

图书基本信息

书名：<<21世纪高职高专规划教材-导游业务>>

13位ISBN编号：9787504454973

10位ISBN编号：7504454974

出版时间：2005-11

出版时间：中国商业

作者：吕莉 编

页数：241

字数：314000

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>

内容概要

《导游业务》是高职高专旅游专业的主干课程。

本书以国家颁布的导游服务质量标准和导游人员管理条例等行业法规为依据,突出理论的实用性、操作的规范性、知识运用的灵活性,它既适合旅游类学校高职高专的教学需要,也能满足旅游企业员工培训的需要。

本书分为九章:第一章为导游服务概述,阐述了导游服务的涵义、类型、性质及特点,介绍了导游服务在旅游服务中的地位和作用。

第二章阐明了导游人员的概念、分类、职责及素质要求和培训考核要求。

第三章和第四章为导游服务规程,讲解各类导游服务规程,讲解各类导游服务的操作程序和规范要求。

第五章和第六章介绍了导游人员的语言艺术和带团技能。

第七章和第八章简明旅游过程中对游客的个别要求和突发问题、事故处理的方法。

第九章介绍导游服务所必需的相关知识。

书籍目录

第一章 导游服务概述 第一节 导游服务 第二节 导游服务的性质与特点 第三节 导游服务的基本原则 第四节 导游服务的发展趋势 本章小结 基本训练第二章 导游人员 第一节 导游人员的概念与分类 第二节 导游人员的职责 第三节 导游人员的素质 第四节 导游人员的培训考核和管理 本章小结 基本训练第三章 团队导游服务程序与规范 第一节 地方导游服务程序与规范 第二节 全程导游服务程序与规范 第三节 领队服务程序与规范 本章小结 基本训练 案例分析第四章 散客、景点旅游服务程序与规范 第一节 散客旅游服务概述 第二节 散客旅游服务的类型 第三节 散客旅游服务程序与规范 第四节 景点导游服务程序与规范 本章小结 基本训练 案例分析第五章 导游人员的讲解技能和审美引导 第一节 导游人员的语言技能 第二节 导游讲解方法的运用原则 第三节 旅游审美行为的引导 本章小结 基本训练 案例分析第六章 导游人员的带团技能 第一节 导游人员的自身形象塑造和定位 第二节 导游人员带团的原则 第三节 组织协调好各种关系 第四节 与游客交往的技能 本章小结 基本训练 案例分析第七章 游客个别要求处理 第一节 游客个别要求处理的基本原则 第二节 常见游客个别要求处理 本章小结 基本训练 案例分析第八章 突发问题与事故处理 第一节 处理突发问题与事故的原则和依据 第二节 常见突发问题的预防与处理 第三节 旅游安全事故的预防与处理 本章小结 基本训练 案例分析第九章 导游服务相关知识 第一节 交通邮电知识 第二节 出入境知识 第三节 旅游安全保健知识 第四节 货币、保险知识 本章小结 基本训练 案例分析附录参考书目后记

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>