

<<模拟导游实训教程>>

图书基本信息

书名：<<模拟导游实训教程>>

13位ISBN编号：9787561542569

10位ISBN编号：7561542569

出版时间：2012-8

出版时间：厦门大学出版社

作者：王喜华

页数：248

字数：400000

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>

<<模拟导游实训教程>>

内容概要

《模拟导游实训教程(高职高专旅游大类十二五规划教材)》编著者王喜华。

随着旅游业的发展，旅游教育也蒸蒸日上。

为了应对旅游市场的需求，旅游院校开设了一系列相关的旅游课程。

其中“模拟导游”就是旅游管理专业的职业核心课程之一，也是学生参加全国导游员资格考试前的实战演练。

本教材编写注重从导游员的具体操作入手，侧重于导游服务的程序和方法，加强其服务规范性和技能性训练，提高带团能力和服务水平。

通过技能实训、知识链接、案例分析等形式，对导游工作程序，接待计划的制订和落实，接团服务，沿途导游讲解服务，入店服务，商定日程，旅游沿途活动设计与组织，自然景观和人文景观导游，特殊团队的导游服务，突发事件的处理，购物、餐饮、娱乐服务，送团服务等内容进行介绍。

学生通过学习，可以掌握导游的基本程序、方法、技巧，熟悉导游过程中的所有环节，为将来的实地导游奠定基础。

<<模拟导游实训教程>>

书籍目录

学习情境一 导游工作程序

任务一 认知旅行社及基本业务

任务二 导游工作流程认知

任务三 导游员职业素质训练

学习情境二 接待计划的制订和落实

任务一 制订旅游接待计划

任务二 熟悉和落实旅游接待计划

学习情境三 导游服务规程

任务一 导游接团服务

任务二 入店服务

任务三 商定日程

任务四 导游参观游览及沿途导游服务

任务五 旅游沿途活动设计

学习情境四 景观讲解服务

任务一 自然景观审美引导及讲解

任务二 山地景观讲解技能训练

任务三 水体景观讲解技能训练

任务四 生物景观讲解技能训练

任务五 天象与气候景观讲解技能训练

任务六 人文景观讲解技能训练

任务七 民俗风情讲解技能训练

任务八 中国古建筑讲解技能训练

任务九 宗教建筑讲解技能训练

任务十 其他人文景观讲解技能训练

学习情境五 游客生活服务

任务一 团队购物服务

任务二 团队餐饮服务

任务三 团队娱乐活动服务

学习情境六 游客个别要求的处理

任务一 餐饮方面个别要求的处理

任务二 住宿方面个别要求的处理

任务三 娱乐方面的个别要求

任务四 购物方面的个别要求处理

任务五 游客要求自由活动的处理

任务六 游客其他个别要求的处理

学习情境七 突发事件处理

任务一 旅游路线和日程变更的处理

任务二 物品丢失的预防和处理

任务三 旅游者患病、死亡的处理

任务四 安全事故的预防和处理

学习情境八 特殊旅游团队的导游服务

任务一 大型旅游团的导游服务

任务二 其他特殊旅游团队的导游服务

学习情境九 送团服务

附录1 《中国公民出境旅游文明行为指南》、《中国公民国内旅游文明行为公约》

<<模拟导游实训教程>>

附录2 《旅游突发公共事件应急预案》(简本)

附录3 《福建省旅游突发公共事件应急预案》

附录4 国家旅游局《出境旅游突发事件应急预案》(简本)

附录5 《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》

附录6 《关于禁止旅客随身携带液态物品乘坐国内航班的公告》

附录7 《中华人民共和国海关关于进出境旅客通关的规定》

附录8 导游服务质量(GB / T 15971—1995)国家标准

附录9 《导游人员管理条例》

参考文献

<<模拟导游实训教程>>

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>