



旅游服务质量培训团队

◆ 团队概况

经过多年努力，该团队构建了一支结构合理，水平优质的旅游服务质量培训队伍。本团队有副教授2人，博士（含在读）4人、硕士5人。该团队教师近年来对外培训项目20多项，广受企事业单位好评。



图1 2016全国导游资格考试培训

◆研发方向

- 1.导游业务相关培训
- 2.酒店业务相关培训
- 3.服务礼仪相关培训

◆服务项目

1. 淮安市导游证考试培训

根据国家旅游局办公室〔2016〕171号文件《关于组织实施2016年全国导游资格考试的通知》，应淮安市广大考生的辅导需求，受淮安市旅游局委托，淮阴师范学院历史文化旅游学院作为江苏省旅游培训基地，与淮安市旅游协会合作，组织开设2016年全国导游人员资格考试考前培训。培训自2016年9月17号至10月23号历时2个月共计64学时，培训内容包括《政策与法律法规》、《导游业务》、《全国导游基础知识》、《地方导游基础知识》、《导游服务技能》，以及导游现场考试模拟指导等。

2. 酒店培训

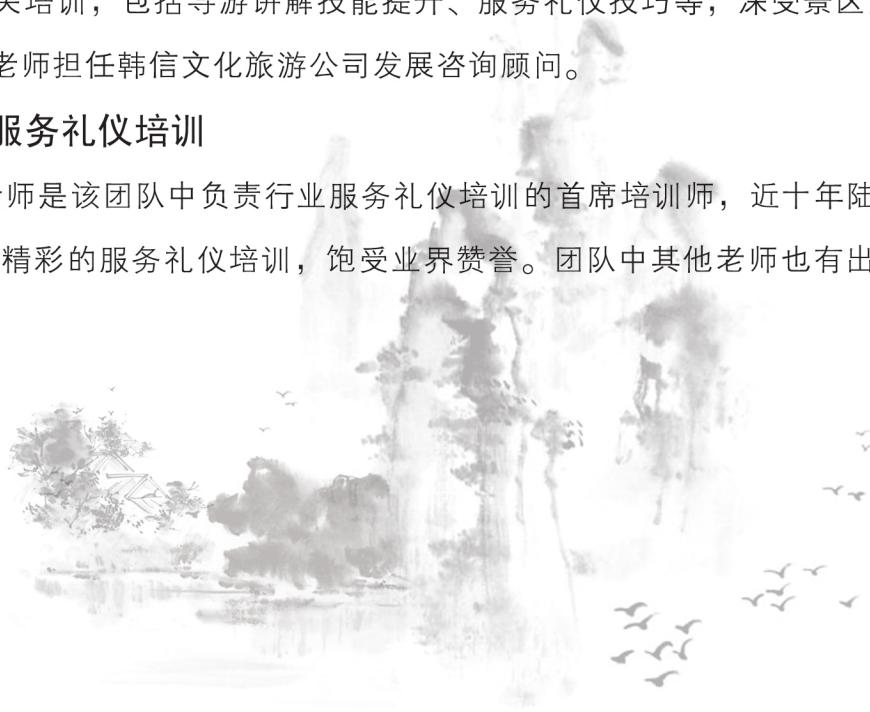
近几年，该团队已形成技术力量雄厚的酒店方向培训，迎合本市甚至南京等地高星级酒店的培训需求，与一些酒店已形成良好的培训合作关系。其中，陈彦老师作为淮安知名品酒与调酒专家，为地方政府及企业部门进行红酒知识普及与品鉴培训，是淮安鼎立国际酒庄特约品酒与调酒师。吴小伟老师担任淮安茗香居等茶庄特约茶叶品鉴与茶艺表演培训专家。

3. 景区培训

淮阴师范学院是省旅游教育培训基地，也是旅游研学基地，在服务地方上，出色的完成相关培训任务。淮安市各大旅游景区基本都是合作关系，我院团队经常为各景区提供旅游服务相关培训，包括导游讲解技能提升、服务礼仪技巧等，深受景区员工好评。其中，吴小伟老师担任韩信文化旅游公司发展咨询顾问。

