

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787811257960

10位ISBN编号：7811257963

出版时间：2011-08-01

出版时间：中国海洋大学出版社

作者：栗惠英 编

页数：175

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”是高职高专旅游类专业的一门专业核心教材，在导游专业人才培养中起着重要的作用，内容包括：认知导游服务、导游人员角色定位、导游服务的程序、导游服务的技能把握和提高、导游人员的语言技能、导游服务中问题和事故的处理、熟知导游服务的相关知识。

《高职高专“十二五”规划教材·旅游类：导游业务》在编写中，将适度的知识溶于鲜活的案例中，将导游人员的历史、知识、程序、技能进行了全面的解析。

通过课程知识性内容，有效地培养学生分析问题、解决问题的能力；通过项目实训，使学生逐渐过渡到导游服务的具体操作中，掌握带团技能和讲解技能，学会处理突发事件，提高学生的综合素质和能力。

本书可作为高职院校旅游专业和酒店管理专业的教材，也可作为高校导游资格考试的参考教材，亦可作为高校自学考试或函授参考教材。

<<导游业务>>

书籍目录

项目一 认知导游服务工作任务一 了解导游服务的产生与发展一、导游服务的产生二、中国导游服务史工作任务二 认知导游服务的内涵、性质、特征、作用一、导游服务的内涵二、导游服务的范围三、导游服务的性质四、导游服务的特征五、导游服务的作用工作任务三 把握导游服务的原则一、“宾客至上”原则二、AIDA原则三、合理而可能原则四、维护游客合法权益的原则五、规范化服务与个性化服务相结合原则复习思考题项目二 导游人员角色定位工作任务一 认知导游人员的概念及类型一、导游角色的解析二、导游人员的分类工作任务二 把握导游人员的基本职责一、导游员的基本职责二、海外领队、全陪、地陪和景区(点)导游员的职责工作任务三 掌握导游人员拥有的权利和义务一、对于导游权利和义务的诠释二、导游人员的基本权利三、导游人员的基本义务工作任务四 培养导游人员的良好素质,塑造美好的导游形象一、导游人员的基本素质二、导游人员的形象定位--塑造导游人员的个人魅力三、导游人员礼貌礼仪复习思考题项目三 导游服务的程序工作任务一 地陪服务程序一、服务准备二、迎接服务三、入店服务四、核对、商定日程安排五、参观游览服务六、其他服务七、送站服务八、后续工作工作任务二 全陪服务程序一、服务准备二、首站(入境站)接团服务三、入住饭店服务四、核对商定日程五、各站服务六、离站服务七、途中服务八、末站服务九、后续工作工作任务三 领队服务程序一、服务准备二、全程陪同服务三、后续工作工作任务四 景区景点导游服务程序一、服务准备二、导游服务三、送别服务复习思考题项目四 导游服务的技能把握和提高工作任务一 提高导游人员团队服务技能一、导游人员的社交技能二、导游人员的心理服务技能工作任务二 培养导游人员的促销能力一、促销旅游景点二、促销旅游商品三、引导游客品尝旅游美食复习思考题项目五 导游人员的语言技能工作任务一 创作导游词一、导游词的概念二、导游词的组成三、书面导游词的创作工作任务二 熟练进行导游讲解一、导游语言的基本知识二、导游人员灵活运用语言的要求三、常用的导游讲解方法四、不同类型景观的导游技巧复习思考题项目六 导游服务中问题和事故的处理工作任务一 常见旅游问题和事故的处理一、旅游活动计划和日程变更的处理二、漏接、空接、错接的处理和预防三、入境旅游团人数变更的处理四、误机(车、船)事故的处理和预防五、旅游中丢失证件、钱物、行李的预防与处理六、旅游者走失的处理和预防工作任务二 旅游者患病、死亡问题的处理一、旅游者患病的预防和二、旅游者因病死亡的处理工作任务三 旅游者越轨言行的处理一、对攻击和污蔑言论的处理二、对违法行为的处理三、对散发宗教宣传品行为的处理四、对违规行为的处理工作任务四 旅游安全事故的处理一、交通事故二、治安事故三、火灾事故四、食物中毒工作任务五 旅游投诉的处理一、旅游投诉的类型二、旅游投诉的处理原则三、旅游投诉的处理步骤工作任务六 对特殊旅游者的导游服务一、对宗教界游客的服务二、对儿童、老年游客的服务三、对残疾游客的服务工作任务七 游客个别要求的处理一、旅游者个别要求处理的基本原则二、餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理三、亲友随团活动、中途退团或延长旅游期限的处理四、要求自由活动和转递物品的处理复习思考题

<<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>