

<<导游原理与实务>>

图书基本信息

书名：<<导游原理与实务>>

13位ISBN编号：9787811382440

10位ISBN编号：781138244X

出版时间：2009-8

出版时间：西南财经大学出版社

作者：方海川

页数：209

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>

<<导游原理与实务>>

内容概要

全书共分为八章，第一章为导游服务，阐述了导游服务的产生与发展、导游服务的类型与范围、导游服务的性质与特点、导游服务的基本原则和导游服务的发展趋势；第二章为导游人员，较为全面的介绍了导游人员的概念与分类、导游人员资格获取、导游人员的职责、导游人员的职业道德和行为规范、导游人员的素质与导游人员的培训与管理；第三章是导游服务程序与规范，依据国家颁布的导游服务质量标准对地方陪同导游人员、全程陪同导游人员、出境旅游领队、景区景点导游人员的导游服务程序与规范分别进行阐述；第四章是散客导游服务，简要说明散客导游服务的类型与特点，散客导游服务程序；第五章为导游服务技能，主要讨论了导游人员的组织技能、导游人员的语言技能和导游词撰写技巧；第六章是导游服务中常见问题和事故的预防与处理，主要说明导游服务中常见问题与事故的预防措施和处理原则，旅游活动计划和日程变更的处理，漏接、空接、错接的处理与预防，误机（车、船）事故的处理与预防，旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与处理，旅游者走失的处理与预防，旅游者患病、死亡的处理，旅游者安全事故的预防与处理，旅游者越轨言行的处理，以及旅游者投诉及其处理；第七章是旅游者个别要求的处理，主要介绍了旅游者个别要求处理的基本原则、旅游者在餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理、旅游者要求自由活动的处理、旅游者探视亲友或亲友随团活动要求的处理、旅游者转递物品和信件要求的处理和旅游者要求中途退团或延长旅游期限的处理；第八章为导游业务相关知识，概括介绍了旅行服务必备知识、社交礼仪基本知识。

在此基础上，教材突出实践性特点，提供大量案例和思考与练习，也便于主讲教师能更注重导游人员的职业道德、服务技巧、语言能力在实践中的应用。

<<导游原理与实务>>

书籍目录

第一章 导游服务 第一节 导游服务的产生与发展 第二节 导游服务的类型与范围 第三节 导游服务的性质与特点 第四节 导游服务的基本原则 第五节 导游服务的发展趋势 典型案例 思考与练习第二章 导游人员 第一节 导游人员的概念与分类 第二节 导游人员资格获取 第三节 导游人员的职责 第四节 导游人员的职业道德和行为规范 第五节 导游人员的素质 第六节 导游人员的培训与管理 典型案例 思考与练习第三章 导游服务程序与规范 第一节 地陪导游服务程序与规范 第二节 全陪导游服务程序与规范 第三节 出境游领队导游服务程序与规范 第四节 景区导游服务程序与规范 典型案例 思考与练习第四章 散客导游服务 第一节 散客导游服务的类型与特点 第二节 散客导游服务程序 典型案例 思考与练习第五章 导游服务的技能 第一节 导游人员的组织技能 第二节 导游人员的语言技能 第三节 导游词撰写技巧 典型案例 思考与练习第六章 导游服务中常见问题和事故的预防与处理 第一节 导游服务中常见问题与事故的预防措施和处理原则 第二节 旅游活动计划和日程变更的处理 第三节 漏接、空接、错接的处理与预防 第四节 误机(车、船)事故的处理与预防 第五节 旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与处理 第六节 旅游者走失的处理与预防 第七节 旅游者患病、死亡的处理 第八节 旅游者安全事故的预防与处理 第九节 旅游者越轨言行的处理 第十节 旅游者投诉及其处理 典型案例 思考与练习第七章 旅游者个别要求的处理 第一节 旅游者个别要求处理的基本原则 第二节 旅游者在餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理 第三节 旅游者要求自由活动的处理 第四节 旅游者探视亲友或亲友随团活动要求的处理 第五节 旅游者转递物品和信件要求的处理第八章 导游业务相关知识附录参考文献

<<导游原理与实务>>

章节摘录

第一章 导游服务 第一节 导游服务的产生与发展 一、导游服务产生和发展的历程 导游服务作为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，随旅游活动的发展而发展。

人类的旅游活动由来已久。

人类有意识的外出旅行是由于产品或商品交换引起的，即第三次社会大分工使商业从农、牧、手工业中分离出来，出现了专门从事商品交换的商人。

正是由于这一发展，人们需要了解其他地区的生产和需求情况，需要到其他地区去交换自己的产品或货物，因而也便产生了旅行外出的需要。

所以，人类最初的外出旅行实际上远非消遣和度假活动，而是人们处于现实主义和产品交换或经商的需要而促发产生的一种经济活动。

导游服务是随着消遣性旅游活动的出现而产生的。

人类社会由原始社会进入奴隶社会，社会经济的发展和繁荣，奴隶主阶级不再满足生活起居上的享乐，而开始了以巡视、巡游为名义的享乐旅行。

旅行中其臣仆拥簇前后，除随时侍奉外，实际上也起着旅行向导的作用。

在西方，除了奴隶主阶级的享乐旅行外，一些自由民也参加到消遣旅行的活动中来，其中不少人都是出于宗教目的外出旅行。

到了封建社会，随着经济的进一步发展和交通条件的改善，各种非经济目的的旅行也在不断扩大。

在这一时期中，除帝王将相的巡游外，还出现了士人、学子的漫游，以及使节出行等。

特别是在封建社会的中后期，以求学为目的的教育旅行、以保健为目的的疗养旅行、以探险为目的的航海旅行、以经商为目的的跨国旅行等发展起来。

在这些旅行活动中，往往熟悉当地的僧侣、客栈的老板、马夫、店小二等充当着向导的角色，他们不仅要引路，还能介绍沿途的名胜景点和当地的风俗民情。

他们提供的服务在某些方面有些类似于现在的导游服务。

不过，由于那时参加旅行活动的人数不多，旅行活动的规模不大，人们当向导的机遇很少，所以那些当向导的人不能以此为生，他们收受的只是客人赏赐的“盘缠”和“酒钱”（即“小费”）。

总之，在古代的旅行活动中，虽产生了向导，提供了初期的导游服务，但其偶然性的成分很大，难以产生向导队伍。

……

<<导游原理与实务>>

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>