

<<导游服务实训>>

图书基本信息

书名：<<导游服务实训>>

13位ISBN编号：9787303134014

10位ISBN编号：7303134018

出版时间：2012-1

出版时间：北京师范大学出版社

作者：邵小慧 等主编

页数：184

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>

<<导游服务实训>>

内容概要

本书包括导游工作基础实训、导游工作规程实训、导游带团技能实训、导游讲解技能实训、旅途实训、游客个别要求的处理实训、问题和事故的处理实训、其他服务实训等模块。全书在总体目标上力求前沿性、规范性、创新性；在具体内容上既注重实践性，又兼顾适度的理论；在体例安排上分实训目的和要求、相关知识、操作步骤、相关案例、思考题五大部分；在案例选择上具有原创性、针对性、典型性，并附有案例分析。通过实地的、模拟操作和案例分析培养学生综合的导游服务能力。

本书可以作为高职高专旅游管理专业的教材和教学参考书，也适合对旅游活动感兴趣的爱好者阅读，可作为出行前的服务指南，也可作为准备参加导游人员资格考试的同学考试的参考资料。

<<导游服务实训>>

书籍目录

- 模块一 导游工作基础实训
 - 任务一 导游认知工作实训
 - 任务二 导游职业道德实训
 - 任务三 导游形象实训
 - 任务四 导游语言实训
- 模块二 导游工作规程实训
 - 任务一 服务准备
 - 任务二 迎接服务
 - 任务三 入住服务
 - 任务四 核对、商定节目安排
 - 任务五 参观游览服务
 - 任务六 送站服务
 - 任务七 后续工作
- 模块三 导游带团技能实训
 - 任务一 心理服务实训
 - 任务二 导游协作技能实训
- 模块四 导游讲解技能实训
 - 任务一 讲解技能实训
 - 任务二 旅游审美引导技能实训
- 模块五 旅途实训
 - 任务一 熟知各类旅游交通工具
 - 任务二 途中风光、风情讲解实训
 - 任务三 旅途气氛调节实训
- 模块六 游客个别要求的处理实训
 - 任务一 餐饮、住房、娱乐等特殊要求处理实训
 - 任务二 购物、自由活动个别要求的处理实训
 - 任务三 转递物品和信件要求的处理
 - 任务四 中途退团或延长旅游期要求的处理
- 模块七 问题和事故的处理实训
- 模块八 其他服务实训
- 附录
- 参考资料
- 教学支持说明

<<导游服务实训>>

编辑推荐

《导游服务实训》具有以下特点：一是实战性强。

本书编者有着多年的导游实践经验，以大量的导游人员带团实践中的真实案例、操作程序、实用表格等为素材，侧重强调实际应用，使尚未涉足导游服务行业的同学能够一目了然、易于接受。

二是实用性强。

本书分项目实训，将学生所学知识按照不同的项目进行实训，能够做到学以致用，使学生实用技能逐层提高。

三是贴近行业实际。

本书所选的案例，很大一部分是编者自身经历或是一手收集的旅游行业的真实发生的实际案例，对学生的参考价值大。

四是教材难易适中。

本书由邵小惠等主编。

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>