第一图书网, tushu007.com

# <<旅行社服务案例分析>>

## 图书基本信息

书名：<<旅行社服务案例分析>>

13位ISBN编号：9787040077315

10位ISBN编号：7040077310

出版时间：2007-7

出版时间：高等教育出版社

作者：徐云松

页数：203

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

第一图书网, tushu007.com



## 内容概要

《旅行社服务案例分析（旅游服务与管理专业）》是教育部职业教育与成人教育司组织编写的全国中等职业学校旅游服务与管理专业教材，是教育部规划教材。
《旅行社服务案例分析（旅游服务与管理专业）》主要内容包括导游员在国内从事导游工作时所遇到的具有代表性案例的点评、分析及处理方法，以及有关政策、法规。
《旅行社服务案例分析（旅游服务与管理专业）》的案例都是在旅行社服务实践中收集到的，真实、可信；在点评、处理的环节中，作者集集体智慧于一身，不进行简单的说教，以理服人，给读者留有空间，让读者从中感受有益的内容。
《旅行社服务案例分析（旅游服务与管理专业）》的目的是让中等职业学校旅游服务与管理专业的学生能够了解更多的服务案例，从中得到处理问题的方法；同时，拓宽学生的知识面，增加未来的就业能力。
《旅行社服务案例分析（旅游服务与管理专业）》还可作为导游员资格考试及导游员年审的培训教材。

# <<旅行社服务案例分析>>

## 书籍目录

第一部分 案例分析地陪没有来迎接旅游团导游员错接了旅游团没有接到旅游团地陪没有准时到达旅游团集合地地陪不会讲德语游客对客房分配有意见客房的浴巾不见了游客在客房里吵大闹游客损坏了饭店物品饭店少给两间客房搞错了游客下榻的饭店饭店设施陈旧饭店发生了火灾游客洗澡时被热水烫了游客意外死亡游客在饭店内丢失钱包饭店强行让旅游团搬家游客要求上水果游客离店前结账不及时旅行社降低了住宿标准去游览地的路被封锁旅游车半路受损旅游车在水中熄火被迫改变行程旅游车的轮胎爆了游客上错了车其他旅游团要求搭车旅游车被扣旅游车与其他车相撞硬卧改成了硬座回程买不到卧铺票搞错了游客登机的机场途中堵车，赶不上班机旅游团与他人发生纠纷游客酒醉摔伤领队的无理要求游客不愿和导游员在一起说自己是实习导游员游客要求换导游员导游员的游览计划和领队的有出入一问三不知的导游员导游员讲错了导游词巧待有偏见的游客寺庙不同意游客举行宗教仪式超常规的服务一次富于“ 人情味 ”的服务导游员讲解，游客却在聊天天气影响了观光旅游团内有数个小团体游客对去哪个景点游览意见不一行动不便者上黄山游客要求增加额外的游览项目游客不见了海上游泳，大浪卷走游客旅行社违约，少游景点(一)旅行社违约，少游景点(二)小孩超高要补票全陪不肯买门票游客要求提前离团游客不愿去定点商场购物游客不愿进旅游纪念品商店经营者高价卖玉镯选择性游客组成的旅游团如何讲解导游员不必有求必应游客遇不可抗力的事件(一)游客遇不可抗力的事件(二)游客自身原因造成经济损失自由活动时游客走失游客要求自由活动游客要求单独活动游客要求在华亲朋随团活动制止游客迟到、拖沓的行为个别游客与团内其他成员不合群游客要求导游员转递物件游客嫖娼被捉游客乱扔烟蒂被罚游客食物中毒游客被野蜂蜇伤游客患急性肠胃炎游客突发心肌梗塞病游客扭伤了关节旅途中游客心脏病发作拍一张照片付出的代价游客遗失证件游客被诈骗新婚之旅带来的不愉快异性游客过分的要求缩短一地行程护照上没有有效期签证游客购物要领队提供参考意见旅游团购物为“ 零 ”，某地旅行社有意见旅游团购物极差，某地导游员闹情绪导游员巧立名目，多收游客费用芭堤雅海边的陷阱游客黑市兑钱——“ 偷鸡不成蚀把米挡风玻璃上贴着一张告示为的是让游客满意导游员不能油嘴滑舌在校生暑期做导游员游客人身权受侵犯，导游员袖手旁观导游员未尽职责，应受相应处罚(一)导游员未尽职责，应受相应处罚(二)游客的自主选择权受法律保护广告宣传名不符实旅行社违约(一)旅行社违约(二)旅行社提供的服务，不得低于有关标准……第二部分 请你分析第三部分 地方（全程）陪同导游人员工作程序概要

## 章节摘录

1997年5月的一天，小陈夫妇参加了A市甲旅行社组织的海南五日游。
但海南的地方接待社乙旅行社并未按旅游计划表执行，在游览点上，本该去的南湾猴岛、鹿回头、台书院、五公祠、海瑞墓等都被省去；原计划安排住宿在三亚市宾馆，却住在了离市区有七八千米的乡下一个设施很一般的旅游度假村；更使小陈夫妇等难以容忍的是，有两个晚餐，地方接待社要他们自己解决。
行程结束回到A市后，小陈夫妇遂向旅游质检所提出了投诉。
（点评、处理]旅游质检所接到投诉后，经查内容属实，于是做出如下裁决：责令A市甲旅行社赔偿小陈夫妇等游客的经济损失。
依照《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第六条、第七条、第八条：“ 旅行社安排的旅游活动及服务档次与协议合同不符，造成旅游者经济损失，应退还旅游者合同金额与实际花费的差额，并赔偿同额违约金。
导游员未按照国家或旅游行业对客人服务标准的要求提供导游服务的，旅行社应赔偿旅游者所付导游服务费用的两倍。
导游员擅自改变活动日程，减少或变更参观项目，旅行社应退还景点门票、导游服务费并赔偿同额违约金。
”试行标准第十五条又指出：“ 在旅游过程中发生质量问题，组团社应先行赔偿旅游者的损失。
”依照上述规定，结合本案例的具体情况，A市甲旅行社作为组团社，对整个旅游行程缺乏有力的监督，从而造成了景点漏游、住宿不合要求、晚餐被克扣等，严重损害游客利益。
因此，A市甲旅行社必须对游客负责，先行负赔偿责任。

## 编辑推荐

《旅行社服务案例分析(旅游服务与管理专业)》由高等教育出版社出版。

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