

<<旅游职业服务技能与实训>>

图书基本信息

书名：<<旅游职业服务技能与实训>>

13位ISBN编号：9787302273196

10位ISBN编号：7302273197

出版时间：2012-1

出版时间：清华大学出版社

作者：马继兴 主编

页数：196

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>

## <<旅游职业服务技能与实训>>

### 内容概要

本书结合旅游职业服务技能培训与要求，突出应用型人才培养，根据国际旅游服务业发展的新形势，依照旅游服务的工作流程和职业岗位的具体技能要求，主要介绍：旅游工作者职业技能、服务原则、服务礼仪、语言交流、体态语交流、人际关系、沟通应变、旅游安全应对、职业心理调适、旅游工作者职业技能训练方法等基本知识，并通过指导学生实习实训、强化应用技能培养，以达到学以致用目的。

由于本书融入了旅游职业服务技能与实训最新的实践教学理念，突出“以服务过程”为导向，强化学生实际工作与操作能力锻炼，有助于提高学生的职业素质和业务水平；因此本书既可作为旅游职业教育院校旅游管理专业各学历层次教学的首选教材，也可作为旅游在职从业者及管理人员的岗位培训教材，还是一本很好的旅游职业服务技能资格考试取证的辅导教材。

## <<旅游职业服务技能与实训>>

### 书籍目录

#### 第一章 绪论

##### 第一节 旅游工作者职业技能

- 一、职业技能
- 二、职业生涯
- 三、职业生涯的周期
- 四、影响职业生涯的因素
- 五、职业生涯中的人职匹配

##### 第二节 旅游职业技能训练

- 一、旅游职业技能
- 二、旅游职业技能培训

##### 第三节 旅游产品的特点

- 一、旅游产品
- 二、旅游环境
- 三、旅游设施

##### 第四节 旅游服务的原则

- 一、敬业乐群、遵纪守法
- 二、热情服务、宾客至上
- 三、团结合作、顾全大局
- 四、良好风尚、优质服务
- 五、言有规矩、行守规范
- 六、机智灵活、随机应变

