

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787211049059

10位ISBN编号：7211049057

出版时间：2005-3

出版时间：福建人民出版社

作者：唐德鹏 等编著

页数：291

字数：222000

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>

<<导游业务>>

内容概要

自改革开放以来，我国旅游业发展迅速，作为旅游业的重要支柱之一的旅行社也随之蓬勃发展。20世纪80年代，我国旅行社行业经历了一次发展高潮，产业规模迅速扩大，与此同时，导游人员队伍不断扩大，导游服务已成为旅游服务的重要内容，导游服务质量和水平显著提高。

本书在汲取、借鉴相关科学理论和参考同行经验总结与研究成果的基础上，较为系统地阐述了导游服务的产生和发展、导游服务的内涵、导游人员的社会角色和从业规范、导游服务技能、导游讲解艺术、导游服务规范以及导游人员在导游服务中应该掌握的相关业务知识，具有理论性、科学性、实践性以及紧密结合高等院校教学的特点，可作为高等院校旅游管理专业和导游专业的教材，也可作为导游人员资格考试的辅助教材，同时，还可作为导游人员的工作参考书。

<<导游业务>>

作者简介

唐德鹏，男，1965年10月出生，1986年毕业于西北大学旅游经济专业，学士学位，副教授，现任合肥市旅游局副局长。

主要研究旅行业宏观管理、旅行社与饭店经营管理，先后在《旅游学刊》、《地域研究与开发》、《西北大学学报》、《中国旅游报》等报刊发表论文30多篇，编著出版《

<<导游业务>>

书籍目录

第一章 导论 第一节 导游服务的产生和发展 第二节 导游服务的内容、特点和性质 第三节 导游服务的地位和作用 第四节 导游服务的原则 第二章 导游人员的社会角色和从业规范 第一节 导游人员的社会角色 第二节 导游人员的从业素质 第三节 导游人员的修养 第四节 导游人员的职业形象 第三章 导游服务程序与服务规范 第一节 出入境领队工作程序与规范 第二节 全程陪同服务程序与规范 第三节 地方陪同服务程序与规范 第四节 景点导游服务程序与规范 第五节 散客游览服务程序与规范 第四章 导游人员带团技能 第一节 导游人员带团要领 第二节 带团导游人员对各种关系的处理 第三节 向旅游者提供心理服务 第四节 调节游客的审美行为 第五章 导游讲解艺术 第一节 导游语言艺术 第二节 导游讲解艺术 第六章 旅游者个别要求与个性化服务 第一节 处理旅游者个别要求的原则 第二节 旅途生活中个别要求的处理 第三节 要求自由活动的处理 第四节 探视亲友和亲友随团活动要求的处理 第五节 转递物品和信件要求的处理 第六节 要求 第七章 常见问题和突发事件的预防及处理 第一节 常见问题和事故处理的步骤和防范措施 第二节 具体问题的预防与处理 第三节 业务事故的预防与处理 第四节 安全事故的预防与处理 第八章 导游服务相关知识 第一节 旅游法律法规知识 第二节 交通知识 第三节 金融知识 第四节 卫生知识 主要参考文献 后记

<<导游业务>>

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>