

《导游业务》

书籍信息

版次：1

页数：213

字数：258000

印刷时间：2007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：9787121044502

丛书名：零距离上岗·高职高专旅游管理专业系列规划教材

内容简介

本书以导游主体（导游员）、导游客体（游客）、导游服务为研究对象，重点研究导游服务的基本原理、工作规程及方法，是一门应用性、综合性非常强，且涉及很多学科类别的课程，是旅游与酒店管理专业的主干专业技能课。

本书根据教育部《高职高专教育基础课课程教学基本要求》和《高职高专教育专业人才培养目标及规格》编写。全书共8章，内容包括导游服务、导游员、团队导游服务程序、散客旅游服务、导游服务技能、常见问题与事故的预防和处理、旅游者个别要求的处理、导游服务相关知识。

本书重点突出，结构合理，深入浅出，通俗易懂，注重理论与实践相结合。而且围绕高职高专教学注重能力培养这条主线，有机地融合知识、技术、能力、素质等要素，以方便学生学以致用，学有所成，具有一定的前瞻性和可操作性。

本书是高职高专旅游管理专业系列规划教材之一，既可作为高等院校相关专业本、专科教学的参考书，也可作为旅游管理工作者的理想的自学读物。

目录

第1章 导游服务

- 1.1 导游服务的产生与发展
- 1.2 导游服务的概念、类型和范围
- 1.3 导游服务的性质和特点
- 1.4 导游服务的地位和作用
- 1.5 导游服务的发展趋势

本章小结

复习思考题

实训题

第2章 导游员

- 2.1 导游员的概念与分类
- 2.2 导游员的职责
- 2.3 导游员的素质和修养
- 2.4 导游员的职业道德和行为规范
- 2.5 导游员的培训与考核

本章小结

复习思考题

实训题

第3章 团队导游服务程序

- 3.1 境外领队服务程序与规范
- 3.2 全陪服务程序与规范
- 3.3 地陪服务程序与规范

3.4 景区景点导游人员服务程序与规范

本章小结

复习思考题

实训题

第4章 散客旅游服务

4.1 散客旅游服务概述

4.2 散客旅游服务的类型

4.3 散客导游服务程序与规范

本章小结

复习思考题

实训题

第5章 导游服务技能

5.1 导游员的带团技能

5.2 导游员的语言运用技能

本章小结

复习思考题

实训题

第6章 常见问题与事故的预防和处理

第7章 旅游者个别要求的处理

第8章 导游服务相关知识

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)