

## <<现代旅游服务礼仪>>

### 图书基本信息

书名：<<现代旅游服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787111244424

10位ISBN编号：7111244427

出版时间：2008-7

出版时间：机械工业出版社

作者：李丽 编

页数：240

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>

## <<现代旅游服务礼仪>>

### 内容概要

本书从礼仪的基本知识入手，有针对性地介绍了旅游从业人员的基本礼仪要求，重点对旅行社服务礼仪、酒店各部门服务礼仪做了详细介绍；同时，考虑到国际交流的扩大，还对涉外礼仪、会展礼仪及相关国际礼仪知识一并介绍。

本书秉承理论与实践高度结合，并突出技能操作目标的高职教育理念，每章安排了知识目标和技能目标。

从结构体例上，重点突出服务礼仪的可操作性，设置了实训应用这一内容；同时，为了增强本书的可读性、扩大视野，设置了案例分析、阅读材料等内容，并在正文中穿插小思考、小知识和小案例等。本书从内容到形式都尽量契合高职院校旅游与酒店管理专业设置特点，增强学生讲究礼仪的自觉性，同时又突出实用性和针对性，具有较强的可操作性，以满足旅游服务工作的需要。

本书适用于高职高专院校的酒店管理专业、旅游管理专业，期望能给教师和学生以及相关专业的从业人员一定的帮助和指导。

## &lt;&lt;现代旅游服务礼仪&gt;&gt;

## 书籍目录

出版说明前言第1章 绪论 学习目标 引例 1.1 礼的起源和演变 1.2 礼的特征和功能 1.3 常见的礼仪类别 本章小结 关键概念 课后思考与练习 案例分析第2章 旅游从业人员基本礼仪 学习目标 引例 2.1 仪容仪表礼仪 2.2 言谈举止礼仪 2.3 社会交往礼仪 本章小结 关键概念 课后思考与练习 案例分析 实训应用第3章 旅行社服务礼仪 学习目标 引例 3.1 旅行社接待礼仪 3.2 导游人员礼仪与导游艺术 本章小结 关键概念 课后思考与练习 案例分析 实训应用第4章 酒店前厅服务礼仪 学习目标 引例 4.1 饭店服务礼仪概述 4.2 前厅部员工的基本素质要求 4.3 前厅部各岗位服务礼仪 4.4 酒店其他部门服务礼仪 本章小结 关键概念 课后思考与练习 案例分析 实训应用 阅读材料第5章 酒店客房服务礼仪 学习目标 引例 5.1 客房部员工的基本素质要求 5.2 客房部各岗位服务礼仪 5.3 进入客房礼仪 5.4 整理客房礼仪 5.5 客房其他服务礼仪 本章小结 关键概念 课后思考与练习 案例分析 实训应用 阅读材料第6章 酒店餐饮服务礼仪 学习目标 引例 6.1 餐饮部员工的基本素质要求 6.2 餐饮部各岗位服务礼仪 本章小结 关键概念 课后思考与练习 案例分析 实训应用 阅读材料第7章 涉外礼仪 学习目标 引例 7.1 涉外基本礼仪 7.2 迎送与宴请 7.3 会见与会面 7.4 礼宾次序和国旗悬挂礼仪 本章小结 关键概念 课后思考与练习 案例分析 实训应用 阅读材料第8章 会展服务礼仪 学习目标 引例 8.1 会展概述 8.2 会展服务礼仪 本章小结 关键概念 课后思考与练习 案例分析 实训应用 阅读材料第9章 我国主要客源国和地区餐饮、社交礼仪与禁忌 学习目标 引例 9.1 亚洲部分国家的习俗 9.2 欧洲部分国家的习俗 9.3 美洲和大洋洲部分国家习俗 9.4 非洲部分国家的习俗 9.5 我国台、港、澳地区的习俗 本章小结 关键概念 课后思考与练习 案例分析 实训应用第10章 世界主要宗教礼仪 学习目标 引例 10.1 宗教概述 10.2 基督教礼仪 10.3 伊斯兰教礼仪 10.4 佛教礼仪 10.5 道教礼仪 本章小结 关键概念 课后思考与练习 案例分析 实训应用 阅读材料参考文献

## &lt;&lt;现代旅游服务礼仪&gt;&gt;

## 章节摘录

第1章 绪论1.1 礼的起源和演变关于“礼”中国有着悠久的历史 and 文物，古代中国就有着“礼仪之邦、华夏之国”的美称，礼仪之邦是说中国古人有讲究礼节的风尚，而明代朱衮在《微欢子》中说“君子忍人所不能忍，容人所不能容，处人所不能处”；清代中期的宰相张英接到家乡书信，说邻居叶侍郎侵占张家地盘三尺而立墙，要求张英利用职权夺回这三尺地皮。

张英回信一封“千里寄书只为墙，让他三尺又何妨，万里长城今犹在，不见当年秦始皇”。

张家接到信后，退让邻居三尺而立墙，使叶侍郎深感惭愧，也让三尺地面，修成了流传千古的“六尺”。

“华夏中国”中的“华”指服装之美，礼仪之大故称夏，有服装之美故称华。

“夏”是说古人如何注重服饰仪表，是讲究礼节、礼仪的重要内容和方面，象形字“礼”就是两个人在对拜。

礼古人从“跪拜、叩首”中也可见一斑，孔圣人“温良恭俭让”则更是古文明礼仪的典范，而《周礼》则是有人类礼仪制度的最早著作，“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不采”。

古人给我们留下灿烂的文化，培养了人们良好的社会道德和风尚，更创造和发展完善了完美的礼仪规范，形成了我们今天丰富多彩的礼仪文化。

1.1.1 礼的起源在原始社会，人类还处在蒙昧时代，生产力水平极端低下，靠天吃饭，人们对日月星辰、风雨雷电、山崩地裂、洪涝海啸和灾害瘟疫等许多自然现象无法解释，从而认为有超自然的力量对人类的生活进行干预，对自然界产生神秘感和畏惧感，同时也形成了对自然的崇拜，并按人的形象想象出各种神灵（图腾）作为崇拜偶像。

另一方面，人们对自身的梦幻现象、祖先的更替无法解释，于是产生“灵魂不死”的观念，进而产生了对民族祖先的崇拜。

对自然力量的崇拜和民族祖先的崇拜一直是原始社会最主要的两个崇拜对象。

人类最初的礼仪就是和祭鬼神、祭祖先相联系的，其主要形式是用礼器举行祭祀仪式，以表达人类对神和祖先的信仰和崇拜，期望通过人类的虔诚能感化、影响神灵和祖先，从而得到力量和保护。

因此，有“礼立于敬而源于祭”之说。

1.1.2 礼仪的演变随着人类社会的产生和发展，礼仪也经历了从无到有，从低级到高级的过程，并在其传承沿袭的过程中不断发生变革。

不同的历史阶段和时期，礼仪有着十分显著的特征。

<<现代旅游服务礼仪>>

编辑推荐

<<现代旅游服务礼仪>>

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>