

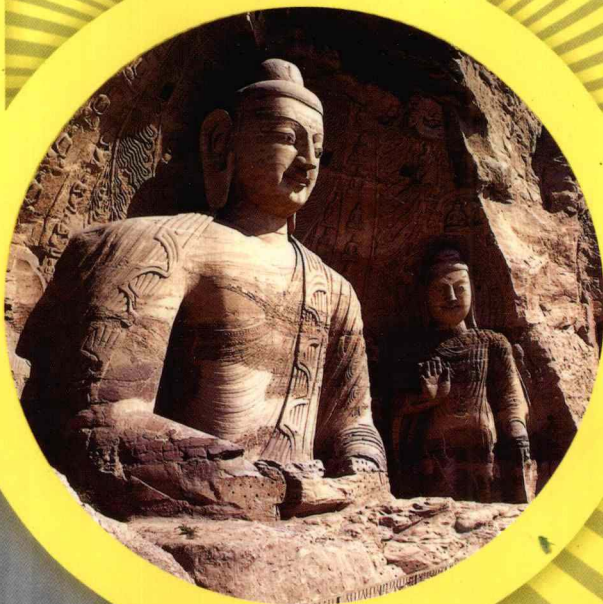


教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类
专业教学指导委员会推荐教材

高职高专旅游专业实训系列教程

刘国强 张 辉 主编

导游业务 实训教程



科学出版社
www.sciencep.com



教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类
专业教学指导委员会推荐教材

高职高专旅游专业实训系列教程

导游业务实训教程

刘国强 张 辉 主 编

裴玉昌 蒋晓鹃 副主编

科 学 出 版 社

北 京

内 容 简 介

本书以实训为主,让学生掌握作为一名合格的导游人员必须具备的各种实务知识和服务能力,为以后从事导游工作奠定基础。

本书按照导游实际工作环节分成以下几个实训模块:地陪导游服务实训、全陪导游服务实训、领队导游服务实训、导游讲解技能实训、导游交际沟通技能实训、导游应变技能实训、导游保健、救护技能实训、导游词创作实训和娱乐表演技能实训。

本书适合作为高等职业院校旅游管理或导游专业的教材,还可供在职导游工作人员阅读。

图书在版编目(CIP)数据

导游业务实训教程/刘国强,张辉主编. —北京:科学出版社,2008
(教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会推荐教材·高职高专旅游专业实训系列教程)

ISBN 978-7-03-022337-1

I. 导… II. ①刘…②张… III. 导游-高等学校:技术学校-教材
IV.F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 088971 号

责任编辑:丁 波 陈砾川/ 责任校对:耿 耘

责任印制:吕春珉 / 封面设计:耕者设计工作室

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

双 青 印 刷 厂 印 刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2008 年 6 月第 一 版 开本:787×1092 1/16

2008 年 6 月第一次印刷 印张:11 3/4

印数:1—3 000 字数:260 000

定价:19.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换(环伟))

销售部电话 010-62136131 编辑部电话 010-62138978-8205

版权所有,侵权必究

举报电话:010-64030229; 010-64034315; 13501151303

高职高专旅游专业实训系列教程

编委会

顾问 郑向敏（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会副主任委员、华侨大学旅游学院院长、教授、博士生导师）

主任 黄震方（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会主任委员、南京师范大学旅游系主任、教授、博士生导师）

副主任 汪京强（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会委员、华侨大学旅游学院旅游实验中心主任、高级实验师）

委员（以姓氏笔画为序）

王 晞（桂林旅游高等专科学校管理系书记、副教授）

王明景（番禺职业技术学院、副教授）

王振才（青岛酒店管理学院烹饪学院院长、副教授）

王德静（河南商业高等专科学校旅游管理系副主任、副教授）

刘国强（深圳职业技术学院、副教授）

刘新超（郑州旅游职业学院、副教授）

朱水根（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会委员、上海旅游高等专科学校饭店管理系主任、副教授）

