书；过边检时，团队名单表上的客人按顺序排好队依次通过，未上团队名单表的客人可走其他通道；填写出境卡；注意一米线，尊重现场工作人员；将团队名单表交边检官检查，边检留存一份，另一份加盖边检章后交领队收存，入境时依此核查；过安检、候机、登机。

（5）乘飞机时的服务工作要点：确认机位：向航空公司核对班机时刻，进行旅客人数与机位的确认。

原则上全团机票统一保管，为避免遗失，使用前应检查订位标签是否妥帖，使用时千万注意不要撕错。

若班机更改或取消，应同航空公司背书或确认同意转机程序，尤其是对以后沿途各站机位的预约或再确认。

确认交通汽车：如果需要派车送客人到机场，事先要通过电话落实送客车辆到达时间，问清楚车号及驾驶员姓名，以便协调联系。

协助托运行李：旅客的行李通常挂两份标签，一为团体专用，写上中英文姓名、团名；另一份为自用，详写中英文姓名、地址。

行李在旅途中如有件数增减，团员应及时通知领队。

办理登机手续时，将前一段航程使用过的标签撕掉，以免作业人员出错乃至行李遗失。

每次团队出发前必须清点行李，确认无误后才离开。

协助团员办理行李（限量20kg）托运，填挂行李标签，并提请团员注意贵重物品要随身携带。

办理登机手续：注意班机出发时间与登机时间、通关闸门方向、预定到达时间等，领取各团员座舱的登机证。

<<导游业务>>

编辑推荐

《高等院校旅游专业应用型系列规划教材:导游业务》能帮助本专业学生掌握必备的导游服务知识和专业技能,具备从事导游一线服务与相应的基层管理工作能力。

《高等院校旅游专业应用型系列规划教材:导游业务》以新世纪旅游市场的特点和导游国际化标准为出发点,力求对导游服务的相关理论进行简单扼要的阐述,对导游操作规程的最新要求做较为详细的介绍,书中提供的导游技能培训注重科学性和实用性。

《高等院校旅游专业应用型系列规划教材:导游业务》在编写的过程中,选择了许多典型案例作为参考,根据每章具体情况的不同,在每章之后列出了复习思考题或实训项目,以便教师组织学生进行模拟导游练习,掌握导游服务技能。

《高等院校旅游专业应用型系列规划教材:导游业务》既可作为高职高专旅游专业的教材,也可作为高等院校相关专业的参考书,导游从业人员也可以自学阅读。

《高等院校旅游专业应用型系列规划教材:导游业务》知识点多,信息量大,实用性强,融理论性、专业性、指导性、操作性于一体,内容涉及导游服务的历史与发展、导游人员、导游工作、散客旅游的导游工作、导游服务技能、旅游者个别要求及问题的处理、旅游事故及其处理与预防、导游工作必备常识等,是导游人员升级考试的必备工具书,相信也会成为旅游院校学生和旅游从业者的重要参考资料。

<<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>