

# 《21世纪高职高专规划教材-导游业务》

## 图书基本信息

书名：《21世纪高职高专规划教材-导游业务》

13位ISBN编号：9787504454973

10位ISBN编号：7504454974

出版时间：2005-11

出版社：中国商业

作者：吕莉 编

页数：241

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)



## 书籍目录

第一章 导游服务概述 第一节 导游服务 第二节 导游服务的性质与特点 第三节 导游服务的基本原则 第四节 导游服务的发展趋势 本章小结 基本训练第二章 导游人员 第一节 导游人员的概念与分类 第二节 导游人员的职责 第三节 导游人员的素质 第四节 导游人员的培训考核和管理 本章小结 基本训练第三章 团队导游服务程序与规范 第一节 地方导游服务程序与规范 第二节 全程导游服务程序与规范 第三节 领队服务程序与规范 本章小结 基本训练 案例分析第四章 散客、景点旅游服务程序与规范 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 散客旅游服务程序与规范 第四节 景点导游服务程序与规范 本章小结 基本训练 案例分析第五章 导游人员的讲解技能和审美引导 第一节 导游人员的语言技能 第二节 导游讲解方法的运用原则 第三节 旅游审美行为的引导 本章小结 基本训练 案例分析第六章 导游人员的带团技能 第一节 导游人员的自身形象塑造和定位 第二节 导游人员带团的原则 第三节 组织协调好各种关系 第四节 与游客交往的技能 本章小结 基本训练 案例分析第七章 游客个别要求处理 第一节 游客个别要求处理的基本原则 第二节 常见游客个别要求处理 本章小结 基本训练 案例分析第八章 突发问题与事故处理 第一节 处理突发问题与事故的原则和依据 第二节 常见突发问题的预防与处理 第三节 旅游安全事故的预防与处理 本章小结 基本训练 案例分析第九章 导游服务相关知识 第一节 交通邮电知识 第二节 出入境知识 第三节 旅游安全保健知识 第四节 货币、保险知识 本章小结 基本训练 案例分析附录参考书目后记

## 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)