

<<模拟导游实训教程>>

图书基本信息

书名：<<模拟导游实训教程>>

13位ISBN编号：9787561542569

10位ISBN编号：7561542569

出版时间：2012-8

出版时间：厦门大学出版社

作者：王喜华

页数：248

字数：400000

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>

<<模拟导游实训教程>>

内容概要

《模拟导游实训教程(高职高专旅游大类十二五规划教材)》编著者王喜华。

随着旅游业的发展，旅游教育也蒸蒸日上。

为了应对旅游市场的需求，旅游院校开设了一系列相关的旅游课程。

其中“模拟导游”就是旅游管理专业的职业核心课程之一，也是学生参加全国导游员资格考试前的实战演练。

本教材编写注重从导游员的具体操作入手，侧重于导游服务的程序和方法，加强其服务规范性和技能性训练，提高带团能力和服务水平。

通过技能实训、知识链接、案例分析等形式，对导游工作程序，接待计划的制订和落实，接团服务，沿途导游讲解服务，入店服务，商定日程，旅游沿途活动设计与组织，自然景观和人文景观导游，特殊团队的导游服务，突发事件的处理，购物、餐饮、娱乐服务，送团服务等内容进行介绍。

学生通过学习，可以掌握导游的基本程序、方法、技巧，熟悉导游过程中的所有环节，为将来的实地导游奠定基础。

<<模拟导游实训教程>>

书籍目录

学习情境一 导游工作程序

- 任务一 认知旅行社及基本业务
- 任务二 导游工作流程认知
- 任务三 导游员职业素质训练

学习情境二 接待计划的制订和落实

- 任务一 制订旅游接待计划
- 任务二 熟悉和落实旅游接待计划

学习情境三 导游服务规程

- 任务一 导游接团服务
- 任务二 入店服务
- 任务三 商定日程
- 任务四 导游参观游览及沿途导游服务
- 任务五 旅游沿途活动设计

学习情境四 景观讲解服务

- 任务一 自然景观审美引导及讲解
- 任务二 山地景观讲解技能训练
- 任务三 水体景观讲解技能训练
- 任务四 生物景观讲解技能训练
- 任务五 天象与气候景观讲解技能训练
- 任务六 人文景观讲解技能训练
- 任务七 民俗风情讲解技能训练
- 任务八 中国古建筑讲解技能训练
- 任务九 宗教建筑讲解技能训练
- 任务十 其他人文景观讲解技能训练

学习情境五 游客生活服务

- 任务一 团队购物服务
- 任务二 团队餐饮服务
- 任务三 团队娱乐活动服务

学习情境六 游客个别要求的处理

- 任务一 餐饮方面个别要求的处理
- 任务二 住宿方面个别要求的处理
- 任务三 娱乐方面的个别要求
- 任务四 购物方面的个别要求处理
- 任务五 游客要求自由活动的处理
- 任务六 游客其他个别要求的处理

学习情境七 突发事件处理

- 任务一 旅游路线和日程变更的处理
- 任务二 物品丢失的预防和处理
- 任务三 旅游者患病、死亡的处理
- 任务四 安全事故的预防和处理

学习情境八 特殊旅游团队的导游服务

- 任务一 大型旅游团的导游服务
- 任务二 其他特殊旅游团队的导游服务

学习情境九 送团服务

附录1 《中国公民出境旅游文明行为指南》、《中国公民国内旅游文明行为公约》

<<模拟导游实训教程>>

附录2 《旅游突发公共事件应急预案》(简本)

附录3 《福建省旅游突发公共事件应急预案》

附录4 国家旅游局《出境旅游突发事件应急预案》(简本)

附录5 《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》

附录6 《关于禁止旅客随身携带液态物品乘坐国内航班的公告》

附录7 《中华人民共和国海关关于进出境旅客通关的规定》

附录8 导游服务质量(GB / T 15971—1995)国家标准

附录9 《导游人员管理条例》

参考文献

<<模拟导游实训教程>>

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>