

# 《导游实务》

## 图书基本信息

书名：《导游实务》

13位ISBN编号：9787560322100

10位ISBN编号：7560322107

出版时间：2005-10

出版社：哈尔滨工业大学出版社发行部

作者：赵阳

页数：256

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)

# 《导游实务》

## 内容概要

本书主要论述了导游服务方面的主要内容，共四编十章，主要包括：导游服务基本原理、导游员素质要求、导游员行为规范、导游服务程序、导游服务技巧及导游服务必备常识等内容。

本书除可作为高等学校旅游专业的教学用书外，还可作为高等教育自学考试相关专业的教材及旅游企事业单位工作人员的培训教材。

# 《导游实务》

## 书籍目录

第一编 理论篇 第一章 导游服务 学习内容与目标 本章小结 基本概念 复习思考题 补充资料 第二章 导游员 学习内容与目标 本章小结 基本概念 复习思考题 补充资料 第二编 实训篇 第三章 团队接待服务 学习内容与目标 本章小结 基本概念 复习思考题 补充资料 第四章 散客接待服务 学习内容与目标 本章小结 基本概念 复习思考题 补充资料 第五章 旅游者个别要求的处理 学习内容与目标 本章小结 基本概念 复习思考题 补充资料 第六章 常见问题和事故的预防与处理 学习内容与目标 本章小结 基本概念 复习思考题 补充资料 第三编 技能篇 第七章 导游员的带团技巧 学习内容与目标 本章小结 基本概念 复习思考题 补充资料 第八章 导游员的讲解技能 学习内容与目标 本章小结 基本概念 复习思考题 补充资料 第四编 常识篇 第九章 导游服务必备常识 学习内容与目标 本章小结 基本概念 复习思考题 补充资料 第十章 导游讲解基础知识 学习内容与目标 本章小结 基本概念 复习思考题 补充资料 附录一 导游人员管理条例 附录二 旅行社管理条例 附录三 旅行社质量保证金赔偿试行标准 附录四 旅行社质量保证金赔偿暂行办法 附录五 导游服务质量 附录六 导游证管理办法 附录七 出境旅游领队人员管理办法 参考文献

# 《导游实务》

## 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)