第一图书网, tushu007.com

<<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：9787030177421

10位ISBN编号：7030177428

出版时间：2006-8

出版时间：科学出版社

作者：王明景

页数：259

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

第一图书网, tushu007.com

前言

有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。
礼是人们工作、社交、生活的润滑剂。
根据马斯洛的需求层次论原理，当人们的生理、安全、社交需求满足后，接下来是尊重的需求，要取得他人的尊重，必先尊重他人。
礼仪帮助人们通过一定的形式来表达尊重之心，最终赢得他人对自己的尊重。
旅游服务礼仪主要介绍旅游行业从业人员在工作岗位、社交等不同场合应该遵循的礼仪规范与程序，它是一门实用性、技能性极强的行为学科。
旅游服务业是劳动密集型行业，要求员工面对面地待客服务，让客人充分感受到尊重。
旅游行业从业人员了解和掌握旅游服务礼仪，并直接将其运用于待客服务过程中，是提高服务质量的重要方面。
然而，在不少的大专院校，礼仪课程内容的组织与教学，仍处于传统的基本性的理论讲授，重视理论知识点的掌握，缺乏专业的针对性，缺乏操作与训练，学员课堂上所掌握的理论知识难以在工作、社交中直接、自然地运用。
如何结合旅游服务行业的需要，有效地提高学员的专业素养，如何有序组织操作，在短的时间内达到训练效果，帮助学员学以致用，是本书力求达到的目的。
本书在以下方面做了一定的探索：（1）突出专业的针对性。
本教材结构的设计，内容的组织以及具体的要求介绍，体现了旅游服务行业的个性化需求。
当今会展业被誉为我国的朝阳产业，会展旅游已成热门话题，本书安排了集会礼仪，并重点介绍了会议礼仪、展览会礼仪，仪容、仪表、仪态部分的内容，具体结合了旅游行业不同岗位、不同场合的实际要求，等等。
（2）操作指导性强。
本书特别强调操作训练，力求对教师的训和学员的学起到真正有效的指导作用。
如在仪态训练环节，不仅有具体的动作要领，而且配有大量的图片展示，直观性强；专门设计了操作训练内容，总结了训练的目的、基本要求、注意要点、教学方法等，这些是作者长期以来指导操作的积累，经过实践检验证明效果较好，整理出来给同行以借鉴。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书结合旅游服务行业的需要，简单介绍了旅游服务礼仪基本理论和基础知识，详细介绍了旅游接待服务人员在形象塑造、社交、宴请、涉外交往等方面的共性化礼仪规范与要求，并结合了不同的旅游企业特点，具体进行了个性化礼仪规范、程序等方面的阐述，最后简单介绍不同宗教、不同国家与地区、不同民族的礼仪习俗。
《旅游服务礼仪》可作为高职高专院校旅游及相关专业的教学用书，也可作为旅游行业从业人员的培训教材。

第一图书网, tushu007.com

<<旅游服务礼仪>>

书籍目录

第1章　礼仪发展概论
1.1　礼的基本概念
1.1.1　礼的含义
1.1.2　礼貌
1.1.3　礼节
1.1.4　礼仪
1.2　礼仪的起源与发展
1.2.1　礼仪的起源
1.2.2　现代礼仪的特征
1.2.3　现代礼仪应遵循的原则
1.2.4　现代礼仪的功能

1.3　东、西方礼仪比较
1.3.1　东方礼仪及其特点
1.3.2　西方礼仪及其特点

1.4　旅游服务礼仪的功能
1.4.1　旅游服务礼仪有助于旅游从业人员与旅游者之间的交流与沟通
1.4.2　旅游服务礼仪有助于妥善处理旅游纠纷问题
1.4.3　旅游服务礼仪可以约束旅游从业者的行为
1.4.4　旅游服务礼仪可以提高服务质量
典型案例
思考与练习

第2章　旅游服务行业员工的形象塑造
2.1　仪容礼仪
2.1.1　护发与发型选择技巧
2.1.2　肌肤的基本护理
2.1.3　化妆礼仪

2.2　仪表礼仪
2.2.1　着装原则
2.2.2　男士西装礼仪
2.2.3　女士职业装礼仪
2.2.4　饰物与仪表

2.3　仪态礼仪
2.3.1　体姿仪态
2.3.2　表情仪态
2.3.3　人际交往距离
典型案例
思考与练习

第3章　旅游从业人员的社交礼仪
3.1　会见礼仪

3.1.1　称呼礼
2.1.2　握手礼
3.1.3　致意礼
3.1.4　介绍礼
3.1.5　名片礼

3.2　接待礼仪
3.2.1　接待规格
3.2.2　引领礼仪
3.2.3　接待室座次礼仪
3.2.4　迎接和送行礼仪

3.3　交通礼仪
3.3.1　乘车座次的安排
3.3.2　上下车的礼仪

3.4　电话通讯礼仪
3.4.1　接电话礼仪
3.4.2　打电话礼仪
3.4.3　移动电话礼仪
典型案例
思考与练习

第4章　宴请礼仪
4.1　中餐宴会礼仪
4.1.1　宴请的种类
4.1.2　中国名菜及食用方法
4.1.3　设宴及邀请礼仪
4.1.4　中餐宴会菜单的确定
4.1.5　中餐台形布局与席位安排的礼仪要求
4.1.6　开宴及赴宴礼仪