侯志强（华侨大学旅游学院、副教授）

饶雪梅（番禺职业技术学院旅游管理系副主任、副教授）

袁 成（武夷学院旅游系会展教研室主任、副教授）

黄安民（教育部高等学校高职高专旅游管理类专业教学指导委员会委员、华侨大学旅游学院资源管理系主任、副教授）

黄明亮（江西旅游商贸职业学院导游系主任、教授）

温卫宁（桂林旅游高等专科学校旅游管理教研室主任、副教授）

魏洁文（教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会委员、浙江商业职业技术学院旅游研究所副所长、副教授）

序

在现代职业教育中,实践教学具有与理论教学同等重要且不可替代的地位和作用。它是通过模拟实验、课程实训、岗位实习和专业实践等一系列有目的、有计划、有组织的实践性教学活动,实现学生应用知识、掌握技能、熟悉未来职业及获得新知识等教育目标的教学形式,也是遵循现代教育基本规律的有效教学手段之一。

高职高专院校的旅游专业教育更应考虑旅游行业对管理及服务层面人才的特殊性需求。强调基础厚、能力强、适应广的素质教育是旅游专业的大方向,因此必须加强专业教学的实践环节。实践环节的设计不仅是为了对学生进行服务技能和业务操作能力的培养,更是为了使他们毕业后能真正胜任旅游行业的管理工作,同时也是对其理论知识的巩固与加强。专业实践的具体目的既包括最基层服务技能的掌握,更包括职业意识的培养,行业、企业管理环境的熟悉,对旅游业经营活动中人际关系的认识和对旅游行业实际管理活动的考察和见习。

为了适应我国高职高专旅游专业教育发展及其对实践教学改革和实训教材建设的需要,针对目前我国高职高专旅游专业教学中尚未有一套完整的实践教学教程的现状,我们在长期教学实践的基础上,在教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类专业教学指导委员会的指导下,在全国范围内组织并成立了“高职高专旅游专业实训系列教程编写委员会”,委员会的成员单位皆为教学改革成效较大、办学特色鲜明、办学实力强的高校中的旅游学院、高等专科学校及高等职业技术学院,其中包括一些国家重点建设的示范性职业技术学院。这次实训教程的编写,注意了南北方的差异,强化相通的、共性的知识点,强化在现有条件下课堂讲述可实现的内容,弱化分歧比较大的、课堂讲述条件很难实现的、规模比较大的、综合性的内容。实训项目强调教师的指导作用,增强课堂讲授的互动性;实训方面的内容是教材的重点,相对弱化、减少理论知识的篇幅,以增进学生的实际应用能力。

这套“高职高专旅游专业实训系列教程”共17种,分别是《旅游职业生涯规划实训教程》、《旅游职业礼仪实训教程》、《旅游职业团队精神与沟通实训教程》、《餐饮服务与管理实训教程》、《中餐烹调实训教程》、《西餐烹调实训教程》、《酒水调制与酒吧服务实训教程》、《茶艺服务实训教程》、《导游业务实训教程》、《旅游线路设计实训教程》、《客房服务与管理实训教程》、《前厅服务与管理实训教程》、《旅游商务文件处理实训教程》、《旅游饭店业务综合实训教程》、《饭店信息化实训教程》、《饭店财务实训教程》、《会展服务实训教程》。

高职高专旅游专业实训系列教程按照突出仿真性、先进性、适用性、简洁性的原则编写,并重组实训教程结构,体例新颖,力求反映高职高专旅游专业课程和教学内容体系改革方向,反映当前旅游实践教学的新内容,突出知识的应用和实践技能的培养;适应“旅游实践的要求和旅游行业岗位的需要”,贴近旅游行业岗位群,把国内外最新知识、最新技能和最新工艺,充分体现到实训教程体系中。

1. 仿真性

本套实训教程体现了旅游企业经营管理与服务各岗位的现场特点,针对性很强,满足了与旅游行业实际生产和服务场所尽可能一致的实训岗位要求,具有真实而综合的职业环境,按照未来旅游专业岗位群对基本技术技能的要求,在实际操作训练中帮助学生熟悉专业技能与技巧,培养学生的技术应用能力训练,给学生创造反复训练的机会,使之在反复训练中不断提高技能的熟练程度。

