

<<导游服务规范>>

图书基本信息

书名：<<导游服务规范>>

13位ISBN编号：9787503221828

10位ISBN编号：7503221828

出版时间：2003-6

出版时间：中国旅游出版社

作者：本书编写委员会 编

页数：275

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>

<<导游服务规范>>

内容概要

本书贯彻了国家旅游局的改革精神，结合河北省导游培训与考试工作的实际，注重知识的全面性、权威性与实用性，既可以作为导游人员资格考试的参考教材，又可供在职导游人员和旅游院校在校生学习之用。

本书紧扣导游服务工作的实际，介绍工作程序、内容，贯彻质量规范，培养问题处理、事故应对能力，对提高导游人员服务水平和综合素质有很大帮助。

<<导游服务规范>>

书籍目录

修订说明第一章 导游工作概述 第一节 导游的产生与发展 一、导游的产生与发展 二、导游工业发展的主要特征 第二节 导游工作概念、类型与内容 一、导游工作的概念 二、导游工作类型 三、导游工作内容 第三节 导游工业性质与特点 一、导游工业性质 二、导游工业特点 第四节 导游工作地位与作用 一、导游工业在旅游服务中的地位 二、导游工作作用 第五节 导游工作原则 一、“宾客至上”原则 二、等距离交往原则 三、规范化服务与个性化服务相结合原则 四、履行合同原则 五、合理而可能的原则 六、SIDA原则第二章 导游人员 第一节 导游人员及其分类 一、导游人员的概念 二、导游人员的分类 第二节 导游人员的条件和要求 一、导游人员的条件 二、导游人员的修养 三、导游人员的心理品质 四、导游人员的知识结构 第三节 导游人员的职责 一、导游人员的基本职责 二、国际领队的职责 三、全程陪同的职责 四、地方陪同的职责 五、景点导游人员的职责 第四节 导游工作集体 一、协作共事 二、协作共事的基础 三、怎样建立良好的协作关系 第三章 导游服务程序与质量标准 第一节 旅游团队与散客旅游 一、旅游团队概念与特点 二、散客旅游概念与特点 三、旅游团队和散客旅游对服务的要求 第二节 地方陪同服务程序与质量标准第四章 导游服务技能与方法第五章 问题与故事的处理第六章 导游相关知识参考文献

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>