

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787111398721

10位ISBN编号：7111398726

出版时间：2012-10

出版时间：机械工业出版社

作者：李桂玲

页数：182

字数：290000

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

李桂玲等编著的《导游业务》按照科学性、规范性、实用性、先进性原则，对导游服务的基本原理、工作规程及服务技能等知识进行了系统、全面的介绍。

全书共11章，内容包括导游的由来与发展、导游服务、导游队伍建设、导游工作程序与标准、游客个别要求的处理、事故的预防与处理、导游的组织技能、导游的语言技能、导游的个性化服务技能、导游的审美技能、旅行服务必备知识。

书中穿插了实例，以突出导游实际操作规范性、科学性，使读者能形象地了解导游业务基本知识，掌握导游服务的技能。

《导游业务》可作为应用型本科、高职高专、成人教育院校旅游与酒店管理类专业的教材，也可作为旅游从业人员的参考书。

<<导游业务>>

书籍目录

前言

第一章 导游的由来与发展

第一节 导游与导游活动

第二节 导游的由来和发展

第三节 导游工作的现状和未来

本章小结

思考与练习

第二章 导游服务

第一节 导游服务的类型与范围

第二节 导游服务的性质与特点

第三节 导游服务的地位与作用

第四节 导游服务质量

本章小结

思考与练习

第三章 导游队伍建设

第一节 导游人员的概念与分类

第二节 导游人员的职责

第三节 导游人员的素质

第四节 导游资格的获取

第五节 导游人员的培训与管理

第六节 导游职业准则

本章小结

思考与练习

第四章 导游工作程序与标准

第一节 地方导游服务程序与标准

第二节 全程导游服务程序与标准

第三节 领队服务程序与标准

第四节 景区景点导游服务程序与标准

第五节 散客导游服务程序与标准

本章小结

思考与练习

第五章 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 游客在餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理

第三节 要求自由活动与转递物品方面个别要求的处理

第四节 其他方面个别要求的处理

本章小结

思考与练习

第六章 事故的预防与处理

第一节 事故的预防与处理原则

第二节 程序性事故的预防与处理措施

第三节 游客人身安全事故的预防与处理

第四节 游客财产安全事故的预防与处理

第五节 交通事故、火灾事故、治安事故的预防与处理

本章小结

<<导游业务>>

思考与练习

第七章 导游的组织技能

第一节 安排日程与组织活动的方法

第二节 团队组织技巧

第三节 散客组织技巧

第四节 景点游览组织技巧

本章小结

思考与练习

第八章 导游的语言技能

第一节 导游语言

第二节 导游讲解语言技能

第三节 导游交际语言技能

第四节 导游书面语言技能

本章小结

思考与练习

第九章 导游的个性化服务技能

第一节 导游的个性化服务及其原则

第二节 游客的心理分析

第三节 导游的个性化服务策略

本章小结

思考与练习

第十章 导游的审美技能

第一节 游客的审美心理

第二节 旅游审美对象的美感分析

第三节 旅游审美行为的引导与调节

本章小结

思考与练习

第十一章 旅行服务必备知识

第一节 出入境知识

第二节 交通、邮电知识

第三节 货币、保险知识

第四节 旅游卫生常识

第五节 其他知识

本章小结

思考与练习

参考文献

<<导游业务>>

编辑推荐

“导游业务”是旅游与酒店管理类专业的主要专业课程，也是必修理论课程之一。

李桂玲等编著的《导游业务》的特色是结构合理，重点突出，深入浅出，通俗易懂，注重理论联系实际，把翔实、系统的理论知识与实践紧密结合起来，以增强教材的实用性、生动性和可操作性。在内容的安排上，注重条理性，有机地融合知识、技能、素质等要素，以方便学生学以致用；在语言的使用上，力求简明扼要、通俗易懂。

为了方便师生的教和学，本教材提供了电子课件和思考与练习答案。

<<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>