

图书基本信息

书名：<<导游业务知识/全国导游人员资格考试教材>>

13位ISBN编号：9787811121384

10位ISBN编号：7811121387

出版时间：2006-6

作者：云南省旅游局 编

页数：283

字数：368000

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

随着我国旅游事业的快速发展,我国的导游队伍正迅速扩容。

导游服务被认为是旅游各项服务中最为重要的服务,对现代旅游活动的作用和影响,正日益扩大和深入。

旅游业是一个市场化程度较高,具有鲜明开放性、国际性和文化性的产业。

导游人员代表着旅游的形象,导游工作是旅游业最具代表性的工作。

为了使云南旅游业可持续快速发展,建设一支适应市场需要的高素质导游队伍,本书编者编写了本书。

本书紧紧围绕导游服务工作必须掌握的业务理论知识及必备的服务技能要求编写,着重突出指导性、应用性、实践性和知识系统性,同时又适应反映当今导游服务发展、管理及研究的一些新成果、新规定。

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 第二节 导游服务与旅游业 第三节 导游服务的性质与特点 第四节 导游服务的类型与范围 第五节 导游服务的原则第二章 导游员 第一节 导游员概述 第二节 导游人员应具备的基本素质 第三节 导游员的职业道德、职业修养和行为规范 第四节 导游服务质量与导游员管理 第五节 导游员与WTO第三章 团队服务程序 第一节 旅游团队和导游服务集体 第二节 地方导游员服务程序 第三节 全程陪同导游员服务程序 第四节 领队服务程序第四章 散客导游服务程序 第一节 散客旅游与导游服务 第二节 散客接待服务程序第五章 定点导游(景点讲解员)与特种旅游活动导游服务 第一节 景区(点)导游概述 第二节 景点导游服务程序和规范 第三节 特种旅游导游服务基本常识第六章 旅游者个别要求的处理 第一节 旅游者个别要求处理的基本原则和方法 第二节 在旅游吃、住、行、游、购、娱方面旅游个别要求的处理 第三节 其他个别要求的处理第七章 旅游活动中问题和事故的预防和处理 第一节 旅游活动计划及日程变更的处理 第二节 接站时常见事故的预防及处理 第三节 送站常见的事故——误机(车、船)事故的预防与处理 第四节 遗失事故的预防和处理 第五节 旅游者走失的预防与处理 第六节 游客患病、死亡的处理 第七节 旅游者越轨言行的处理 第八节 旅游安全事故的预防与处理 第九节 旅游者投诉处理第八章 导游词、导游语言与导游讲解第九章 提高导游服务技能的方法第十章 导游服务相关知识附录主要参考文献后记

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>