

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787562233923

10位ISBN编号：7562233926

出版时间：2006-7

出版时间：华中师范大学出版社

作者：熊剑平,董继武

页数：273

字数：305000

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

导游服务是旅游行业最具代表性的工作。

自导游作为一种职业正式产生之日起，导游服务就被看成是整个旅游过程的灵魂。

本书广泛借鉴和吸收了国内外有关导游服务研究的最新成果和行业发展的最新经验，结合编者多年从事“导游业务”教学和实践以及进行导游资格考试培训的经验，较为全面、系统地从导游服务理论、导游服务实务、导游服务技能、导游服务案例等四个方面展开，对导游工作的相关理论基础、导游工作的发展规律、导游服务的工作流程、导游服务技能进行了全面和深入的阐述并通过实际案例进行分析，以便于学生的掌握和运用。

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 书籍目录

理论篇 第一章 导游服务的理论基础 第一节 美学理论及其在导游服务中的应用 第二节 心理学理论及其在导游服务中的应用 第三节 公共关系学理论及其在导游服务中的应用 第四节 服务营销学理论及其在导游服务中的应用 第二章 导游服务概论 第一节 导游服务及其分类 第二节 导游服务的发展历程 第三节 导游服务在现代旅游业中的地位和作用 第四节 导游服务的性质和特点 第五节 导游服务的基本原则 第三章 导游员概论 第一节 导游员及其分类 第二节 导游员的职责 第三节 导游员的从业素质 第四节 导游员的管理 第四章 导游服务相关知识 第一节 出入境知识 第二节 交通知识 第三节 货币与保险知识 第四节 旅游卫生保健与安全知识 实务篇 第五章 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 第三节 领队规范服务流程 第六章 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 第七章 常见问题和事故的处理 第一节 漏接、空接和错接的处理 第二节 旅游计划和日程变更的处理 第三节 误机(车、船)事故的处理 第四节 遗失问题的处理 第五节 游客走失的处理 第六节 游客患病、死亡问题的处理 第七节 旅游安全事故的处理 第八节 游客越轨言行的处理 第八章 游客个别要求的处理 第一节 游客在餐饮和住房方面个别要求的处理 第二节 游客在购物和娱乐方面个别要求的处理 第三节 游客要求自由活动和代为转递物品的处理 第四节 游客要求亲友随团活动、中途退团和延长旅游的处理 技能篇 第九章 导游员的带团技能 第一节 导游员带团的特点、原则和模式 第二节 导游员的主导地位和形象塑造 第三节 导游员的协作技能 第四节 重点游客的接待工作 第十章 导游员的语言技能 第一节 导游语言的基本要求 ..... 案例篇 第十二章 “导游服务规范”案例分析 第十三章 “常见问题、事故和突发事件处理”案例分析 第十四章 “游客个别要求处理”案例分析 参考文献

<<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>