

<<导游业务>>

图书基本信息

书名：<<导游业务>>

13位ISBN编号：9787811062809

10位ISBN编号：7811062801

出版时间：2006-6

出版时间：郑州大学(原河南医科大学)出版社

作者：李瑞玲

页数：210

字数：308000

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

本书为高等教育旅游管理专业“十一五”规划教材之一，系统地阐述了合格的导游员应具备的素质、知识和技能。

全书分三大部分：第一章与第二章为基础理论，主要介绍导游服务、导游人员的基本概念；第三章至第九章为导游实务，主要内容为导游工作程序、带团技能、心理服务技能、导游语言、模拟讲解、常见问题和事故的应对以及旅游者个别要求的处理；第十章为导游业务相关知识。

作为旅游管理专业的教材，本书在编写过程中，既注重专业要求，又结合教学特点，力争做到理论联系实际，强调应用与创新。

本书既可作为高等院校旅游管理专业教材，也可作为旅游行业培训教材，以及导游人员的参考用书。

## &lt;&lt;导游业务&gt;&gt;

## 书籍目录

1 导游服务 1.1 导游服务的产生与发展 1.1.1 世界导游服务的产生与发展 1.1.2 中国导游服务发展史略 1.2 导游服务的地位与作用 1.2.1 导游服务在旅游服务中的地位 1.2.2 导游服务在旅游服务中的作用 1.3 导游服务的概念、类型与范围 1.3.1 导游服务的概念 1.3.2 导游服务的类型 1.3.3 导游服务的范围 1.4 导游服务的性质 1.4.1 服务性 1.4.2 社会性 1.4.3 文化性 1.4.4 经济性 1.4.5 涉外性 1.5 导游服务的特点 1.5.1 独立性强 1.5.2 脑体高度结合 1.5.3 复杂多变 1.5.4 关联度高 1.6 导游服务的基本原则 1.6.1 满足游客需求的原则 1.6.2 维护旅游者合法权益的原则 1.6.3 经济效益和社会效益相结合的原则

2 导游人员 2.1 导游人员的概念与分类 2.1.1 导游人员的概念 2.1.2 导游人员的分类 2.2 导游人员的职责 2.2.1 导游人员的基本职责 2.2.2 不同岗位导游人员的职责 2.3 导游人员的素质 2.3.1 良好的思想品质 2.3.2 渊博的知识 2.3.3 较强的独立工作能力和创新精神 2.3.4 较高的导游技能 2.3.5 身心健康 2.3.6 仪容、仪表 2.3.7 导游人员的行为规范 2.4 导游人员的培训与考核 2.4.1 导游人员的培训 2.4.2 导游人员的考核

3 导游服务程序 3.1 地方导游服务程序 3.1.1 服务准备 3.1.2 迎接服务 3.1.3 入住饭店服务 3.1.4 核对、商定日程 3.1.5 参观游览服务..... 4 带团技能 5 心理服务技能 6 语言技能 7 模拟讲解 8 常见问题与事故的处理 9 旅游者个别要求的处理 10 导游业务相关知识附录 后记

## <<导游业务>>

### 编辑推荐

本书是高等教育旅游管理专业“十一五”规划教材之一，系统地阐述了合格的导游员应具备的素质、知识和技能，内容涉及导游服务、导游人员、导游服务程序、带团技能、心理服务技能、语言技能、模拟讲解等，适合导游人员参考学习。

<<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>