

<<华图版2012江苏省导游考试>>

图书基本信息

书名：<<华图版2012江苏省导游考试>>

13位ISBN编号：9787305070907

10位ISBN编号：7305070904

出版时间：2012-9

出版时间：南京大学出版社

作者：穆之秀 等编著

页数：418

字数：856000

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>

## <<华图版2012江苏省导游考试>>

### 内容概要

《华图?江苏省导游人员资格考试专用教材:导游人员资格考试3+1过关宝典(2011最新版)》特色:深入研究近年最新考题,体现2011年命题趋势,《华图?江苏省导游人员资格考试专用教材:导游人员资格考试3+1过关宝典(2011最新版)》是在深入细致研究分析近三年来江苏省导游资格考试真题的基础上,严格依照最新江苏省导游资格考试大纲编写的。

因此,《华图?江苏省导游人员资格考试专用教材:导游人员资格考试3+1过关宝典(2011最新版)》对命题规律把握得十分准确,对2011年的命题趋势分析得非常深入,考生选择《华图?江苏省导游人员资格考试专用教材:导游人员资格考试3+1过关宝典(2011最新版)》作为备考资料,能够抓住考试的重点,少走弯路,节省备考时间,提高复习效率。

编排合理。

体例系统、科学:《华图?江苏省导游人员资格考试专用教材:导游人员资格考试3+1过关宝典(2011最新版)》设置了考情分析、知识点串讲、真题链接、过关练习等栏目,层层深入,思路清晰。

通过这些栏目,考生可以系统准确地掌握相关知识,迅速捕捉考试要点。

而且,《华图?江苏省导游人员资格考试专用教材:导游人员资格考试3+1过关宝典(2011最新版)》不论是在考题选择上,还是在知识点讲解上,都始终坚持严谨的态度,力求让考生在最短的时间内把握考点、理解难点、掌握重点。

深入分析历年考情。

可操作性强:《华图?江苏省导游人员资格考试专用教材:导游人员资格考试3+1过关宝典(2011最新版)》在每章开始处的“考情分析”部分对相应章节的考试出题情况和考查难度及备考策略进行了深入的分析,并结合近几年江苏省导游资格考试的真题进行了深入透彻的剖析,对考生的备考具有很强的针对性。

书籍目录

绪论

- 一、江苏省导游资格考试相关知识
- 二、江苏省导游资格考试命题规律深度分析
- 三、2011年江苏省导游资格考试备考方略

第一部分 导游服务技能

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 导游服务的范围、性质与特点
- 第三节 导游服务的发展趋势

本章过关练习

第二章 导游员

- 第一节 导游员的概念与分类
- 第二节 导游员的职责

本章过关练习

第三章 导游服务程序与内容

- 第一节 导游服务集体与导游服务规范的必要性
- 第二节 导游服务程序与内容

本章过关练习

第四章 导游讲解服务

- 第一节 导游讲解服务概述
- 第二节 导游的语言表达
- 第三节 导游词创作
- 第四节 导游讲解技能
- 第五节 导游讲解程序

本章过关练习

第五章 旅游故障及其处理

- 第一节 旅游故障概述
- 第二节 旅游故障的处理和预防

本章过关练习

第六章 旅游者个别要求及其应付

- 第一节 旅游者要求的应对原则
- 第二节 旅游者个别要求的处理方法

本章过关练习

第七章 导游服务水平的提高

- 第一节 导游服务理念与技巧
- 第二节 心理学知识的运用
- 第三节 美学知识的运用
- 第四节 礼仪知识的运用

本章过关练习

第八章 旅行社、饭店与旅行常识

- 第一节 旅行社知识
- 第二节 饭店知识
- 第三节 旅行常识

本章过关练习

第二部分 导游法规知识

<<华图版2012江苏省导游考试>>

第一章 法规常识

第一节 法规基础知识

第二节 法律与政策、道德

第三节 旅游法律行为

第四节 旅游法律责任

本章过关练习

第二章 旅行社管理法律制度

第一节 旅行社开办的法律规定

第二节 旅行社经营规则的法律规定

第三节 旅行社管理的相关法律规定

本章过关练习

第三章 导游人员管理法律制度

第一节 导游证的发放与管理

第二节 导游人员的权利和义务

第三节 导游人员管理的法律规定

本章过关练习

第四章 旅游合同法律制度

第一节 旅游合同概述

第二节 旅游合同的订立

第三节 旅游合同的履行

第四节 合同的变更与解除

.....

第三部分 导游基础知识

第四部分 现场导游考试

## <<华图版2012江苏省导游考试>>

### 章节摘录

版权页： 考点二 误机（车、船）故障的处理和预防 误机（车、船）故障的概念 误机（车）故障是指旅游团（者）因故没有按原定航班（车次）离开本站而导致暂时滞留的现象。

误机（车、船）故障的原因 因导游员或旅行社的安排不当和工作失误引起的责任性故障和非因旅行社和导游服务的原因而引发的故障。

误机（车、船）故障的处理 1.故障发生前的应急处理 如果旅游团前往交通港口途中，误机（车、船）故障即将发生时，导游员应立即与交通港口联系，简要说明旅游团的基本情况和迟到原因，请求等候，并告知能够抵达的大致时间。

如果请求获得同意，导游员应以最为安全快捷的方式组织旅游者赶赴交通港口，同时向旅行社汇报情况，请其协助处理各相关事宜。

2.故障发生后的善后处理（1）导游员应立即向旅行社领导及有关部门报告并请求协助。

（2）导游员和旅行社应尽快与航空公司（车站）联系，争取让旅游团（者）乘最近班次的交通工具离开本站，以减少滞留的时间，降低对后续行程的负面影响。

必要时，可以根据旅行社领导的意见采取包机（车）或改乘其他交通工具前往下一站。

（3）稳定旅游团（者）的情绪，安排好旅游者在当地滞留期间的食宿、游览等事宜。

（4）一旦落实了新的航班（车次），要及时通知下一站地接社。

（5）向旅游团（者）赔礼道歉，争取旅游者的谅解。

（6）如实写出事故报告，查清事故的原因和责任，总结教训。

责任者应按旅行社的规章承担经济损失和相应的处罚。

误机（车、船）故障的预防（1）导游员在送团前要提前做好旅游团离站交通票据的落实工作，并核对日期、班次、时间、出发机场（车站）、目的地等。

（2）送团前，不安排旅游团（者）到范围广、地域复杂的景点参观游览，也不要安排旅游团（者）到热闹的地方购物或自由活动。

要结合实际情况安排充裕的时间去机场（车站），保证旅游团（者）按规定提前到达离站地点。

考点三 旅游者丢失证件、钱物的预防及处理 丢失证件、钱物的预防（1）要多做提醒工作。

（2）导游员在工作中需要使用旅游者的证件时，要经由领队收取，用毕立即如数归还，不要代为保管；此外还要提醒旅游者保管好自己的证件。

（3）切实做好每次行李的清点和交接工作。

（4）每次旅游者下车前，导游员都要不厌其烦地提醒旅游者带好自己的贵重物品下车。

而旅游者下车后，则要提醒司机清车、关窗并锁好车门，不要让不相干的人上车。

丢失证件的处理 当旅游者丢失证件时，导游员应先请旅游者冷静地回忆，详细了解丢失情况，尽量协助寻找。

如确已丢失，应马上报告组团社和地接社，按照组团社或地接社的安排，协助旅游者向遗失地公安部门报失，并到发证机关办理申领新证件或临时证件的相关手续。

所需费用由旅游者自理。

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>