

<<导游知识与技能>>

图书基本信息

书名：<<导游知识与技能>>

13位ISBN编号：9787504653420

10位ISBN编号：750465342X

出版时间：2009-1

出版时间：中国科学技术出版社

作者：李颖 著

页数：182

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>

## <<导游知识与技能>>

### 内容概要

《导游知识与技能》是21世纪全国高职高专旅游专业新创规划教材配套教学用书。

《导游知识与技能》围绕旅游行业的岗位特点和高职高专旅游专业学生的特点，从学生的兴趣爱好出发，力求科学性、趣味性、可读性、实用性相结合。

《导游知识与技能》共分八章，主要内容包括导游概述，导游服务人员，导游服务程序，导游带团技能，导游艺术，导游工作中事故的预防与处理，旅游者个别要求的处理，导游服务相关知识。

《导游知识与技能》可作为高职高专旅游专业教材，也可作为旅行社岗位培训用书。

## <<导游知识与技能>>

### 书籍目录

第一章 导游概述第一节 导游服务的发展第二节 导游服务的地位和作用第三节 导游服务的类型和范围  
第四节 导游服务的性质和特点第二章 导游服务人员第一节 导游员的概念和分类第二节 导游人员的职  
责第三节 导游人员的素质第四节 导游人员的培训与考核第三章 导游服务程序第一节 地方陪同导游服  
务第二节 全程陪同导游服务第三节 领队的服务第四节 景点景区的导游服务第五节 散客导游服务第四  
章 导游带团技能第一节 导游员的形象第二节 导游员处理关系的技能第三节 导游人员的讲解技能第五  
章 导游艺术第一节 导游员语言艺术的传播第二节 导游语言艺术形式第三节 导游语言艺术运用第六章  
导游工作中事故的预防与处理第一节 旅游事故的预防和处理第二节 旅游计划变更处理第三节 漏接、  
空接、错接和误机（车、船）的事故的预防与处理第四节 旅游者证件、财务、行李丢失的预防与处理  
第五节 旅游者走失事故的预防与处理第六节 旅游者生病、死亡的处理第七节 旅游者越轨言行的处理  
第八节 交通事故、治安事故和火灾事故的预防与处理第七章 旅游者个别要求的处理第一节 旅游者个  
别要求的处理原则第二节 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理第三节 要求自由活动的处理  
第四节 探望亲友和亲友随团活动要求的处理第五节 转送物品和信件要求的处理第六节 要求中途退团  
或延长旅游期限的处理第八章 导游服务相关知识第一节 出入境知识第二节 旅行交通知识参考文献参  
考网站

<<导游知识与技能>>

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>