

<<旅游接待礼仪>>

图书基本信息

书名：<<旅游接待礼仪>>

13位ISBN编号：9787115237972

10位ISBN编号：7115237972

出版时间：2010-10

出版时间：人民邮电

作者：陈丽荣 编

页数：211

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>

<<旅游接待礼仪>>

前言

“全国高职高专旅游专业规划教材”自2006年出版以来市场反响强烈，获得了广大读者的好评，并被国内众多院校采用，对高职高专旅游管理类专业的教学起到了很好的促进作用。

随着改革开放的不断深入和发展，我国旅游业也迎来了新的机遇，尤其是2008年北京奥运会、2010年上海世界博览会等大型国际性盛会的举办进一步推进了我国旅游业的跨越式发展。

为适应旅游业新的发展变化，迎接挑战，满足社会对新型旅游人才日益扩大的需求，使当前的旅游专业课堂教学内容与形式紧密结合，根据教育部进一步提高高职高专教育教学质量的相关文件和精神，我们对本套教材进行了全新的改版，编写成为了“全国高职高专旅游专业工学结合规划教材”。

在本套教材的改版过程中，我们始终坚持“以能力为本位，以就业为导向”的指导思想，把“工学结合”作为高职高专教育人才培养改革的重要切入点，紧紧围绕现阶段高职高专教育人才培养目标从“培养能够与企业工作岗位对接的‘制造型人才’向培养能够适应旅游产业结构升级和工作岗位变换的‘创造型人才’”转型这一实际要求，采用“工学结合、任务驱动、项目导向、顶岗实习”的模式，融“理论、实务、案例、实训”四位一体，全面提高学生的实际操作能力。

“全国高职高专旅游专业工学结合规划教材”的改版原则与特色如下。

1.以学习目标为导向，采用任务驱动型教学理念。

以学习任务的形式进行编写，明确知识目标、技能目标、案例目标和实训目标，改变了传统教材的理论式灌输，使学生首先明确在该学习任务中的技能要求，从而有方向、有针对性地开展学习。

2.以学习任务为目标，重新梳理整合知识体系。

通过对学习任务的分析 and 整理，提炼学生需要掌握的学习性工作任务，以岗位操作的要求指导教学。

3.以同步案例为引导，融入丰富的教学资源。

在大部分学习任务之前设置“想一想，做一做”栏目，以典型案例的形式引导出该学习任务的内容。

4.提供同步实战演练，激发学生学习兴趣。

在技能要求的知识点中，设置相应的同步实战演练，要求学生及时进行实务分析与操作，达到理论与实践的统一，并通过操作有效激发学生的学习兴趣。

<<旅游接待礼仪>>

内容概要

本书将礼仪知识与旅游服务实际相结合，详细讲解了礼仪的起源与发展，旅游接待人员的形象塑造，日常交往技巧，旅游接待语言艺术处理，饭店、旅行社、旅游景区接待礼仪运用，涉外接待礼仪，会议接待礼仪等内容。

本书采用项目任务化体例，注重应用性和操作性，提炼了每个项目的学习目标，使教学方向更为清晰明确，重点突出；导入了教学建议，方便老师对课程的理解和安排。

文中穿插了大量案例，语言生动活泼，讲解深入细致，便于学生对所学知识的吸收和运用，启发学生的创造性思维。

本书可作为高等职业教育旅游接待服务、饭店（酒店）接待服务、会展接待服务等专业的基础教材，也可作为服务性行业的员工培训教材。

<<旅游接待礼仪>>

书籍目录

项目1 认识礼仪 学习任务1 了解礼仪的起源与发展 学习任务2 认识现代礼仪 学习任务3 认识礼仪与旅游接待项目2 了解旅游接待人员的形象塑造 学习任务1 学习仪容仪表的修饰 学习任务2 培养良好的仪态项目3 掌握旅游接待人员的日常交往技巧 学习任务1 了解会面礼节 学习任务2 学习拜访与馈赠技巧 学习任务3 学习电话服务技巧项目4 旅游接待语言艺术处理 学习任务1 规范运用旅游接待礼貌用语 学习任务2 旅游接待语言艺术项目5 旅游饭店接待礼仪 学习任务1 前厅接待礼仪 学习任务2 客房部接待礼仪 学习任务3 餐饮部接待礼仪 学习任务4 其他部门接待礼仪项目6 旅行社接待礼仪 学习任务1 导游接待礼仪 学习任务2 门市部业务接待礼仪 学习任务3 旅行社其他环节接待礼仪项目7 旅游景区接待礼仪 学习任务1 了解旅游景区服务质量管理的内容 学习任务2 学习旅游景区接待礼仪项目8 认识其他礼仪 学习任务1 了解涉外接待礼仪 学习任务2 了解会议接待礼仪主要参考书目

<<旅游接待礼仪>>

章节摘录

插图：1.2.2 印象整饰，塑造形象所谓印象整饰，是指在人与人之间的服务交往中，个体选择一定的语言和非语言行为，以有效地控制自己在服务交往对象心目中留下的印象。

你期望在服务交往对象心目中留下的印象实际上就是可以表现你个性特征、社会身份、生活方式、社交角色等的身份形象和角色形象。

仪表修饰作为一种非语言行为，对人的影响力绝不亚于语言，在某种程度上甚至超过语言。

它作为一种印象整饰的手段可以帮助人们从外观静态地塑造所期望的形象。

这样，能使和你打交道的人首先在心理上认可你的身份和角色，其次产生一种与期待相符的安全感和信任感，从而有利于双方在某一目标中尽快地达成沟通与合作。

仪表修饰除了能美化形象之处，更重要的是还能塑造形象。

人的形象并非是一成不变的，所以印象整饰应根据身份和角色的不同而随时改变与调整。

譬如，管理者应该修饰得端庄、稳重，着装质地较高档，款式略保守，以体现一种权威感。

印象整饰不但能使人的外在形象与角色形象相符，有时还会潜移默化地影响人的内在气质。

当一个人的仪表修饰得体，同时又是自己的期望形象时，他会比较容易适应与仪表形象相协调的行为。

久而久之，修饰的形象便会渐渐改变其性格、气质乃至心态。

1.2.3 辅佐社交，顺达事业仪表修饰在社会生活中会产生不可低估的作用，它形成的价值是有形的。

仪表修饰不但影响人们办事的效果、社交的成功、事业的顺达、生活的愉快等诸多方面，还控制和左右着周围人的态度。

“以貌取人”是不足取的，但却实实在在地存在着，并且存在得相当普遍。

人们在初次服务交往中，形成最初印象的因素主要是认知交际对象的外部线索和信息，一般经由语言和非语言途径获得，且以非语言为主。

若是你的语言传递的信息与你的仪表所传递的信息一致时，对方就易对你产生信任感。

否则，素不相识的人更相信的则是你的仪表所传递的信息。

人们在较短时间内了解一个人靠的既不是背景材料，也不是时间的考验，而是强烈的“第一印象”。

这个“第一印象”往往是在视觉器官与观察对象的外表形态相接触的一瞬间产生的。

<<旅游接待礼仪>>

编辑推荐

《旅游接待礼仪(第2版)》：工学结合、任务驱动、项目导向、顶岗实习，“理论、实务、案例、实训”四位一体，全面提高学生的实际操作能力。

<<旅游接待礼仪>>

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>