

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787040260649

10位ISBN编号：7040260646

出版时间：2009-6

出版时间：全国中等职业教育教材审定委员会、唐由庆 高等教育出版社 (2009-06出版)

作者：全国中等职业教育教材审定委员会，唐由庆 编

页数：161

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

《导游业务（第2版）（旅游服务与管理专业）》共10章，内容包括导游服务、导游人员、导游人员的职业道德、导游业务相关知识、导游服务规范、导游带团技能、导游语言技能、导游服务问题及事故的处理和预防、旅游安全事故的处理和预防、其他问题的处理和预防。

《导游业务（第2版）（旅游服务与管理专业）》内容丰富，层次清楚，适用面广，理论联系实际，可操作性强。

《导游业务（第2版）（旅游服务与管理专业）》同时配套多媒体课件和学生练习册。

《导游业务（第2版）（旅游服务与管理专业）》采用出版物短信防伪系统，用封底下方的防伪码，按照《导游业务（第2版）（旅游服务与管理专业）》最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作可查询图书真伪并有机会赢取大奖。

《导游业务（第2版）（旅游服务与管理专业）》同时配套学习卡资源，按照《导游业务（第2版）（旅游服务与管理专业）》最后一页“郑重声明”下方的学习卡使用说明，上网学习，下载资源。

《导游业务（第2版）（旅游服务与管理专业）》可作为中等职业学校旅游服务与管理专业教材，也可作为旅行社岗位培训教材和导游人员等级考试用书。

<<导游业务>>

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 导游服务在旅游业中的地位与作用第三节 导游服务的性质、特点和原则第四节 导游服务质量本章训练第二章 导游人员第一节 导游人员的条件第二节 导游人员的类型与职责第三节 导游人员的管理本章训练第三章 导游人员的职业道德第一节 导游人员职业道德的基本要求第二节 导游人员职业道德规范第三节 导游人员职业道德修养本章训练第四章 导游业务相关知识第一节 出入境知识第二节 行李与票务知识第三节 旅游救援知识第四节 货币、保险与财务结算知识本章训练第五章 导游服务规范第一节 地陪导游服务规范第二节 全陪导游服务规范第三节 景点(区)导游服务规范第四节 散客导游服务规范本章训练第六章 导游带团技能第一节 树立导游人员的良好形象第二节 协调导游服务集体成员的关系第三节 协调旅游团成员的关系第四节 把握旅游活动节奏第五节 导游人员上团初期应注意的问题本章训练第七章 导游语言技能第一节 导游语言的特点与风格第二节 导游语言运用原则第三节 导游语言交际技巧第四节 导游讲解技巧本章训练第八章 导游服务问题及事故的处理和预防第一节 导游服务问题及事故处理的一般原则和技巧第二节 旅游活动计划变更的处理第三节 漏接、空接、错接机(车、船)事故的处理和预防第四节 误机(车、船)事故的处理和预防本章训练第九章 旅游安全事故的处理和预防第一节 旅游安全事故处理的一般原则和程序第二节 行李丢失事故的处理和预防第三节 旅游者走失事故的处理和预防第四节 旅游交通、治安、火灾事故的处理和预防第五节 旅游者食物中毒及意外伤害事故的处理和预防本章训练第十章 其他问题的处理和预防第一节 旅游者证件、财物丢失的处理和预防第二节 旅游者患病的处理和预防第三节 旅游者死亡的处理第四节 旅游者越轨言行的处理和预防第五节 旅游者现场投诉的处理本章训练主要参考书目

<<导游业务>>

章节摘录

版权页：插图：第二节 导游服务在旅游业中的地位与作用一、导游服务的概念导游服务是指取得导游证的导游人员代表被委派的旅行社，按照组团合同或约定的内容和标准为旅游者提供向导、讲解及相关的旅游服务。

现代导游服务具体包括人工导游方式和物化导游方式（图1-1）。

这一定义包括以下三层含义：首先，从事导游服务的人员必须通过导游资格考试，获得旅游行政管理部门颁发的导游资格证和导游证，才能从事导游服务。

其次，依照《导游人员管理条例》规定：“导游人员进行导游活动，必须经旅行社委派。

导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务，进行导游活动。

”最后，导游服务主要是导游人员为旅游者提供向导、讲解及相关的旅游服务，服务的基本依据是旅游合同或与旅游者约定的内容（散客）。

导游人员无权擅自增加、减少或取消合同规定和事先约定的服务项目。

二、导游服务在旅游业中的地位在旅行社、旅游饭店和旅游交通这条现代旅游三大支柱产业中，旅行社处于核心或龙头地位，而导游就是旅行社的灵魂和支柱。

<<导游业务>>

编辑推荐

《导游业务(旅游服务与管理专业)(第2版)》：中等职业教育国家规划教材

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>