4.2　西餐宴会礼仪
4.2.1　西餐的代表菜式
4.2.2　西餐宴会台形布局和席位安排
4.2.3　西餐宴会菜序礼仪
4.2.4　西餐菜点与酒水搭配礼仪
4.2.5　宴会就餐礼仪

4.3　鸡尾酒会、自助餐会礼仪
4.3.1　乌尾酒会礼仪
4.3.2　自助餐
典型案例
思考与练习

第5章　会议礼仪
5.1　一般会议礼仪

5.1.1　会前准备礼仪
5.1.2　会议服务礼仪
5.1.3　与会者礼仪
5.1.4　会议结束礼仪

5.2　展览会礼仪
5.2.1　举办展览会的目的
5.2.2　展览会的分类
5.2.3　展览会的组织与实
5.2.4　展览会的参加礼仪

5.3　新闻发布会礼仪
5.3.1　会议筹备礼仪
5.3.2　新闻发布会的程序
5.3.3　发布会的善后工作
5.3.4　举办新闻发布会的注意事项

5.4　舞会、音乐会、沙龙礼仪
5.4.1　舞会礼仪
5.4.2　音乐会礼仪
5.4.3　沙龙礼仪
典型案例
思考与练习

第6章　旅游接待与服务礼仪
6.1　旅游接待与服务礼仪的基本理论
6.1.1　旅游接待与服务礼仪的本质
6.1.2　旅游接待与服务礼仪的基本理论
6.1.3　旅游接待与服务礼仪的形式

6.2　旅游服务人员沟通礼仪及语言修养
6.2.1　沟通要点
6.2.2　旅游行业沟通的职业特点
6.2.3　旅游服务的语言修养
6.2.4　旅游接待人员语言规范原则
6.2.5　旅游行业礼貌用语的分类
6.2.6　沟通技巧

6.3　旅游饭店的接待与服务礼仪
6.3.1　饭店服务人员的基本观念
6.3.2　饭店服务人员的基本要求
6.3.3　饭店各部门的服务礼仪
6.3.4　饭店处理客人投诉礼仪

6.4　导游服务礼仪
6.4.1　导游基本素质
6.4.2　导游接团礼仪

6.4.3　入店服务
6.4.4　导游带团礼仪
6.4.5　导游送团礼仪

6.5　旅游商品导购礼仪
6.5.1　旅游商品服务员基本礼仪
6.5.2　旅游商品导购礼仪
6.5.3　旅游购物纠纷处理技巧
典型案例
思考与练习
第7章　涉外礼仪
第8章　宗教礼仪
第9章　主要客源国和地区礼仪及习俗
第10章　我国主要少数民族礼仪及习俗
参考文献

章节摘录

插图：2、客房服务礼仪在现代饭店中，客房是饭店的主体，是饭店经济收入的主要来源，是饭店出售的最主要产品，其收入占饭店全部营业收入的40%－60%，饭店一般设有客房部或房务部来负责饭店所有客房的清洁、保养、设备的配备、生活用品的供应及补充，此外还有公共区域的卫生保养以及提供相关服务项目。
（1）客房服务的基本要求客房服务的基本要求是清洁、宁静、温馨、舒适、安全。
每一位住客都期望有一个舒适的、符合自己生活习惯方式的住宿环境，并受到各种热情周到的服务，得到满意的物质享受和精神享受，而只有高质量的客房服务才能满足住客这一需求。
（2）楼层接待员服务礼仪仪表整洁，仪容端庄，精神饱满，恭候来宾。
热情问候入住宾客：“ 您好，欢迎光临！
”并行15鞠躬礼。
对客人手中的行李物品，可主动提供帮助，但不得硬性坚持把宾客手中的东西拿过来，要尊重客人的意愿。
对于老、弱、病、残的宾客，要及时适度的搀扶，给予关心和帮助。
引领宾客时位于宾客侧前方两三步处，按客人的步频向前引导。
开门后要侧身一旁，礼貌地敬请宾客先进入。
对于不太了解如何使用客房设备地宾客，要及时、有礼貌地做些介绍。
要婉转地向宾客说明清楚客房内冰箱里饮料的收费方式。
宾客还想了解诸如商场、美容等其他的服务，有义务为之介绍。

编辑推荐

《旅游服务礼仪》由科学出版社出版发行。

第一图书网, tushu007.com

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