

<<旅游服务与管理专业课程改革成果教材>>

图书基本信息

书名：<<旅游服务与管理专业课程改革成果教材>>

13位ISBN编号：9787040289558

10位ISBN编号：7040289555

出版时间：2010-1

出版时间：浙江省教育厅职成教教研室 高等教育出版社 (2010-01出版)

作者：浙江省教育厅职成教教研室 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>

内容概要

《旅游服务与管理专业课程改革成果教材:导游服务》编写主要围绕项目活动。

通过任务引领型的项目活动,学生能掌握导游接待服务流程、导游带团技能、导游讲解技能、游客个别要求及旅游事故的处理技能和相关知识,能够出色完成与导游岗位的工作任务。

《旅游服务与管理专业课程改革成果教材:导游服务》的每一任务模块中,首先提出具体的工作任务,接着分析完成任务所需要的相关知识,然后介绍完成任务的步骤,最后让学生进行自我和相互评价,课外还注重项目活动的延伸,内容实用有效。

“温馨小贴士”对团队运作过程中可能出现的状况和应对办法给予必要的提醒;大量的“同步案例”,给学生以必要的警示和有益的启迪;“知识应用”为学生参加导游资格证考试夯实了基础。

书籍目录

项目一 地陪导游服务 任务一 服务准备 任务二 接站服务 任务三 入住饭店服务 任务四 核对、商定日程
任务五 参观游览服务 任务六 用餐服务 任务七 购物服务 任务八 其他服务 任务九 送团服务 任务十 后续
工作 项目二 全陪导游服务 任务一 服务准备 任务二 首站出发、抵达服务 任务三 入住饭店服务 任务四
核对、商定日程 任务五 各站服务 任务六 离站服务 任务七 途中服务 任务八 送团服务 任务九 后续工作
项目三 导游讲解技能 任务一 导游语言技能 任务二 沿途讲解技能 任务三 景点讲解技能 项目四 导游带
团技能 任务一 导游角色塑造技能 任务二 导游协调沟通技能 任务三 散客旅游接待技能 任务四 特殊游
客（旅游团）接待技能 任务五 旅游途中气氛调节技能 项目五 导游应变技能 任务一 旅游活动计划和日
程变更的处理 任务二 旅游团接送故障的预防和处理 任务三 旅游安全事故的预防和处理 任务四 丢失事
故的预防和处理 任务五 游客患病的预防和处理 任务六 游客个别要求的处理 附录1 导游服务相关知识
一 客运知识 二 入出境知识 三 卫生安全知识 四 其他知识 附录2（知识应用） 参考答案 主要参考文献

章节摘录

版权页：插图：小王是一位有8年带团经验的老导游了，谈起自己曾经差点误机的一个团，至今记忆犹新。

那是一个美国长线团的最后一天，游客要在早上9点乘美国西北航空公司的飞机回国。

前一天的晚上他们才从外地飞回北京，入住饭店的时候，已经是夜里12点了。

小王知道国际航班要提前两个小时到一个半小时赶到机场。

出于好心，想多留出一点时间让这些游客休息，就决定第二天早上7点出发。

她想，路上用半个小时，提前一个半小时到机场是足够了，自己以前多次送过这个航班的游客，也没迟到过。

这时司机提醒小王，7点出发是不是晚了点儿？

小王满有把握地说：“没事！”

但第二天真的出了事儿，机场大厅里的人摩肩接踵，挤得水泄不通，等到小王把游客送进去，已经接近8点了。

过了几天，外方来了投诉，说我方把游客送晚了，害得他们差一点儿没赶上飞机。

原来，美国西北航空公司已经改为提前3个小时到一个半小时办理登机手续，游客来到柜台时，手续已经停办，结果费了好大的力气才让他们登上飞机。

出了这样的事情，游客们当然会有强烈的不满。

分析点评：本案例中地陪是好心想让劳累的游客能多休息，没想到险些误机。

究其原因，是地陪过分相信自己的经验而没有做好票务确认的细节工作。

2.提醒行李托运相关事宜 地陪要向游客讲清楚托运行李的具体规定和注意事项，如每人限带的行李重量、体积、件数；由游客自行办理行李托运但是地陪应给予协助；提醒游客不要将身份证件及贵重物品放在托运行李内；托运行李必须包装完善、锁扣完好、捆扎牢固，并能承受一定的压力；禁止托运的物品要取出等。

3.商定出发时间 由于旅游车司机对于交通路况比较熟悉，地陪应先与旅游车司机商定出发时间，然后征求全陪或者游客的意见，最后通知所有游客集合出发的时间及地点。

地陪要向游客强调准点出发的必要性，否则将直接影响到赶飞机、火车或轮船。

一般来说，地陪带领旅游团到达机场（车站、码头）应当留出足够的空余时间，具体要求是：出境航班提前120分钟，国内航班提前90分钟，火车和轮船提前60分钟。

本次任务应在10：30集合出发，到达机场约为11：20左右。

4.做好提醒和结算工作 地陪要在旅游团离开前一天的晚上或当天，提醒游客尽早与饭店结清有关自费账目，如客房电话费、客房迷你吧酒水费、洗衣费等，如果游客损坏了饭店的设备，地陪应协助饭店妥善处理赔偿事宜。

与全陪办理好结算手续，并妥善保管好单据。

5.及时归还证件 一般情况下，地陪不应保管旅游团的证件，如果临时要用应当场收取，用完后立即归还游客本人或全陪。

在出发的前一天，地陪也要检查自己的物品，查看是否仍然保留有游客的证件、票据等，若有要立即归还并当面点清。

（二）离店服务 1.行李运输和托运 出发前，酒店行李部门按约定时间收取游客托运的大件行李，并存放在酒店行李部。

待旅游车或行李车到达时，与酒店行李员、全陪及行李车行李员统一清点行李数量，核实无误后签字，然后照看行李装车，交付行李员送往机场。

如因出发时间较早，为避免第二天出行李时出现问题，可要求游客在前一天晚上收拾好行李，或在前一天晚上就出好行李，寄存在酒店总台。

编辑推荐

《旅游服务与管理专业课程改革成果教材:导游服务》是中等职业教育旅游服务与管理专业的核心课程系列教材之一。

通过该课程的教学,旨在使学生具备接待游客的基本职业能力,培养学生从事导游服务相关的工作技能。

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>