

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787563708420

10位ISBN编号：7563708421

出版时间：2003-4-1

出版时间：旅游教育出版社

作者：陈霖

页数：216

字数：212000

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

本书共分八章，主要内容包括导游服务、导游人员、旅游团队导游服务程序与服务质量、散客旅游服务、旅游接待中一些主要问题和事故的预防与处理、旅游者个别要求的处理、导游业务相关知识、导游服务技能等，本书具有知识性、实用性、理论性的特点，是全国导游人员资格考试系列教材。

本套教材作为全国诸多导游考试教材中历史最久、使用面最广、内容最权威的“全国导游人员资格考试系列教材”，在很大程度上承担着规范导游员行为，培养导游队伍的重任。

我们力求通过实用、准确的内容和严谨、科学的编写态度来更好地实现这一目的，切实促进我国导游员培训考试工作的健康发展。

<<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 导游服务的原则 第五节 导游服务的发展趋势第二章 导游人员 第一节 导游人员的分类 第二节 导游人员的职责 第三节 导游人员的素质 第四节 导游人员的修养 第五节 导游人员的培训、考核与管理第三章 旅游团队导游服务程序与服务质量 第一节 旅游团队导游服务集体 第二节 地方导游服务程序与服务质量 第三节 全程导游服务程序与服务质量 第四节 领导服务程序与服务为质量 第五节 景区景点导游服务程序和服务质量第四章 散客旅游服务 第一节 散客旅游服务概述 第二节 散客旅游服务的类型 第三节 散客旅游服务程序与服务质量第五章 旅游接待中一些主要问题和事故的预防与处理 第一节 旅游活动计划和日程变更的处理 第二节 漏接、空接、错接的处理和预防 第三节 误机事故的处理和预防 第四节 旅游者丢失证件、钱物、行李的预防与片是 第五节 旅游者走失的处理和预防 第六节 旅游者患病、死亡问题的处理 第七节 旅游者越轨言行的处理 第八节 旅游安全事故的处理与预防第六章 旅游者个别要求的处理.....第七章 导游业务相关知识第八章 导游服务技能附录参考书目

<<导游业务>>

章节摘录

版权页：插图：我国正在进行大规模的社会主义经济建设，各地都需要资金和先进的科学技术。在来中国旅游的海外人士及在国内旅游的人中，不乏科学家、教授及方方面面的专家和经济界人士，他们中有人希望借旅游之机与各地的同行接触，相互交流信息；或想通过参观访问，了解合作的可能性以及投资的环境，也可能有贷款、捐赠的意向。

导游人员在与游客交往过程中要做一个有心人，设法了解他们的愿望，并不失时机地向旅行社报告，在领导的指示下积极牵线搭桥，促进中外及地区间的科技、经济交流，为我国的社会主义建设作出应有的贡献。

（五）涉外性发展海外来华旅游是中国旅游业的长期方针，也是一项战略任务；而自改革开放以来，经济的快速发展，人民生活水平的不断提高，我国公民出境旅游发展势头也很强劲。

对于前一种旅游，导游人员是为海外游客提供导游服务；而对于后一种旅游，导游人员是为中国公民提供出境陪同服务，两者都具有明显的涉外性。

导游人员提供的涉外导游服务的政治意义和所起的民间外交的作用不容低估涉外导游服务的政治意义主要表现在宣传社会主义中国和发挥民间大使的作用两个方面。

1.宣传社会主义中国目前中国接待的海外来华游客中，绝大多数人都希望了解中国，了解中国的社会制度、建设情况和各族人民的生活，其中也不乏希望深入了解和研究中国的游客。

因此，帮助来自四面八方的海外游客正确地认识中国是导游人员义不容辞的责任。

同样，导游人员陪同中国公民出境旅游时，目的地的人民也希望从中国导游人员那里了解中国的发展情况。

所以，导游人员的导游讲解，甚至一举一动都在有意无意地宣传着中国。

作为社会主义中国的导游人员，在进行涉外导游服务时，应有鲜明的政治立场，要以积极的姿态，努力将对外宣传寓于导游讲解、日常交谈和游览娱乐中，对于那些希望了解中国的游客及其他国家和地区的人民，更应不失时机地宣传中国。

当然，在宣传中，形式要多样化，方法要灵活多变，切忌呆板、僵化、千篇一律和强加于人。

<<导游业务>>

编辑推荐

《导游业务》是“全国导游人员资格考试系列教材”中的一本，本套教材是全国诸多导游考试教材中历史最久、使用面最广、内容最权威的。它规范导游员行为，培养导游员队伍，促进我国导游员培训考试工作的健康发展。

<<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>