2. 先进性

本套实训教程的内容上尽可能地体现旅游行业领域的新技术、新方法。学生今天掌握的技能关系到他们明天的就业,因而这些内容有利于他们的就业和个人发展。本套实训教程在规划时就注意到了旅游行业的市场变化,列进了一些趋势性的实训项目,具有抢占技术高地和对学生高度负责的精神。

3. 适用性

本套实训教程适合课堂教学,实训教学贴近旅游企业的实际。编写体例体现实训教程的特点,避免与课堂理论教材的重复,力图使其成为指导学生实践操作的训练指导书,将学生在旅游服务中应掌握的知识和技能分解到各个实训项目中。我们将实训项目模块化、模拟化、仿真化处理,使之既具备实训的一切特征,又能放在实训室里作为训练指南,既有助于教师的讲解,又能使学生感受到以往课堂上无法感受到的旅游职业氛围。

4. 简洁性

本套实训教程语言简练,没有过多的文字描述,主要运用各种图表来说明实训操作的流程和操作步骤以及服务质量标准,与实训相关的理论知识则作为相关链接,供教师教学和学生自学之用。

本套实训教程作为高等职业技术教育教材改革与创新的成果,不可避免地有其局限性,恳请广大读者提出宝贵意见,以便今后修订,使之不断完善。

教育部高等学校高职高专餐旅管理与服务类
专业教学指导委员会委员、华侨大学旅游学院
旅游实验中心主任、高级实验师

汪京强

前 言

“导游业务”是主要研究导游服务流程和带团规律的一门学科。本课程可以让学生掌握一名合格的导游人员必须具备的各种实务知识和服务能力,主要包括导游服务的程序与规范,导游讲解能力、沟通及应变能力,导游保健和救护技能,导游词创作技能,导游娱乐表演技能等。

导游业务是一门实践性很强的学科,在教学过程中如何紧密地结合实际工作,一直是旅游教育工作者不断探索的课题。本书立足于高等职业教育,实施产学结合、工学结合的新型人才培养模式,突出高等职业教育的办学特色,加强学生实践能力的培养,在“理论够用”且突出实践教学环节的基础上编写而成。本书具有如下特点。

1. 坚持实用性。本书主要针对高等职业技术学院的学生,对于高职学生的教学重点强调实践能力的培养,主要梳理导游服务工作的基本内容,重点设计其实际操作环节。

2. 力求通俗、精炼。导游业务是一门以实践环节为核心的课程,涉及的内容比较广泛,因此,在编写时力求语言的通俗性和内容的精炼性。

本书的具体编写分工如下:王中雨编写模块一,蒋晓鹃编写模块二与模块六,裴玉昌与吴洪亮编写模块三,初晓编写模块四与模块八,张辉编写模块五,张建星与张静编写模块七,刘国强编写模块九。刘国强、张辉负责本书框架的构建、统稿和定稿。

在本书的编写过程中,我们参考了大量专家的著作,在此向他们表示衷心的感谢!

由于作者水平有限,加上时间较为仓促,因而本书在内容、体例编排等方面尚有诸多不尽如人意之处,敬请广大读者批评指正。

刘国强

目 录

模块一 地陪导游服务实训	1
实训项目一 地陪服务准备	2
实训项目二 地陪迎接服务	4
实训项目三 地陪入住饭店服务	7
实训项目四 核对、商定日程服务	9
实训项目五 参观游览服务	10
实训项目六 导购服务	12
实训项目七 导餐服务	14
实训项目八 送站服务	15
模块二 全陪导游服务实训	20
实训项目一 全陪服务准备	21
实训项目二 全陪迎接服务	26
实训项目三 各站服务	29
实训项目四 离站和末站服务	32
模块三 领队导游服务实训	36
实训项目一 出团前的准备工作	37
实训项目二 出入境服务	39
实训项目三 境外游览服务	42
实训项目四 散团后的服务	44
模块四 导游讲解技能实训	47
实训项目一 导游讲解方法	48
实训项目二 导游语言艺术	54
模块五 导游交际沟通技能实训	62
实训项目一 导游集体间的沟通	63
实训项目二 导游与司机的沟通	66
实训项目三 导游与旅游者的沟通	68
实训项目四 导游与合作单位的沟通	70
模块六 导游应变技能实训	72
实训项目一 漏接、空接、错接事故的预防与处理	73
实训项目二 误机（车、船）事故的预防与处理	78
实训项目三 旅游安全事故的预防和处理	80
实训项目四 旅游者遗失证件、钱物、行李的预防与处理	87
实训项目五 旅游者走失的预防与处理	92



