<<旅游服务技能实训>>

图书基本信息

书名:<<旅游服务技能实训>>

13位ISBN编号: 9787302298656

10位ISBN编号:7302298653

出版时间:2012-11

出版时间:清华大学出版社

作者:马继兴 编著

页数:182

字数:244000

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

<<旅游服务技能实训>>

内容概要

《旅游服务技能实训》以旅游服务技能为核心建立框架体系,围绕旅游工作者职业技能要求,提供全面训练和培养应用型人才的途径与方法,符合旅游业实际需要、体现旅游服务工作流程和岗位业务的具体服务要求。

本书融人了旅游服务技能最新的实践教学理念,突出"以服务过程"为导向,注重旅游职业服务技能的整合运用,强化实际操作能力训练。

本书既可作为普通高等院校本科旅游管理专业的首选教材,同时兼顾高职高专、高等教育自学考试、成人教育,以及旅游企业职业教育和旅游从业者的岗位培训,并可为旅游职业服务技能资格考试 取证提供参考辅导。

<<旅游服务技能实训>>

书籍目录

第一章 绪论

第一节 旅游工作者职业技能

第二节 旅游工作者职业技能训练

第三节 旅游服务的原则

第四节 旅游工作者职业技能训练方法

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

第二节 旅游服务礼仪技能

第三节 发式

第四节 职业妆容

本章小结

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

第二节 旅游工作者言语沟通技能

第三节 旅游工作者的体态语沟通技能

第四节 旅游工作者的有效沟通技能

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

第二节 影响客我交往的因素

第三节 旅游工作者的人际技能

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

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

第四节 旅游人身安全的应对

第五节 旅游企业其他安全问题的应对

第六节 自然灾害逃生的常识

本章小结

复习思考题

[实训课堂]

<<旅游服务技能实训>>

[实训案例]

第六章 服务心理调适

第一节 旅游工作者服务心理

第二节 工作压力

第三节 职业倦怠

本章小结

复习思考题

[实训课堂]

[实训案例]

第七章 旅游服务信息技术应用

第一节 信息技术及其在旅游服务中的应用

第二节 旅游信息与旅游信息服务

第三节 旅游工作者的信息素质与技能

本章小结

复习思考题

[实训课堂]

[实训案例]

参考文献

附录 导游人员管理条例

<<旅游服务技能实训>>

章节摘录

- 三、自我形态和旅游行为 旅游者的旅游行为,受其父母、成人、儿童三种自我形态的影响。 只有在旅游活动中儿童、父母、成人三种不同的自我形态的需要得到适当满足,旅游者才能体会到旅 游的快乐。
- (一)儿童自我形态和旅游行为 儿童自我形态支配旅游者的行动积极寻求欢乐,形成个人娱 乐性旅游动机。

儿童自我形态对个人的大部分情绪负责,通过活动调整情绪。

儿童自我形态形成"我要"的内容,表现为"我们去……吧"。

旅游者出于好奇心,或出于探索和发现的需要参加旅游活动,其实质是旅游者的儿童自我形态要通过 旅游脱离惯常环境,忘掉烦恼。

恒定儿童自我形态的旅游者将自己定位为小孩子,不想长大成人。

恒定儿童自我形态的旅游者常常不会控制自己,自己不作决定,也不对自己的行为负责,需要旅游工 作者以父母或成人自我形态的心理方式,对其全面照顾,保证顺利完成旅游行程。

儿童自我形态的旅游者喜怒形于色,精力充沛,好奇心强,通过丰富的旅游活动,会享受到旅游的乐趣,得到心理满足。

认识旅游者的儿童自我形态,有利于旅游工作者做好旅游服务工作。

例如:高山绿树、流水潺潺的自然景色,晴空万里、蓝海白帆的天然环境,窗明几净、优雅舒适的酒店房间,色彩丰富、美味扑鼻的餐厅菜肴,不同的特色旅游产品均能满足旅游者儿童自我形态的需要。

(二)父母自我形态和旅游行为 以父母自我形态为主的旅游者,在旅游行程中常常以命令的方式表达个人需要,要求旅游工作者顺从,经常评价旅游工作者的工作态度,坚持个人见解。但有时表现出慈爱的一面,能够宽容旅游工作者的细小过错或失误,以自己的经验指导旅游工作者的

工作,起到提高旅游工作者服务水平的作用。

由于父母自我形态为主的旅游者倾向于表现权威性和慈爱性,所以,旅游工作者应该以旅游者的 父母自我形态所期望的方式提供旅游服务。

认识旅游者的父母自我形态如何影响旅游行为,有利于旅游工作者做好旅游服务工作。

例如:在旅游服务过程中,旅游工作者要注意观察旅游者的旅游行为,创造机会满足旅游者的父母自我形态的心理需求,提供多种旅游方案供旅游者选择。

对有益于提高旅游服务工作质量的批评,要虚心接受,感谢旅游者的关心。

在旅游服务过程中积极汲取旅游者提供的信息,提高旅游工作者的业务能力。

.

<<旅游服务技能实训>>

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