



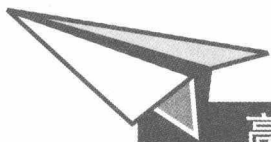
高等院校旅游专业系列教材
旅游企业岗位培训系列教材

马继兴 主编 / 李伟 蔡丽伟 副主编

旅游服务技能实训

清华大学出版社





高等院校旅游专业系列教材

旅游企业岗位培训系列教材

旅游服务技能实训

马继兴 主编 / 李伟 蔡丽伟 副主编

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书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。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务技能实训/马继兴编著.--北京:清华大学出版社,2012.11

(高等院校旅游专业系列教材 旅游企业岗位培训系列教材)

ISBN 978-7-302-29865-6

I. ①旅… II. ①马… III. ①旅游服务—高等学校—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 197426 号

责任编辑:陆滢晨

封面设计:常雪影

责任校对:王凤芝

责任印制:张雪娇

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:清华园胶印厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×230mm

印 张:12.25

字 数:244 千字

版 次:2012 年 11 月第 1 版

印 次:2012 年 11 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:26.00 元

产品编号:047671-01

旅游系列教材编审委员会

编委会主任：

牟惟仲

副主任：

王纪平	吴江江	李大军	丁建中	宋承敏	吴海龙	王茹芹	吕一中
沙景禄	武裕生	李佐	刘劲	冯玉龙	黄大林	申海莲	王培贤
张承军	吕德方	赵鹏	随维林	米淑兰	王松	车亚军	宁雪娟

委员：

赵志远	郝建忠	仲万生	李宇红	王琦	赵丽	鲁瑞清	李洁
阎宏斌	程文军	韩铁	邢路	王建章	沈方民	刘庐际	王德顺
沙旭昆	曹景洲	徐经仪	崔晓文	程伟	肖淑敏	钟丽娟	时永春
黄中军	赵立群	何深	石宝明	蔡丽伟	童俊	马继兴	吴琼
陈玉峰	温智	杨昆	刘爱服	刘宏申	贾晓龙	侯雪艳	刘晨
李雨燕	李伟	潘素玲	王取银	李秀霞	梁冬梅	李岩	陈昱霖

总编室：

总编：李大军

常务副总编：王琦

副总编：赵丽 武裕生 程伟 石宝明 何深

专家组：赵丽 王琦 李宇红 武裕生 时永春 崔晓文

前 言

根据旅游多功能发展的需要,特别是随着旅游者消费的成熟、需求的不断变化,当代“有钱、有闲、有品位”的各类旅游者不仅需要基本的食宿保障,还要求满足旅游观光、休闲娱乐、健身保健、探亲访友、度假享乐、贸易洽谈等全面良好的服务,尤其是对“食、住、行、游、购、娱”等各方面的旅游活动提出了全新的和具有个性化的消费服务需求。伴随着我国旅游事业的蓬勃发展,越来越多的旅游企业不仅注重项目的数量、规模、功能、旅游设施设备硬件方面的配套与更新,而且也在不断地开拓业务、扩大经营、增加收入、提高经济效益,同时更加注重提升软件服务水平,以提供更为优质的服务、满足中外旅游者的不同需求。

面对国际旅游服务业激烈的市场竞争的形势,加强旅游业经营管理模式的创新、加速旅游职业服务技能培训、强化旅游职业岗位服务技能人才培养已成为当前亟待解决的问题。为了满足日益增长的旅游市场需求,为了培养社会急需的旅游服务实用型、操作技能型人才,我们组织多年在一线从事旅游职业服务技能与实训教学和实践活动的专家教授共同精心编撰了此教材,旨在迅速提高学生和旅游服务从业者的专业素质,更好地服务于我国旅游事业。

本书作为普通高等教育旅游管理专业的特色教材,坚持以科学发展观为统领,严格按照教育部“加强职业教育、突出实践技能培养”的要求,结合全国高校职业技能教学大赛及学生就业实习反映出的各种问题,既注重传统旅游服务的规范化,又注重旅游服务技能的创新运用。本书的出版对提高学生业务素质,尽快熟悉旅游服务操作规程,走上社会顺利就业,从事旅游职业工作具有特殊意义。

