

图书基本信息

书名：<<全国导游人员资格考试教材辅导丛书>>

13位ISBN编号：9787811124156

10位ISBN编号：7811124157

出版时间：2007-9

出版时间：云南大学出版社

作者：赵明 主编

页数：214

字数：346000

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>

内容概要

感谢您选择由云南省旅游学校策划编撰的“全国导游人员资格考试教材辅导丛书”，如果您正准备参加全国导游人员资格证考试，这套丛书将对您的学习提供有效的帮助。

本辅导丛书全套一共六册，包括：《全国导游基础知识》《云南导游基础知识》《导游业务知识》《旅游政策与法规》《现场导游》（云南）和《英语现场导游辞》（云南）。

《导游业务知识》分册在内容上紧紧围绕云南省旅游局所编撰的“全国导游人员资格考试”教材中《导游业务知识》教材的内容编写，但在其内容和表述形式上决不是简单的重复，而是采用了以下几个板块将原教材内容进行提炼、整合之后的一个全新模式的呈现。

【学习线索】首先我们根据考试大纲和教材的内容按章节理出一条主线；具体的做法是紧扣教材内容，对应知应会的知识和原理进行了压缩、提炼和进一步的条理化，同时对难理解、难归纳、难记忆的内容加上了必要的讲解、分析和要领提示。

【要点速记】是在每一章的学习线索理出来之后，将原教材的内容分解成为若干个相对独立的知识点，以条目的形式逐一系列出，使学员易于理解，并有效地提高了记忆效率。

【单元测试】是以每一章作为一个单元，学完一个单元后，通过完成一系列测试题的方法来加深和巩固所学内容；学员可以根据答题的正确率来对其学习效果进行一个评价，以便改进和调整；单元测试题之后附有**【答案】**，但“看题抄写答案”的做法是不可取的。

书籍目录

前言

绪论 旅游与旅游业概述

【学习线索】

【要点速记】

【单元测试】

【答案】

第一章 导游服务概述

【学习线索】

第一节 导游服务的产生与发展

第二节 导游服务与旅游业

第三节 导游服务的性质与特点

第四节 导游服务的类型与范围

第五节 导游服务的原则

【要点速记】

【单元测试】

【答案】

第二章 导游人员

【学习线索】

第一节 导游员概述

第二节 导游人员应具备的素质

第三节 导游员的职业道德、职业修养和行为规范

第四节 导游服务质量与导游员管理

第五节 导游员与wto

【要点速记】

【单元测试】

【答案】

第三章 团队服务程序

【学习线索】

第一节 旅游团队和导游服务集体

第二节 地方导游员服务程序

第三节 全程陪同导游员服务程序

第四节 领队服务程序

【要点速记】

【单元测试】

【答案】

第四章 散客导游服务程序

【学习线索】

第一节 散客旅游与导游服务

第二节 散客接待服务程序

【要点速记】

【单元测试】

【答案】

第五章 定点导游与特种旅游活动导游服务

【学习线索】

第一节 景区(点)导游概述

第二节 景区(点)导游服务程序和规范

第三节 特种旅游导游服务基本常识

【要点速记】

【单元测试】

【答案】

第六章 旅游者个别要求的处理

【学习线索】

第一节 旅游者个别要求处理的基本原则和方法

第二节 在旅游吃、住、行、游、购、娱方面旅游者个别要求的处理

第三节 其他个别要求的处理

【要点速记】

【单元测试】

【答案】

第七章 旅游活动中问题和事故的预防和处理

【学习线索】

第一节 旅游活动计划和日程变更的处理

第二节 接站时常见事故的预防及处理

第三节 送站常见的事故——误机(车、船)事故的预防与处理

第四节 遗失事故的预防和处理

第五节 旅游者走失的预防和处理

第六节 游客患病、死亡的处理

第七节 旅游者越轨言行的处理

第八节 旅游安全事故的预防与处理

第九节 旅游者投诉的处理

【要点速记】

【单元测试】

【答案】

第八章 导游词、导游语言与专注讲解

第九章 提高导游服务技能的方法

第十章 导游服务相关知识

第十一章 游客个别要求的处理

第十二章 旅游活动中问题和事故的预防和处理

第十三章 导游服务质量与导游员管理

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>