第一图书网, tushu007.com

<<导游>>

图书基本信息

书名：<<导游>>

13位ISBN编号：9787534382932

10位ISBN编号：7534382939

出版时间：2007-8

出版时间：是丽娜^陶卓民 凤凰出版传媒集团，江苏教育出版社 (2007-08出版)

作者：是丽娜^陶卓民 编

页数：322

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

内容概要

《普通高等教育十一五国家级规划教材：导游》由是丽娜、陶卓民主编，从实用性和现代性的角度出发，以学生应该掌握的导游学基本知识及培养实际操作能力为主线，由基础原理、实践操作、导游艺术和应知应会四部分构成。
第一部分结合导游学的基础原理，重点突出导游服务的概念、性质、特点及在旅游接待中的地位和作用，从而探索导游服务发展的规律性；第二、三部分详细阐述了做好导游服务工作应掌握的规范、技能和技巧，重点培养学生如何实现优质服务、如何结合有关原理对实际工作中的种种现象进行分析和处理的能力；第四部分介绍了导游员必备的关于出入境、交通邮电、货币保险、卫生救护等方面的旅行服务知识。

书籍目录

第一篇 基础原理篇第一章 导游服务第一节 导游服务的产生和发展第二节 导游服务的概念和范围第三节 导游服务的性质、特点和原则第四节 导游服务的地位、作用和发展趋势第二章 导游员第一节 导游员的概念和类型第二节 导游员的职责第三节 导游员的从业素质第四节 导游员的职业准则第二篇 实践操作篇第三章 导游服务程序和规范第一节 导游服务规范的必要性第二节 导游服务集体第三节 团体导游服务程序和规范第四节 散客导游服务程序和规范第四章 旅游故障的处理和预防第一节 旅游故障概述第二节 常见旅游故障的处理和预防第三节 旅游投诉及处理第五章 旅游者个别要求的处理第一节 旅游者个别要求的处理原则第二节 旅游者个别要求的处理第三节 特殊旅游者(团)要求的处理第三篇 导游艺术篇第六章 导游讲解艺术第一节 导游的语言艺术第二节 导游讲解艺术第三节 导游词创作第七章 导游带团艺术第一节 导游带团理念和技巧第二节 导游的人际交往艺术第三节 导游的心理服务艺术第四节 导游的审美艺术第四篇 应知应会篇第八章 旅游相关知识第一节 出入境知识第二节 交通、邮电知识第三节 货币、保险知识第四节 卫生救护知识第五节 其他常识

章节摘录

版权页：（五）热情友好、冥客至上热情友好、宾客至上是服务行业一项最基本的道德规范，也是旅游职业道德中最具特色的道德规范。
国际上许多学者把“好客”视为导游员的职业准则，因为充分满足宾客需要，既是服务企业一切工作的出发点，也是一切工作的归宿。
为此，在旅游职业活动中，导游员要把旅游者看成朋友、亲人，要把宾客放在首位，一切为宾客着想，努力满足旅游者合理、正当的要求，克服冷淡、粗暴、懒散等违反旅游职业道德的行为。
导游员还要牢记“只有旅游者才有我”这一道理，将“令旅游者满意”作为导游服务成功的首要标准。
导游员有了这种境界，才会受到旅游者的欢迎。
（六）不卑不亢、一视同仁不卑不亢、一视同仁是导游职业活动中导游员民族自尊心、自信心以及国格、人格的体现，是正确处理主客关系的重要道德规范。
所谓不卑不亢，就是不自卑、不高傲，对人的态度或言语有分寸。
导游员在带团过程中，既要做到热情友好、尊重他人，又要做到自尊自爱、落落大方，体现出一名导游员的主人翁精神以及国格、人格。
当对方的言行有损我们的国格、人格时，导游员应理直气壮，坚持有理、有节的原则，维护祖国的尊严；同时导游员也不可妄自尊大、贬低别人。
总之，导游员应做到“四不”，即不盲目崇外，不妄自尊大，不妄自菲薄，不强加于人。
所谓一视同仁，就是对人不厚此薄彼，一样看待。
旅游者不管来自哪个国家、地区，属于哪个民族，不管其社会经济地位高低，不管其年龄大小，都是导游员的服务对象，要全心全意地为他们服务，切实维护他们的合法权益，关心他们的切身利益，尊重他们的人格。

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

《导游》为普通高等教育“十一五”国家级规划教材之一。

第一图书网, tushu007.com

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