全书共七章,以学习者应用能力培养为主线,根据国际旅游服务业发展的新形势和新特点,依照旅游服务工作流程和岗位应具备的职业技能,系统介绍:旅游工作者职业技能、服务原则、服务礼仪、语言交流、体态语交流、人际关系改善、沟通应变、旅游安全应对、职业心理调适、旅游服务信息技术应用等旅游服务必备知识,并通过指导学生实习实训、强化应用技能培养,以达到学以致用目的。

由于本书融入了旅游职业服务技能最新的实践教学理念,突出“以典型工作任务”、“以服务过程”为导向,注重旅游职业服务技能的整合运用,具有设计新颖、内容丰富、贴近实际、突出实用、通俗易懂及适用范围宽泛等特点,并注重实践训练的创新性,且采取统一的格式化体例设计,因此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,并为旅游职业服务技能资格考试取证提供参考辅导。

本书由李大军进行总体方案策划,马继兴主编并统稿,李伟和蔡丽伟为副主编,由具

有丰富旅游服务技能教学与实践经验的时永春教授审定。作者分工如下：牟惟仲(序言)，马继兴(第一章、第四章)，蔡丽伟(第二章)，蔡丽伟(第三章)，蔡洪胜(第五章)，陈燕妮(第六章)，李伟(第七章)，吴雨潼、李瑶、周鹏、马瑞奇(附录)。华燕萍负责文字修改和版式调整，李晓新负责制作课件。

在编写过程中，我们参考借鉴了大量旅游职业服务技能与实训方面的最新书刊资料，翻阅了国家历年出台的旅游管理法律法规和规章制度，并得到中国旅游协会有关专家教授的具体指导，在此一并致谢。为配合全国各高校及职业院校选用本教材，我们提供了配套电子课件，读者可从清华大学出版社网站(www.tup.com.cn)免费下载使用。因作者水平有限，书中难免存在疏漏和不足，恳请专家和广大读者批评指正。

作 者

2012 年 10 月

序 言

随着我国改革开放进程加快和国民经济的高速发展,随着交通和通信技术的不断进步,随着旅游景区的维护、旅游文化的挖掘以及宾馆饭店设施设备的不断完善提高,随着居民收入和闲暇时间的增多,旅游正日益成为现代社会人们主要的生活方式和经济社会活动;大众化旅游时代已经到来,旅游业也以其强劲发展势头成为全球经济中最具活力的绿色朝阳产业。

根据 2011 年全国旅游工作会议、国家旅游局局长邵琪伟的工作报告,2010 年我国旅游业全年共接待入境人数达 1.34 亿人次,增长 5.8%,外汇收入 458 亿美元,增长 15.5%;出境旅游人数 5739 万人次、增长 20.4%;国内旅游人数达 21 亿人次,比上年增长 10.6%;国内旅游收入 1.26 万亿元,增长 23.5%;全国旅游业总收入 1.57 万亿元,增长 21.7%。中国继续保持全球第四大入境旅游接待国、亚洲最大出境旅游客源国的地位。

根据国家旅游协会调查统计,居民因旅游每花 1 块钱、就可以带动相关消费 5 元钱,直接或间接地刺激行业经济、促进 140 多个相关产业的发展。旅游作为文化创意产业的核心支柱,在国际交往、商务活动、文化交流、赈灾恢复、拉动内需、解决就业、促进经济发展、丰富社会生活、构建和谐社会、弘扬中华文化等方面发挥着越来越大的作用,因而成为我国服务经济发展的重要产业,在我国经济发展中占有举足轻重的位置。

旅游业发展不仅对拉动经济具有强大的助推作用,在缓解世界政治军事紧张局势、构筑国际社会和谐等方面也具有极其深刻的政治意义;随着今年百万人游宝岛活动的开展,通过旅游开启民间人员的广泛交流、进而逐步进行文化交流,先经济合作、后文化交往、最后渗透到政治,最终达到和平统一的目的。

当前,随着全球旅游业的快速发展,旅游观念、产品、营销方式、运营方式及管理手段等都在发生着巨大的变化。面对国际旅游业激烈的市场竞争,旅游行业的在职从业人员急需更新观念、提高服务技能、提升业务与道德素质,旅游行业和企业也在呼唤“有知识、懂管理、会操作、能执行”的专业实用型人才;加强旅游经营管理模式的创新、加速旅游经营管理专业技能型人才培养已成为当前亟待解决的问题。

