

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787304055271

10位ISBN编号：7304055278

出版时间：2012-05-01

出版时间：中央广播电视大学出版社

作者：张志远，石雯 编

页数：244

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

《面向十二五全国职业院校旅游酒店管理专业规划教材：导游业务》是高职院校旅游管理专业的必修课程及专业课中的核心课程，也是全国导游人员资格笔试和面试的必考科目。

本书根据旅游高职教育和旅游行业的实际需要，围绕导游职业能力的特点，分10个项目具体讲述了导游服务概述、导游人员、团体旅游接待服务程序、散客旅游服务、导游带团技能、导游讲解技能、导游心理服务技能、常见问题和事故的预防与处理、游客个别要求的处理和导游业务相关知识。

<<导游业务>>

书籍目录

项目一 导游服务概述任务一 导游服务的产生和发展任务二 导游服务的内涵和特点任务三 导游服务的地位和作用任务四 导游服务的基本原则项目二 导游人员任务一 导游人员的概念及分类任务二 导游人员的条件任务三 导游人员的职责任务四 导游人员的从业素养任务五 导游人员的职业形象项目三 团体旅游接待服务程序任务一 导游服务规范概述任务二 地方陪同导游服务程序任务三 全程陪同导游服务程序任务四 景区景点导游服务程序任务五 出境旅游领队服务程序项目四 散客旅游服务任务一 散客旅游任务二 散客旅游招徕接待业务任务三 散客旅游的服务规程项目五 导游带团技能任务一 导游人员的形象定位任务二 处理好各种合作关系任务三 与游客交往的技能任务四 导游促销技巧项目六 导游讲解技能任务一 导游语言任务二 口头语言任务三 体态语言任务四 交际语言任务五 导游讲解技能项目七 导游心理服务技能任务一 了解旅游者的旅游动机-任务二 调整旅游者的情绪任务三 掌握旅游者不同旅游阶段的心理特征任务四 做好特殊旅游者的服务工作项目八 常见问题和事故的预防与处理任务一 旅游计划和日程变更的处理任务二 漏接、错接、空接的预防与处理任务三 误机（车、船）事故的预防与处理任务四 证件、钱物、行李遗失的预防与处理任务五 游客走失的预防和处理任务六 游客患病、死亡问题的处理任务七 旅游安全事故的预防与处理任务八 游客越轨言行的处理任务九 旅游投诉的处理项目九 游客个别要求的处理任务一 游客个别要求的处理原则任务二 餐饮、住房、娱乐、购物等方面个别要求的处理任务三 游客要求中途退团或者延长旅游期限的处理任务四 游客要求自由活动和转递物品的处理任务五 游客要求探视亲友、亲友随团活动的处理项目十 导游业务相关知识任务一 入出境知识任务二 交通知识任务三 邮电通信知识任务四 货币、保险知识任务五 旅游卫生保健常识任务六 礼貌礼节常识任务七 其他知识-附录 导游相关法律法规附录一 导游人员管理条例附录二 导游人员管理实施办法附录三 导游证管理办法附录四 导游服务质量附录五 旅游安全管理暂行办法实施细则附录六 重大旅游安全事故报告制度试行的办法参考文献

<<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>