

<<新编导游业务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<新编导游业务实训教程>>

13位ISBN编号：9787308098748

10位ISBN编号：7308098745

出版时间：2012-7

出版单位：浙江大学出版社

作者：朱红霞

页数：216

字数：282000

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>

## <<新编导游业务实训教程>>

### 内容概要

《新编导游业务实训教程》是在原有《导游业务》基础上，强化了理论与实践的结合，突破了同类教材重理论、轻实践的不足，从旅游行业发展的实际情况出发，结合高职培养目标及行业对应岗位的实际需求，采用项目导向、任务驱动的模式，实现了理论与实践的并重、教学做的统一。一方面，将大量案例引入课堂，改变传统的纯理论模式，让学生在情境中学习；另一方面，通过共同实施一个完整的项目工作进行教学活动，在每个模块下都有多个项目任务，教师提出任务，同学讨论，明确分工，合作完成。

## <<新编导游业务实训教程>>

### 书籍目录

#### 模块一 导游人员的概念与素质

##### 实训项目一 导游人员的概念与职能

- 一、实训目的
- 二、基本知识点
- 三、实训内容、组织方式及步骤
- 四、实训时间及成绩评定

##### 实训项目二 导游人员的知识素养

- 一、实训目的
- 二、基本知识点
- 三、实训内容、组织方式及步骤
- 四、实训时间及成绩评定

##### 实训项目三 导游人员的职业道德

- 一、实训目的
- 二、基本知识点
- 三、实训内容、组织方式及步骤
- 四、实训时间及成绩评定

#### 模块二 地陪服务工作程序

##### 实训项目一 地陪接团前的准备工作

- 一、实训目的
- 二、基本知识点
- 三、实训内容、组织方式及步骤
- 四、实训时间及成绩评定

##### 实训项目二 地陪接团过程中的工作

- 一、实训目的
- 二、基本知识要点
- 三、实训内容、组织方式及步骤
- 四、实训时间及成绩评定

##### 实训项目三 地陪接团后的总结工作

- 一、实训目的
- 二、基本知识要点
- 三、实训内容、组织方式及步骤
- 四、实训时间及成绩评定

#### 模块三 全陪服务工作程序

##### 实训项目一 全陪接团前的准备工作

- 一、实训目的
- 二、基本知识点
- 三、实训内容、组织方式及步骤
- 四、实训时间及成绩评定

##### 实训项目二 全陪接团过程中的工作

- 一、实训目的
- 二、基本知识点
- 三、实训内容、组织方式及步骤
- 四、实训时间及成绩评定

##### 实训项目三 全陪接团后的总结工作

- 一、实训目的

## <<新编导游业务实训教程>>

二、基本知识点

三、实训内容、组织方式及步骤

四、实训时间及成绩评定

模块四 领队服务工作程序

实训项目一 领队接团前的准备

一、实训目的

二、基本知识点

三、实训内容、组织方式及步骤

四、实训时间及成绩评定

实训项目二 领队服务程序

一、实训目的

二、基本知识点

三、实训内容、组织方式及步骤

四、实训时间及成绩评定

模块五 散客服务工作程序

实训项目一 散客旅游产品的类型

一、实训目的

二、基本知识点

三、实训内容、组织方式及步骤

四、实训时间及成绩评定

实训项目二 散客服务程序

一、实训目的

二、基本知识点

三、实训内容、组织方式及步骤

四、实训时间及成绩评定

模块六 导游讲解

实训项目一 导游词的写作

一、实训目的

二、基本知识点

三、实训内容、组织方式及步骤

四、实训时间及成绩评定

实训项目二 导游讲解方法及技巧

一、实训目的

二、基本知识点

三、实训内容、组织方式及步骤

四、实训时间及成绩评定

实训项目三 流动游览、住宿餐饮、购物营销导游讲解

一、实训目的

二、基本知识点

三、实训内容、组织方式及步骤

四、实训时间及成绩评定

实训项目四 自然景观讲解

