

# 《旅游门市接待》

## 图书基本信息

书名：《旅游门市接待》

13位ISBN编号：9787113105563

10位ISBN编号：7113105564

出版时间：2009-11

出版社：中国铁道

作者：徐萍

页数：244

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

## 前言

国家社会科学基金课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”在取得理论研究成果的基础上，选取了中等职业教育五个专业大类的20个专业开展实践研究。中等职业教育旅游服务与管理专业是其中之一。这套教材的开发团队由职业教育专家、旅游行业专家和经过中等职业技术学校专业骨干教师国家级培训并取得优异成绩的教师组成。他们在认真学习《国务院关于大力发展职业教育的决定》所提出的“以服务为宗旨、以就业为导向”办学方针和教育部提出的“以全面素质为基础、以能力为本位”教育教学指导思想的基础上。运用《职业教育课程设计》、《职业教育教学设计》、《职业教育教材设计》、《职业教育实训设计》所提出的理论方法，首先提出旅游服务与管理专业的整体教学解决方案，然后根据专业教学整体解决方案对教材的要求，编写了这套教材。在教材体系的确立上，依据中等职业教育旅游服务与管理专业能力图表，通过课程设置分析，形成项目课程体系，从而确立教材体系。在教材体系的确立上，实现了学科教育向职业教育的转变，落实了职业教育“以全面素质为基础、以能力为本位”的指导思想。在教材内容的筛选上，应用职业分析方法。将典型的工作任务和成熟的最新成果纳入到教材的同时。又充分考虑了国家职业资格标准。在保证学历教育质量的同时，实现了学历证书和职业资格证书的“双证”融通，为职业学校学生顺利取得国家职业资格证书提供了条件。在教材结构的设计上，针对旅游服务与管理专业毕业生所从事的职业活动具有情景导向的特性。遵循职业活动的内在逻辑顺序，采用职业情景导向的任务驱动教学的结构设计，不但符合职业教育做中学的教学指导思想，还将通用能力培养渗透到专业能力教学当中。在教材素材的选择上，力求选择的素材来自于生产实际，并充分考虑其趣味性和可迁移性，以保证学生在完成任务时的认真态度，有效地促进学生职业兴趣的发展和职业能力的拓展，以及就业后很快适应工作的需要。本套教材无论从课程标准的开发、教材体系的确立、教材内容的筛选、教材结构的设计还是教材素材的选择，都得到了国内著名旅游企业神舟国旅集团的大力支持，倾注了各位职业教育专家、旅游服务与管理专家、职业学校教师和中国铁道出版社各位编辑的心血，是我国职业教育教材为适应学科教育到职业教育，知识教育到能力教育两个转变的有益尝试，也是我主持的国家社会科学基金课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”的又一成果。如本套教材有不足之处，请各位专家、教师和广大同学不吝指正。希望通过本套教材的出版，为我国职业教育和旅游事业的发展和人才培养做出贡献。

# 《旅游门市接待》

## 内容概要

《旅游门市接待》在贯彻教育部提出的“以全面素质教育为基础、以能力为本位”教育教学指导思想的基础上，结合目前我国旅行社门市岗位及中等职业学校学生的实际需求编写而成。全书共分五个单元，主要包括咨询接待、推介产品、手续办理、售后服务及门市创业。其中，前四个单元是按照门市的整个工作流程设计的，最后一个单元加入了门市创业，使知识体系有一个质的飞跃和提高，也为中等职业学校学生的未来提供了一点思路，为学生加深对旅行社门市的理解奠定了良好的基础。

《旅游门市接待》广泛征求并听取了全国中等职业学校旅游服务与管理专业教师的意见，也融入了教师们多年来的教学实践经验和本行业对门市工作人员的要求，具有系统性、科学性和实用性等特点。

《旅游门市接待》适合作为中等职业学校旅游服务与管理专业的教学用书，也可作为技工学校相关专业及旅行社在职人员的培训和自学用书。

# 《旅游门市接待》

## 书籍目录

单元一 咨询接待 任务一 现场咨询 任务二 电话咨询 任务三 信函咨询 任务四 网络咨询 单元二 推介产品 任务一 推介团体旅游产品 任务二 推介散客旅游产品 任务三 旅游产品促销 单元三 手续办理 任务一 委托代办的手续办理 任务二 国内游的手续办理 任务三 出境游的手续办理 单元四 售后服务 任务一 客户的回访 任务二 投诉的处理 任务三 客户的维护 单元五 门市创业 任务一 门市的选址 任务二 门市的装潢 任务三 门市的登记注册 任务四 旅游产品的设计 参考文献

## 章节摘录

插图：小包价旅游。也称可选择性旅游或自助游。它由非选择部分和可选择部分构成。前者包含城市间交通（长途交通）、市内交通（短途交通）及住房（含早餐）；后者包括景点项目、娱乐项目、餐饮、购物及导游服务。小包价旅游具有经济实惠、手续简便和机动灵活等特点，深受旅游者的欢迎，是旅行社今后值得推广的产品。

零包价旅游。参加这种旅游的旅游者必须随团前往和离开旅游目的地，抵旅游目的地后旅游活动自行安排。参加零包价的旅游者可以获得团体机票优惠价格。

组合旅游。旅游者从不同的地方来到旅游目的地，然后由当地旅行社组织团体旅游活动。其特点是：组合旅游团内无领队；组团时间短，客人办妥手续后，最多一周内即可成行；易于成行，改变过去不足10人不成行的做法；旅游者选择性强，既可参加团队活动，亦有相当多的自由时间。

单项服务。旅行社根据游客的零星要求，提供单项服务以收取差价或佣金。单项服务的项目有：导游服务；交通集散地接送服务；代办交通和文娱票据；代订饭店客房；代客联系参观游览项目；代办签证；代办旅游保险；旅游咨询服务。

半自助旅游。半自助旅游是结合团队游与自助游的一种新的旅游方式，是旅行社面向个人或小组，接受游客专门订单委托，并向游客提供旅游指导和单项或几项服务的个性化旅游业务，游客可以在旅行社的支持下自由地组合旅行社提供的旅游线路，安排旅游行程，完成旅游活动。半自助旅游的业务内容主要有：单项委托；线路指导；旅游支持，提供旅游保险、导游图、技术装备等。

2.豪华型、标准型、经济型旅游产品不同档次的旅游产品是由旅游者的消费水平决定的。豪华型旅游产品的旅游费用较高，游客一般住宿和用餐于四星、五星级酒店或豪华游轮（见图1.2.5）里（或高水平的客房、舱位），享用中高级导游服务、高档豪华型进口车，欣赏高水准的娱乐项目等。标准型旅游产品的旅游费用适中，游客一般住宿和用餐于二星、三星级酒店或中等水准的宾馆、游轮里，享用豪华空调车。经济型旅游产品费用低廉，游客住宿和用餐于低水准的招待所或旅社，使用普通汽车。此外，在使用长途交通工具上，豪华型旅游产品往返使用飞机航线（干线和支线）；标准型旅游产品大部分使用飞机航线（只限干线）双飞；经济型旅游产品一般使用汽车、火车或普通轮船。如北京一行30名游客到四川九寨沟旅游，根据游客选择的不同档次的旅游产品、服务标准，见表1-2-3。

# 《旅游门市接待》

## 编辑推荐

《旅游门市接待》是国家自然科学基金“十一五”规划课题“以就业为导向的职业教育教学理论与实践研究”成果。

# 《旅游门市接待》

## 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:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)