第一图书网, tushu007.com

<<导游实务>>

图书基本信息

书名：<<导游实务>>

13位ISBN编号：9787040148206

10位ISBN编号：704014820X

出版时间：2004-07-01

出版时间：高等教育出版社

作者：黄明亮

页数：211

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

<<导游实务>>

内容概要

《新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材：导游实务》是新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材之一。

《新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材：导游实务》主要内容有：导游服务概述、导游服务的性质、特点与原则；导游人员的素质职责以及培训、考核与管理；旅游团队导游服务程序与内容；散客导游服务程序与内容；导游服务技能；突发问题和事故的预防与处理；导游服务中一般问题和个别要求的处理；导游服务的相关知识。

《新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材：导游实务》可作为高职高专院校旅游服务专业教材，也可供企事业单位相关从业人员培训、自学使用。

第一图书网, tushu007.com

<<导游实务>>

书籍目录

第一章 导游服务 第一节 导游服务概述 第二节 导游服务的性质、特点、地位与作用 第三节 导游服务的原则 本章小结 主要概念与术语 思考题 案例分析题第二章 导游人员 第一节 导游人员概述 第二节 导游人员素质 第三节 导游人员的培训、考核与管理 第四节 导游人员的职责 本章小结 主要概念与术语 思考题 案例分析题第三章 旅游团队导游服务程序与内容 第一节 地陪导游服务的程序与内容 第二节 全陪导游服务的程序与内容 第三节 出境领队服务的程序与内容 本章小结 主要概念与术语 思考题 案例分析题第四章 散客导游服务程序与内容 第一节 散客旅游概述 第二节 散客旅游服务的类型 第三节 散客旅游服务程序与内容 本章小结 主要概念与术语 思考题 案例分析题第五章 导游服务技能 第一节 导游带团技能 第二节 导游语言技能 第三节 导游讲解技巧 第四节 自然景观导游讲解技巧 第五节 人文景观导游讲解技巧 第六节 导游人员的旅途才艺及其应用 本章小结 主要概念与术语 思考题 案例分析题第六章 突发问题和事故的预防与处理 第一节 处理突发问题和事故的原则、依据 第二节 旅游活动中事故的预防 第三节 旅游活动计划变更及接（送）站易发生问题的处理 第四节 旅游者丢失证件、钱物和行李的处理 第五节 旅游者走失、患病和死亡的处理 第六节 旅游者越轨言行的处理 第七节 旅游安全事故的处理 本章小结 主要概念与术语 思考题 案例分析题第七章 导游服务中一般问题和个别要求的处理 第一节 处理问题和个别要求的原则 第二节 旅游者在餐饮、住房、娱乐、购物等方面个别要求的处理 第三节 旅游者要求自由活动和转递物品的处理 第四节 旅游者要求亲友随团活动、中途退团或延长旅游期限的处理 第五节 旅游者投诉的处理 本章小结 主要概念与术语 思考题 案例分析题第八章 导游服务相关知识 第一节 旅行社业务知识 第二节 出入境知识 第三节 交通邮电知识 第四节 货币、保险知识 第五节 我国主要少数民族、港澳台地区和部分客源国的禁忌 第六节 卫生保健知识及其他 本章小结 主要概念与术语 思考题 案例分析题附录一 度量衡换算表 附录二 摄氏度与华氏度换算公式附录三 北京时间12时与世界主要城市当地时间对照表附录四 导游人员管理实施办法附录五 导游服务质量参考文献

第一图书网, tushu007.com

<<导游实务>>

编辑推荐

本书是新世纪高职高专旅游服务类专业规划教材之一。
　本书主要内容有：导游服务概述、导游服务的性质、特点与原则；导游人员的素质职责以及培训、考核与管理；旅游团队导游服务程序与内容；散客导游服务程序与内容；导游服务技能；突发问题和事故的预防与处理；导游服务中一般问题和个别要求的处理；导游服务的相关知识。
　本书可作为高职高专院校旅游服务专业教材，也可供企事业单位相关从业人员培训、自学使用。

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