

<<旅游景区服务与管理实训>>

图书基本信息

书名：<<旅游景区服务与管理实训>>

13位ISBN编号：9787313071156

10位ISBN编号：7313071159

出版时间：2011-2

出版时间：上海交通大学出版社

作者：冯海霞 主编

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>

<<旅游景区服务与管理实训>>

内容概要

本教材选取景区接待员、讲解员、营销员、人力资源专员、总经办文员五个高职景区专业学生主要应聘的岗位，根据各个岗位的核心工作内容设计了若干实训任务。

在每个实训任务中，首先对于完成任务需用到的相关知识进行回顾，并展现实际工作中的真实案例，告诉学生“做什么、怎么做”；然后针对相关任务进行情景设计，学生可以在给出的情景下完成各项练习；最后教师根据评价标准对学生练习的情况给予评价。

作为景区专业的实训指导教材，本书着重于示范和练习，练习多以学生分组进行的方式合作完成，突出“任务引领、学生主体”的指导思想，学生能通过实训亲身体会到景区各项工作的基本运作过程，并在实训中真正锻炼调查、策划、沟通、组织、管理等各项能力。

本教材是高职景区专业的配套教材，可以与《景区服务与管理》《景点导游》《旅游活动策划》等课程配套使用，能够指导景区专业学生的课内外实训。

本教材还适用于景区从业人员的培训。

<<旅游景区服务与管理实训>>

书籍目录

旅游景区岗前礼仪培训

实训任务一 仪容礼仪

实训任务二 仪表礼仪

实训任务三 仪态礼仪

目标岗位一 景区接待员

接待员岗位说明书

实训任务一 电话咨询

实训任务二 现场咨询

实训任务三 投诉处理

实训任务四 导购服务

目标岗位二 景区讲解员

讲解员岗位说明书

实训任务一 欢迎词与欢送词的表达

实训任务二 导游语言训练

实训任务三 自然景观讲解

实训任务四 人文景观讲解

实训任务五 常见突发情况处理

目标岗位三 景区营销员

营销员岗位说明书

实训任务一 旅游市场调查

实训任务二 旅游市场调查资料分析

实训任务三 活动策划

实训任务四 招贴制作

目标岗位四 景区人力资源专员

人力资源专员岗位说明书

实训任务一 员工招聘

实训任务二 员工培训

实训任务三 绩效考评

目标岗位五 景区总经办文员

总经办文员岗位说明书

实训任务一 文书拟定与处理

实训任务二 会议管理

参：考文献

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>