

<<旅游礼仪服务实训教程>>

图书基本信息

书名：<<旅游礼仪服务实训教程>>

13位ISBN编号：9787111253013

10位ISBN编号：7111253019

出版时间：2009-1

出版时间：机械工业出版社

作者：王琦 主编

页数：299

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>

<<旅游礼仪服务实训教程>>

前言

拥有悠久文明历史的中国素有“礼仪之邦”的美誉。

礼仪文化对于中国社会的影响广泛而深刻。

礼仪修养和礼仪规范成为个人立身处事、企业生存发展、国家安定和谐的重要基石。

礼仪源于“礼”，有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。

孔子曰：“礼者，敬人也。”

”从本质上说，“礼”就是做人的基本道德标准。

它所规范的是一个人对待自己、对待他人、对待工作、对待社会的基本态度和适度行为，没有规矩，无以成方圆。

“敬人者，人恒敬之。”

”它不仅是个体文化修养的重要标志，也是促进社会发展和评判社会群体文明程度的重要因素。

旅游业是当今世界经济发展最快的产业之一。

自我国改革开放特别是加入WTO以来，我国的旅游业得到了长足发展，2002年入境旅游人数已居世界第五，亚洲第一。

随着我国经济的迅速发展，旅游业已经成为我国第三产业中的支柱产业，成为我国绝大部分省市和地区的经济增长点和重要创汇行业。

据世界旅游业组织最新预测，未来10年中国旅游业还将继续成为世界上发展速度最快的国家之一，预计到2015年将提前成为全球最大的入境旅游目的地。

2008年北京举办的第29届奥林匹克运动会和2010年上海举办的世界博览会，必将为中国旅游业的发展带来良好的平台和发展的机遇。

但是，旅游业作为一个传统而现代的服务性行业，其发展除了凭借良性的经济环境、丰富的旅游资源和特色的旅游产品之外，为旅游者提供体现职业水平的服务能力，特别是旅游礼仪服务能力也是影响其发展的重要因素之一。

因此，作为旅游从业人员，重礼、知礼、学礼、用礼，实现旅游业的优质服务，提高旅游业的美誉度，乃至构建和谐社会和平世界，他们都起着至关重要的作用。

高等职业教育旅游管理专业的教学是为旅游业一线培养应用型人才的职业教育。

为切实落实服务社会的宗旨，教科书的编写就必须结合高职学生的实际情况，在理论够用的基础上，以企业实际需求为依据来设定教学内容和教学方法。

《旅游礼仪服务实训教程》的编写就是为了强化高等职业旅游专业学生的服务意识，训练学生的服务技能，规范学生的职业礼仪。

《旅游礼仪服务实训教程》在内容上主要选择旅游业中的旅行社业、酒店业和旅游会展业等业内支柱性行业和新兴行业。

在这些行业的实际工作中选择其重要工作部门的主要工作岗位，按照旅游者活动或旅游业务开展的基本流程，分部门、分单元地连接而成。

注重学生的基础岗位工作的礼仪服务要求和实际训练。

《旅游礼仪服务实训教程》在编写过程中力求突出以下三个特点：目标清晰。

以未来的就业岗位为主线，选取《旅游礼仪服务实训教程》的实训内容。

针对性强。

以学生为主体，设计相关的实训内容。

联系实际。

以企业的实际工作为素材，编写仿真的实训内容。

因此，《旅游礼仪服务实训教程》既可供旅游院校旅游专业教学使用，也可作为旅游企业的员工培训教材和旅游者旅游活动的礼仪读本。

《旅游礼仪服务实训教程》由王琦副教授担任主编，并负责大纲的制订和统稿工作。

王锐和赵立华任副主编。

各篇和各章的编写分工如下：第一篇第一 - 四章由王琦和赵立华共同编写，第二篇第五 - 八章由王锐

<<旅游礼仪服务实训教程>>

、王琦和李雨燕共同编写，第三篇第九 - 十五章由李岩、蔡丽伟和蔡洪胜共同编写，第四篇第十六 - 十九章由侯雪艳、雒晓晓、文静、王琦和周轶共同编写。

《旅游礼仪服务实训教程》的编写适逢我院教学质量评估和国家级示范学校申报工作的关键时期，全体参编人员本着认真负责的职业精神，团结协作，在北京奥运圣火的鼓舞下，较高质量地完成了《旅游礼仪服务实训教程》的编写和修订工作。