模块七 导游保健、救护技能实训	95
实训项目一 晕动病	96
实训项目二 中暑	99
实训项目三 溺水	102
实训项目四 食物中毒	107
实训项目五 毒蛇咬伤	109
实训项目六 高原反应	114
实训项目七 骨折	117
实训项目八 心脏病突发	121
模块八 导游词创作实训	125
实训项目一 导游词创作方法	126
实训项目二 优秀导游词赏析	129
模块九 娱乐表演技能实训	143
实训项目一 讲故事与说笑话	144
实训项目二 旅途游戏	147
实训项目三 歌曲与诗词表演	149
附录一 交通知识	152
附录二 国家旅游局颁布《旅游安全管理暂行办法实施细则》	165
附录三 导游人员管理条例	168
附录四 旅游投诉暂行规定	171
参考文献	175



导

模块一

地陪导游服务实训

【实训目的】

- 1) 通过本模块的实训,使学生熟练掌握地陪导游服务的具体工作程序。
- 2) 通过本模块的实训,使学生基本达到地陪导游服务所需的技能要求。
- 3) 通过本模块的实训,使学生能够将理论与实践有机地结合,更好地理解 and 巩固学习内容。

【实训方法】

- 1) 教师示范讲解。
- 2) 分组讨论。
- 3) 学生示范讲解。
- 4) 课外活动。

【课时分配】

地陪服务准备	(1 学时)
地陪迎接服务	(1 学时)
地陪入住饭店服务	(1 学时)
核对、商定日程服务	(0.5 学时)
参观游览服务	(2 学时)
导购服务	(1 学时)
送餐服务	(0.5 学时)
送站服务	(1 学时)
学时合计	(8 学时)

【关键词】

服务准备 迎接服务 入店服务 核对、商定日程 参观游览 早餐 导购 送站

【背景知识】

地陪服务是指地方陪同导游人员从接受接待旅行社下达的旅游接待任务起,到旅游团离开本地并做完善后工作为止的一系列服务工作。地陪是受当地接待社委派或聘用,代表当地旅行社执行组团社接待计划,提供当地导游服务的人员。在当地导游服务过程中,地陪应按时做好旅游团在本地的迎送工作;严格按照接待计划,做好旅游团在本地参观游览过程中的导游讲解工作和计划内的食宿、购物、文娱等活动的安排;妥善处理各方面的关系和出现的问题。地陪应严格按照导游服务质量标准提供各项服务。

【预习思考】

- 1) 地陪在服务准备阶段应该做好哪些工作?
- 2) 如何认找旅游团?
- 3) 途中导游应该讲解哪些内容?
- 4) 如何引导游客购物?
- 5) 一篇好的欢送辞包括哪些内容?

