<<导游业务>>

图书基本信息

书名:<<导游业务>>

13位ISBN编号: 9787509500989

10位ISBN编号:7509500982

出版时间:2007-8

出版时间:中国财政经济

作者:赵爱华,雷引周主

页数:278

字数:440000

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

本书在课程的选择上,涵盖了旅游管理、酒店管理和导游三个专业的基础理论课和基本技能课,还兼顾了国家旅游从业资格证考试内容,具有较完整的体系和较强的操作性、实用性。

<<导游业务>>

书籍目录

第二节

第三节

交通知识

邮电通讯知识

第一章 导游概述 第一节 导游服务历史与发展趋势 第二节 导游服务的性质、特点、地位和作用 第三节 导游人员的概念与分类 第四节 导游人员的职责、素质 第五节 导游人员的权利与义务 第六节 导游人员考核与管理 思考与练习 团队导游服务程序与规范 第二章 第一节 团队导游服务集体 第二节 地陪服务程序与规范 第三节 全陪服务程序与规范 海外领队服务程序与规范 第四节 第五节 景区景点导游服务程序与规范 思考与练习 第三章 散客导游服务程序与规范 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 散客导游服务程序与规范 思考与练习 第四章 个性化服务程序与规范 第一节 导游人员与游客交往的艺术 第二节 对游客个别要求的处理 第三节 对"特殊"游客的服务 思考与练习 第万章 特殊问题(事故)的处理程序与规范 第一节 漏接、空接、错接旅游团(游客)的处理 第二节 旅游活动计划和日程变更的处理 第三节 误机(车、船)事故的预防与处理 第四节 游客物件遗失的预防与处理 第五节 游客走失的预防与处理 第六节 游客患病与死亡的处理 第七节 旅游安全事故的预防与处理 第八节 对游客越轨言行的处理 思考与练习 第六章 导游技能与方法 第一节 导游人员讲解的原则和基本要求 第二节 导游人员的语言技能 导游人员的带团技能 第三节 第四节 常用的导游方法和技巧 思考与练习 导游业务相关知识 第七章 第一节 入出境知识

<<导游业务>>

第四节 货币、保险知识 第五节 卫生常识及其他 思考与练习 附录一 题库 附录二 题库答案 附录三 模拟试卷 主要参考文献

<<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