##### 第五节 旅游工作者职业技能训练方法

- 一、案例分析
- 二、现场模拟演练
- 三、现场互动训练

本章小结

复习思考题

实训课堂

实训案例

#### 第二章 旅游工作者的礼仪技能

##### 第一节 礼仪技能

- 一、礼仪的概述
- 二、旅游礼仪

##### 第二节 旅游服务礼仪技能

- 一、旅游服务中的礼貌修养
- 二、旅游工作者的仪表礼仪

##### 第三节 发式

- 一、发式的概述
- 二、发式的设计原则

##### 第四节 职业妆容

- 一、职业妆容设计概述
- 二、职业妆容的基本技巧
- 三、不同职业角色的妆容技巧
- 四、化妆时应注意的问题

本章小结

## <<旅游职业服务技能与实训>>

复习思考题

实训课堂

实训案例

### 第三章 旅游工作者的沟通技能

#### 第一节 沟通技能

一、沟通的概述

二、沟通过程

三、沟通方式分类

#### 第二节 旅游工作者言语交流技能

一、旅游服务用语的特点和基本要求

二、常用旅游服务用语类型

三、电话沟通

#### 第三节 旅游工作者的体态语交流技能

一、体态语的概述

二、旅游服务体态语的规范

三、合理运用体态语

#### 第四节 旅游工作者的有效沟通技能

一、有效沟通

二、有效沟通技巧

本章小结

复习思考题

实训课堂

实训案例

### 第四章 旅游工作者的人际关系技能

#### 第一节 客我关系

一、客我交往

二、客我交往的心理状态和交往形式

三、自我形态和旅游行为

#### 第二节 影响客我交往的因素

一、人际吸引

二、客我交往的心理效应

三、客我交往的心理障碍

#### 第三节 旅游工作者的人际技能

一、客我交往的原则

二、客我交往的技能

三、客我交往的注意事项

本章小结

复习思考题

实训课堂

实训案例

### 第五章 旅游工作者的应变技能

#### 第一节 旅游安全

一、旅游风险

二、旅游企业安全

三、旅游突发事件和旅游意外事件

#### 第二节 旅游企业防盗安全应对

#### 第三节 旅游企业防火安全应对

## <<旅游职业服务技能与实训>>

- 一、消防安全
  - 二、火灾事故意外事件的预防和应对
  - 第四节 旅游企业防停电安全应对
    - 一、防突然停电预案
    - 二、具体措施
    - 三、应对停电的准备工作
  - 第五节 旅游企业反恐安全应对
    - 一、反恐预案
    - 二、发生爆炸的紧急处置方案
  - 第六节 旅游企业人身安全的应对
    - 一、食物中毒应急预案
    - 二、食物中毒事故的处理
    - 三、预防传染性疾病预防案
    - 四、旅游者患病的处理
    - 五、旅游者受伤意外事件的处理
    - 六、旅游者死亡的处理
  - 第七节 旅游企业防震安全的应对
    - 一、组织系统
    - 二、震情通报
    - 三、应对措施
    - 四、紧急撤离
    - 五、震后救援
  - 第八节 旅游企业其他安全问题的应对
    - 一、旅游者意外事件的处理
    - 二、交通事故的预防和处理
    - 三、多种自然灾害事件的应对
  - 第九节 自然灾害逃生的常识
    - 一、地震
    - 二、泥石流
    - 三、飓风
  - 本章小结
  - 复习思考题
  - 实训课堂
  - 实训案例
- ### 第六章 职业心理调适
- 第一节 旅游工作者职业心理
    - 一、旅游工作者职业心理特征
    - 二、影响选择旅游职业岗位的因素
    - 三、职业适应
  - 第二节 职业挫折
    - 一、职业挫折
    - 二、职业挫折反应
    - 三、职业挫折的应对
  - 第三节 工作压力
    - 一、压力
    - 二、压力分类
    - 三、压力源

## <<旅游职业服务技能与实训>>

四、工作压力源

五、工作压力的应对

第四节 职业倦怠

一、职业倦怠的概念

二、职业倦怠的原因

三、职业倦怠的对策

本章小结

复习思考题

实训课堂

实训案例

附录1 导游人员管理条例

附录2 旅行社条例

附录3 中国旅游饭店行业规范

附录4 中华人民共和国突发事件应对法

参考文献

参考网站

## <<旅游职业服务技能与实训>>

### 章节摘录

版权页：插图：（二）旅游工作者职业技能旅游工作者职业技能是指掌握和运用旅游专门技术的能力，是通过练习获得的能够完成一定旅游服务任务的动作系统。

旅游工作者职业技能是旅游工作者的长期工作经验的结晶，掌握旅游工作者职业技能是实现职业生涯发展的保证。

（三）旅游服务工作的特点旅游服务是指为实现旅游者的旅游活动，为其提供劳务活动的总和。随着旅游市场的发展和旅游服务范围不断扩大，导致旅游服务内容日益丰富，分工不断细化，旅游服务的职业性、服务性、经济性、涉外性、情感性、交际性、综合性和风险性等特征显著。

了解和认识这些特征有助于旅游工作者职业技能的形成，促进旅游服务的规范发展。

旅游服务是旅游业的核心和实质，是旅游业中最本质的东西。

1.职业性在不同旅游服务岗位上的旅游工作者必须具有相应的职业技能，完成所承负的岗位任务。

例如：从事旅游服务的厨师、司机、导游员等人员都有特定的职位规范，其工作内容具有各自的职业性特点。

旅游业主要由旅行社、旅游饭店和旅游交通3个行业组成，为社会提供旅游产品。

旅游服务活动的内容涉及食、住、行、游、购、娱6个方面，旅游企业为旅游者提供不同的旅游产品满足旅游者需求，在不同旅游服务岗位上的旅游工作者必须具备职业技能体现旅游服务的职业性。

2.服务性旅游产品是由若干不同的元素组成的混合体，其核心是服务。

通常可将旅游产品分为实物形式的旅游产品和服务形式的旅游产品，多数情况下旅游产品表现为服务形式。

旅游业属于第三产业，旅游往往是旅游者通过旅游活动获得不同的人生经历，使得旅游产品的特性明显地不同于其他产品，主要通过人与人的接触活动完成旅游产品的生产和消费过程。

旅游工作者作为提供无形旅游产品的载体表现出其工作的服务性。

## <<旅游职业服务技能与实训>>

### 编辑推荐

《旅游职业服务技能与实训》是全国职业教育旅游服务与管理专业系列规划教材之一。



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>