

<<导游知识与技能>>

图书基本信息

书名：<<导游知识与技能>>

13位ISBN编号：9787504552310

10位ISBN编号：7504552313

出版时间：2006-1

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：周志宏

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>

<<导游知识与技能>>

内容概要

<<导游知识与技能>>

书籍目录

第一章 导游概述第一节 导游的起源和发展(1) 第二节 导游服务的性质和特点(4) 第三节 导游服务的原则(9) 第二章 导游人员第一节 导游人员的分类和职责(12) 第二节 导游人员的素质和能力(15) 第三节 导游人员的职业道德(20) 第四节 导游人员的培训与管理(23) 第三章 团队导游服务第一节 地陪导游服务规程(26) 第二节 全陪导游服务规程(40) 第三节 定点导游服务规程(43) 第四章 散客导游服务第一节 散客导游服务概述(45) 第二节 散客导游服务的特点和要求(46) 第三节 散客导游服务程序(48) 第五章 旅游中发生问题的处理方法第一节 旅游活动计划变更的处理方法(53) 第二节 接送故障的处理方法(55) 第三节 游客证件或财物丢失的处理方法(60) 第四节 游客行李丢失或损坏的处理方法(63) 第五节 游客意外患病及死亡的处理方法(65) 第六节 游客越轨言行的处理方法(68) 第七节 旅游安全事故的处理方法(70) 第六章 对游客特殊要求的处理第一节 个别游客特殊要求处理的原则(75) 第二节 游客住房、餐饮方面个别要求的处理方法(77) 第三节 游客购物、娱乐活动方面个别要求的处理方法(78) 第四节 游客要求自由活动的处理方法(80) 第五节 游客其他特殊要求的处理方法(82) 第七章 导游人员带团技能第一节 带团的特点、理念和模式(84) 第二节 组织技能(87) 第三节 交际技能(91) 第四节 协作技能(95) 第八章 导游语言的使用与实践第一节 导游语言概述(98) 第二节 导游讲解语言(100) 第三节 导游交际语言(106) 第四节 导游人员态势语言(110) 第九章 导游购物促销第一节 旅游购物促销概况(113) 第二节 导游购物促销规范(114) 第三节 游客购物心理(120) 第十章 导游常用知识第一节 旅行社、饭店知识(124) 第二节 入出境知识(128) 第三节 交通、通信知识(132) 第四节 货币、保险知识(138) 第五节 礼仪礼貌知识(141) 第六节 卫生保健知识(147) 附录1 导游人员管理条例(150) 附录2 导游人员管理实施办法(153) 附录3 导游证管理办法(156)

章节摘录

插图：2.掌握旅游团成员的基本情况地陪要通过接待任务表和计调人员提前与全陪和领队联系，尽可能全面的了解游客的基本情况，包括年龄层次、性别比例、内部关系、文化素质、职业特点、宗教信仰、生活习惯和旅游动机等。

许多游客会提出特殊要求，地陪也应该注意掌握并做出相应准备，如要求住单间、要求配备残疾人轮椅、要求开病号餐以及一些特殊的用餐要求等。

、3.熟悉旅游接待计划旅游团队在本地的活动项目是地陪主要开展的工作，对接待计划的研究也成为地陪准备工作的重点之一。

地陪在拿到接待任务表后，要做深入全面的了解工作，包括了解本团出入本境的交通方式与时间，了解本团在本地的主要活动内容和要求。

了解本团旅游费用的开支情况和结算方式等。

4.制定详细接待计划虽然在接待任务表中已经列出了旅游团队在本地的主要活动项目，但这只是一个简单列举，并不能满足地陪开展实际操作的需要。

所以地陪要在接待任务表的基础上制定出旅游团在本地的详细接待计划。

在这个详细计划中至少应当包含以下一些主要内容。

(1) 接站与送站的时间及地点；(2) 每日出发及结束时间；(3) 每日游览交通路线及所需时间；(4) 每日用餐时间及地点；(5) 每个游览景点的先后顺序及时间安排；(6) 自由活动和购物的时间及地点；(7) 接待任务的轻重缓急次序。

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>