

<<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 第一节 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、接站服务 三、入店服务 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

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>