实训项目一

地陪服务准备

实训目的

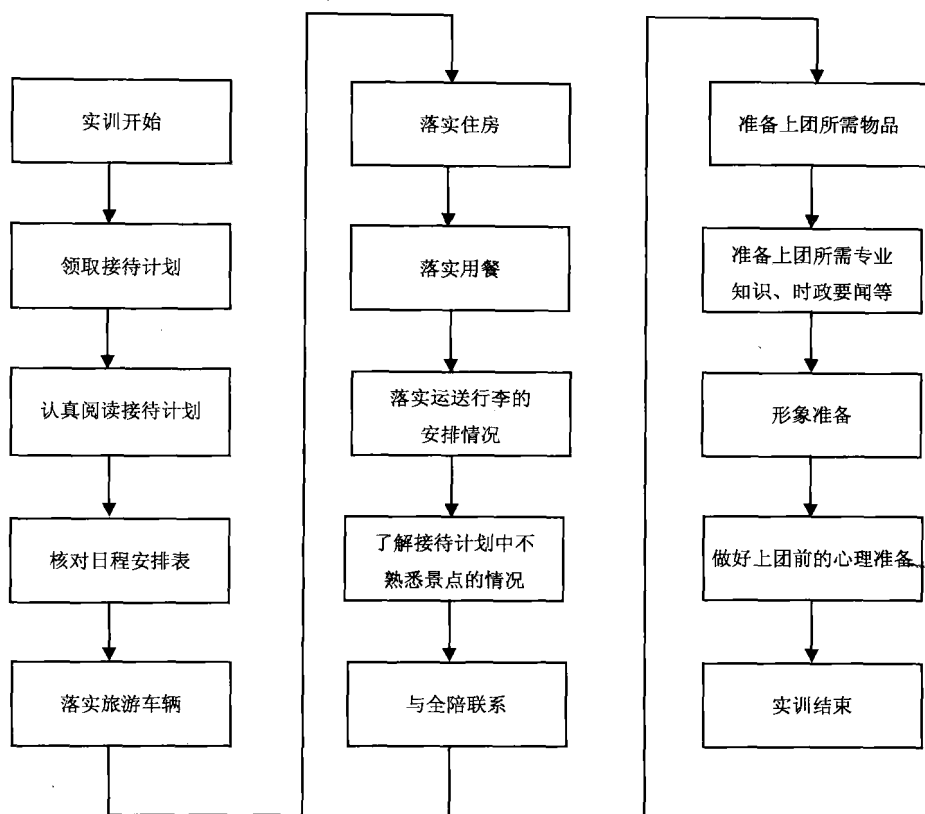
服务准备是地陪在旅游者未到达当地之前的一系列准备性工作,是地陪做好导游服务工作的前提和保障。在旅游团尚未抵达当地时,地陪应与旅行社联系,充分做好接团前的各种工作。通过本实训项目,着重培养实训者作为地陪导游的提前服务意识、认真的工作态度。

实训内容

项 目	说 明
项目名称	地陪服务准备
时间	实训授课 1 学时,共计 50 分钟,其中示范讲解 20 分钟,学生分组演练 30 分钟
要求	(1) 熟悉服务准备阶段的具体工作要求 (2) 培养实训者认真工作的态度
器具准备	接待计划、导游图、导游证、导游旗、接站牌、各种结算单
方法	(1) 教师示范讲解 (2) 学生分组演练

