

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787566101327

10位ISBN编号：7566101323

出版时间：2012-1

出版时间：哈尔滨工程大学出版社

作者：陈晓鹏，邵小慧 编著

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

为适应中国旅游业飞速发展的要求，培养更多在旅游业领域胜任导游、管理，具有创新思维和实践能力的应用型、实用型的高级人才，我们借国务院批准海南建设国际旅游岛的良好契机，参照旅游行业，尤其是海南旅游的新业态，编写了这本与市场接轨、特色突出、题材广泛、形式活泼、内容新颖的新概念旅游业务专业教科书。

本书突出的特色是题材广泛、内容新颖。

在参编的过程中，我们认真总结了教学经验，以及多年来旅行社工作的实践经验和体会，走访、调研了各大旅行社、知名旅游从业人士，了解当前旅游市场情况、导游人员的素质、导游业务的发展及导游职业生涯的现状等；按照专业要求和行业需求，增加了导游职业生涯规划，突出了导游带团过程中的实用性，并在观光旅游的团队导游的基础上，积极探索休闲旅游形式下的散客导游模式，以求得与时俱进。

在内容编排上以理论为核心，注重实践应用，并采集鲜活、真实的案例作为补充。

<<导游业务>>

书籍目录

第一章 导游概述

第一节 导游发展史略

- 一、导游概念释义
- 二、导游的起源和发展

第二节 导游服务

- 一、导游服务的概念和特点
- 二、导游服务的原则和范围
- 三、导游服务的性质和作用

第二章 导游人员

第一节 导游人员的概念和分类

- 一、导游人员的概念
- 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、海外领队的职责
- 三、全陪的职责
- 四、地陪的职责
- 五、景区讲解员的职责

第三节 导游人员的素质

- 一、道德素质
- 二、知识素质
- 三、能力素质
- 四、身心素质

第四节 导游人员的培训、考核和管理

- 一、导游人员的培训
- 二、导游人员的考核
- 三、导游人员的管理

第三章 中外导游人员比较

第一节 中外导游准入制度比较

- 一、中国导游人员准入制度
- 二、国外导游人员准入制度

第二节 中外导游薪酬制度比较

- 一、中国导游人员薪酬制度
- 二、国外导游人员薪酬制度

第三节 中外导游管理制度比较

- 一、中国导游人员管理制度
- 二、国外导游人员管理制度

第四章 团队导游服务程序

第一节 地陪工作程序

- 一、服务准备
- 二、迎接服务
- 三、入住服务
- 四、核定活动日程安排
- 五、参观游览服务
- 六、其他服务

<<导游业务>>

七、送行服务

八、后续工作

第二节 全陪服务程序

一、服务准备

二、首站接团服务(入境团队)

三、进住饭店服务

四、核对、商定旅游活动日程

五、各站服务

六、离站服务

.....

第五章 散客导游服务程序

第六章 导游语言艺术

第七章 导游团队管理与服务技能

第八章 旅游者个别要求的处理

第九章 突发事件的预防和处理

第十章 导游职业生涯发展及管理

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>