4. 行业服务礼仪培训

梁中芳老师是该团队中负责行业服务礼仪培训的首席培训师，近十年陆续为淮安市各行各业提供精彩的服务礼仪培训，饱受业界赞誉。团队中其他老师也有出色的礼仪培训经历。



◆服务业绩

服务项目	年度	培训名称	培训团队	培训主题
导游培训	2016	淮安市导游证考试培训	吴小伟 王亚辉 荀琳	《政策与法律法规》、《导游业务》、《全国导游基础知识》、《地方导游基础知识》、《导游服务技能》
	2015	洪泽古堰景区导游培训	沈伟丽 荀琳 段圣奎	讲解员形象礼仪 景区讲解实训
	2014	淮安市委组织部	沈伟丽	景区讲解的沟通艺术
酒店培训	2016	泗阳县大禾庄园	王亚辉 李群绩 金康玲	前厅标准化服务规范、前厅个性化服务、前厅服务英语
	2015	泗阳高星级酒店	沈伟丽 华丽 王亚辉 李群绩	酒店前厅服务艺术、前厅标准化服务规范、前厅个性化服务
	2013	淮安国信大酒店	吴小伟 沈伟丽 赵静 李群绩 王亚辉	酒店经理人应当具备的管理理念、酒店经理人领导艺术提升途径、饭店管理者的基本素质与能力提升培训、服务管理——酒店管理的新模式、酒店管理新模式下的服务管理策略、顾客关系管理理论在酒店行业的应用、酒店行业发展趋势漫谈及创新发展
	2012	淮安国信大酒店	吴小伟 赵静	服务质量提升与五常法应用讲座、酒店服务意识与理念
服务礼仪	2015	洪泽古堰景区导游培训	沈伟丽	讲解员形象礼仪
	2015年	淮安中心血站	沈伟丽	血站工作人员服务礼仪
	2012年	淮安国信大酒店全体员工	梁中芳	酒店服务礼仪
	2012年	淮安楚州区人民法院全体法官	梁中芳	法官礼仪
	2012年	江苏清河中学高一年级全体学生	梁中芳	中学生礼仪
	2012年	淮安青浦区人民法院全体法官	梁中芳	法官礼仪
	2011年	淮安开发区管委会接待处工作人员	梁中芳	接待礼仪
	2011年	淮安开发区行政审批中心	梁中芳	工作礼仪
	2011年	淮安市公安局宣教处组织基层干警	梁中芳	人民警察工作礼仪
	2011年	淮安盱眙公安局公安干警	梁中芳	人民警察工作礼仪
	2011年	淮安市中国人民银行工作人员	梁中芳	银行工作人员服务礼仪
	2010年	淮安市社保中心工作人员	梁中芳	服务礼仪
	2010年	淮安市医保中心	梁中芳	服务礼仪
	2010年	淮安市清江中学高一年级全体学生	梁中芳	中学生礼仪
	2009年	淮安市海关所有工作人员	梁中芳	海关工作人员服务礼仪
	2009年	淮安市共青团组织市共青团干部	梁中芳	工作礼仪
	2009年	淮安市机关工委全体人员	梁中芳	工作礼仪
	2008年	周恩来纪念馆全体讲解人员	梁中芳	讲解服务礼仪
	2008年	淮安市国税局工作人员	梁中芳	工作礼仪

◆主要成员

序号	专家姓名	专业方向	服务内容	备注
1	吴小伟	旅游管理、服务礼仪	导游培训、礼仪培训	带头人
2	梁中芳	服务礼仪	礼仪培训	成 员
3	沈伟丽	服务礼仪	礼仪培训	成 员
4	华 丽	酒店管理	酒店业务培训	成 员
5	赵 静	酒店管理	酒店业务培训	成 员
6	李群绩	酒店管理	酒店业务培训	成 员
7	陈 彦	酒水服务	葡萄酒技能	成 员
8	王亚辉	酒店管理	酒店业务培训	成 员
9	荀 琳	导游服务	导游培训	成 员

◆联系方式

姓 名：吴小伟

联系电话：18762003939

电子邮箱：xiaoweiwu7981@163.com