项 目	说 明
步骤与操作标准	(1) 实训前: 准备好实训所需的物品, 交代实训中的注意事项
	(2) 实训开始
	1) 领取接待计划。接待计划是组团旅行社委托地方接待社组织实施旅游团活动的契约性安排, 是导游人员了解该旅游团基本情况和安排活动日程的主要依据。在旅游团抵达之前, 实训者要详细、认真地阅读接待计划和有关资料, 详细而准确地了解该旅游团的服务项目和要求, 对于重要的事宜还应作相关的记录。接待计划主要包括旅游团概况、旅游团成员的情况、旅游线路和所乘交通工具、交通票据的情况、旅游者特殊要求和注意事项等
	2) 认真阅读接待计划。领到接待计划后实训者要认真阅读, 熟悉接待计划中的每一项安排
	3) 核对日程安排表。实训者要对接待计划中的各项日程安排逐一核实、校对, 如发现接待计划与实际安排有出入应立即与本社有关人员联系, 问清情况并做出必要的修改
	4) 落实旅游车辆。与车队或者旅游汽车公司联系, 确认为本旅游团提供交通服务车辆的车型(车型是否与旅游团人数相符)、车牌号以及司机的姓名、联系方式
	5) 落实住房。熟悉本团所住的饭店的位置、概况、设施和服务项目, 核实本团旅游者所住房间的数目、级别、是否含早餐等
	6) 落实用餐。实训者与有关就餐单位联系, 确认本团日程表上安排的每一次用餐情况、人数、团号、餐饮标准、日程、特殊要求等
	7) 落实运送行李的安排情况。实训者与本社有关人员联系, 了解落实运送行李的工作是否安排妥当
	8) 了解接待计划中不熟悉景点的情况。主要是对接待计划中新的旅游景点或不太熟悉的景点, 实训者要事先了解该景点情况, 比如该景点的具体方位、开放时间、游览线路、厕所位置等
	9) 与全陪联系。实训者应提前与全陪电话或其他方式联系, 具体约定接团的时间和地点
	10) 准备上团所需物品。在上团以前, 实训者按照该团人数要求领取导游图或交通图、餐饮结算单、门票结算单以及相关费用, 带好接待计划、导游证、导游旗、接站牌等物品
	11) 准备上团所需专业知识、时政要闻等。实训者要准备好相关的专业词汇、专业知识, 准备好当前的热门话题、重大的国内外新闻和旅游者可能感兴趣的问题
	12) 形象准备。导游人员的形象至关重要, 形象的美不美, 不是导游的个人行为, 他在宣传旅游目的的形象、传播文明等方面起着重要作用, 导游员自身的美也能在旅游者心目中树立良好的形象。所以, 在上团以前, 实训者要做好仪表仪容方面的准备。如着装要符合本地区、本民族的习惯, 符合自己的身份, 方便导游服务等, 穿着应简洁、大方、整齐等
	13) 做好上团前的心理准备。这个主要表现在要准备好面临艰苦复杂的工作和接受旅游者抱怨和投诉
	(3) 实训结束
实训总结	每组实训者认真总结本次实训的心得、体会, 并写出实训总结

操作程序



实训项目二

地陪迎接服务

实训目的

迎接服务在整个接待程序中至关重要，这是实训者第一次和旅游者直接接触，这一阶段工作直接影响以后的接待工作。因此，实训者要让旅游团在迎接地点得到及时、热情而友好的接待，了解在当地参观游览活动的概况。

实训内容

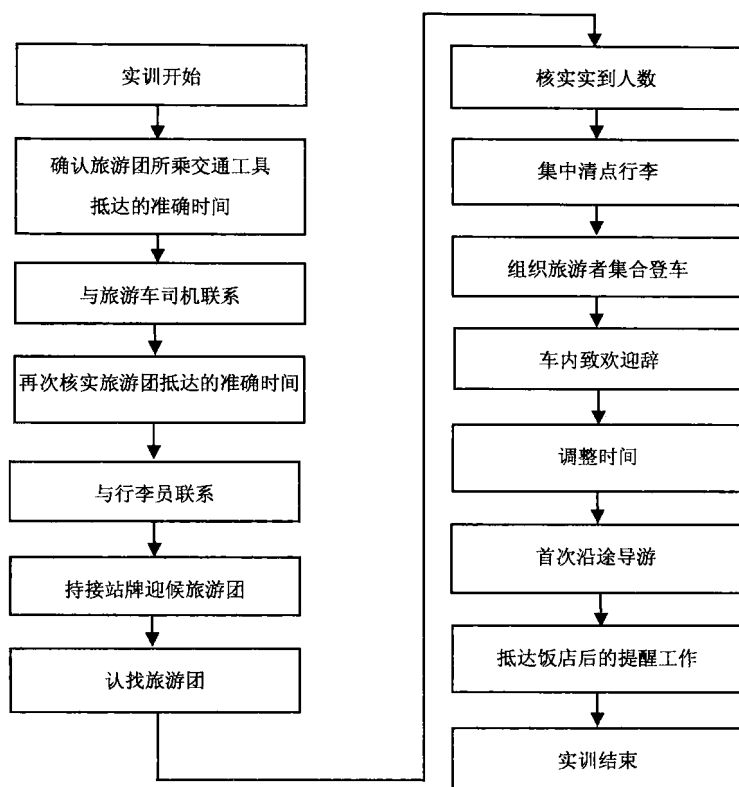
项 目	说 明
项目名称	地陪迎接服务
时间	实训授课 1 学时，共计 50 分钟，其中示范讲解 20 分钟，学生分组演练 30 分钟

