

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787111132615

10位ISBN编号：7111132610

出版时间：2005-8

出版时间：机械工业出版社

作者：范黎光 编

页数：219

字数：260000

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

本书以管理理论为指导，以导游业经营活动为中心，以科学管理思想、方法及服务技能为主要内容，理论联系实际。

系统地介绍了导游的基本概念，导游人员的素质、条件、素质修养和培训，还分别介绍了团队导游、散客导游的服务内容、规范规程，以及导游技能、服务质量、事故的预防和处理等方面的内容。

本书每章后均附有该章小结、思考题，有些章还附有复习要点及案例分析题，突出实际应用和市场经济的最新要求，既是高职高专旅游管理、饭店管理及相近专业的教材，也可作为导游在岗人员培训及自学的参考书。

<<导游业务>>

书籍目录

前言第一章 导游概述 本章提要 第一节 导游的基本概念 第二节 导游服务的发展史 第三节 导游服务的类型及范围 第四节 导游服务的原则、地位及作用 第五节 导游工作的性质及特点 本章小结 思考题第二章 导游人员 本章提要 第一节 导游人员的概念及分类 第二节 导游人员的职责 第三节 导游人员的条件 第四节 导游人员的素质与修养 第五节 导游人员的培训、考核与管理 本章小结 思考题第三章 团队导游接待服务规程 本章提要 第一节 旅游团队导游服务集体 第二节 导游接待服务规范 第三节 地陪的服务准备 第四节 地陪的接待服务 第五节 地陪的送客及后续服务 第六节 全陪导游服务程序与内容 第七节 出国领队服务规程 第八节 定点导游服务规程 本章小结 思考题第四章 散客导游服务 本章提要 第一节 概述 第二节 散客导游服务的类型 第三节 散客导游服务程序与服务质量 本章小结 思考题 案例分析题第五章 导游技能与方法 本章提要 第一节 导游员的语言技能 第二节 导游员的讲解技能 第三节 导游员的带团技能 本章小结 思考题 案例分析题第六章 导游服务质量 本章提要 第一节 概述 第二节 导游工作中常见的质量问题第七章 问题和事故的预防与处理第八章 导游业务相关知识附录 若干问题处理原理参考文献

<<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>