

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787509500989

10位ISBN编号：7509500982

出版时间：2007-8

出版时间：中国财政经济

作者：赵爱华，雷引周主

页数：278

字数：440000

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

本书在课程的选择上,涵盖了旅游管理、酒店管理和导游三个专业的基础理论课和基本技能课,还兼顾了国家旅游从业资格证考试内容,具有较完整的体系和较强的操作性、实用性。

<<导游业务>>

书籍目录

- 第一章 导游概述
 - 第一节 导游服务历史与发展趋势
 - 第二节 导游服务的性质、特点、地位和作用
 - 第三节 导游人员的概念与分类
 - 第四节 导游人员的职责、素质
 - 第五节 导游人员的权利与义务
 - 第六节 导游人员考核与管理
- 思考与练习
- 第二章 团队导游服务程序与规范
 - 第一节 团队导游服务集体
 - 第二节 地陪服务程序与规范
 - 第三节 全陪服务程序与规范
 - 第四节 海外领队服务程序与规范
 - 第五节 景区景点导游服务程序与规范
- 思考与练习
- 第三章 散客导游服务程序与规范
 - 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 散客导游服务程序与规范
- 思考与练习
- 第四章 个性化服务程序与规范
 - 第一节 导游人员与游客交往的艺术
 - 第二节 对游客个别要求的处理
 - 第三节 对“特殊”游客的服务
- 思考与练习
- 第五章 特殊问题(事故)的处理程序与规范
 - 第一节 漏接、空接、错接旅游团(游客)的处理
 - 第二节 旅游活动计划和日程变更的处理
 - 第三节 误机(车、船)事故的预防与处理
 - 第四节 游客物件遗失的预防与处理
 - 第五节 游客走失的预防与处理
 - 第六节 游客患病与死亡的处理
 - 第七节 旅游安全事故的预防与处理
 - 第八节 对游客越轨言行的处理
- 思考与练习
- 第六章 导游技能与方法
 - 第一节 导游人员讲解的原则和基本要求
 - 第二节 导游人员的语言技能
 - 第三节 导游人员的带团技能
 - 第四节 常用的导游方法和技巧
- 思考与练习
- 第七章 导游业务相关知识
 - 第一节 入出境知识
 - 第二节 交通知识
 - 第三节 邮电通讯知识

<<导游业务>>

第四节 货币、保险知识

第五节 卫生常识及其他

思考与练习

附录一 题库

附录二 题库答案

附录三 模拟试卷

主要参考文献

<<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>