

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787504445599

10位ISBN编号：7504445592

出版时间：2002-8

出版时间：吕莉 中国商业出版社 (2005-11出版)

作者：潘宝明 编

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

《导游业务》以导游主体（导游员）、导游客体（游客）、导游服务为研究对象，重点研究导游服务的基本原理、工作规程及方法，是一门应用性、综合性非常强，且涉及很多学科类别的课程，是旅游与酒店管理专业的主干专业技能课。

《导游业务》根据教育部《高职高专教育基础课课程教学基本要求》和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》编写。

全书共8章，内容包括导游服务、导游员、团队导游服务程序、散客旅游服务、导游服务技能、常见问题与事故的预防和处理、旅游者个别要求的处理、导游服务相关知识。

<<导游业务>>

书籍目录

第一章 导游服务概述第一节 导游服务第二节 导游服务的性质与特点第三节 导游服务的基本原则第四节 导游服务的发展趋势本章小结基本训练、第二章 导游人员第一节 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 导游人员的培训考核和管理本章小结基本训练第三章 团队导游服务程序与规范第一节 地方导游服务程序与规范第二节 全程导游服务程序与规范第三节 领队服务程序与规范本章小结基本训练案例分析第四章 散客、景点旅游服务程序与规范第一节 散客旅游服务概述第二节 散客旅游服务的类型第三节 散客旅游服务程序与规范第四节 景点导游服务程序与规范本章小结基本训练案例分析第五章 导游人员的讲解技能和审美引导第一节 导游人员的语言技能第二节 导游讲解方法的运用原则第三节 旅游审美行为的引导本章小结基本训练案例分析第六章 导游人员的带团技能第一节 导游人员的自身形象塑造和定位第二节 导游人员带团的原则第三节 组织协调好各种关系第四节 与游客交往的技能本章小结基本训练案例分析第七章 游客个别要求处理第一节 游客个别要求处理的基本原则第二节 常见游客个别要求处理本章小结基本训练案例分析第八章 突发问题与事故处理第一节 处理突发问题与事故的原则和依据第二节 常见突发问题的预防与处理第三节 旅游安全事故的预防与处理本章小结基本训练案例分析第九章 导游服务相关知识第一节 交通邮电知识第二节 出入境知识第三节 旅游安全保健知识第四节 货币、保险知识本章小结基本训练案例分析附录参考书目后记

<<导游业务>>

编辑推荐

<<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>