

<<模拟导游实训>>

图书基本信息

书名：<<模拟导游实训>>

13位ISBN编号：9787504572349

10位ISBN编号：7504572349

出版时间：2008-7

出版时间：中国劳动

作者：周彩屏

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>

<<模拟导游实训>>

前言

为了满足高职高专教学改革的需要，人力资源和社会保障部教材办公室组织一批教学经验丰富、实践能力强的教师与行业、企业的专家，在充分研究专业设置和课程教学方案的基础上，编写了国内首套任务驱动型的高职高专旅游管理专业教材：《旅游概论》《旅游营销实务》《模拟导游实训》《旅行社运营实务》《旅游资源》《旅游心理服务与技巧》《旅游企业电子商务》。

这套教材紧紧围绕旅游企业导游部、计调部、外联部、门市部等高职高专毕业生的就业岗位要求，将教学目标确定为培养学生的四大能力，即导游带团服务能力、外联公关营销能力、旅游计调能力、门市接待服务能力。

导游带团服务能力：主要通过《模拟导游实训》《旅游心理服务与技巧》《旅游资源》的教学，使学生具备带团组织、资源讲解、业务实操、沟通协调、事故处理等能力，能够胜任地陪、全陪、领队工作。

外联公关营销能力：主要通过《旅游营销实务》的教学，使学生具备外联推广、需求反馈、产品销售、客户渠道开发维护等能力，能够制定出有针对性的营销策略及实施方案，促进旅游产品的顺利销售。

旅游计调能力和门市接待服务能力：主要通过《旅行社运营实务》《旅游企业电子商务》的教学，使学生具备线路设计、市场调查和采购、客户服务、产品推介、业务咨询和票务处理等能力，并能熟练利用电子商务平台完成相关工作。

本套教材的编写贯彻了任务驱动的教学思路。

在教材的每一单元，首先提出具体的学习任务，然后讲解完成任务所需要的相关知识，接着介绍完成任务的步骤和注意事项，结构环环相扣，内容实用有用。

在教材的表现形式上，尽量采用以图代文、以表代文的表达方式。

增强了直观性和可读性。

在本套教材的编写过程中，得到有关省市教育部门、劳动保障部门以及一批高职高专院校的大力支持，教材的主编、参编、主审等做了大量的工作，在此，我们表示衷心的感谢！

同时，恳切希望广大读者对教材提出宝贵的意见和建议，以便修订时加以完善。

<<模拟导游实训>>

内容概要

本书为国家级职业教育规划教材，由人力资源和社会保障部职业能力建设司推荐。

本书根据高职高专旅游管理专业的教学实际，采用任务驱动的编写思路，将地陪、全陪、领队的主要工作按工作环节进行划分，让学生在与企业工作密切联系的模拟训练过程中，掌握相应的职业技能。

。主要内容包：地陪导游规范服务程序操作训练、全陪导游规范服务程序操作训练、出境旅游领队规范服务程序训练、问题与事故处理能力训练、沿途与景点现场导游讲解能力训练五大模块。

本书由周彩屏编著，徐辉、韦彩萍、石秀珍副主编，白劲杰主审。

<<模拟导游实训>>

书籍目录

模块一 地陪导游规范服务程序训练 任务1 接团服务准备 任务2 接站服务 任务3 入店服务 任务4 核对商定日程 任务5 参观游览服务 任务6 娱乐、购物等其他服务 任务7 送站服务 任务8 善后工作
模块二 全陪导游规范服务程序训练 任务1 服务准备 任务2 首站接团服务 任务3 进驻饭店服务 任务4 核对、商定旅游活动日程 任务5 各站服务 任务6 离站服务 任务7 途中服务 任务8 末站服务 任务9 后续工作
模块三 出境旅游领队规范服务程序训练 任务1 出团前的工作准备 任务2 中国出境与外国入境 任务3 领队在境外带团期间的主要工作 任务4 他国(韩国)离境以及中国(杭州)入境 任务5 领队归来后的后续工作
模块四 问题与事故处理能力训练 任务1 旅游计划、行程变更的处理 任务2 空接、漏接、错接事故的处理 任务3 误机(车、船)事故的处理 任务4 游客证件、钱物、行李丢失和游客走失事故处理 任务5 常见旅游安全事故的处理和预防 任务6 旅游者患病的处理与预防 任务7 游客越轨言行处理 任务8 游客个别要求的处理
模块五 沿途与景点现场导游讲解能力训练 任务1 导游词的编写 任务2 沿途讲解 任务3 景点讲解

章节摘录

插图：入境检查在许多国家是由移民局的官员来担任。

但另外一些国家，全部是由警察来担任。

如法国的入境检查，就全部由警察执行。

边防警察主要是针对身份证件的检查，在机舱口进行证件检查或在机场入关处证件检查；海关警察检查主要是针对过境游客所携带物品的检查。

1.卫生检疫各个国家的卫生检疫形式有许多不同，有的需要查验黄皮书和健康申报单，有的则完全不需要填写，只是对入境游客进行检视，发现患病游客时加以询问。

(1) 黄皮书查验。

提示：需要查验黄皮书的一些国家，例如智利、墨西哥等国家，要求入境的外国人，均须出具预防霍乱和黄热病的接种和复种证明书。

团队如到那里旅游，领队带领团队经过当地的卫生检疫柜台时，要将黄皮书拿出接受检查。

(2) 健康申报单。

韩国入境，要求游客填写一张健康申报单。

这张健康申报单的内容，多是对一些疾病的询问，如有否患有精神病、麻风病、艾滋病、开放性肺结核，是否来自鼠疫、霍乱、黄热病等疫区等。

有些国家的健康申报项目是与入境卡放在一张纸上，卫生检疫柜台与入境检查柜台也合二为一。

<<模拟导游实训>>

编辑推荐

《模拟导游实训》的编写贯彻了任务驱动的教学思路。在教材的每一单元，首先提出具体的学习任务，然后讲解完成任务所需要的相关知识，接着介绍完成任务的步骤和注意事项，结构环环相扣，内容实用有用。在教材的表现形式上，尽量采用以图代文、以表代文的表达方式。增强了直观性和可读性。

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>