第一图书网, tushu007.com

<<景区服务>>

图书基本信息

书名：<<景区服务>>

13位ISBN编号：9787563722235

10位ISBN编号：7563722238

出版时间：2011-8

出版时间：旅游教育出版社

作者：彭萍，王建权　主编

页数：185

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本教材在篇章结构的设置上，以基础模块、专业模块、拓展模块由浅入深、层次递进的方式组织编写，既便于学生分模块学习，也便于教师组织教学。

基础模块是让初学者了解与景区服务相关的背景知识，认识景区职场环境和将来要共事的同事，学会正确看待服务工作，了解自己的知识结构和综合素质与任职条件之间的差距，从现在开始就明确工作的方向，及早规划职业生涯。

专业模块以工作流程为主线，将相关岗位群的对客服务流程以任务实施的方式展现给同学们，全程模拟工作场景，从接待准备、售票服务、解说服务、商业服务乃至景区突发事件的处理等各工作环节入手，在分析案例的基础上．层层递进，将服务中规范的做法、容易出错的环节及解决问题的办法详细列举出来，生动、形象、直观。

拓展模块是对前两个模块的拓展和创新，凡是有志于在景区管理领域有所作为的同学，以及教学条件较好的学校，可根据教学实际选学这部分内容，对此模块的把握和实践有利于培养高素质、全面发展的创新型服务人员。

建议本教材总学时为36课时。
其中基础模块8课时，专业模块22课时，拓展模块6课时。

第一图书网, tushu007.com

书籍目录

基础模块
单元1　走进景区
项目1　我眼中的“家”——认识景区
项目2 我未来的工作——景区服务人员的职责和服务流程
活动1景区经理的职业生涯调查
专业模块
单元2　职场演练——体验景区服务全流程(上)
项目3　有朋自远方来，不亦乐乎——景区安全准备工作
项目4　有朋自远方来，不亦乐乎——景区卫生准备工作
项目5　笑迎四方客——售票接待服务
项目6　处变不惊你最行——处理游客投诉
活动2　练习如何处理游客投诉
单元3　职场演练——体验景区服务全流程(下)
项目7　欢乐伴你行——景区解说服务
项目8　宾至如归——景区商业服务
项目9 客人有问题随时来解决——景区突发事件的处理
活动3　提高我们的讲解能力
拓展模块
单元4　职场提升——做一名成功的管理者
项目10　酒香也怕巷子深——景区市场营销管理
项目11 管好家底——景区资源的开发与保护管理
项目12　质量就是生命线——景区服务质量管理
参考资料
后记

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