

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787811047165

10位ISBN编号：7811047160

出版时间：2007-8

出版时间：鲁建平、魏群 西南交通大学出版社 (2007-08出版)

作者：鲁建平，魏群 编

页数：319

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

《21世纪高职高专教育规划教材：导游业务》较全面地介绍了导游服务工作所需要的理论知识和实践技能，注重知识的基础性、通用性；突出实践教学环节，强化职业技能培养，突出教学内容的适应性、实用性、针对性和地方性；体现了高职教育特色，并将导游职业资格的技能要求融入教材之中。

《21世纪高职高专教育规划教材：导游业务》既可作为高等职业教育导游专业教材，也可供教师作教学参考和导游人员自学之用。

<<导游业务>>

书籍目录

第一章 绪论第二章 导游服务第一节 关于服务第二节 导游服务第三节 导游服务的性质第四节 导游服务的特点及原则思考题第三章 导游人员第一节 怎样才能成为一名导游第二节 导游人员的分类第三节 导游人员的职业素质要求第四节 导游人员的基本职责及导游人员的培训思考题第四章 导游服务相关知识第一节 出入境知识第二节 交通知识第三节 保险、货币与财务结算知识第四节 旅游卫生保健常识、旅游安全知识、旅游救援知识第五节 导游礼仪常识思考题第五章 导游服务程序与质量标准第一节 旅游团队的导游服务人员第二节 导游服务规范化及旅游团队服务要求第三节 地陪的工作职责及服务程序与服务质量标准第四节 全陪的工作职责及服务程序与服务质量标准第五节 海外领队的职责第六节 散客导游服务程序思考题第六章 导游人员带团的技巧第一节 正确的带团理念第二节 提高服务质量的重要环节第三节 灵活机动地搭配活动内容思考题第七章 导游讲解的技巧第一节 导游语言艺术第二节 导游讲解的常用方法和技巧第三节 导游讲解的态势语艺术、时间艺术及应注意的问题第四节 导游词的创作和运用思考题第八章 游客个别要求的处理第一节 个别要求处理的原则第二节 常见的个别要求及处理方法思考题第九章 问题与事故的预防与处理第一节 活动日程变更的处理第二节 接站出错的预防与处理第三节 误机的预防与处理第四节 丢失财物的预防与处理第五节 游客走失的预防与处理第六节 游客患病的预防与处理第七节 游客因故死亡的处理思考题附录一 导游行业文件一 中华人民共和国旅行社国内旅游服务质量要求二 导游服务质量标准三 导游人员管理条例四 导游证管理办法五 导游人员管理实施办法六 导游计分管理及检查操作说明七 旅行社出境旅游服务质量标准附录二 导游词选粹一 湖北神农架导游词二 黄鹤楼导游词三 三峡大坝导游词四 长江三峡概况导游词五 湖北武当山导游词六 重庆概况导游词七 陕西西安华清池导游词附录三 部分旅游资料一 中国的世界遗产名录二 湖北旅游资源概况三 湖北省旅游资料附录四 导游资格证考试辅导一 现场导游考试实施流程二 思考题及参考答案三 湖北导游基础练习题及参考答案四 湖北省导游人员资格考试样卷参考文献

<<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>