

图书基本信息

书名：<<旅游服务心理素质与职业发展能力训练教程>>

13位ISBN编号：9787811403336

10位ISBN编号：7811403331

出版时间：2011-6

出版时间：浙江工商大学出版社

作者：陈定樑 编

页数：221

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>

内容概要

陈定樑主编的《旅游服务心理素质与职业发展能力训练教程》共分六章，主要内容包括：旅游服务心理素质、旅游职业素质、就业政策与求职指导、旅游专业学生创业能力训练等。

本教材在编写过程中注重对学生技能的培养，强调学生主体的参与。在教材每个章节后面设计了思考和训练项目，在理论够用的前提下，穿插了大量案例，让学生通过学习，提高实际解决问题的能力，提高职业规划和就业能力。摒弃了枯燥的说教，设计了大量的活动、游戏、训练，通过实训活动，激发学生的思维，让学生从中去体验、感悟、提升，从而达到自我观察、自我教育、自我发展的目的，引导学生掌握和理解教材内容，培育其旅游从业心理素质和职业能力。

书籍目录

- 第一章 旅游职业认知
 - 第一节 旅游与旅游业
 - 第二节 旅游行业与职业
 - 第三节 旅游职业分类和职业资格证书
- 第二章 旅游服务心理素质
 - 第一节 旅游服务的职业心理素质
 - 第二节 旅游服务人员的心理保健
 - 第三节 群体心理和人际关系管理
- 第三章 旅游职业素质
 - 第一节 旅游职业素质概述
 - 第二节 吃苦耐劳的精神
 - 第三节 团队协作
 - 第四节 创新精神
 - 第五节 正确应对挫折
- 第四章 就业政策与求职指导
 - 第一节 就业政策指导
 - 第二节 求职指导
- 第五章 旅游专业学生创业能力训练
 - 第一节 大学生创业机会与政策
 - 第二节 为何选择创业
 - 第三节 怎样开始创业
 - 第四节 做一个成功的创业者
 - 第五节 校园里的创业实践
- 第六章 职业生涯规划
 - 第一节 职业生涯规划准备
 - 第二节 认识自我
 - 第三节 职业与兴趣
 - 第四节 规划你的知识与能力
 - 第五节 职业生涯规划实例
- 参考文献

章节摘录

版权页：插图：（一）培养良好的记忆力良好的记忆力对学习、工作、生活都是十分有利的，旅游服务工作也需要有良好的记忆力。

如导游要熟悉需用的外语，政府的方针政策。

各地的名胜古迹、风土人情、历史典故、民间传说等；酒店总台服务员要掌握外语的日常用语，以便准确了解客人的要求，还要记住一些客人可能会询问的情况，如天气预报、当地主要旅游景点线路、风味餐厅、当地特产店等；餐厅服务员要记住本餐厅各种菜的中外文名称和主要制作方法、用料，并要记住每位客人点的菜肴。

这些都要求旅游服务人员应具备良好的记忆力。

谁都希望有良好的记忆力，如何才能提高自己的记忆力呢？

首先，明确识记的任务。

有无明确的目的和任务，对识记的效果影响较大。

如每天几次走过家门的楼梯，却不一定能记住它有多少级。

只有企图记住的东西，才容易为我们记住。

因此，旅游服务人员在工作中，应做一个有心人，应将识记任务锁定在和与工作有密切联系的材料上，逐步掌握工作岗位上应熟记的内容，成为一名业务能力过硬的优秀员工。

其次，重点记忆，做到“五到”。

在识记时，要重点记忆，并且要开动脑筋，对要记忆的材料加以充分理解、分析和归纳，抓住其要点及相互间的联系进行识记。

集中注意力进行识记，最好能调动多种分析器同时活动，在大脑中形成多方面的联系，即旅游服务人员在识记重要任务时要做到“五到”：眼到、口读、手写、耳听、脑记。

这种“五到”的方法可以使注意力高度集中，记忆的材料在大脑中就可以留下深刻的印象，提高记忆的效果。

最后，多种方法，反复记忆。

要记住识记任务，可以采取多种方法进行识记，如运用再认与回忆相结合的方法，先阅读识记任务几次后，就尝试着回忆，然后再阅读，再回忆，反复记忆，直到完全记住。

也可以采用知识系统化的方法记住识记任务，即对识记任务按其内在的联系进行归类，再分类进行记忆，这种方法能更有效地记住识记的主要任务，并不容易遗忘。

编辑推荐

《旅游服务心理素质与职业发展能力训练教程》由浙江工商大学出版社出版。

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>