

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787307043008

10位ISBN编号：7307043009

出版时间：2004-8

出版时间：武汉大学出版社

作者：熊剑平

页数：254

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

全套教材选题广泛，并紧扣教育部颁发的高等院校旅游管理专业教学指导计划。

教材编写注得理论阐述与实际案例分析相结合，既考虑到国内外旅游业发展的现实需要，又注重理论研究的超前性和未来旅游业发展的宏观态势；既系统地总绳索了旅游学科发展的研究现状和取得的研究成果，又提出了不同研究内容的未来发展方向；既注重使读者易于掌握研究的理论和方法，又兼顾技能的培养，体现系统，创新，前瞻，实用的特色。

本套教材既可作为高等院校旅游管理专业教学用书，又可作为高等职业教育、自学考试、职业培训或相关专业的参考用书，欢迎本专业师生和旅游行业人士选用。

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 书籍目录

基础篇 第一章 导游服务概论 第一节 导游服务及其类型 第二节 导游服务的产生与发展历程 第三节 导游服务的性质和特点 第四节 导游服务的原则 第二章 导游人员概论 第一节 导游人员及其分类 第二节 导游人员的素质要求 第三节 导游人员的职责和纪律要求 第四节 导游人员的职业道德和修养 第五节 导游人员的培训,考核和管理 第三章 导游服务相关知识 第一节 旅行社业务知识 第二节 人出境知识 第三节 交通知识 第四节 货币、保险知识 第五节 旅游卫生保健,安全知识 第六节 其他知识 实务篇 第四章 团队导游服务程序 第一节 地陪规范服务流程 第二节 全陪规范服务流程 第五章 散客导游服务程序 第一节 散客旅游概述 第二节 散客旅游服务流程 第六章 常见问题和事故的应对 第一节 漏接、空接、错接的预防和处理 第二节 旅游活动计划和日程变更的处理 第三节 误机(车、船)事故的预防和处理 第四节 遗失的预防和处理 第五节 游客走失的预防和处理 第六节 游客患病、死亡问题的处理 第七节 游客越轨言行的处理 第八节 旅游安全事故的预防与处理 第七章 游客个别要求的处理 第一节 处理游客个别要求的基本原则 第二节 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理 第三节 要求自由活动和转递物品的处理 第四节 游客其他个别要求的处理 技能篇 第八章 导游人员的带团技能 第一节 导游带团的特点、原则和模式 第二节 导游人员的主导地位和形象塑造 第三节 导游人员的心理服务技能 第四节 导游人员的协作技能 第五节 重点游客的接待工作 第九章 导游人员的语言技能 第一节 导游语言基本要求 第二节 导游口头语言表达技巧 第三节 导游态势语言运用技巧 第四节 导游交际语言常用技巧 第十章 导游人员的讲解技能 第一节 导游讲解的原则和要求 第二节 实地导游讲解常用技法 参考书目

<<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>