

<<导游实务>>

图书基本信息

书名：<<导游实务>>

13位ISBN编号：9787810885966

10位ISBN编号：7810885960

出版时间：2006-8

出版时间：四川西南财经大学

作者：陈临蓉

页数：173

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>

<<导游实务>>

内容概要

人们常说“一个出色的导游带来一次成功的旅游活动”、“祖国江山美不美，全凭导游一张嘴”。导游员作为旅游产品的最终实现者，被称为“旅游业的灵魂”。

可见，导游服务是旅游服务质量最重要的环节之一，是旅游服务的核心。

导游服务的质量和导游员素质、能力、水平的高低，不仅反映了一个国家、一个民族、一个企业的精神面貌和管理水平，更关系到旅游业的未来与发展。

旅游服务质量是旅游业竞争力的重要因素，亦是旅游业发展的生命线。

为此，培养素质高、知识面宽、服务规范、综合业务能力强的优秀导游员队伍已经成为我国旅游业发展的迫切需要，是我国高等旅游职业教育的重要任务之一，也是我们编写本教材的最高目标。

作为高等职业院校旅游专业的一门主干专业课教材，本书力图在汲取、借鉴相关学科理论和参考同行经验总结与研究成果的基础上，从实务的角度来展示导游理论和框架。

内容上着重阐述了导游历史与发展、导游人员、导游服务程序、导游服务技能、常见问题和事故的预防与处理、旅游者个别要求的处理以及导游服务相关的知识等。

尤其在导游技能培养方面，注重科学性、实用性、现代性和可操作性。

除了提供复习思考题外，还提供了相关的教学资料与生动的教学案例及实训项目，以便教师组织学生进行模拟导游练习，掌握导游服务技能，适应未来的旅游接待工作。

本书由陈临蓉担任主编，江舸、梁心见担任副主编。

各章编写分工如下：陈临蓉(第一章)；冷放(第二章)；梁心见(第三章)；陈巍(第四章)；江舸(第五章)；刘婷婷(第六章)；王允(第七章)。

<<导游实务>>

书籍目录

第一章 导游服务与导游人员 第一节 导游服务 第二节 导游人员的分类 第三节 导游人员的基本素质 第四节 导游人员的管理 本章小结第二章 导游服务规范 第一节 地方导游服务程序与服务质量 第二节 全程导游服务程序与服务质量 第三节 散客导游服务 第四节 重点旅游者的接待本章小结 第三章 带团技能 第一节 带团的要领 第二节 处理好各种关系 第三节 心理学在导游服务中的应用 第四节 导游审美艺术 本章小结第四章 语言技能 第一节 导游语言的功能与要求 第二节 讲解艺术 第三节 实地导游讲解常用技法 本章小结第五章 游客个别要求的处理 第一节 游客个别要求处理的原则 第二节 游客在餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理 第三节 游客要求自由活动的处理 第四节 游客其他个别要求的处理 本章小结第六章 导游服务中主要问题和事故的预防与处理 第一节 计划或活动日程变更的处理 第二节 漏接、空接、错接的预防与处理 第三节 误机(车、船)事故的预防与处理 第四节 游客丢失证件、钱物、行李的预防与处理 第五节 游客走失的预防与处理 第六节 游客患病、死亡的处理 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 本章小结第七章 相关知识 第一节 交通知识 第二节 通讯邮电外汇知识 第三节 出入境知识 第四节 旅游卫生保健知识 第五节 其他常识 本章小结参考文献

<<导游实务>>

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>