项 目	说 明
要求	(1) 熟悉迎接服务阶段的具体工作要求 (2) 熟练掌握致欢迎辞和首次沿途讲解的方法和技巧 (3) 培养实训者热情、友好的服务态度
器具准备	接待计划、导游证、导游旗、接站牌
方法	(1) 教师示范讲解 (2) 学生分组演练 (3) 分组讨论
步骤与操作标准	(1) 实训前：准备好实训所需的物品，交代实训中的注意事项 (2) 实训开始 1) 旅游团抵达前的服务安排。实训者在接团的当天，要提前到达旅行社，认真、全面地检查准备工作的落实情况，如果发现问题，要及时更正，确保接待工作万无一失 ① 确认旅游团所乘交通工具抵达的准确时间。实训者在到达车站之前，要与全陪、机场（码头、车站）的问询处或交通信息台联系，问清楚旅游团所乘交通工具的准确到达时间 ② 与旅游车司机联系。弄清楚该团所乘交通工具的具体时间后，实训者马上与旅游车司机联系，与其商定出发接团的时间、地点，保证提前 30 分钟抵达机场（码头、车站），同时，在途中要详细地告诉司机该团的活动日程和具体时间安排，到达接站地点后，与司机商量好停车的位置 ③ 再次核实旅游团抵达的准确时间。到达机场（码头、车站）后，实训者要再次核实该旅游团所乘交通工具抵达的准确时间，确保万无一失 ④ 与行李员联系。实训者在该团出站以前，应与该团提供行李服务的行李员取得联系，通知其抵达机场（码头、车站）将旅游者的行李送到下榻的饭店 ⑤ 持接站牌迎接旅游团。旅游团到达本地后，实训者要在旅游者出站以前持接站牌在机场（码头、车站）出口处醒目的位置热情迎接旅游团。一般情况下，接站牌要写清团名、团号、全陪或领队的名字，如果接的是小型旅游团或无全陪、领队的旅游团要写上旅游者的姓名 2) 旅游团抵达后的服务。旅游团抵达后，实训者要尽快找到自己的旅游者，安排好赴饭店的各项工作 ① 认找旅游团。在旅游团出站后，实训者要尽快找到自己的旅游团。这时，实训者要站在出站口醒目的位置，举起接站牌，以便全陪、领队或客人看到。另外，实训者还可以从旅游者的民族特征、衣着、组团社的徽标来认找，感觉是自己的旅游团时，要主动上前委婉询问。如果该团有全陪或领队，要与之电话或短信联系。如果该团无全陪、领队，应与该团成员逐一核实团名、国别、团员姓名等，无任何出入时才能确定是自己应接的旅游团 ② 核实实到人数。接到旅游团后，立刻与全陪、领队或旅游团负责人核实实到人数，发现有增加或减少旅游者的情况，要及时通知接待社的有关部门和负责人

