

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787810937375

10位ISBN编号：7810937375

出版时间：2008-4

出版时间：合肥工业大学出版社

作者：龚维嘉主编

页数：245

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

中国加入WTO后，迅速发展的旅游业已成为朝阳产业、动力产业和无烟产业。

同时，对导游人员的数量和素质都提出了迫切要求。

为了规范导游人员的职业道德和提高导游人员的从业水平，国家每年都举行导游资格考试，其中导游业务是全国导游资格考试非常重要的一门课程。

国家旅游局人教司曾于1994年组织编写了“全国导游人员资格考试系列教材”，各地也组织编写了针对导游人员资格考试的各类教材。

这对帮助考生学习导游专业知识，规范全国导游考试起到了积极的推动作用，受到了读者的好评。

随着旅游业的蓬勃发展，传统书中很多内容已经不能适应新形势的需要。

为此，我们组织编写了这本教材，以体现导游业务学习与实践的与时俱进。

本书系统地介绍了导游业务各个方面的知识，包括：导游工作概述、导游工作程序、导游带团技能、导游语言技能、常见疑难问题应对与事故处理和导游实务其他相关知识，并从实际出发，通过引用大量案例，说明导游员灵活综合运用业务知识的必要性。

在最后还是安排了两章选修章节，让学生掌握一些基本的旅游心理常识，具备一定的审美情趣。

本书可作为高等职业教育旅游类专业的学生教材，也可作为从事旅游职业人员的自学参考用书。

<<导游业务>>

书籍目录

第一章 导游工作概述 第一节 导游服务 第二节 导游人员 第三节 导游人员的从业条件和素质要求
第二章 团队导游服务规范 第一节 旅游团队和导游服务集体 第二节 旅游团队中地方导游服务规范 第三节 旅游团队中全程陪同导游服务规范 第四节 旅游团队中景区(景点)导游服务规范 第五节 旅游团队中领队服务规范
第三章 散客导游服务 第一节 散客导游服务的类型和特点 第二节 散客导游服务程序
第四章 旅游接待中的事故和问题的处理 第一节 旅游活动计划和日程变更的处理 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 游客遗失证件、钱物、行李的预防和处理 第五节 游客走失的预防和处理 第六节 游客患病、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和处理
第五章 旅游者个别要求的处理 第一节 旅游者个别要求概述 第二节 旅游者个别要求处理的一般原则 第三节 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理 第四节 旅游者要求自由活动的处理 第五节 旅游者其他个别要求的处理
第六章 导游人员的带团技能 第一节 导游带团的原则 第二节 导游带团的要领 第三节 处理好各种关系 第四节 引导游客审美 第五节 重点旅游者的接待
第七章 导游人员的语言讲解技能 第一节 导游人员的语言技能 第二节 导游人员的讲解技能
第八章 导游服务的其他技能 第一节 导游词的写作和运用 第二节 旅游保健与救护技能 第三节 娱乐表演技能 第四节 野外生存、自救技能
第九章 心理学知识在导游服务中的运用 第十章 美学知识在导游服务中的运用
补充材料 导游业务相关知识参考文献

<<导游业务>>

章节摘录

第一章 导游工作概述 第一节 导游服务 导游服务是旅游服务的一个组成部分，是在旅游活动的发展过程中产生的，而且随着旅游活动的发展而发展。

导游服务在社会历史中经历了一个产生和发展的过程，即从最初的向导服务发展为现代的导游服务。

一、导游服务的概念 导游服务是导游人员代表被委派的旅行社，接待或陪同游客旅行、游览，按照组团合同或约定的内容和标准向游客提供的旅游接待服务。

理解这一概念，我们要注意以下三点问题：首先，根据《导游人员管理条例》，导游人员必须由旅行社委派。

无论是专职导游人员还是兼职导游人员，在提供导游服务时，代表的是委派他（她）的旅行社。

未受旅行社委派的导游人员，不得私自接待游客，否则将受到相关条例的处罚。

其次，导游人员的主要业务是从事对游客的接待服务。

地方导游人员负责的是当地的旅游接待服务；全陪导游人员负责的是游客整个旅游行程的陪同和照料服务；在旅行社设置于饭店、交通港口或大型商场服务台工作的导游人员负责的是向顾客提供旅游咨询，旅游活动洽谈、安排和联络服务。

最后，导游人员向游客提供的接待服务，对于团体游客而言必须按照组团合同规定的内容和导游服务质量标准提供服务；对于散客而言必须按照事先约定的内容和要求提供服务。

导游人员不得擅自增加、减少旅游项目或中止导游服务，也不得降低导游服务质量标准和规定的要求。

<<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>