

<<模拟导游>>

图书基本信息

书名：<<模拟导游>>

13位ISBN编号：9787563724390

10位ISBN编号：7563724397

出版时间：2012-8

出版时间：赵明、谢彦君 旅游教育出版社 (2012-08出版)

作者：赵明 编

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>>

内容概要

《新编高职高专旅游管理类专业规划教材:模拟导游》新编高职高专旅游管理类专业规划教材,全书共分为十个单元,主要内容有熟悉接待计划、接站服务、参观游览服务、住宿服务、餐饮服务、购物,娱乐服务、送行服务、后续工作等。

<<模拟导游>>

书籍目录

单元一熟悉接待计划 引言 学习目标 任务一旅游接待计划运作 任务二设计接待日程 单元二接站服务 引言 学习目标 任务一旅游团队的认找 任务二登车服务 任务三漏接的处理 任务四空接的处理 任务五错接的处理 任务六致欢迎辞 任务七首次沿途导游 任务八接待计划变更的处理 单元三参观游览服务 引言 学习目标 任务一导游服务的准备工作 任务二景点游览路线设计 任务三沿途导游 任务四景点讲解 任务五景点导游服务 任务六中暑的处理 任务七骨折的处理 任务八蝎蜂蜇伤、毒蛇咬伤的处理 单元四住宿服务 引言 学习目标 任务一住店手续办理 任务二酒店设施介绍 任务三换房的处理 任务四个别住宿要求的处理 任务五退房手续的办理 任务六游客探视亲友要求的处理 单元五餐饮服务 引言 学习目标 任务一食物中毒的处理 任务二穆斯林游客用餐情况的处理 任务三单独用餐情况的处理 任务四换餐情况的处理 任务五换风味餐情况的处理 单元六购物、娱乐服务 引言 学习目标 任务一单独外出购物情况的处理 任务二退换商品的处理 任务三购买特殊商品要求的处理 任务四物品托运要求的处理 任务五娱乐活动个别要求的处理 单元七送行服务 引言 学习目标 任务一特殊物品转递要求的处理 任务二核实交通票据 任务三离站手续的办理 任务四误机情况的处理 单元八后续工作 引言 学习目标 任务一结账手续办理 任务二财务结算单的填写 任务三带团小结撰写和交流 单元九旅游事故的处理 引言 学习目标 任务一中途退团的处理 任务二自由活动要求的处理 任务三亲友随团活动要求的处理 任务四证件丢失的处理 任务五财物丢失的处理 任务六行李丢失的处理 任务七患病情况的处理 任务八交通事故的处理 任务九高原反应的处理 单元十旅游法规常识 引言 学习目标 任务一导游不规范服务案例分析 任务二优秀导游员事迹学习与讨论 任务三旅游投诉的处理 参考文献

<<模拟导游>>

章节摘录

版权页：插图：人物描述 游客们坐在旅游车上，由于刚刚到达一个陌生的环境里，因此一路上显得特别兴奋，不停地往窗外看，而且还不断地询问导游小李：那些老百姓穿的是什么服饰？

那幢建筑物是做什么用的？

前边的树是什么树…… 任务分析 导游在致完欢迎辞后，应该根据游客和当地的实际情况，在旅游车上适时地进行沿途导游讲解。

游客到达旅游地以后，很想知道当地的具体情况，所以沿途导游可以使游客快速融入旅游地，同时也可以解答游客心中的一个个问题。

地陪必须做好首次沿途导游，以满足旅游者的好奇心和求知欲。

这也是显示导游员丰富的知识底蕴、高超的导游技能和热情周到的工作态度的大好机会。

精彩成功的首次沿途导游会使旅游者产生信任感和满足感，从而使导游员在游客心目中留下良好的印象。

方法与步骤 (1) 提醒游客在旅游车上坐稳、坐好。

(2) 介绍市容；介绍所到城市的市容特色和历史沿革；介绍当地的经济、文化概述等。

(3) 介绍交通：首先介绍脚下的交通情况；介绍当地的交通状况。

(4) 风情介绍。

介绍当地的概况、气候条件、人口、行政区划分、社会生活、文化传统、土特产品、历史沿革等；介绍市容市貌，发展概况及沿途重要建筑物和街道名称、布局等。

(5) 介绍下榻的酒店。

地陪应向旅游者介绍该旅游团即将下榻的酒店的基本情况，包括酒店的名称、位置、距机场（车站、码头）的距离、星级、规模、主要设施和设备及其使用方法、入住手续等（这部分内容地陪可以根据路途距离和时间长短酌情删减或在“入店服务”时向旅游者介绍）。

小知识 下面以一次昆明首次沿途导游讲解作为示范。

昆明首次沿途导游主要讲解要点（从昆明机场到市中心新纪元大酒店沿途）：沿途经过：昆明机场（巫家坝机场）——机场大道——春城路——国贸中心——东方路——真庆观——东方广场——护国路——近日楼——金碧广场——新纪元大酒店。

各位朋友，大家好！

刚刚我们降落的机场就是“昆明巫家坝国际机场”，昆明巫家坝国际机场创建于1922年秋天，当时是云南都督唐继尧，将巫家坝陆军操场辟为飞机场，从香港向美国人买了两架飞机，首创云南空军并创办了云南航空学校。

它是全国最早的飞机场之一。

我们脚下的就是机场大道，机场大道是在1999年为迎接世界园艺博览会扩建而成的。

大家看那边，映入我们眼帘的是满眼绿色和鲜花。

<<模拟导游>>

编辑推荐

《新编高职高专旅游管理类专业规划教材:模拟导游》的总体设计思路是以旅游服务与管理专业及导游专业相关工作任务和职业能力分析为依据,确定课程目标,设计课程内容,以工作任务为线索构建任务引领型课程,以职业能力为核心组织课程内容,让学生通过完成具体任务项目发展职业能力。

<<模拟导游>>

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>