

图书基本信息

书名：<<旅游服务与管理专业技能实训指导>>

13位ISBN编号：9787513516488

10位ISBN编号：7513516480

出版时间：2012-2

出版时间：外语教学与研究出版社

作者：教育部，财政部 组编，薛勇民 主编

页数：180

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>

内容概要

《旅游服务与管理专业技能实训指导》是“山西大学全国重点建设职教师资培养培训基地”牵头承担的教育部、财政部“中等职业学校教师素质提高计划重点专业（旅游服务与管理）师资培养培训方案、课程和教材开发包”项目的主要科研成果，是项目研发团队集体智慧的结晶。旅游服务与管理专业的技能训练与知识讲授作为旅游职业教学的两条腿，是一种互补的关系。因为旅游服务与管理专业本身就带有非常明显的实用特征。从本质上讲，它的灵魂就是不可动摇的实践性，旅游服务与管理专业的技能训练自然也就成了这个专业不可缺少的内容。

书籍目录

模块一 旅行社基本业务实训

项目一 旅游市场调研

实训目标

实训任务一：当地人想去哪里旅游？

——组团市场调查

实训任务二：来当地旅游的是哪些人？

——地接市场调查

技能练习

项目二 旅行社产品设计

实训目标

实训任务三：游趟北京多少钱？

——旅行社产品组合

实训任务四：我们的线路适合哪些人？

——旅行社产品筛选

技能练习

项目三 旅行社产品价格制订

实训目标

实训任务五：我们的线路该卖多少钱？

——组团产品价格制订

实训任务六：我们接团多少钱合理？

——地接产品定价

技能练习

项目四 旅行社市场营销

实训目标

实训任务七：我的产品卖给谁？

——旅游市场细分

实训任务八：我的好货该咋吆喝？

——市场促销

技能练习

项目五 旅行社门市部业务

实训目标

实训任务九：哪块云彩会下雨？

——咨询接待

实训任务十：我该怎样服务客户？

——客户档案的建立

技能练习

项目六 旅行社采购业务

实训目标

实训任务十一：如何与合作单位打交道？

——采购合同的签订

技能练习

项目七 旅行社计调业务

实训目标

实训任务十二：如何让地接社明白我的要求？

——接待计划的编制

<<旅游服务与管理专业技能实训指导>>

实训任务十三：如何安排委托团的接待？

——旅游团的操控

技能练习

模块二 导游接待服务业务技能训练

项目一 全陪导游业务

实训目标

实训任务一：我该从哪里着手准备？

——熟悉接待计划

实训任务二：旅途中应做些啥？

——途中服务

技能练习

项目二 领队业务的行前说明会

实训目标

实训任务三：做好准备了吗？

——组织行前说明会

实训任务四：还有不明白的地方吗？

——注意事项的说明

技能练习

项目三 地陪导游接待业务

实训目标

实训任务五：还有哪些没准备好？

——落实接待事宜

实训任务六：哪些游客需要特殊照顾？

——分配房间

技能练习

项目四 致欢迎词

实训目标

实训任务七：如何“先声夺人”？

——致欢迎词

实训任务八：如何“投其所好”？

——不同类型的欢迎词

技能练习

项目五 导游人员的语言

实训目标

实训任务九：如何让游客开心愉快？

——导游交际语言

实训任务十：如何让游客身受感染？

——导游讲解语言

技能练习

项目六 导游途中的讲解

实训目标

实训任务十一：如何讲解旅行沿途风光？

——沿途讲解

实训任务十二：如何应对旅行返程讲解？

——返程讲解

技能练习

项目七 景区景点讲解

<<旅游服务与管理专业技能实训指导>>

实训目标

实训任务十三：如何引导游客感受自然景观？

——自然景观讲解

实训任务十四：如何引导游客品味人文景观？

——人文景观讲解

技能练习

项目八 问题处理

实训目标

实训任务十五：如何应对游客的特殊要求？

——游客个别要求的处理

实训任务十六：如何应对旅行中的突发事件？

——常见问题和突发事件的处理

技能练习

参考文献

后记

章节摘录

版权页：插图：实训目标通过实训，使学员了解全陪导游的工作性质，熟悉全陪导游接团前的准备程序，掌握全陪导游准备工作的基本技能。

熟悉旅游团旅游过程的全陪业务及服务程序，掌握全陪的基本服务技能和处理问题的方法。

在国际旅游业务中，旅游团的全陪是组团社的代表，负责旅游团旅游活动全过程计划的实施与落实，是整个旅游团的灵魂。

全陪在旅游团中起着承上启下、连接左右的重要作用。

一方面他要与境外旅行社的代表领队沟通，另一方面又要与地接社派出的地陪导游员联络，并且将双方的意见进行转达、协调，以促进合作，有效地完成旅游团的行程计划。

在国内旅游业务中，全陪在旅游团中的作用尤为重要，旅游团行程的掌控、活动的落实与途中的相关服务，都是全陪的重要工作内容。

本项实训任务训练，就从国内旅游的角度出发，着重以提高全陪的相关服务技能为训练内容。

实训任务一：我该从哪里着手准备？

——熟悉接待计划一、任务描述对于任何工作来说，最重要的莫过于首先了解自己到底是干什么的，这就是我们通常所说的“角色意识”，作为全陪导游人员，你此次将扮演什么样的“角色”？

在上团前就应该对此有明确的认识，了解自己的任务，明确自己的责任。

导游人员的基本任务是依照接待计划的规定内容完成旅游团的接待服务工作，保证接待质量，以满足旅游者的需求。

而熟悉接待任务，则是完成任务的前提，也是明确角色的首要条件。

熟悉任务，在于对任务的每一个细小环节都有清晰的了解。

本项实训任务着重从全陪导游的工作特点出发，以熟悉任务的内容及目的为切入点，进行有针对性的训练。

二、任务分析熟悉接待计划的目的是了解旅游团基本情况，明确服务项目与服务标准，预见在接待中可能发生的问题，并采取相应的措施，在旅游团抵达之前，做到心中有数，以便圆满地完成接待任务。

编辑推荐

《旅游服务与管理专业技能实训指导》是教育部、财政部中等职业学校教师素质提高计划成果，旅游服务与管理专业师资开发项目（LBZD055）。

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>