

《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

出版社：格致出版社

作者：唐由庆

页数：267

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《导游服务艺术》

内容概要

《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。

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
 - 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

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。

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：www.tushu111.com