

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787115148421

10位ISBN编号：7115148422

出版时间：2006-7

出版时间：人民邮电出版社

作者：叶华胜

页数：205

字数：217000

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

本书以导游活动为主线，系统全面地介绍了导游员执行接待任务的基本程序和技能。主要内容包括导游业务概述、导游员的素养、导游员的礼貌礼节、导游员的带团程序、散客旅游服务、导游服务工作技能、游客个别要求处理、旅游事故的处理与预防以及导游业务的相关知识。

本书既吸收了以往旅游教材中的优点，又根据旅游业发展的新趋势增加了一些操作性强的小技巧和可读性强的小知识，同时增加了情景训练、案例分析和问题思考。

全书图文并茂，十分贴近导游工作的实际。

本书可作为高职院校、中等职业学校旅游专业教材，也可作为旅游企业和旅游行政管理机关对导游工作人员进行资格培训的教材。

<<导游业务>>

书籍目录

第一章 导游业务概述	1
第一节 导游业务发展简史	1
第二节 导游工作的性质、特点及服务原则	4
第三节 导游员	10
第二章 导游员的素养	20
第一节 导游员的知识素养	20
第二节 导游员的道德素养	25
第三节 导游员的能力素养	29
第三章 导游员的礼貌礼节	34
第一节 导游员的服饰	34
第二节 导游员的仪容卫生	38
第三节 导游员言谈举止	40
第四节 日常交往中的礼仪	44
第四章 导游员带团程序	54
第一节 全程导游员的带团程序	54
第二节 地方导游员的带团程序	61
第三节 景区景点导游员的导游程序	75
第四节 出境旅游团的带团程序	77
第五章 散客旅游服务	84
第一节 散客旅游	84
第二节 散客旅游招揽接待业务	88
第三节 散客旅游的导游程序	92
第六章 导游服务工作技能	99
第一节 带团技能	99
第二节 导游员的语言技能	109
第三节 导游员的导游讲解技能	112
第七章 游客个别要求的处理	125
第一节 处理原则	125
第二节 游客个别要求的基本处理方法	127
第八章 旅游事故和问题的处理与预防	137
第一节 旅游活动日程和计划变更的处理	137
第二节 业务事故的处理与预防	139
第三节 个人事故的处理与预防	144
第四节 安全事故的处理与预防	148
第五节 游客生病或死亡事故的处理与预防	153
第六节 游客越轨言行的处理	156
第七节 旅游投诉的处理	158
第九章 导游业务相关知识	163
第一节 旅行社业务知识	163
第二节 旅游交通知识	171
第三节 出入境知识	179
第四节 货币知识	186
附录A 导游人员管理实施办法	190
附录B 中外互免签证一览表	194
附录C 外国在中国设立领馆情况一览表	198
附录D 中国在外国设立领馆情况一览表	200
参考书目	205

<<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>