第一图书网, tushu007.com

<<旅游服务基础技术>>

图书基本信息

书名：<<旅游服务基础技术>>

13位ISBN编号：9787504734747

10位ISBN编号：7504734748

出版时间：2010-9

出版时间：中国物资出版社

作者：刘长英 主编

页数：243

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

前言

《旅游服务基础技术》为高等职业教育《旅游学概论》的替代创新型教材。
它主要定位于构建高等职业教育旅游服务类专业课程体系的专业基础课程。
多年以来，高等职业教育旅游服务类专业都是仿照本科的人才培养体系开设相关课程，比如，本科（4年）开设《旅游学概论》，高职高专（2年或3年）也开设《旅游学概论》。
其实，高等职业教育的学制、教学时数、培养对象、培养目标与普通本科教育是不一样的，因此，仿照本科开设《旅游学概论》及诸多相应课程是不合适的，高等职业教育应该有自己的课程体系。
《旅游服务基础技术》编写的基本理念是：以应用为目的，以必需、够用为核心原则，通过专业基础知识与技能的优化整合，使学生在最短的时间内掌握旅游服务必需的基础技术。
本书遵循旅游服务类专业的教学规律和行业需求特点，注重吸收最前沿的理论研究成果，引用最新颖的行业动态资料，紧紧围绕培养旅游业高技能应用型服务人才的目标进行编写。
在编写过程中，我们吸收了基于工作过程的人才培养理念。
首先，从体例上创新，采用基于工作过程的“模块导入、任务驱动”的编写模式。
其次，突出案例教学的特点，采用了大量直接反映当前旅游业现状的典型案例。
最后，不苛求教材的系统性与完整性，只求突出高等职业教育旅游服务类专业高技能应用型人才的培养特点。
在内容安排上，本书以旅游服务基础技术为核心，通过活泼的形式展现理论知识的框架，通过平实浅显的语言引导读者深入浅出地理解和掌握旅游服务基础技术。
选材时，既考虑到国内外旅游业发展的现实需求，又注重理论研究的超前性和未来旅游业发展的态势。
从整体上看，全书内容翔实，信息量大，资料新颖，做到了既突出实践又有一定的理论深度，并且通俗易懂，体现了实用、创新、前瞻的特色。
通过对本书的学习，学生能迅速理解和掌握旅游服务基础技术。

内容概要

本书以旅游服务基础技术为核心，通过活泼的形式展现理论知识的框架，通过平实浅显的语言引导读者深入浅出地理解和掌握旅游服务基础技术。
选材时，既考虑到国内外旅游业发展的现实需求，又注重理论研究的超前性和未来旅游业发展的态势。

书籍目录

模块一 服务意识——卓越旅游服务的灵魂 任务一 认识旅游服务的内涵与特征 任务二 树立良好的服务意识——让客人找到“上帝”的感觉 任务三 良好的服务意识——我们如何表现 模块小结 复习与练习 实训项目模块二 旅游礼仪——把服务形象做到完美 任务一 旅游服务员工个人礼仪 任务二 旅游服务礼仪 模块小结 复习与练习 实训项目模块三 旅游心理——旅游服务的心灵密码 任务一 导游服务心理 任务二 饭店服务心理 任务三 旅游其他服务心理 模块小结 复习与练习 实训项目模块四 认识旅游——卓越服务的基石 任务一 了解什么是旅游 任务二 旅游的基本属性与特征 任务三 旅游的种类 任务四 关注旅游的发展历程 模块小结 复习与练习 实训项目模块五 分析旅游者——掀起您的盖头来 任务一 旅游者 任务二 旅游者产生的条件 任务三 旅游者的类型及特点 模块小结 复习与练习 实训项目模块六 旅游组织——旅游业及其管理的守门人 任务一 认识旅游业 任务二 旅游组织 模块小结 复习与练习 实训项目模块七 旅游企业——旅游服务的桥头堡 任务一 旅行社 任务二 旅游饭店 任务三 旅游交通 任务四 旅游景区 模块小结 复习与练习 实训项目模块八 旅游策划与规划——打造旅游服务竞争力的法宝 任务一 了解旅游业产生和发展的基础 任务二 旅游策划 任务三 旅游规划 模块小结 复习与练习 实训项目模块九 旅游市场营销——决定旅游服务成败的关键 任务一 旅游者购买行为 任务二 旅游市场调研和预测 任务三 旅游产品 任务四 旅游促销 模块小结 复习与练习 实训项目模块十 旅游法——为旅游服务保驾护航 任务一 认识旅游法 任务二 我国旅游立法与旅游法制建设 任务三 旅游法的特点、原则与任务 任务四 旅游法律关系 模块小结 复习与练习 实训项目参考文献

章节摘录

时间原则有早晚性、季节性、时代性的含义。
如果白天工作时间需要服务上级领导或与刚结识不久的客人会面，建议着装要正式，以表现出专业性；而晚上、周末或休闲时间与客人在非正式的场合会面，则可以穿得休闲一些。
因为工作之余，客人也会要放松自己，这时您如果穿得太正式，就会给客人留下刻板的印象。
但是，如果参加较正式的晚宴，则需要遵循场合原则，穿正式晚宴装。
每年有春夏秋冬之分，每个季节都应该有适合该季节气候特点的服装。
如果冬天穿得太薄，客人会看得不舒服；而夏天穿质地厚重的衣服，客人会感觉您保守及不合时宜。
因此，在着装时要选择与气候相适度的服装。
着装除了随时段和季节而变化外，还应该顺应时代的潮流。
虽然一味地跟着潮流走不一定会产生好的效果，但是背离当今的时代特点和大众的审美观，也会与别人格格不入。
比如，“萝卜裤”曾经在20世纪80年代初风行神州大地，但如果现在还有男性穿这样的裤子上班或服务客人的话，则会让客人觉得很滑稽。
场合原则指着装要随地方、场所、位置不同而变化。
场合可以分为正式场合和非正式场合。
在正式场合，如：与客人洽谈，参加正式会议或出席晚宴等，职员衣着应庄重、考究。
男士可穿质地较好的西装，打领带，女士可以穿正式的职业套装或晚礼服。
在非正式的场合，如：朋友聚会、郊游等，着装应轻便、舒适。
试想一下，如果一位女士穿着高跟鞋、窄身裙去郊游，将会发现给自己带来诸多不便。
同样的，如果穿便装去出席正式晚宴，不但是对宴会的不尊重，同时也会令自己颇觉尴尬。
地点原则要求着装要入乡随俗、因地制宜。
女士穿西式套裙去办公事，就要使自己显得成熟稳重。
穿着旗袍去赴宴，意在展示自己所独具的女性魅力，而穿上一身牛仔装与友人郊游踏青，则使同行者感到轻松愉快、平易近人。
总之，穿着打扮应该与时间、场合、地点保持和谐。
这样不仅能令自己感觉舒适、信心十足，也能给别人留下良好的第一印象，唤起别人对你的好感与共鸣，乐意与你交谈，在无形之中使双方的关系变得融洽、亲切。
否则，会显得和这个环境格格不入，甚至滑稽可笑。
2.西服着装的礼仪规范西装是最常见、最标准的国际性礼服。
因造型优美、做工讲究、实用性强、四季皆宜等优点，深受各国人民喜爱。

第一图书网, tushu007.com

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