针对我国高等教育旅游管理专业知识老化、教材陈旧、重理论轻实践、缺乏实际操作技能训练等问题,为适应社会就业发展急需、为满足日益增长的旅游市场需求,我们组织多年在一线从事旅游教学和实践活动的国内知名专家教授及旅游企业的经理共同精心编撰了此套教材,旨在迅速提高大学生和旅游从业者的专业素质,更好地服务于我国已经形成规模化发展的旅游事业。本套系列教材根据大学旅游管理专业教学大纲和课程设置与调整情况,包括:《新编旅游概论》、《旅游市场营销》等 20 本教材。

作为普通高等教育旅游管理专业的特色教材,本套系列教材融入了旅游运营与管理的最新教学理念、坚持以科学发展观为统领,力求严谨、注重与时俱进,在吸收国内外旅游界权威专家学者最新科研成果的基础上,依照旅游活动的基本过程和规律,根据旅游业发展的新形势和新特点,全面贯彻国家新近颁布实施的旅游法律法规和旅游业管理规定,按照旅游企业对用人的需求模式,结合解决学生就业、加强职业教育的实际要求;注重校企合作、贴近行业企业业务实际,强化理论与实践的紧密结合,注重管理方法、管理能力、实践技能与岗位应用的培养训练,采取通过实证案例解析与知识讲解的写法,采用统一的创新型格式化体例设计,并注重教学内容和教材结构的创新。

本系列教材的出版,对帮助学生尽快熟悉旅游操作规程与业务管理,对帮助学生毕业后能够顺利走上社会就业具有特殊意义。

编委会

2011年8月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 旅游工作者职业技能	2
第二节 旅游工作者职业技能训练	6
第三节 旅游服务的原则	10
第四节 旅游工作者职业技能训练方法	13
本章小结	16
复习思考题	16
【实训课堂】	16
【实训案例】	17
第二章 旅游工作者的礼仪技能	21
第一节 礼仪技能	22
第二节 旅游服务礼仪技能	25
第三节 发式	31
第四节 职业妆容	37
本章小结	40
复习思考题	41
【实训课堂】	41
【实训案例】	41
第三章 旅游工作者的沟通技能	42
第一节 沟通技能	43
第二节 旅游工作者言语沟通技能	45
第三节 旅游工作者的体态语沟通技能	56
第四节 旅游工作者的有效沟通技能	63
本章小结	68
复习思考题	68
【实训课堂】	69
【实训案例】	69

第四章 旅游工作者的人际关系技能	71
第一节 客我关系	72
第二节 影响客我交往的因素	77
第三节 旅游工作者的人际技能	84
本章小结	90
复习思考题	91
【实训课堂】	91
【实训案例】	91
第五章 旅游工作者的应变技能	93
第一节 旅游安全	94
第二节 旅游企业防盗安全应对	97
第三节 旅游企业防火安全应对	100
第四节 旅游人身安全的应对	104
第五节 旅游企业其他安全问题的应对	109
第六节 自然灾害逃生的常识	113
本章小结	114
复习思考题	115
【实训课堂】	116
【实训案例】	116
第六章 服务心理调适	117
第一节 旅游工作者服务心理	118
第二节 工作压力	129
第三节 职业倦怠	133
本章小结	139
复习思考题	140
【实训课堂】	140
【实训案例】	140
第七章 旅游服务信息技术应用	144
第一节 信息技术及其在旅游服务中的应用	145
第二节 旅游信息与旅游信息服务	153

第三节 旅游工作者的信息素质与技能·····	166
本章小结·····	175
复习思考题·····	176
【实训课堂】·····	176
【实训案例】·····	176
参考文献·····	179
附录 导游人员管理条例·····	180

第一章

绪论

主要内容

旅游工作者职业技能的说明;旅游工作者职业技能培训的方法;旅游工作者做好工作的原则;旅游工作者职业技能训练的主要方法。

学习目标

1. 掌握职业技能的定义;
2. 了解旅游职业技能的种类;
3. 认识旅游职业技能的重要性。

技能要求

1. 学会一项旅游服务技能;
2. 记住做好旅游服务工作的原则。

核心概念

职业技能、旅游服务、宾客至上、优质服务

引导案例

意外惊喜

布朗先生是一位来自英国的旅游者,他喜爱收集所到国家的硬币作为旅游纪念品。导游员小叶在为客人服务的过程中了解到了布朗先生的这种个人爱好。在布朗先生结束中国之旅,将要启程回国的时候,导游员小李将自己收集的一元六角八分的人民币硬币,其中包括一元、五角、一角、五分、