在《旅游礼仪服务实训教程》的编写过程中，我们得到了北京鸿基国际旅行社武裕生总经理、亚洲大酒店培训部袁立成经理、故宫博物院讲解服务处王建生先生和北京第二外国语学院旅游管理学院部分师生的大力支持。

编写过程中，我们也参阅了大量相关的书籍和资料。

在此，我们一并向曾经支持我们的所有专家和同仁、向书籍和资料的作者表示衷心的感谢。

全体参编人员虽然勤勉努力，但由于专业水平和实践经验有限，《旅游礼仪服务实训教程》的编写方式又是一次新的尝试，书中难免存在不足或欠妥之处，敬请各位专家、同行和广大读者批评指正。

<<旅游礼仪服务实训教程>>

内容概要

本书是高职高专旅游管理专业实训系列教材之一。

本书分4篇、54个实训项目，主要介绍了旅行社服务礼仪实训、旅游酒店服务礼仪实训、会展服务礼仪实训等内容。

各个实训项目目的明确、方法恰当、内容完整，涵盖了实训流程、实训要求、实训时间、实训工具、实训方法、实训步骤、操作标准和实训测试表等内容，并辅以生动小案例，以方便教师讲授和学生学习。

本书既可作为高职旅游管理及相关专业教材，也可作为酒店在岗人员培训与自学的参考书。

<<旅游礼仪服务实训教程>>

书籍目录

前言 第一篇 旅游礼仪服务 第一章 旅游礼仪服务基础知识 第二章 掌握旅游工作的基本礼节 第三章 注重旅游工作的仪表仪态 第四章 规范旅游工作的服务用语 第二篇 旅行社服务礼仪实训 第五章 话务人员的礼仪实训 实训项目1 电话接听及转接服务 实训项目2 接受咨询 实训项目3 接受电话投诉 实训项目4 进行客户电话回访 第六章 外联人员的礼仪实训 实训项目5 仪容、仪表、仪态 实训项目6 拜访和推销 实训项目7 商务谈判 第七章 计调人员的礼仪实训 实训项目8 业务预订和确认 实训项目9 计调服务 第八章 导游人员的礼仪实训 实训项目10 迎接旅游者服务 实训项目11 沟通协调 实训项目12 讲解服务 实训项目13 预防和处理突发事件 实训项目14 送别服务 第三篇 旅游酒店服务礼仪实训 第九章 前厅服务人员的礼仪实训 实训项目1 门厅迎送服务 实训项目2 电话预订服务 实训项目3 入住接待服务 实训项目4 接转电话与留言服务 实训项目5 收银服务 第十章 客房服务人员的礼仪实训 实训项目6 楼层迎宾服务 实训项目7 客房清洁整理服务 实训项目8 送茶水服务 实训项目9 收洗客衣服务 第十一章 餐厅人员的礼仪实训 实训项目10 餐厅领位服务 实训项目11 餐厅值台服务 实训项目12 餐厅走菜服务 实训项目13 中餐服务 实训项目14 西餐服务 第十二章 酒吧人员的礼仪实训 实训项目15 酒吧接待服务 实训项目16 餐酒、烈性酒类服务 实训项目17 鸡尾酒服务 实训项目18 啤酒、饮料服务 第十三章 销售人员的礼仪实训 实训项目19 销售人员的电话销售服务 实训项目20 销售人员陪同客人参观酒店的服务 实训项目21 商场部销售人员的礼仪实训 第十四章 安保人员的礼仪实训 实训项目22 客房失窃安保人员的礼仪实训 第十五章 康乐服务人员的礼仪实训 实训项目23 游泳池服务 实训项目24 健身房服务 实训项目25 保龄球场服务 实训项目26 高尔夫球场和网球场服务 实训项目27 台球室服务 第四篇 会展服务礼仪实训 第十六章 接待人员礼仪实训 实训项目1 接待人员的接站服务礼仪 实训项目2 接待人员安排看望与会见的服务 实训项目3 接待人员安排饮食的服务 实训项目4 接待人员安排住宿的服务 实训项目5 接待人员的文艺招待服务 实训项目6 接待人员组织参观、考察和游览的服务 第十七章 会展现场服务人员礼仪实训 实训项目7 现场服务人员的报到服务 实训项目8 现场服务人员的签到服务 实训项目9 展台工作人员的服务 实训项目10 会展现场引导人员的服务 实训项目11 大型代表会议接待服务礼仪 实训项目12 签约仪式服务礼仪 第十八章 宴请工作服务人员礼仪实训 实训项目13 宴会的前期准备工作礼仪 实训项目14 宴会桌次和席位安排的礼仪 第十九章 会展后续工作人员礼仪实训 实训项目15 安排客人返程, 清理会议现场 实训项目16 电话致谢参考文献

