

《导游业务》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2008年08月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787307064430

丛书名：高职高专“十一五”规划教材·旅游系列

内容简介

本教材是湖北高职“十一五”规划教材，是在湖北省教育厅立项的湖北省教育科学“十一五”规划专项资助重点课题《高职旅游专业学生综合素质培养研究》（湖北高职“四个建设”系列规划课题）的成果基础上合作研制而成的。

本书以导游活动为主线，分基础篇、实务篇、技能篇三个部分展开，对导游工作的内在规律、规范流程和专业技能进行了全面系统的阐述。本书在编写过程中，顺应了旅游业的发展要求，充分考虑到导游培训与考试工作的现状，突出了基础性、实用性、针对性。另外，教材增加了一些操作性较强的小技巧和可读性较强的小知识，每章设立了课堂实训项目和思考题，同时在实务篇中对一些导游工作中的服务流程采用流程图的形式进行展示。全书图文并茂，贴近导游工作的实际，既可作为高职高专的专业教材，又可作为旅游从业人员和旅游爱好者的参考资料。

目录

基础篇

第一章 导游服务

第一节 导游服务的发展历程

第二节 导游服务的内涵和类型

第三节 导游服务的性质、特点和作用

第四节 导游服务的发展趋势

第二章 导游人员

第一节 导游人员的概念及分类

第二节 导游人员的素质要求

第三节 导游人员的职责和纪律要求

第四节 导游人员的职业道德和修养

第五节 导游人员的培训、考核与管理

实务篇

第三章 全陪导游服务流程

第一节 全陪导游工作流程图

第二节 全陪导游的服务程序

第四章 地陪导游服务流程

第一节 地陪导游工作流程图

第二节 地陪导游的服务程序

第五章 景区（点）导游服务流程

第一节 景区（点）导游工作流程图

第二节 景区（点）导游的服务程序

第六章 海外领队服务流程

第一节 海外领队工作流程图

第二节 海外领队的服务程序

第七章 散客导游服务流程

第一节 散客旅游概述

第二节 散客导游服务的类型与特点

第三节 散客导游服务程序

第八章 旅行社其他岗位的服务流程

第一节 门市接待服务流程

第二节 外联服务流程

第三节 计调服务流程

第九章 导游辞的创作

第一节 导游辞的基本类型

第二节 导游辞的内容形式

第三节 导游辞的创作要领

第四节 示范导游辞

技能篇

第十章 导游人员的带团技能

第一节 导游人员的带团要领

第二节 各种关系的处理技巧

第三节 对客心理服务技巧

第四节 重点游客的接待技巧

第十一章 导游人员的语言技能

第一节 导游语言的基本要求

第二节 导游口头语言表达技巧

第三节 导游态势语言运用技巧

第四节 导游交际语言运用技巧

第十二章 导游人员的讲解技能

第一节 导游讲解的原则和要求

第二节 常用导游讲解方法和技巧

第十三章 导游人员的应变技能

第一节 应变处理的基本原则

第二节 个别要求的应变技能

第三节 常见事故的应变技能

第十四章 导游服务的其他技能

第一节 导游器材的使用技能

第二节 处理旅游常见疾病的技能

第三节 旅游交通的相关技能

第四节 换算技能

参考文献

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www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)