

<<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。

本书融入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>