二分和一分的硬币各一枚,送给布朗先生。布朗先生十分高兴,称这是他在中国得到的最有意义的旅游纪念品。

点评:

小叶在工作过程中注意了解客人的独特潜在需求,通过提供针对性的服务体现旅游业中“宾客至上”的原则,传达出小叶对旅游服务工作的敬业精神,显示出导游员小叶的服务技巧。

第一节 旅游工作者职业技能

旅游工作者在旅游服务活动中居于核心地位,是大量旅游服务产品的载体。旅游工作者分布在旅行社行业、交通客运业和饭店住宿业中,在旅游服务过程中的职业岗位上利用其旅游服务工作技能,在食、住、行、游、购、娱等方面提供功能服务,同时提供旅游心理服务。旅游服务活动以旅游工作者为核心提供旅游产品,旅游者消费旅游产品满足其旅游需求,旅游工作者的服务和旅游者的消费活动相结合促进旅游业繁荣。

旅游业属于第三产业,旅游工作者职业技能水平直接影响旅游产品质量,决定旅游服务的层次,旅游工作者具备良好的职业技能是做好旅游服务工作的前提。旅游服务活动需要大量的优秀旅游工作者提供服务,吸引旅游者消费旅游产品,建立旅游企业形象,保障旅游企业的生存和促进旅游业的发展。旅游工作者需接受全面的职业技能训练,具备为旅游者提供优质服务意识和技能,为旅游市场提供使旅游者满意的产品和服务。

一、职业技能概述

职业是指人们在社会生活中所从事的以获得物质报酬作为自己主要生活来源并能满足自己精神需求的、在社会分工中具有专门技能的工作。社会分工形成的不同职业类别,在社会生活中完成不同的目标,职业作为个体生存与发展的基础表现为人社会化的结果。

技能指掌握和运用专门技术的能力,是通过练习获得的能够完成一定任务的动作系统。技能按其熟练程度可分为初级技能和技巧性技能。初级技能只表示“会做”某件事,而未达到熟练的程度。初级技能如果经过有目的、有组织的反复练习,动作就会趋向自动化,而达到技巧性技能阶段。技能按其性质和表现特点,可区分为动作技能,如摆台、烹饪、清洁等;智力技能,如安排会议、导游讲解、产品推销等。

职业技能是指人在从事某项职业所必须具备的专门技术的能力,是个体从事某种职业所应掌握的技术理论知识和实际操作能力。职业技能存在于人的身心系统中,在操作

运用时表现出来。社会分工和职业专门化使得在不同的职业岗位需要具有相应的职业技能的人员从事工作,职业技能的表现形式是动作能力,具有职业技能的人能够达到所处岗位的职业技能要求并能顺利完成所需的系列操作活动。

二、旅游工作者职业技能的特点

旅游工作者职业技能具有专业性、渐进性、实用性和变化性的特点。

1. 专业性

旅游工作者职业技能的专业性,表现在不同的旅游服务岗位要求旅游工作者具备不同种类和水平的服务技能。为满足不同的旅游服务岗位的要求,旅游工作者必须先接受专业的职业技能培训后才能上岗工作。例如,按相关规定,导游员须在获得导游证之后,才能从事导游工作。

2. 渐进性

旅游工作者职业技能的渐进性,表现为旅游工作者在旅游工作实践中不断提高职业技能水平。1999年5月国务院发布的《导游人员管理条例》规定:“国家实行全国统一的导游人员资格考试制度。”2005年7月国家旅游局公布的《导游人员等级考核评定管理办法(试行)》规定:“导游人员等级分为初级、中级、高级、特级四个等级。导游员申报等级时,由低到高,逐级递升,经考核评定合格者,颁发相应的导游员等级证书。”

3. 实用性

旅游工作者职业技能的实用性,表现为在旅游服务活动中,旅游工作者运用自己已掌握的职业技能为旅游者提供优质旅游服务。在开展旅游业务活动时,旅游工作者适应旅游者不断提高的需求水平,通过旅游产品和服务内容的多样化和个性化,提供满足旅游者所需的服务。例如,随着旅行社使用电子商务手段开展业务,需要旅游工作者掌握电子商务的操作技能,保证旅行社业务的正常运行,为旅游者提供相应的旅游服务。

