第一图书网, tushu007.com

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787503223716

10位ISBN编号：7503223715

出版时间：2004-6-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：浙江省旅游局

页数：200

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

前言

近年来，浙江旅游经济发展迅猛，产业规模急剧扩大，旅游产出大幅增长，产业品质明显提升，旅游业对全省经济社会发展贡献率持续提高。
2009年，全省接待入境旅游者570．6万人次，实现旅游外汇收入32．2亿美元；接待国内旅游者2．44亿人次，实现国内旅游收入2424亿元；实现旅游总收入2644亿元，旅游经济实力位居全国前列。
浙江在顺利建成旅游经济大省的基础上，已向旅游经济强省迈出了坚实的步伐。
当前，作为第三产业的龙头，旅游业正面临着发展的黄金时期。
国务院出台了《关于加快发展旅游业的意见》，明确提出“把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业”，不论是旅游业的产业地位亦或发展要求都处在了一个前所未有的高度。
而从产业自身来讲，在经过多年的规模增长以后，要破茧而出，羽化成蝶，必须转变长期以来的发展方式，从数量规模型增长走向质量效益型发展，依靠提质增效，实现产业转型升级。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

旅游业要发现，人才是关键。
随着信息化和世界经济一体化进程的加快，浙江省旅游业将迎来快速发展的大好机遇和竞争更为激烈的挑战。
因此，实施人才兴旅战略、大力开发旅游人才资源、全面提升旅游队伍的综合素质，对于促进浙江省旅游业的持续、健康发展，推动其积极参与国内、国际竞争，实现浙江省成为旅游经济强省的目标，具有十分重要的现实意义和深远的历史意义。
　　本书知识点多，信息量大，实用性强，融理论性、专业性、指导性、操作性于一体，内容涉及：导游服务的历史与发展、导游人员、导游工作、散客旅游的导游工作、导游服务技能、旅游者个别要求及问题的处理、旅游事故及其处理与预防、导游工作必备常识等，是导游人员升级考试的必备工具书，相信也会成为旅游院校学生和旅游从业者的重要参考资料。

书籍目录

序言第一章 导游服务的历史与发展　第一节 导游服务的产生与发展　第二节 我国导游服务的发展历程第二章 导游人员　第一节 导游人员的概念与分类　第二节 导游人员的社会角色　第三节 导游人员的从业素质　第四节 导游人员的职业形象　第五节 导游人员的管理第三章 导游工作　第一节 导游工作概述　第二节 地陪导游工作程序　第三节 全陪导游工作程序第四章 散客旅游的导游工作　第一节 散客旅游产品　第二节 旅行社门市业务　第三节 散客旅游的导游服务第五章 导游服务技能　第一节 导游人员的带团技能　第二节 导游人员的语言技能　第三节 导游人员的讲解技能第六章 旅游者个别要求及问题的处理　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方法　第三节 旅游者越轨言行的处理第七章 旅游事故及其处理与预防　第一节 旅游事故的类型　第二节 旅游事故的处理和预防　第三节 特殊旅游事故的处理　第四节 旅游者投诉处理第八章 导游工作必备常识　第一节 交通、邮电知识　第二节 货币、保险知识　第三节 出入境知识　第四节 旅行社旅游行李业务知识附录一 《导游服务质量》国家标准附录二 《导游人员管理实施办法》后记

章节摘录

插图：导游服务的功能是引导游客进行旅游产品的消费和对游客的旅游活动进行组织、指导、沟通和协调，它涉及的只是旅游产品生产和再生产中的一个环节，即旅游产品的消费。
所以导游服务学是旅游学科的一个分支学科。
旅游学是20世纪60年代以后所产生的一个新兴学科，㈠前仍处于完善之中，而作为这个学科的一个分支的导游服务学还处于训创阶段，毋庸置疑，它更是一门新的学科。
作为.门新的学科，它必须具有同其他学科不同的研究对象，也就是说，它研究的主要矛盾或基本矛盾应不同于其他学科。
正如毛泽东所说：“ 科学研究的区分，就是根据科学对象所具有的特殊的矛盾性。
因此，对某一现象领域所特有的某一种矛盾的研究，就构成某一门科学的对象。
”这里的特殊矛盾就是指一个复杂的事物或现象领域中有多种矛盾存在的情况下起支配作用的矛盾，即主要矛盾，它决定着事物或现象领域的本质。
导游服务是一个复杂的社会现象，在服务过程中存在着多种矛盾，如旅行社同游客之间的矛盾，旅行社同其他旅游接待单位的矛盾，游客同其他旅游接待单位的矛盾，游客同导游人员的矛盾，导游人员同其他旅游接待单位人员之间的矛盾，导游人员同领队的矛盾以及全陪导游人员同地方导游人员的矛盾等。
在这些矛盾中，对导游服务起支配作用的主要矛盾是什么呢？
我们认为，应是旅行社利益与游客利益之间的矛盾，它在导游服务中表现为导游人员既要维护旅行社的利益，又要维护游客的合法权益，二者既矛盾又统一。
其矛盾主要表现为游客的要求超过了旅游合同的规定，旅行社的利益就要受到损失；反之，旅行社没有完全履行旅游合同的规定，游客的合法权益便受到损害。
然而二者又是统一的，即统一在导游服务中。

后记

为适应旅游业发展新形势的需要，我们召集了一批具有多年教学经验的高校教师、具有多年导游培训经验和旅行社管理经验的专家组成浙江省全国导游人员资格考试教材编写组.重新编写了《导游文化基础知识》、《浙江导游文化基础知识》、《导游业务》、《旅游政策与法规》等4种教材。
此次重编力求融科学性、知识性、实用性于一体，充分体现浙江旅游业近几年发展的特点和浙江省全国导游人员资格考试、浙江省景区景点导游资格考试的要求。
这套教材既可用于导游人员的岗位培训，也可作为各级各类旅游院校相关专业的教学与参考用书。
本教材由浙江旅游学院张建融教授任主编，资深导游孙艺审稿，刘建明博士文字审稿。
参加本教材编写的成员按章节先后依次是：张建融（第一章），钱正英（第二、第八章），张建融、徐慧慧（第三章），陈萍萍（第四、第六章），邓德智（第五章），孙旭（第七章）。
全书由张建融负责编写提纲并统稿。

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

《导游业务》：浙江省全国导游人员资格考试教材

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