

<<导游实务>>

图书基本信息

书名：<<导游实务>>

13位ISBN编号：9787811062991

10位ISBN编号：7811062992

出版时间：2006-9

出版时间：郑州大学出版社

作者：林梅英

页数：218

字数：324000

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>

<<导游实务>>

内容概要

本书是高等职业教育旅游管理专业“十一五”规划教材之一，为国家级规划教材。

本书分三大部分：第一部分为基础理论，主要阐述导游服务、导游人员的基本概念，导游服务的性质和特点以及基本原则，导游人员的分类、职责和素质要求，导游人员的职业道德；第二部分为导游实务，主要说明导游服务规范化的操作程序、导游人员的带团技能、导游讲解技能、游客个别要求的处理、常见问题和事故的预防与处理等；第三部分为导游业务相关知识。

本书的编写充分考虑到高等职业教育对旅游管理专业人才培养目标的要求，注重在具有一定理论深度的基础上，对学生进行实际操作技能的训练。

本书可作为高等职业院校旅游管理专业教材，也可以作为导游人员的参考用书，同时又可作为旅游行业的培训教材。

<<导游实务>>

书籍目录

1 导游服务概述	1.1 导游服务的产生与发展	1.1.1 古代的向导服务	1.1.2 近代的导游服务
	1.1.3 现代的导游服务	1.2 导游服务在旅游服务中的地位	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 导游服务的类型与范围	1.3.1 导游服务的含义
	1.3.2 导游服务的类型	1.3.3 导游服务的范围	1.4 导游服务的性质和特点
	1.4.1 导游服务的性质	1.4.2 导游服务的特点	1.5 导游服务的基本原则
	1.5.1 满足游客需求的原则	1.5.2 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 出境领队、全陪、地陪和景区景点人员的职责
	2.3 导游人员的素质要求	2.3.1 良好的思想品德	2.3.2 广博的知识
	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 竞争意识和进取精神
	2.3.6 身心健康	2.3.7 注重仪容、仪表和仪态	2.4 导游人员的职业道德
	2.4.1 导游人员职业道德的主要内容	2.4.2 导游人员的行为规范	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 进店服务	3.1.4 核对、商定日程安排	3.1.5 参观游览服务
	3.1.6 其他服务	3.1.7 送站服务	3.1.8 后续工作
	3.2 全陪导游服务程序	3.2.1 服务准备	3.2.2 首站(入境站)接团
	3.2.3 入住饭店服务		

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>