

<<导游实务>>

图书基本信息

书名：<<导游实务>>

13位ISBN编号：9787810486538

10位ISBN编号：7810486535

出版时间：2002-9

出版时间：郑州大学出版社

作者：李瑞玲

页数：216

字数：272000

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>

<<导游实务>>

内容概要

该书为高等教育旅游管理专业统编教材，系统地阐述了合格的导游员应具备的素质、知识和技能。全书发三大部分，第一章与第二章为基础理论，主要介绍导游服务、导游人员的基本概念；第三章至第七章为导游实务，主要内容为导游工作程序、带团技能、导游讲解、常见问题和事故的应对以及对旅游者个别要求的处理；第八章为导游业务相关知识。

作为旅游管理专业的教材，本书在编写过程中，既注重专业要求，又结构行业需求，力争做到理论联系实际，强调应用与创新。

本书既可作为高等院校旅游管理专业教材，也可作为旅游行业培训教材，以及导游人员的参考用书。

<<导游实务>>

书籍目录

1 导游服务 1.1 导游服务的产生与发展 1.2 导游服务的地位与作用 1.3 导游服务的类型与范围 1.4 导游服务的性质 1.5 导游服务的特点 1.6 导游服务的基本原则2 导游人员 2.1 导游人员的概念与分类 2.2 导游人员的职责 2.3 导游人员的素质 2.4 导游人员的培训与考核3 导游服务程序 3.1 地方导游服务程序 3.2 全程导游服务程序 3.3 景区景点导游服务程序 3.4 散客导游服务程序4 带团技能 4.1 带团要领 4.2 导游人员与领队的合作 4.3 导游人员与接待单位的协作 4.4 导游人员与旅游者的关系 4.5 营造愉快氛围 4.6 调节旅游者的审美行为 4.7 个性化服务的技能5 导游讲解 5.1 导游语言 5.2 口头语言 5.3 体态语言 5.4 导游交际语言 5.5 导游讲解常用方法6 常见问题与事故的处理 6.1 活动计划与日程变更的处理 6.2 漏接、错接、空接的预防与处理 6.3 误机（车、船）事故的预防和处理 6.4 证件、钱物、行李丢失的预防与处理 6.5 旅游者走失的处理与预防 6.6 旅游者患病、死亡的处理 6.7 旅游者越轨言行的处理 6.8 旅游安全事故的预防与处理7 旅游者个别要求的处理 7.1 处理旅游者个别要求的基本原则 7.2 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理 7.3 要求自然活动的处理 7.4 探视亲友和亲友随团要求的处理 7.5 转递物品和信件要求的处理 7.6 要求中途退团或延长旅游期限的处理 7.7 其他方面个别要求的处理8 导游业务相关知识 8.1 出入境知识 8.2 交通知识 8.3 通讯、邮电知识 8.4 货币、保险知识 8.5 旅游卫生保健常识 8.6 其他知识后记

<<导游实务>>

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>