

《导游实务——浙江省全国导游人员资格考试系列教材》

书籍信息

版次：1

页数：250

字数：200000.5

印刷时间：2003年10月01日

开本：

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787213024092

丛书名：浙江省全国导游人员资格考试系列教材

内容简介

根据国家旅游局2000年《关于改革导游人员资格考试、等级考核及旅行社经理资格认证工作的意见》的精神，为适应在全省范围内实施的导游资格考试规范化、标准化的要求，我们组织了一批具有多年导游培训经验和旅行社管理经验的专家组成浙江省全国导游人员资格考试教材编写组，编写了《导游基础知识》、《导游实务》、《旅游政策与法规》等三本教材。

本套教材力求融科学性、知识性、实用性于一体，并充分体现浙江旅游业的特点，是浙江省全国导游人员资格考试、浙江景点景区导游员考试的指定教材。它既可用于导游岗位培训，也可作为各级各类旅游院校、旅游专业的教学参考用书。

目录

第一章 概述

第一节 导游服务

第二节 导游人员

第二章 导游人员职业道德和礼节礼貌

第一节 导游人员的职业道德

第二节 导游人员的礼节礼貌

第三章 旅游团队导游服务程序

第一节 入境旅游团队导游服务程序

第二节 出境旅游团队导游服务程序

第三节 国内旅游团队导游服务程序

第四章 散客旅游的导游服务

第一节 散客旅游产品

第二节 旅行社门市业务

第三节 散客旅游的导游服务

第五章 导游服务技能

第一节 导游人员的带团技能

第二节 导游人员的语言技能

第三节 导游人员的讲解技能

第四节 自然景观的导游技能

第五节 人文景观的导游技能

第六章 旅游者个别要求的处理

第一节 旅游者个别要求处理的原则

第二节 旅游者个别要求的处理方法

第七章 旅游事故

第一节 旅游事故的类型

第二节 旅游事故的处理和预防

第三节 特殊旅游事件的处理

第四节 旅游者投诉处理

第八章 导游业务相关知识

第一节 旅游交通服务知识

第二节 出入境知识

第三节 货币知识

第四节 旅行社的行李业务

附录一 导游服务质量

附录二 导游人员管理实施办法

主要参考书目

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)