

<<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：9787563719020

10位ISBN编号：7563719024

出版时间：2010-3

出版单位：旅游教育

作者：杨连学 编

页数：267

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》在教材内容方面，可操作性比较强，重视实践能力的培养。

教材以学生日后的工作实际需要为核心，紧密结合旅游行业工作中的实际，根据旅游行业的具体工作方式而设计工作流程图，着重具体操作知识的编写，条理清晰，操作规范，重在学生的技能训练，主张“管用、够用、实用”。

第二，在教材编写模式方面，设计活泼，可读性强。

在教材中穿插了案例、应变训练、教师示范等部分，增强读者的认知力和理解力，力求给学生和老师营造一个更加清晰的模拟环境。

另外，还设计了实训考核表，有助于专业教师检查每个项目的实训过程。

第三，努力贯彻国家关于职业资格证书与学历证书并重、职业资格证书制度与国家就业制度相衔接的政策精神，紧扣职业技能鉴定的内容与要求，在基本保证知识连贯性的基础上，突出技能操作性和实用性，使学生在学完该教材以后对旅游行业技能鉴定的内容和范围有所了解。

<<导游服务实训教程>>

书籍目录

第一单元 接团准备技能实训 实训项目一：接受任务 实训项目二：落实计划 实训项目三：语言准备
实训项目四：形象、心理及物品准备 实训项目五：讲解准备第二单元 接团服务技能实训 实训项目一：
提前抵达接团地点，实训项目二：确认团队、清点人数及整理行李 实训项目三：首次沿途导游 实训项目四：
协助办理入住服务 实训项目五：核对接待计划 实训项目六：安排好第一餐 实训项目七：
协调导游工作集体关系第三单元 参观游览服务技能实训 实训项目一：出发前准备工作 实训项目二：
游览途中导游 实训项目三：游览景点导游 实训项目四：返程导游服务 实训项目五：购物服务 实训
项目六：餐饮服务 实训项目七：娱乐服务第四单元 送团服务技能实训 实训项目一：送团服务准备
实训项目二：送团服务第五单元 全程陪同服务技能 实训项目一：出团前准备 实训项目二：沿途讲解
服务 实训项目三：沿途生活服务 实训项目四：各站衔接服务第六单元 出境领队服务技能 实训项目
一：出境前的工作准备 实训项目二：出境前的行装准备 实训项目三：出境服务 实训项目四：境外服
务 实训项目五：入境服务第七单元 善后工作处理技能 实训项目一：带团总结 实训项目二：结算账
目、交还物品第八单元 常见问题与突发事件的预防及处理技能实训 实训项目一：旅游线路和日程变
更 实训项目二：游客生活服务变更 实训项目三：漏接、空接、错接的预防和处理 实训项目四：物品
丢失问题的预防和处理 实训项目五：游客走失的预防和处理 实训项目六：基本救护常识 实训项目七
：游客患病、死亡的处理 实训项目八：游客违法行为的处理 实训项目九：游客观光游览方面个别要
求的处理 实训项目十：高龄或儿童团队的导游服务 实训项目十一：交通事故的预防和处理附录 附录
一：导游人员常用词汇英汉对照 附录二：导游人员常用短语英汉对照主要参考资料

<<导游服务实训教程>>

章节摘录

插图：1.导游员与全陪导游员需要落实的具体事项包括：（1）确认组团社信息：组团社名称、电话及基本状况；主要联系人姓名、电话及其他联系方式；旅行社标志或提供给旅游团队成员的标志物。

（2）旅游团队基本信息：旅游团名称、代号、电脑序号；领队、全陪的姓名及电话；结算方式和接待标准（豪华、标准、经济等）；团队人数、用房数量和房型；用餐标准、用车情况（数量、车型和是否使用行李车等）；特殊要求和特殊服务等。

（3）团队成员信息：客源地及其习俗、热门话题等；每个成员的基本情况，含姓名、性别、年龄、职业、宗教信仰、民族等；成员所具有的共同特征，包括职业、宗教信仰、文化背景及层次、社会地位、价值观念、兴趣爱好等。

（4）详细计划和要求：抵离时间、地点、交通方式和交通票据；住宿、餐饮、用车要求；参观游览、娱乐、购物要求；游客的其他个别要求（会客、就医等）；游客中是否有老弱病残等需要特殊服务的；该团是否要求有关方面负责人出面迎接、会见或宴请；相关费用的付款方式；旅游团的旅游线路中是否有需要办理通行证的地区或城市。

2.导游员与旅游车司机需要落实的具体事项包括：确认司机姓名、旅游车车型、颜色、车牌号码、接站的具体时间和地点等。

3.导游员与酒店服务员需要落实的具体事项包括：饭店的名称、位置、概况、服务设施和服务项目；该团队的客房房型、数量、时间、价格及其他构成（是否含早餐和免费饮料等）；向酒店提供该团队的抵离时间、交通方式、酒店内的主要活动及具体安排。

4.导游员与餐厅服务员需要落实的具体事项包括：确认旅游团用餐的时间、用餐标准、用餐人数、特殊要求及陪同人员的人数和标准等。

<<导游服务实训教程>>

编辑推荐

《导游服务实训教程》：模拟教学，注重实战，设计新颖，操作规范，穿插图表，一目了然。

<<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>