

<<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：9787310024032

10位ISBN编号：7310024036

出版时间：2006-1

出版时间：南开大学出版社

作者：黄海燕

页数：282

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>>

前言

礼仪是表现律己、敬人的一种行为准则。

荀子说过：“人无礼则不立，事无礼则不成。

”中国自古被称为礼仪之邦，在世界上树立了中华民族文明好客的形象。

进入21世纪，礼仪问题再度受到社会各界的普遍重视。

之所以如此，是因为越来越多的人渴望改善人际关系。

而越来越多的企业认识到当今的竞争不仅是产品的竞争、硬件的竞争，更是形象的竞争、服务的竞争，希望通过对员工的礼仪培训，内强个人素质，外塑单位形象，提高服务质量，提升企业美誉度。

为迎接2008年奥运会，北京市2005年全面启动“人文奥运行动计划”，其中一项重要任务，就是让市民接受社交涉外礼仪训练。

旅游行业是城市的窗口行业，其从业人员的礼貌礼仪程度直接反映了城市的精神风貌与文明程度，对礼仪的学习运用也更为迫切。

礼仪依据其适用对象与范围，可分为商务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪、服务礼仪等多个分支。

旅游服务礼仪指的是旅游服务行业的从业人员在工作中所应遵守的礼仪，具有明显的规范性与可操作性特点。

我们结合高职高专二年制人才培养要求，编撰了《旅游服务礼仪》一书。

本书重点关注旅游服务行业一线工作人员的礼貌礼仪，力求从理论到实践，深入浅出地讲授相关问题，同时加强训练，务求实效，以提高学生职业能力为目的。

为此本书在以下几方面颇为着力：首先，基本理论以够用为度，重点岗位规范说透，内容深浅以满足学生就业需要为依据，篇幅以符合二年制教学时间为参照。

对学生未来主要就业岗位，如饭店、餐馆、商场、导游等列题专述，以点带面，收举一反三之效。

<<旅游服务礼仪>>

内容概要

《21世纪旅游专业高职高专系列教材：旅游服务礼仪》重点关注旅游服务行业一线工作人员的礼貌礼仪，力求从理论到实践，深入浅出地讲授相关问题，同时加强训练，务求实效，以提高学生职业能力为目的。

《21世纪旅游专业高职高专系列教材：旅游服务礼仪》有较多的插图，特别是在仪态及餐饮、乘车、会谈排位等敏感的礼仪问题上。

这样方便学生对具体礼仪规范的把握与训练。

这正是职业教育与学科教育的主要区别所在。

<<旅游服务礼仪>>

书籍目录

第一章 礼仪概述一、礼仪的含义二、礼仪的起源与实质三、古今中外礼仪的差别四、现代礼仪的原则五、学习礼仪的意义第二章 服务礼仪的基本理论一、严守职业道德二、强化服务意识三、优化服务环境四、尊重服务对象五、服务善始善终六、增进双向沟通第三章 旅游服务工作者的仪容一、面部修饰二、肢体修饰三、发部修饰四、化妆与美容五、美容常识第四章 旅游服务工作者的仪态一、站姿二、走姿三、坐姿四、蹲姿五、表情神态六、手臂姿态第五章 旅游服务工作者的服饰一、统一服饰上岗的必要性二、对制服的基本要求三、自选正装的原则四、服装的合理搭配五、饰品的选用六、服务员工必备用品七、关于职业装的思考第六章 旅游服务工作者的语言一、服务用语的原则二、服务用语的常用类型三、语言沟通与技巧四、服务用语基本要求第七章 旅游接待服务规范与礼仪一、迎送服务礼仪二、客房服务礼仪三、餐饮服务礼仪四、商场服务礼仪五、会议服务礼仪六、电话总机服务礼仪七、康乐服务礼仪八、导游服务礼仪第八章 工作交往礼仪一、办公室礼仪二、称呼的礼仪三、介绍的礼仪四、握手礼仪五、名片礼仪六、办公室接待礼仪七、公文礼仪八、电话礼仪第九章 涉外礼仪一、涉外礼仪原则二、涉外活动礼仪第十章 中国少数民族礼俗一、满族二、朝鲜族三、回族四、维吾尔族五、藏族六、蒙古族七、壮族八、苗族九、侗族十、傣族十一、彝族十二、哈萨克族十三、土家族十四、白族第十一章 我国主要客源国的礼俗一、日本二、韩国三、泰国四、英国五、美国六、加拿大七、澳大利亚八、法国九、德国十、俄罗斯十一、埃及附录：1. 中国30个城市市花2. 中国人所推崇的花的寓意3. 常见色彩的象征意义4. 国际时差对照表5. 结婚周年命名及赠送礼物6. 领带的结法参考文献

