

<<旅游管理>>

图书基本信息

书名：<<旅游管理>>

13位ISBN编号：9787566702098

10位ISBN编号：7566702092

出版时间：2012-8

出版时间：湖南大学出版社

作者：江波，陈朝 等编著

页数：225

字数：378000

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>

<<旅游管理>>

内容概要

《旅游管理（含涉外旅游）》是高等职业院校学生专业技能抽查标准与题库丛书之一。本书由两部分组成，第一部分为旅游管理（含涉外旅游）专业技能抽查考试标准；第二部分为旅游管理（含涉外旅游）专业技能抽查题库，包含技能抽查考试的部分试题。此外，还有完整的试题资源库以电子光盘的形式附于本书中。《旅游管理（含涉外旅游）》可作为高职旅游专业学生与教师的参考用书。

<<旅游管理>>

书籍目录

第一部分 旅游管理（含涉外旅游）专业技能抽查考试标准

一、抽查对象

二、抽查目的

三、参照的技术标准或规范

四、抽查内容和抽查方式

（一）模块一：导游服务

（二）模块二：旅游产品设计与销售

五、评价标准

六、实施条件

第二部分 旅游管理（含涉外旅游）专业技能抽查题库

模块一、导游服务

试题1

试题2

试题3

试题4

试题5

试题6

试题7

试题8

试题9

试题10

试题11

试题12

试题13

试题14

试题15

试题16

试题17

试题18

试题19

试题20

试题21

试题22

试题23

试题24

试题25

试题26

试题27

试题28

试题29

试题30

试题31

试题32

试题33

试题34

<<旅游管理>>

试题35

试题36

试题37

试题38

试题39

试题40

试题41

试题42

试题43

试题44

试题45

试题46

试题47

试题48

试题49

试题50

模块二、旅游产品设计与销售

试题51

试题52

试题53

试题54

试题55

试题56

试题57

试题58

试题59

试题60

试题61

试题62

试题63

试题64

试题65

试题66

试题67

试题68

试题69

试题70

试题71

试题72

试题73

试题74

试题75

试题76

试题77

试题78

试题79

试题80

<<旅游管理>>

试题81

试题82

试题83

试题84

试题85

试题86

试题87

试题88

试题89

试题90

试题91

试题92

试题93

试题94

试题95

试题96

试题97

试题98

试题99

试题100

附录

附录1 导游服务模块答题示例

附录2 旅游产品设计与销售模块答题示例

后记

<<旅游管理>>

章节摘录

版权页：插图： 试题6 考试模块：导游服务 考试时量：30分钟 案例：地陪小王今天将接待8名散客赴韶山、花明楼一日游。

这8名散客是两个三口之家和一对情侣，正好住在同一家酒店。

前一日，小王就联系到了他们，约好8点在宾馆大门口集合出发。

8点差十分，小王准时到达宾馆门口，接到所有的游客。

在开往韶山的一个半小时的车程中，由于人数不多，小王用聊天对话的方式，作了简单的自我介绍，沿途导游，还把将要看到的第一个景点——花明楼刘少奇故里全面介绍了一番。

到了花明楼刘少奇故里后，由于游客的想法不同，有的只想看故居，有的只想看纪念馆，有的想去新修的花明园，小王觉得只能分散走。

好在车上已经讲解过了，大家自己参观没问题。

于是和大家约定好集合上车的时间，帮他们买好门票，小王就回到车上休息了。

一、规范服务能力考核（30分）请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该案例的地陪导游有哪些服务操作不符合规范，并写出正确的服务操作规范。

（案例中共有三处错误，找出一处错误得5分，纠正一处错误得5分，共计30分。）

二、应变能力考核（30分）1.小王早上到达宾馆，到了规定的时间，还有两位游客没有集合，小王应该怎么办？

2.在花明楼刘少奇故里参观的时候，有位游客手机被偷，小王应该怎么办？

三、讲解能力考核（40分）请模拟地陪，进行讲解。

讲解内容：韶山毛泽东故居 试题7 考试模块：导游服务 考试时量：30分钟 案例：地陪小王带领团队，来到当晚人住的**大酒店。

他安排游客在大厅沙发稍事休息，自己和全陪小张来到前台办理入住手续，小张拿出代为保管的团队游客证件，进行登记。

前台按照订房单，迅速地办理了相关手续，小王把房卡分发给各位游客。

团队人多，等分发完最后一名游客的房卡，大多数已经自行进房了。

小王和小张商量了明早叫早的时间，通知酒店前台，两人告别后，就各自回房休息了。

一、规范服务能力考核（30分）请仔细阅读案例，根据规范服务要求，指出该案例的全陪和地陪有哪些服务操作不符合规范，并写出正确的服务操作规范。

（案例中共有三处错误，找出一处错误得5分，纠正一处错误得5分，共计30分。）

二、应变能力考核（30分）1.客人进入房间后，有位客人觉得房间在13层，非常不吉利，要求换房，小张应该如何处理？

2.退房时，发现有间房少了个衣架，酒店要求赔偿，小张应该如何处理？

三、讲解能力考核（40分）请模拟地陪，进行讲解。

讲解内容：湖南概况、湘菜介绍 试题8 考试模块：导游服务 考试时量：30分钟 案例：地陪小李在长沙火车站接到团队后，直接赶赴韶山。

路上，小李向大家宣布了这次长韶张四日游的日程安排。

看完第一个景点后，有半小时自由活动时间，小李和全陪小张开始核对行程。

小李拿出委派及行程安排单，与小张一起看了起来。

两人核对行程无误后，全陪小张提出，部分客人听说长沙的歌厅非常火热，想要今晚回长沙去田汉大剧院听歌。

小李觉得这是他行程之外的事情，另外，并不是所有的游客都想去，于是告诉小张，可以让游客自行订票，晚上注意安全，在自由活动时间内，乘坐的士自己去。

编辑推荐

《高等职业院校学生专业技能抽查标准与题库丛书:旅游管理》可作为高职旅游专业学生与教师的参考用书。

湖南网络工程职业学院江波、陈朝为《高等职业院校学生专业技能抽查标准与题库丛书:旅游管理》主编。

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>