<<旅游礼仪服务实训教程>>

章节摘录

仪态即人的身体姿态,包括人的站姿、坐姿、步态和表情等。

仪表是指人的服饰和容貌等。

优质服务首先从仪表仪态、礼貌礼节做起,众所周知,员工的外表、行走站立的方式以及脸上表情,都会对自己留给宾客什么样的形象起到决定性作用。

要切记,没有人有第二次机会给别人第一印象。

因此,每一位工作人员必须做到在整个工作时间内保持干净、整洁、能干和亲切,以给每一位客人美好的第一印象。

仪表仪态在日常工作中并不是“一言不发的”,一个人的外表、体态表现了他的工作态度。

把衣服烫熨笔挺的,无疑是一个非常细心、讲究细节的人;注意体态是一种形态中的美,无疑是举止风度的具体体现。

眼睛是心灵的窗户,微笑是最好的名片,言行举止是与客人沟通的桥梁。

相对于职业技能的“硬功夫”,礼仪修养可谓是“以柔克刚”的“软工夫”,只有“刚柔”相济,工作人员才能真正把旅游工作做好。

1、仪表 仪表即外表,主要包括人的服饰和容貌等。

仪表在人际交往的最初阶段,往往是最能引起对方注意的,人们常说:“第一印象产生多半就是来自一个人的仪表。”

一个举止潇洒、相貌俊朗的人比一个不修边幅、邋遢成性的人更能打动人;一个衣着得体的人总比一个衣衫不整的人受人欢迎。

因为,仪表端庄、穿戴整齐者比不修边幅者更尊敬别人,这大众的一条审美准则。

在服务工作中,许多交往是“一面之交”,客人没有机会也没有必要对工作人员进行深入了解。大部分时候,完全靠他们的第一感觉,或以第一感觉为基础对工作人员进行评判。

2、仪容 仪容即人的容貌。

人不仅应该有美好的内心,而且也应该有美好的外表。

容貌在很大程度上取决于先天条件。

容貌的美有天生丽质和精神气质之分。

有的人天生丽质,但无精神气质,就像一尊雕像;有的人并不漂亮,然而气质风度俱佳。

因此不能把容貌美绝对化,即令是容貌较好的人,也有其不足之处,修饰打扮一番可掩饰其不足以增强其魅力。

适当的容貌修饰,会使工作人员容光焕发,充满活力,在工作中给客人留下良好的印象。

(1) 仪容的自然美整洁、卫生是树立良好的个人形象的首要条件。

旅游服务人员要做到以下几点。

.....

<<旅游礼仪服务实训教程>>

编辑推荐

《旅游礼仪服务实训教程》既可作为高职旅游管理及相关专业教材，也可作为酒店在岗人员培训与自学的参考书。

<<旅游礼仪服务实训教程>>

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>