

<<导游知识与技能>>

图书基本信息

书名：<<导游知识与技能>>

13位ISBN编号：9787504653420

10位ISBN编号：750465342X

出版时间：2009-1

出版时间：中国科学技术出版社

作者：李颖 著

页数：182

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>

<<导游知识与技能>>

内容概要

《导游知识与技能》是21世纪全国高职高专旅游专业新创规划教材配套教学用书。

《导游知识与技能》围绕旅游行业的岗位特点和高职高专旅游专业学生的特点，从学生的兴趣爱好出发，力求科学性、趣味性、可读性、实用性相结合。

《导游知识与技能》共分八章，主要内容包括导游概述，导游服务人员，导游服务程序，导游带团技能，导游艺术，导游工作中事故的预防与处理，旅游者个别要求的处理，导游服务相关知识。

《导游知识与技能》可作为高职高专旅游专业教材，也可作为旅行社岗位培训用书。

<<导游知识与技能>>

书籍目录

第一章 导游概述第一节 导游服务的发展第二节 导游服务的地位和作用第三节 导游服务的类型和范围
第四节 导游服务的性质和特点第二章 导游服务人员第一节 导游员的概念和分类第二节 导游人员的职
责第三节 导游人员的素质第四节 导游人员的培训与考核第三章 导游服务程序第一节 地方陪同导游服
务第二节 全程陪同导游服务第三节 领队的服务第四节 景点景区的导游服务第五节 散客导游服务第四
章 导游带团技能第一节 导游员的形象第二节 导游员处理关系的技能第三节 导游人员的讲解技能第五
章 导游艺术第一节 导游员语言艺术的传播第二节 导游语言艺术形式第三节 导游语言艺术运用第六章
导游工作中事故的预防与处理第一节 旅游事故的预防和处理第二节 旅游计划变更处理第三节 漏接、
空接、错接和误机（车、船）的事故的预防与处理第四节 旅游者证件、财务、行李丢失的预防与处理
第五节 旅游者走失事故的预防与处理第六节 旅游者生病、死亡的处理第七节 旅游者越轨言行的处理
第八节 交通事故、治安事故和火灾事故的预防与处理第七章 旅游者个别要求的处理第一节 旅游者个
别要求的处理原则第二节 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理第三节 要求自由活动的处理
第四节 探望亲友和亲友随团活动要求的处理第五节 转送物品和信件要求的处理第六节 要求中途退团
或延长旅游期限的处理第八章 导游服务相关知识第一节 出入境知识第二节 旅行交通知识参考文献参
考网站

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>