章节摘录

三、古今中外礼仪的差别1. 古代礼仪与现代礼仪的差别二者的差别主要有三点：（1）推行礼仪的基础不同。

古代礼仪以封建的尊卑等级为基础，不尊重个人权利。

现代礼仪是以人的个体平等与互相尊重为基础的。

（2）推行礼仪的方法不同。

古代礼仪为维护封建等级制，对人与人的关系包括家庭成员关系也有明确规定，所谓“君君、臣臣、父父、子子”，充满严厉的说教。

现代礼仪重在追求人际交往的和谐与顺利，是真诚倡导，讲究社会成员之间的爱心交往。

（3）推行礼仪的目的不同。

古代礼仪以维护国家政治秩序为目的，孔子的“刑不上大夫，礼不下庶人”即为明例。

而孔子的“礼者，敬人也”也是为维护国家政治秩序而要求尊敬他人。

所以说古代礼仪重政治轻感情，与现代礼仪从根本上尊重人权尊敬他人是不同的。

虽然封建国家的礼仪制度无温情可言，但中华民族热情好客、助人为乐的传统美德应该得到继承发扬，礼仪规范中涉及人际关系内容的合理成分应该保留与继承，特别是“父慈子孝，兄友弟恭”、“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼”、进退有序、揖让有礼、尊老爱幼、孝敬父母、夫妻相敬如宾等等。

中国人几千年在世界上树立的文明形象，应该借旅游的窗口特别是2008年奥运会，进一步得到世界人民的认可与仿效。

2. 当代国际礼仪的特点现代礼仪在继承中国古代礼仪精华的同时，也注意与当代通行的国际礼仪接轨，以便人们在国际友好交往中获得成功。

在西方传统礼仪基础上建立的当代国际礼仪，与中国礼仪尤其是中国古代传统礼仪相比差别明显。

后记

根据国家高等教育整体发展规划的要求。

2004年，教育部决定将高等职业教育中的旅游、机械制造等专业学制由三年制改为两年，以缩短培养周期，满足行业急需。

北京城市学院作为高职高专重点院校，也准备进行改制尝试，因此我有意筹划自编一套适用于二年制教学的教材，以鲜明的实用性、可操作性为特色，替代现有的普遍具有较多学科教育痕迹的大专教材，增强对学生动手能力的培养。

这一想法与南开大学出版社资深编辑孙淑兰老师不谋而合，并经孙老师的大力推动，很快得到社里的支持。

令我感动的是，孙老师在长达一年的时间内，抱病多次奔走于京津之间，帮助策划具体选题，提出编写要求。

北京城市学院副教务长、语言学部夏雨生主任也为组织旅游系教师参编教材做了大量工作。

在各方面的支持下，我校所有作者都竭尽全力投入此项工作，终于完成了各自承担的编写任务。

借本书付印之际，我谨代表北京城市学院旅游系的全体作者，向南开大学出版社、向孙淑兰老师致以崇高敬意与谢忱！同时衷心感谢夏雨生主任的大力支持。

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>