<<导游服务艺术>>

图书基本信息

书名:<<导游服务艺术>>

13位ISBN编号: 9787543220300

10位ISBN编号:754322030X

出版时间:2012-1

出版时间:格致出版社

作者: 唐由庆

页数:297

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

<<导游服务艺术>>

内容概要

《高等院校旅游学科"十二五"规划教材:导游服务艺术》追踪旅游行业发展的新态势和新热点,重点阐述导游服务艺术,内容包括导游服务概述、导游人员、导游服务相关知识、导游服务规范、导游带团艺术、导游服务语言艺术、导游服务事故的处理和预防、旅游安全事故的处理和预防、游客问题的处理和预防、游客投诉的处理等十个方面。

既可作为旅游管理专业的教材,也可作为导游人员自学和导游资格考试用书。

<<导游服务艺术>>

作者简介

唐由庆,上海市国家导游资格考试专家,北京师范大学出版社特聘课程教材改革专家,中同炎黄 文化出版社特约编审。

主编《导游业务》、《旅游服务语言艺术》、《景区导游》,参编《旅游经营管理》、《现场导游实务》、《魅力上海》等,发表论文40余篇。

完成教育部《模拟导游》网络课程开发等多项国家级和上海市的课题研究,科研成果多次在全国及上海市获一、二等奖。

<<导游服务艺术>>

书籍目录

- 第一章 导游服务概述
- 第一节 导游服务的产生与发展
- 第二节 导游服务的性质和特点
- 第三节 导游服务的原则
- 第四节 导游服务质量
- 第五节 导游服务的发展趋势
- 第二章 导游人员
- 第一节 导游人员的条件
- 第二节 导游人员的类型与职责
- 第三节 导游人员的职业道德修养
- 第四节 导游人员的管理与权益保障
- 第三章 导游服务相关知识
- 第一节 出入境知识
- 第二节 交通与邮电知识
- 第三节 旅游现场救护与救援知识
- 第四节 货币、保险与财务结账知识
- 第四章 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 景点导游服务规范
- 第四节 出境领队服务规范
- 第五节 散客导游服务规范
- 第五章 导游带团艺术
- 第一节 树立正确的服务理念
- 第二节 协调导游服务链的关系
- 第三节 把握旅游活动节奏
- 第四节 做好特殊游客的服务工作
- 第五节 调适导游服务中的文化差异
- 第六节 带团服务中应规避的问题
- 第六章 导游服务语言艺术
- 第一节 导游服务语言概述
- 第二节 导游服务语言运用原则
- 第三节 导游服务语言风格
- 第四节 导游服务讲解技巧
- 第五节 导游交际语言技巧
- 第七章 导游服务事故的处理和预防
- 第一节 导游服务事故的界定
- 第二节 导游服务事故处理的一般原则
- 第三节 漏接、空接、错接事故的处理和预防
- 第四节 误机、误车、误船事故的处理和预防
- 第八章 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 旅游交通事故的处理和预防
- 第三节 旅游火灾事故的处理和预防
- 第四节 旅游治安事故的处理和预防

<<导游服务艺术>>

第五节 游客食物中毒事故的处理和预防第六节 游客意外伤害事故的处理和预防

.

第九章 游客问题的处理和预防 第十章 游客投诉的处理 参考文献 后记

<<导游服务艺术>>

章节摘录

版权页:插图:孔子是春秋后期兴起的游说之旅的最早实践者。

他一生中进行了两次游说活动,其中影响最大的是第二次。

这次游说从他56岁开始直到70岁才结束,历时约14年,踏遍现在的山东、河南、安徽、湖北等地。

孔子出游,有大量的弟子相伴,形成一个颇具规模的"旅行团"。

旅行中,弟子们扮演不同的角色,其中"向导"是最重要的一项工作。

随着社会生产力的进一步提高,交通条件有了新的改善,各种形式的旅行活动不断创新,在原来商务旅行和帝王巡游的基础上,出现了士人漫游,特别是到封建社会的中后期,旅行形式更是多样化:有以朝圣为目的的宗教旅行;以求学为目的的教育旅行;以健康为目的的娱乐休闲和保健旅行;以探险为目的的航海旅行;以考察和经商为目的的跨国旅行等。

秦始皇于公元前221年登上皇帝的宝座,在位12年,先后进行了5次巡游,行程14000多千米。

其中最具影响力的是秦始皇称帝第三年(公元前219年)的泰山封禅。

但时间最长、路程最远、游览最广的是公元前210年的最后一次巡游,即第五次巡游,这次巡游先后到了现在的湖南、安徽、浙江、江苏、广西、山东、河北、内蒙古等地,行程约5000多千米。

在秦始皇的每次出巡中,都有大批侍从,有人专司巡游路线,有人充当讲解,随时回答皇帝问询。

随着历史的推移,陪臣的"向导"水平越来越高,服务内容不断深化。

他们不仅当向导,照料帝王的日常起居,为帝王讲解沿途景物,有时还舞文弄墨,写诗作画。

清代纪晓岚在陪同乾隆皇帝出游时就常常以诗文助游,博得乾隆皇帝的赏识,并留下了"万里长空一鹤飞,朱砂为顶雪为衣。

只因觅食归来晚,误入羲之蓄墨池"的佳句。

此外,我国历朝的新官上任、官吏的调动或被贬返归故里、学子赴京赶考、文人骚客、富庶商人出游或他们的子弟出门读书,也都有"书童"、"家人"和"仆从"等全程陪同,照料他们的旅途生活起居,而外国人在中国游历则有"译官"相随。

<<导游服务艺术>>

编辑推荐

《导游服务艺术》是高等院校旅游学科"十二五"规划教材之一。

<<导游服务艺术>>

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