4. 变化性

旅游工作者职业技能的变化性,表现为根据现代社会的发展,结合旅游者自身需求的特点,为旅游者提供优质的旅游服务。旅游者来自社会各个阶层,其工作职业、风俗习惯、经济收入、社会地位和受教育背景各不相同,旅游工作者根据不同社会阶层人员的不同消费模式和消费心理特点,利用自己已掌握的职业技能,按需提供各具特色的旅游产品和服务,引导未来的旅游消费活动。

随着具有高学历、高职位和高收入的白领群体逐渐成为新的社会阶层,作为旅游产品和服务的新消费群体,迫切需要欣赏世界文明历史奇迹之旅、探索自然奥秘之旅、追求绿色环保之旅以及自驾游、自由行等形式的旅游产品。随着旅游者的需求变化,旅游业不断创新提供时尚化、个性化、多元化的新旅游产品和服务,提供满足旅游市场需求的产品和服务成为旅游业发展的趋势。

三、旅游工作者职业技能的分类

1. 根据职业技能应用的范围分类

根据旅游工作者职业技能应用的范围可分为一般职业技能和专业职业技能。一般职业技能是形成专业职业技能的基础,专业职业技能丰富一般职业技能的内容。一般职业技能和专业职业技能的整合,最终形成成为旅游者提供优质的服务职业技能。旅游工作者在具备一般职业技能的基础上掌握专业职业技能,通过接受职业技能训练形成旅游工作者的职业技能,获得胜任旅游服务岗位工作的能力。

(1) 一般职业技能

一般职业技能是从事不同岗位的旅游服务工作都应具备的基本职业技能,包括言语技能、肢体技能和心智技能。在一项职业活动中,言语技能、肢体技能和心智技能总是结合在一起共同发挥作用的,不同的旅游工作岗位对言语技能、肢体技能和心智技能有不同的种类和水平的组合要求。言语技能、肢体技能和心智技能的水平高低,综合体现在旅游工作者从事岗位职业活动过程中。

(2) 专业职业技能

专业职业技能是旅游工作者为完成特定的旅游工作岗位的服务任务而应具备的特殊职业技能。旅游工作者岗位业务能力水平是在一般职业技能基础之上,根据不同的旅游服务职位种类和级别的要求,经过专业训练形成的。

2. 根据职业技能应用的性质分类

服务是一方向另一方提供的基本上是无形的任何活动或利益,服务并不导致任何所有权的产生。服务的发生可能与某种有形产品密切联系在一起,也可能毫无联系。根据旅游工作者职业技能应用的性质可分为功能性服务技能,心理性服务技能和混合性服务技能。旅游产品具有功能价值和心理价值,根据旅游者消费特点,提供功能性服务,心理性服务和混合性服务。

(1) 功能性服务

功能性服务指提供满足旅游者生理需要的旅游产品。功能性服务以旅游产品中的物质形式提供旅游服务,满足旅游者的生理需求,其功能价值几乎占到了旅游产品的全部,如自来水、空调器、客房、饭菜等的提供均属于功能性服务。饭店的餐厅服务员和机械设备维修人员主要靠肢体技能从事职业活动。

(2) 心理性服务

心理性服务指提供满足旅游者心理需要的旅游产品。心理性服务以旅游产品中的精神形式提供旅游服务,满足旅游者的心理需求。其心理服务价值几乎占到了旅游产品的全部,如导游讲解、旅游咨询和前台接待等服务的提供均属于心理性服务,主要靠言语技能从事职业活动。

(3) 混合性服务

旅游产品中功能性服务和心理性服务相结合,其功能价值和服务价值在旅游产品中以不同比例存在。例如,在星级饭店住宿的旅游者享受的客房设施、饭菜品种、饮料供应等属于功能性服务部分;而星级饭店环境给予旅游者的舒适感、身份感,旅游工作者的优质服务带来的愉悦感、满足感属于心理性服务部分。大多数的旅游产品提供给旅游者的是功能性和心理性的混合性服务。



小贴士

Service(服务)的含义

有些旅游业人士认为,Service(服务)的含义可以通过该单词中每一个字母所代表的内容说明。

第一个字母 S,即 Smile(微笑),其含义是旅游工作者要为旅游者提供微笑服务。微笑是各国旅游者都理解的世界性表示欢迎的表情语言。旅游工作者的职业微笑还具有向旅游者传达我愿意为你服务的意愿,旅游者在接受微笑服务时感到安全和受尊重。

