<<导游服务规范>>

图书基本信息

书名:<<导游服务规范>>

13位ISBN编号: 9787563722174

10位ISBN编号:7563722173

出版时间:2011-8

出版时间:旅游教育出版社

作者:辽宁省旅游局

页数:138

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

<<导游服务规范>>

内容概要

《辽宁省导游人员资格考试教材:导游服务规范》严格按照全国导游人员资格考试大纲编写,突出辽宁省的地方特色,注重知识的完整性与实用性,既是辽宁省导游人员资格考试教材,也可以作为旅游院校专业教材及参考教材。

<<导游服务规范>>

书籍目录

第一章 导游人员的一节 导游人员的定义与分类一、导游人员的定义二、导游人员的分类第二节 导游人员的职责一、导游人员的基本职责二、出境旅游领队的职责三、全陪导游人员的职责四、地陪导游人员的职责五、景区景点导游人员的职责第三节 导游人员的素质一、思想素质二、知识水平三、工作能力四、身心素质五、仪容仪表第四节 导游人员的行为规范一、忠于祖国,切记内外有别二、按章办事,坚持请示汇报三、遵纪守法,不辱国格人格第二章 团队导游服务程序与规范第一节 团队导游服务集体一、导游人员与领队之间的合作二、全陪与地陪之间的合作三、导游人员与司机之间的合作四、导游人员与相关接待单位之间的合作第二节 出境旅游领队服务程序与规范准备工作二、陪同服务三、后续工作第三节 全陪服务程序与规范一、准备工作二、首站接团三、入住饭店四、核定日程五、各站服务六、转站服务七、末站送团八、后续工作第四节地陪服务程序与规范一、准备工作二、接贴系元、为店服务四、核定日程五、参观游览六、其他服务七、送站服务八、后续工作第五节景区景点导游服务程序与规范一、准备工作二、导游讲解三、送别服务第三章 散客导游服务程序与规范第一节散客旅游服务概述一、散客旅游的定义二、散客旅游的特点三、散客旅游接待要求第二节散客旅游服务的类型一、单项委托服务二、旅游咨询服务三、选择性旅游服务第三节散客导游服务程序与规范接站服务……第四章 导游讲解规范第五章 个性化服务程序与规范第六章 特殊问题(事故)的处理程序与规范第七章 导游员必备常识主要参考书目后记

<<导游服务规范>>

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