

04酒店管理>复习资料(1) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/468/2021_2022_04_E9_85_92_E5_BA_97_E7_AE_c67_468860.htm 名词解释

1、导游服务：指导游人员代表被委派的旅行社，接待或陪同游客旅行、游览，按照组团合同或约定的内容和标准向其提供的旅游接待服务。

2、导游人员：指持有中华人民共和国导游证书，受旅行社委派，按照接待计划，从事陪同旅游团（者）参观、游览等工作的人员。

3、散客旅游：指由旅游者自行安排旅游行程，零星现付各项旅游费用的旅游形式。

4、接待计划：组团旅行社委托各地方接待社组织落实旅游团活动的契约性文件。

5、旅游合同：指旅游者与旅游业经营者之间设立、变更、终止民事权利义务关系的协议。

6、导游证：指持证人已依法进行中华人民共和国导游注册、能够从事导游活动的法定证件。

7、旅游安全管理：指旅游行政管理部门及旅游企事业单位为保障旅游者人身、财物等的安全，对旅游安全工作进行计划、组织、协调、控制的活动。

8、旅游饭店：指能够以夜为时间单位向旅游客人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施。

应变题

1、在办理退房手续时，导游员被告知某房间的一个烟灰缸不见了，请求协助讨回。你是这个团的全陪，你将如何追讨？

要点：（1）应马上找到入住该房的旅游者询问，婉转地提出是否在收拾行李时错捡了房内不可带走的物品；（2）坦率地向客人说明，如果看上了客房的摆设、物品，要求购置，导游员可以协助与饭店有关部门联系，满足其要求；（3）如果客人矢口否认，可直接告诉客人，楼层服务员再次查房时仍未找到那个烟灰缸，请客人再

回房间协助找一找，给机会让他将物品放回原处，以便体面地走下台阶。2、旅游团在机场和酒店大堂时行李都是齐全的，上到客房后有两位客人却没拿到行李，你将会遵循怎样的思路去帮助客人查找？要点：（1）和全陪、领队一起先在本团成员所住房间寻找，查看是饭店行李员送错了房间，还是本团客人误拿了行李；（2）如找不到，就应与饭店行李科迅速取得联系，请其设法查找；（3）如饭店行李科工作人员仍找不到，应向旅行社汇报。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com