一、实训目的

二、基本知识点

三、实训内容、组织方式及步骤

四、实训时间及成绩评定

实训项目五 人文景观讲解

## <<新编导游业务实训教程>>

- 一、实训目的
  - 二、基本知识点
  - 三、实训内容、组织方式及步骤
  - 四、实训时间及成绩评定
- 实训项目六 导游语言
- 一、实训目的
  - 二、基本知识点
  - 三、实训内容、组织方式及步骤
  - 四、实训时间及成绩评定
- 模块七 旅游安全事故的处理程序
- 实训项目一 业务事故的处理与预防
- 一、实训目的
  - 二、基本知识点
  - 三、实训内容、组织方式及步骤
  - 四、实训时间及成绩评定
- 实训项目二 个人事故的处理与预防
- 一、实训目的
  - 二、基本知识点
  - 三、实训内容、组织方式及步骤
  - 四、实训时间及成绩评定
- 实训项目三 安全事故的处理与预防
- 一、实训目的
  - 二、基本知识点
  - 三、实训内容、组织方式及步骤
  - 四、实训时间及成绩评定
- 实训项目四 安全救护培训
- 一、实训目的
  - 二、基本知识点
  - 三、实训内容、组织方式及步骤
  - 四、实训时间及成绩评定
- 模块八 旅游才艺知识
- 实训项目一 歌曲、戏曲
- 一、实训目的
  - 二、基本知识点
  - 三、实训内容、组织方式及步骤
  - 四、实训时间及成绩评定
- 实训项目二 猜谜语、脑筋急转弯
- 一、实训目的
  - 二、基本知识点
  - 三、实训内容、组织方式及步骤
  - 四、实训时间及成绩评定
- 实训项目三 朗诵、绕口令
- 一、实训目的
  - 二、基本知识点
  - 三、实训内容、组织方式及步骤
  - 四、实训时间及成绩评定
- 实训项目四 趣味游戏

<<新编导游业务实训教程>>

- 一、实训目的
  - 二、基本知识点
  - 三、实训内容、组织方式及步骤
  - 四、实训时间及成绩评定
- 参考文献  
后记

## <<新编导游业务实训教程>>

### 章节摘录

版权页：插图：（2）确定出行李的时间和方式 地陪应在旅游团离开的前一天与领队、全陪商定出行李的时间，并通知每一位旅游者；然后与旅行社行李部（或行李车队）联系，告知该团体出行李的时间、抵达启程站的大致时间等，并通知饭店行李部行李交接的时间。

（3）商定第二天叫早、早餐、集合及出发时间 在叫早和早餐、集合、出发时间确定后，地陪要通知饭店有关部门和旅游者。

如果该团所乘交通工具班次时间较早，无法在饭店餐厅用早餐，地陪要及时做好相应的准备工作（如带饭盒），并向旅游者作说明。

（4）协助饭店结清与旅游者有关的账目 地陪应在旅游团离店前一天提醒、督促旅游者尽早与饭店结清所有自费项目账单（如洗衣费、电话费、饮料酒水费等），如果有损坏客房设备，地陪应协助饭店妥善处理赔偿事宜；同时，地陪应通知饭店总台或楼层旅游团离房的时间，提醒他们及时与旅游者结清账目。

（5）提醒有关注意事项 地陪应提早告知旅游者行李托运的有关规定，提醒其将有效证件、所购买的贵重物品及发票放在手提包里随身携带，如系离境团，还应该提醒其准备好海关申报单，以备出关时查验。

（6）及时归还证件 旅游团离开的前一天，地陪应检查自己的行李，是否保留有旅游者的证件、票据等。

若有应立刻归还，当面点清。

一般情况下，地陪不应保留旅游团的旅行证件，若需用，可通过领队向旅游者收取，用完后，立即归还。

2.离店导游服务（1）集中交运行李 离店前，地陪应按商定的时间与领队、全陪、饭店行李员一起检查行李是否捆扎、上锁，有无破损等，在每件行李上加贴行李封条，然后共同清点、确认行李件数，并填写好行李交运卡。

（2）办理退房手续 地陪到酒店前台办理退房手续、清点房卡、结清相关费用、保存好住宿发票。

（3）集合登车 旅游者上车后，离开饭店前，地陪要清点人数，并得到领队的确认，并再次提醒旅游者有效证件是否随身携带，有无遗漏物品等。

一切妥当后方可开车。

<<新编导游业务实训教程>>

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>