第二个字母 E,即 Excellent(出色),其含义是旅游工作者要将每一项微小的服务工作都做得很出色。旅游工作者以优良的服务态度,按照业务程序和标准提供服务,在旅游服务过程中表现出色,使旅游者体验到超值服务。

第三个字母 R,即 Ready(准备好),其含义是旅游工作者要随时准备好为旅游者服务。旅游服务是在有准备的环境下开展的,旅游工作者提供旅游服务使旅游者处在设定的旅游活动过程中,生活在别处,获得新的人生经历。

第四个字母 V,即 Viewing(看待),其含义是旅游工作者要把每一位旅游者视为需要给予特殊照顾的贵宾。旅游者出资消费旅游产品,期望满足自己的旅游需要,获得物质享受和精神愉悦,得到特殊关爱,感受到受尊重感。

第五个字母 I,即 Inviting(邀请),其含义是旅游工作者在每一次服务结束时,都要邀请旅游者再次光临。旅游者是旅游业利润的源泉,旅游工作者向旅游者主动介绍旅游服务项目,邀请旅游者在下一次的旅游活动中购买和消费更多的旅游产品。

第六个字母 C,即 Creating(创造),其含义是每一位旅游工作者都要精心创造出使旅游者能享受其热情服务的氛围。旅游工作者在为旅游者提供服务的过程中,在按约定内容提供服务之外,还需针对不同旅游者的特点和需求,创造性地做好服务工作。

第七个字母 E,即 Eye(眼光),其含义是旅游工作者始终要用热情好客的眼光关注旅游者,在服务过程中随时注视旅游者并预测需求,及时提供针对性服务,使旅游者感到旅游工作者在时刻重视和关心自己。

资料来源: <http://www.canyin168.com/glyy/yg/ygpx/fwkf/201111/35753.html>

3. 根据职业技能的功能特点分类

根据旅游工作者职业技能功能特点可分为礼仪技能、沟通技能、人际技能和业务技能。旅游工作者只有具备礼仪技能、沟通技能、人际技能和业务技能,才能做好旅游服务工作,实现旅游产品的功能价值和心理价值。

(1) 礼仪技能

旅游业属于服务产业,主要从事为旅游者提供产品和服务,旅游工作者与旅游者的面对面交流,占据了旅游产品和服务的绝大部分内容,旅游者对旅游工作者的礼仪表现极其敏感,旅游工作者的礼仪技能水平高低,直接影响旅游者对旅游产品和服务质量优劣的评价。

旅游工作者具备良好的礼仪技能,是与旅游者建立良好人际关系的基础,是建立旅游企业美好形象的前提,是获得旅游者口碑,提高旅游企业美誉度的重要途径。

(2) 沟通技能

旅游工作者的沟通技能包括语言交流技能和非语言交流技能。语言交流包括有声语言和书面语言交流。非语言交流包括表情、手势、体势等。旅游工作者要掌握某些方言和外语,方便为旅游者提供服务。职业微笑和娴熟的业务技能,表现出对旅游者的尊重和友好的态度,得体的表情、手势、体势,使旅游者产生宾至如归的感受。旅游工作者的沟通技能成为旅游服务的基础技能之一。

(3) 人际技能

由于旅游工作者是旅游产品和服务的主要载体,旅游工作者和旅游者之间的人际关系的调整,主要依赖旅游工作者的人际沟通技能。人际技能是旅游工作者从事业务工作的核心能力,旅游者在消费旅游产品和服务的过程中通过与旅游工作者的人际互动,获得安全感、满意感、受尊重感等。

(4) 业务技能

旅游业涉及的行业众多,旅游职业岗位要求各不相同,旅游工作者的业务技能水平直接影响旅游产品和服务质量高低。旅游工作者所具备的业务技能是做好各职业岗位工作的基础,精通业务技能为旅游者提供高水平的旅游产品与服务,使旅游企业获得经济效益和社会效益是旅游工作者的职责所在。

第二节 旅游工作者职业技能训练

旅游工作者是旅游企业的人力资源,通过接受职业技能训练,养成良好的工作习惯,形成职业规范行为,提供优质的旅游服务,增加旅游者的满意度和强化旅游者的满足感,