

# 《导游业务》

## 图书基本信息

书名：《导游业务》

13位ISBN编号：9787509500989

10位ISBN编号：7509500982

出版时间：2007-8

出版社：中国财政经济

作者：赵爱华，雷引周主

页数：278

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《导游业务》

## 内容概要

## 书籍目录

### 第一章 导游概述

- 第一节 导游服务历史与发展趋势
- 第二节 导游服务的性质、特点、地位和作用
- 第三节 导游人员的概念与分类
- 第四节 导游人员的职责、素质
- 第五节 导游人员的权利与义务
- 第六节 导游人员考核与管理

#### 思考与练习

### 第二章 团队导游服务程序与规范

- 第一节 团队导游服务集体
- 第二节 地陪服务程序与规范
- 第三节 全陪服务程序与规范
- 第四节 海外领队服务程序与规范
- 第五节 景区景点导游服务程序与规范

#### 思考与练习

### 第三章 散客导游服务程序与规范

- 第一节 散客旅游服务概述
- 第二节 散客旅游服务的类型
- 第三节 散客导游服务程序与规范

#### 思考与练习

### 第四章 个性化服务程序与规范

- 第一节 导游人员与游客交往的艺术
- 第二节 对游客个别要求的处理
- 第三节 对“特殊”游客的服务

#### 思考与练习

### 第五章 特殊问题（事故）的处理程序与规范

- 第一节 漏接、空接、错接旅游团（游客）的处理
- 第二节 旅游活动计划和日程变更的处理
- 第三节 误机（车、船）事故的预防与处理
- 第四节 游客物件遗失的预防与处理
- 第五节 游客走失的预防与处理
- 第六节 游客患病与死亡的处理
- 第七节 旅游安全事故的预防与处理
- 第八节 对游客越轨言行的处理

#### 思考与练习

### 第六章 导游技能与方法

- 第一节 导游人员讲解的原则和基本要求
- 第二节 导游人员的语言技能
- 第三节 导游人员的带团技能
- 第四节 常用的导游方法和技巧

#### 思考与练习

### 第七章 导游业务相关知识

- 第一节 入出境知识
- 第二节 交通知识
- 第三节 邮电通讯知识
- 第四节 货币、保险知识
- 第五节 卫生常识及其他

# 《导游业务》

思考与练习

附录一 题库

附录二 题库答案

附录三 模拟试卷

主要参考文献



# 《导游业务》

## 精彩短评

- 1、买来复习用的，虽然只有一两章节用得上，但是也不错。
- 2、很实用~即使自己不考试也可以当做旅游参考~

# 《导游业务》

## 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：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)