

<<中英文导游实训教程>>

图书基本信息

书名：<<中英文导游实训教程>>

13位ISBN编号：9787566301642

10位ISBN编号：7566301640

出版时间：2011-10

出版时间：曾元胜 对外经济贸易大学出版社 (2011-10出版)

作者：曾元胜 编

页数：233

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>

## <<中英文导游实训教程>>

### 内容概要

《中英文导游实训教程》为了顺应高职旅游英语教学改革，在走访了广东多家旅行社和兄弟院校的基础上，通过教学实践和广泛调研与论证，我们编写了以工作过程为导向的《中英文导游实训教程》。

其突出特点是引入了“以工作过程为导向的”职业教育理念，改变了传统的“按中英文导游理论知识的逻辑体系”编排学习内容的方法，参照导游职业资格标准，以中英文导游工作过程为着眼点创设实训工作情景，遵循了针对性、实用性和可操作性原则，实现了学生“在工作中学习，在学习中工作”目标，构建起了“教、学、做”一体无缝对接的中英文导游实训平台。

## <<中英文导游实训教程>>

### 书籍目录

第一章 接团准备实训模块一 接团准备实训第二章 导游接团服务实训模块一 迎接服务流程实训模块二 特殊旅游形式迎接服务实训模块三 特殊事件处理技巧第三章 住宿与餐饮服务实训模块一 入住服务实训模块二 餐饮服务实训模块三 入住就餐期间特殊事件处理实训第四章 参观游览服务实训模块一 参观游览服务实训模块二 特殊事件处理技巧第五章 送团服务实训模块一 送团流程实训模块二 后续工作处理实训模块三 特殊事件处理技巧第六章 导游人员心理素质实训模块一 认识压力模块二 压力调适模块三 有效沟通与压力缓解第七章 旅游英语常用词汇（附录）参考答案及参考译文参考书目

章节摘录

版权页：插图：1.将学生分组，每组分发预设的情景。

2.学生分组进行讨论带团过程中可能出现的问题，应该怎样的心理面对。

2.1 面对高度体力劳动的心理准备；你是一个女孩子，现在要让你在8月份带一个旅游团到某高原地区，其中行程包括爬山，这很容易产生高原反应，很多游客都要在山下买好氧气瓶上山，足以见得带团强度之高。

你能坚持带完全程吗？

2.2 面对用餐质量差、住宿条件差的心理准备：旺季时，你准备带团，目的地的餐饮非常差，导游的陪同餐都是客人吃剩下的饭菜；而且住宿也很差，很多导游员都只能睡在走廊，面对这样的情况，你应该以怎样的心理面对？

2.3 面对游客挑剔的心理；在带团时，有些游客或许是素质低下，或许是受媒体的影响，对导游员存在成见，处处针对和刁难导游员，或对导游的讲解百般挑剔，或背后对导游说三道四，更甚者还当着导游员的面说一些粗俗的话。

面对这样的游客，你又该怎样面对呢？

<<中英文导游实训教程>>

编辑推荐

《中英文导游实训教程》是全国高等院校基于工作过程的校企合作系列教材之一。

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>