

《导游实务》

图书基本信息

书名：《导游实务》

13位ISBN编号：9787564504717

10位ISBN编号：7564504714

出版时间：2011-1

出版社：王中雨 郑州大学出版社 (2011-01出版)

作者：王中雨 编

页数：199

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.tushu111.com

《导游实务》

内容概要

《高等职业教育旅游类"十二五"规划教材:导游实务(第2版)》内容包括:导游服务概述,导游的产生与发展,导游服务程序,导游带团技能,导游讲解,游客个别要求的处理,常见问题与事故的预防和处理等。

《导游实务》

书籍目录

1 导游服务概述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 导游服务在旅游服务中的地位和作用1.4 导游服务的性质与特点1.5 导游服务的基本原则2 导游的产生与发展2.1 导游的产生与发展2.2 导游人员的概念与方类2.3 导游人员的职责2.4 导游人员的素质要求2.5 导游人员的职业道德与行为规范2.6 导游人员的培训与考核3 导游服务程序3.1 地陪导游服务程序3.2 全陪导游服务程序3.3 领队服务程序3.4 景区景点导游服务程序3.5 散客导游服务4 导游带团技能4.1 导游人员的形象定位4.2 处理好各种合作关系4.3 与游客交往的技能4.4 特殊游客的服务5 导游讲解5.1 导游语言5.2 口头语言5.3 体态语言5.4 导游词的撰写5.5 导游讲解常用方法6 游客个别要求的处理6.1 游客个别要求处理的原则6.2 餐饮、住房、娱乐、购物方面个别要求的处理6.3 要求自由活动和转递物品的处理6.4 探亲访友和亲友随团活动要求的处理6.5 旅游者要求中途退团或延长旅将期限的处理7 常见问题与事故的预防和处理7.1 接、空接、错接的预防和处理7.2 旅游计划和日程变更的处理7.3 误机（车、船）事故的预防和处理7.4 证件、钱物、行李去失的预防和处理7.5 游客走失的预防和处理7.6 客思病、死亡问题的处理7.7 旅游安全事故的预防和处理7.8 游客越轨言行的处理7.9 旅游投诉及其处理8 导游业务相关知识8.1 入出境知识8.2 交通知识8.3 邮电通信知识8.4 货币、保险知识8.5 行李托运相关知识8.6 旅游卫生保健常识8.7 礼貌礼节常识参考文献

章节摘录

版权页:导游服务概述教学目标本章是导游实务的基础部分,通过对导游服务的产生与发展、导游服务的类型与范围、导游服务在旅游服务中的地位和作用、导游服务的性质和特点以及导游服务应遵循的基本原则的全面介绍,使学生能够全面、系统地认识和理解导游服务,为树立正确的导游服务理念打下良好的基础。导入案例明代著名的外交使节郑和七次航行到印度洋一带,走访了亚非30多个国家,创造了世界航海史上的壮举。郑和下西洋的随从中,有大批船工、勇士、力士,有负责对外礼仪的官员、懂天文的阴阳官、管医药治病的医官,还有从全国各地选派来的通晓阿拉伯语的译员。郑和第五次下西洋之后,绘制的航海图,标明了往返航程,可以作为远洋航行的导游图,后在经商旅行的途中,经常伴随向导为人们指路。1.1 导游服务的产生与发展1.1.1 世界导游服务的发展第二次世界大战结束以后,世界各地的社会化大众旅游活动迅速普及。

《导游实务》

编辑推荐

《高等职业教育旅游类"十二五"规划教材:导游实务(第2版)》由郑州大学出版社出版。

《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.tushu111.com