

<<导游服务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<导游服务实训教程>>

13位ISBN编号：9787211043545

10位ISBN编号：7211043547

出版时间：2003-3

出版时间：福建人民出版社

作者：侯志强 编著

页数：192

字数：215000

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：<http://www.tushu007.com>

<<导游服务实训教程>>

内容概要

《导游服务实训教程》的编写思路紧紧围绕当前旅游专业高职高专教育的办学思想，以实战性、可操作性为主旨，尽可能缩短学生的课堂学习与实际岗位之间的距离，让学生（员）从接触这门课程开始，就注重职业素养的培育、专业技能的提高。

全书将导游服务中的应掌握的服务技能与规程分解组合为三大部分共三十七个实训项目，即导游服务技能实训（实训项目一至实训项目十三）、导游服务规程实训（实训项目十四至实训项目二十九）和问题与事故的预防与处理实训（实训项目三十至实训项目三十七）。

各使用单位可根据实际情况选取其中的部分或全部实训项目，或根据本书的实训体例自编一些实训项目对学生（员）进行实训。

本书既可作为高校旅游专业学生践教学的实训教程，同时又可供旅行社作为员工的培训参考教程。

<<导游服务实训教程>>

书籍目录

第一章 导游业务概述 第一节 旅行社的组织机构和职能 一、旅行社的组织机构设置 二、旅行社的职能 三、旅行社的基本业务 四、导游服务在旅游服务中的地位和作用 第二节 导游员的构成与岗位职责 一、导游人员的分类 二、导游业务的基本流程与服务内容 三、导游人员的岗位职责第二章 导游服务技能实训 第一节 导游语言运用技能 实训项目一：普通话语音语调 实训项目二：普通话语言节奏 实训项目三：导游交际语言技巧 第二节 带团技能实训 实训项目四：导游员形象 实训项目五：导游常用上其使用 实训项目六：欢迎辞、欢送辞的组织和表达 实训项目七：岗位协调 实训项目八：心理服务技能 第三节 讲解技能实训 实训项目九：基本讲解技能 实训项目十：综合讲解技能 第四节 旅游审美引导技能实训 实训项目十一：自然景观的审美 实训项目十二：人文景观的审美 实训项目十三：综合审美引导技能第三章 导游服务规程实训 第一节 准备工作实训 第二节 迎接服务实训 第三节 入住饭店服务实训 第四节 商定活动日程实训 第五节 参观游览服务实训 第六节 送客服务实训 第七节 总结工作实训 第八节 导游服务综合实训第四章 问题和事故的预防与处理附录一 导游服务质量国家标准附录二 导游员职业等级标准（试行）附录三 导游人员管理条例附录四 导游人员管理实施办法附录五 接待服务质量检查评分表参考答案参考书目后记

章节摘录

第一章 导游业务概述第一节 旅行社的组织机构和职能旅行社是为人们旅行提供服务的专门机构。随着旅游业的迅速发展，旅行社已发展成为世界旅游业的三大支柱之一。国务院1996年10月颁布的《旅行社管理条例》规定：“旅行社是指有盈利目的，从事旅游业务的企业

。”并说明“本条例所称旅游业务，是指为旅游者代办出、入境和签证手续，招徕、接待旅游者旅游，为旅游者安排食宿等有偿服务的经营活动”。

一、旅行社的组织机构设置我国旅行社的传统组织机构设置包括外联、计调、接待和综合业务等部门，并在此基础上根据职能和自身的规模等设置办公室、财务和人事培训等职能部门。这一机构设置方式在我国旅行社发展中不断得到改进，目前，我国旅行社的部门设置正逐步由以内部作业为基础的部门化设置向以市场为基础的部门化设置转化，采取以产业为中心的地理位置（市场区域）导向的部门化方式，将业务职能集中在每一个地区部门，由市场调节各部门的工作。

<<导游服务实训教程>>

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:<http://www.tushu007.com>