

<<导游业务知识>>

图书基本信息

书名：<<导游业务知识>>

13位ISBN编号：9787541615320

10位ISBN编号：7541615323

出版时间：2001-7-1

出版时间：云南科学技术出版社

作者：云南省旅游局 编

页数：352

字数：285000

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>

## <<导游业务知识>>

### 内容概要

旅游业是一个市场化程序较高,具有鲜明开放性、国际性和文化性的产业。

云南有着十分丰厚的旅游资源和发展旅游业得天独厚的条件。

在省委、省政府的领导下,160万直接和间接从业的旅游产业大军一往无前,使云南旅游业的发展突飞猛进。

在这支产业大军中,作为旅游者提供高质量旅行生活服务、旅游文化讲解及传播服务的导游人员来说,举足轻重。

因此,建设一支适应旅游市场需要的高素质导游队伍,无疑是十分重要的工作。

2001年,云南省根据国家旅游局导游人员资格考试和认证改革的新要求,在参考国家旅游局人事劳动教育司编写的《导游业务》及《政策与法规》的基础上,汇编了《导游业务知识》一书,作为云南省导游人员资格考试辅导系列教材之一,供考生辅导、复习时选用。

由于本书紧紧围绕导游服务工作所需掌握的业务理论知识必须具备的服务技能要求编写,着重突出指导性、应用性及实践性,知识系统性强,又重点突出,因此获得广大考生的使用之后,有必要进行一定的修改和完善。

## 书籍目录

第一章 导游服务概述 第一节 导游服务的产生与发展 一、导游服务的产生与发展 二、21世纪的旅游 二、21世纪的导游 第二节 导游服务的类型与范围 一、导游服务的概念 二、导游服务的类型 三、导游服务的范围 第三节 导游服务的性质与特点 一、导游服务的性质 二、导游服务的特点 三、导游服务的地位与作用 第二章 导游人员 第一节 导游人员的分类及职责 一、导游人员的分类 二、导游人员的职责 第二节 导游人员的素质 一、良好的思想品德 二、渊博的知识 三、较强的独立工作能力和创新精神 四、较高的导游技能 五、较高的导游技能 六、强烈的竞争意识和进取精神 七、仪容得体,仪表仪万言书端庄稳重 第三节 导游人员的培训 一、培训的必要性 二、培训的内容 三、培训的种类 四、培训的方式 第三章 导游服务程序及服务质量标准 第一节 导游服务的基本原则 一、游客至上原则 二、维护游客合法权益原则 三、经济效益和社会效益相结合原则 四、规范化服务与个性化服务相结合原则 第二节 导游服务质量 一、导游服务的含义 二、如何提高导游服务质量 三、旅游者感知的导游服务质量标准 第三节 旅游团队的导游服务程序与服务质量标准 一、旅游团队导游服务集体 二、地方导游服务程序与标准 三、全程导游服务程序与标准 四、领队服务程序与标准 五、景区(点)导游服务程序与标准 第四节 散客旅游服务 一、散客旅游概述..... 第四章 导游服务技能 第五章 导游服务中特殊情况及个别要求的处理 第六章 导游服务中旅游安全事故的预防与处理 第七章 导游工作方针政策知识 第八章 导游工作法规实务 第九章 导游人员思想道德、职业道德教育 第十章 旅游投诉案例处理及行政处罚案例选编 附录 主要参考文献 再版后记

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>