

<<旅游服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<旅游服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787303121618

10位ISBN编号：7303121617

出版时间：2011-7

出版时间：北京师范大学出版社

作者：李旭香，刘军华 编著

页数：186

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>

## <<旅游服务礼仪>>

### 内容概要

一般而言，文明指人类所创造的财富的总和，也指社会发展到较高阶段表现出来的状态。它有时还特指精神财富，如文学、艺术、教育、科学等。

传统的中国，所拥有的是农耕文明，是祖祖辈辈在一片土地上长年累月的劳作所形成的生活方式。  
农耕文明有什么特点呢？

它可以决定任何时间进行劳作，很自在。

不需要排队，不限制吐痰，可以随意大声说话，一切都是随意的、自由自在的、休闲的田园生活。

然而，人们进入城里以后就要有时间约束、要排队、不能随地吐痰、要遵守公共原则。

农耕文明是人类社会走向现代文明的基础，是人类摆脱纯粹依赖自然，走向以自己的意愿生活的起点，同时也是通向现代文明的桥梁，其内涵是应时、取宜、守则、和谐。

## <<旅游服务礼仪>>

### 作者简介

金正昆，知名礼仪与公共关系专家，中国人民大学教授，外交学博士生导师。  
中国人民公安大学、中国民航大学、中国青年政治学院、西北大学、西南大学等多所院校兼职教授。  
主要从事应用礼仪、公共关系与外交学研究。  
曾出版《外交学》、《外事礼仪》、《教师礼仪规范》等多部专著与教材。

杨荏，中国智慧工程研究会副会长、中国专业人才库管理中心副主任、全国专业人才教育专家委员会主任委员、国家行业组织机构与职业标准体系规划设计负责人，中华礼仪培训教学体系创建者。

## <<旅游服务礼仪>>

### 书籍目录

#### 第一章 旅游服务与礼仪规范

##### 第一节 旅游与旅游服务

- 一、旅游
- 二、服务
- 三、礼仪
- 四、旅游与礼仪
- 五、旅游服务的基本理念

##### 第二节 旅游服务的礼仪规范

- 一、服务与服务礼仪
- 二、旅游服务礼仪的特点
- 三、旅游服务礼仪的功能
- 四、旅游工作者的个人修养

思考与练习

#### 第二章 仪——职业形象的礼仪规范

##### 第一节 仪容规范

- 一、头发的修饰
- 二、面部的修饰
- 三、手臂的修饰
- 四、腿部的修饰
- 五、局部的化妆

##### 第二节 仪态规范

- 一、静态仪态的规范
- 二、动态仪态的规范
- 三、表情仪态的规范

##### 第三节 服饰规范

- 一、西装的要求
- 二、套裙的要求
- 三、制服的要求

##### 第四节 语言规范

- 一、礼貌用语
- 二、文明用语
- 三、行业用语
- 四、书面用语
- 五、电话用语

思考与练习

#### 第三章 食——旅游餐饮的礼仪规范

##### 第一节 中餐的服务

- 一、岗位规范
- 二、点菜服务
- 三、餐前服务
- 四、餐间服务
- 五、酒水服务
- 六、结账服务
- 七、特殊服务

##### 第二节 西餐的服务

## <<旅游服务礼仪>>

- 一、西餐服务的特点
- 二、西餐的点菜与上菜
- 三、法式服务
- 四、俄式服务
- 五、美式服务
- 六、英式服务

思考与练习

### 第四章 住——旅游酒店的礼仪规范

#### 第一节 前厅服务

- 一、门厅迎送服务
- 二、行李员的服务
- 三、总台接待服务
- 四、大堂副理服务

#### 第二节 客房服务

- 一、客房服务员的规范
- 二、准备服务
- 三、迎接服务
- 四、日常服务
- 五、客房对客服务
- 六、客房送餐服务

#### 第三节 会议服务

.....

### 第五章 行——旅游交通的礼仪规范

### 第六章 游——旅游接待的礼仪规范

### 第七章 购——旅游购物的礼仪规范

### 第八章 娱——旅游康乐的礼仪规范

### 第九章 景——旅游景区的礼仪规范

后记

## <<旅游服务礼仪>>

### 章节摘录

版权页：1.面料总的说起来，套裙在面料上的选择余地，远远要比西装套装大得多。

其主要的要求是：套裙所选用的面料最好既是纯天然质地的面料又是质料上乘的面料；上衣、裙子以及背心等，应当选用同一种面料，在外观上，套裙所选用的面料，讲究的是匀称、平整、滑润、光洁、丰厚、柔软、悬垂、挺括。

不仅弹性、手感要好，而且应当不起皱、不起毛、不起球。

目前，人们依照以上标准用来制作套裙的面料，除了薄花呢、人字呢、女士呢、华达呢、啥味呢、凡立丁、法兰绒等纯毛面料之外，高档的府绸、丝绸、亚麻、麻纱、毛涤以及一些化纤面料，也在选择之列。

2.色彩在色彩方面，套裙的基本要求，是应当以冷色调为主，借以体现出着装者的典雅、端庄与稳重。

用常人的眼光来看，套裙的色彩应当清新、雅气而凝重。

因此，不应选鲜亮抢眼的色彩。

与此同时，还须使之与此时此刻正在风行一时的各种“流行色”保持一定的距离，以示自己的传统与持重。

具体而言，标准而完美的套裙的色彩，不仅要兼顾着装者的肤色、形体、年龄与性格，而且更要与着装者从事商务活动的具体环境协调一致。

同男士所穿的西装套装相比，女士所穿的套裙不一定非得是深色的不可，而且其选择范围也远远不止于蓝、灰、棕、黑等寥寥几种。

## <<旅游服务礼仪>>

### 编辑推荐

《旅游服务礼仪》是全国大学生文化素质教育“十二五”规划教材，全国职业院校礼仪修养系列规划教材之一。

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>