续表

项 目	说 明
步骤与操作标准	③ 集中清点行李。核实完人数后,实训者协助旅游者将行李集中放到比较僻静、安全的位置,提醒旅游者检查其行李是否完好无损,然后与全陪、领队、行李员共同清点行李,核对无误后移交行李员,双方办好交接手续 ④ 组织旅游者集合登车。清点完行李后,实训者要提醒旅游者检查自己随身携带的物品是否完好,然后引导旅游者前往乘车处。在旅游者上车时,实训者要恭候在车门旁,协助老弱病残客人上车。旅游者上车后,帮助旅游者将行李和随身携带物品摆放在行李架上,协助旅游者就座。旅游者坐稳后,实训者再次检查一下旅游者的物品在行李架上是否放好放稳,有礼貌地清点人数,确认旅游者到齐后再请司机开车 3) 赴饭店途中的服务。接到客人以后,实训者要组织旅游者前往下榻的饭店,在送往的途中,实训者要做好以下几个方面的工作,这是给客人留下良好第一印象的重要环节 ① 车内致欢迎辞。致欢迎辞时,实训者站在车厢前部靠近司机的位置,面向全团旅游者,两腿稍稍分开,上身自然挺直。欢迎辞的内容应视旅游团的性质及其成员的文化水平、职业、年龄及居住地区等情况有所不同,注意用词要恰当,给旅游者以亲切、热情和可信之感。一般情况欢迎辞应包括以下内容: • 代表所在旅行社、本人及司机欢迎旅游者光临本地 • 介绍自己的姓名及所属单位 • 介绍司机 • 表示提供服务的真挚愿望 • 预祝旅途愉快顺利 ② 调整时间。如果所接的是入境旅游团,在致完欢迎辞后,要向旅游者介绍两国(或两地)的时间差,请旅游者将自己的表调成北京时间 ③ 首次沿途导游。这是显示导游知识、技能和工作能力的好机会,精彩的首次沿途导游会使旅游者对导游产生信任感和满足感,同时能满足旅游者的好奇心和求知欲,有助于导游树立良好的形象。一般来说,首次沿途导游的内容主要是介绍当地的风光、风情(如当地的概况、历史沿革、行政区划、人口、气候、社会生活、文化传统、民族风情、土特产品等)以及下榻饭店的情况。因此,实训者要以精彩的讲解博得旅游者的信任 4) 抵达饭店后向旅游者讲清并请其记住集合时间、地点及车牌号 (3) 实训结束
实训总结	每组实训者认真总结本次实训的心得、体会,并写出实训总结,每位实训者自写一篇欢迎辞

操作程序



实训项目三

地陪入住饭店服务

实训目的

抵达饭店以后,实训者要尽快办理或协助办理好入店手续,安排房间并领取行李,让旅游者及时了解饭店的基本情况和住店的注意事项,知道当天或第二天的活动安排。

实训内容

项 目	说 明
项目名称	地陪入住饭店服务
时间	实训授课 1 学时,共计 50 分钟,其中示范讲解 20 分钟,学生分组演练 30 分钟
要求	(1) 熟悉入店服务的具体工作程序 (2) 培养实训者组织协调的能力

续表

项 目	说 明
器具准备	房卡、行李
方法	(1) 教师示范讲解 (2) 学生分组演练
步骤与操作标准	(1) 实训前: 准备好实训所需的物品, 交代实训中的注意事项 (2) 实训开始 1) 协助领队和全陪办理住店手续。实训者带领旅游者抵达饭店后, 要协助领队和全陪办理好住店登记手续, 请全陪或领队分发住房卡。实训者要掌握全陪、领队和团员的房间号, 并将自己的联系方式告诉全陪和领队, 以便有事尽快联系 2) 介绍饭店设施。安排好房间后, 实训者要向旅游者介绍饭店内的中西餐厅、货币兑换处、娱乐场所、商品部、商务中心、公共洗手间等设施的位置, 讲清住店的有关注意事项 3) 带领旅游团用餐。实训者在旅游者进入房间之前, 要向其介绍饭店的就餐方式、地点、时间及餐饮的有关规定。旅游者到餐厅用第一餐时, 实训者应主动引进, 并将该团领队介绍给餐厅经理或主管服务员, 告知旅游团的特殊要求 4) 向全团宣布当日或次日的活动安排。实训者在与旅游者用餐时, 向全团宣布当天和第二天的活动安排, 集合时间、地点 5) 照顾行李进房。本团的行李送达饭店后, 实训者负责核对行李, 督促饭店行李员及时将行李送至旅游者的房间 6) 安排好叫早服务。在结束当天活动, 离开饭店之前, 实训者应和领队、全陪商定第二天的叫早时间, 并请领队通知全团, 实训者通知饭店总服务台或楼层服务台 (3) 实训结束
实训总结	每组实训者认真总结本次实训的心得、体会, 并写出实训总结

操作程序

