

<<全国中等职业教育规划教材>>

图书基本信息

书名：<<全国中等职业教育规划教材>>

13位ISBN编号：9787304046323

10位ISBN编号：7304046325

出版时间：2009-7

出版时间：高艳红、 刘强 中央广播电视大学出版社 (2009-07出版)

作者：高艳红， 刘强 编

页数：163

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>

<<全国中等职业教育规划教材>>

内容概要

中等职业教育直接为旅游业培养第一线的接待服务人员。
本教材就是围绕培养具有仪容仪表美、风度气度俱佳、言谈举止得体,熟悉旅游业礼仪礼节规范的旅游从业人员这一目标展开的。
前四章是基础知识,主要讲述礼仪规范和语言沟通能力;第五章讲述的是酒店礼仪;第六章讲述我国少数民族的概况和风俗礼仪;第七章主要讲述我国主要客源国和地区的风俗礼仪;第八、九章主要讲述国际礼仪知识和宗教礼仪。
考虑到出入境旅游活跃市场的新需要,编者把出入境礼仪的相关内容也编纂进来,作为第十章的讲述内容,继而拓展了教材的知识覆盖面,更加适应旅游业的现状。
《全国中等职业教育规划教材:旅游服务礼仪》注重理论与实践相结合,加强职业技能的训练,突出了操作性和实用性。
在内容上吸收了有关行业的新观点、新资料,在编写上借鉴其他相关行业服务礼仪的长处,既有普遍性也有专业性。
本教材可作为中等职业教育教材,还可作为旅游从业人员培训用书及自学用书。

<<全国中等职业教育规划教材>>

书籍目录

第一章 礼仪概述 第一节 礼仪的起源与发展 一、中国礼仪的起源与发展 二、礼的概念与内涵 三、礼仪的功能、作用及特征 第二节 旅游礼仪的特征与原则 一、旅游礼仪的特征 二、旅游礼仪的基本原则 第三节 旅游服务礼仪的修养 一、旅游服务礼仪修养的意义 二、旅游服务礼仪修养的基本准则 三、提高礼仪修养的途径第二章 旅游服务中的仪容、仪表、仪态及形象塑造 第一节 仪容与仪表 一、仪容、仪表的概念 二、注重仪容、仪表的意义 三、仪容、仪表的基本要求 第二节 仪态 一、仪态的概念 二、仪态的具体要求 第三节 旅游服务人员的形象塑造 一、形象的特征 二、形象塑造的目的与方法 三、形象塑造中西装的穿着规范和要领第三章 旅游服务人员职业语言修养 第一节 旅游服务人员语言的基本要求和职业特点 一、旅游服务人员语言修养的基本要求 二、旅游服务语言的职业特点 三、旅游服务人员讲解语言的特点 四、旅游服务人员学好外语的重要性 第二节 常用礼貌用语与文明用语 一、礼貌用语 二、文明用语 第三节 旅游服务人员的书面用语规范 一、格式正确 二、理解正确 三、书写正确第四章 旅游服务人员礼仪行为规范 第一节 称呼问候礼仪 一、称呼礼仪 二、介绍礼仪 三、问候礼仪 第二节 电话应答礼仪 一、拨打电话的礼仪 二、接听电话的礼仪 三、使用移动通讯工具的注意事项 第三节 迎送宾客礼仪 一、迎来送往的意义和作用 二、我国日常迎送礼仪 三、国际通用的迎送礼仪 第四节 商务交往礼仪 一、谈判礼仪 二、馈赠礼仪 第五节 旅游服务人员如何处理自己与游客的关系第五章 酒店接待礼仪 第一节 酒店服务在旅游活动中的作用和意义 一、酒店的概念 二、酒店的形成 三、酒店礼仪的定义及原则 第二节 前厅服务接待礼仪 一、前厅接待服务礼仪要点 二、总台接待服务礼仪要点 第三节 客房服务接待礼仪 一、迎客准备礼仪 二、客房服务注意事项 第四节 餐厅服务礼仪 一、餐前准备服务礼仪 二、餐厅领位服务礼仪 三、客人用餐服务礼仪 四、结账送客礼仪第六章 我国主要少数民族风俗礼仪 第一节 蒙古族的概况与习俗 一、概况 二、习俗 第二节 回族的概况与习俗 一、概况 二、习俗 第三节 藏族的概况与习俗 一、概况 二、习俗 第四节 壮族的概况与习俗 一、概况 二、习俗 第五节 满族的概况与习俗 一、概况 二、习俗 第六节 维吾尔族的概况与习俗 一、概况 二、习俗第七章 我国主要客源国和地区的习俗与礼节 第一节 亚太地区 一、日本 二、韩国 三、新加坡 四、马来西亚 五、泰国 第二节 欧洲地区 一、英国 二、法国 三、德国 四、俄罗斯 第三节 北美地区 一、美国 二、加拿大第八章 国际礼仪礼节 第一节 国际礼仪礼节的依据和原则 第二节 国际交往中的礼仪规范 一、接待准备 二、迎送宾客 三、会见、会谈 四、宴请 五、参加文化、体育活动的礼节 第三节 外交仪式、礼宾次序和国旗的悬挂方法 一、外交仪式 二、礼宾次序 三、国旗的悬挂方法 四、国歌演奏第九章 宗教礼仪 第一节 佛教礼仪 一、起源与发展 二、基本教义 三、主要礼仪及礼节 四、禁忌 五、主要节日 六、经典 第二节 伊斯兰教礼仪 一、起源与发展 二、基本教义 三、主要礼仪及礼节 四、禁忌 五、主要节日 六、经典 第三节 基督教礼仪 一、起源与发展 二、基本教义 三、主要礼仪及礼节 四、禁忌 五、主要节日 六、经典第十章 旅游出入境礼仪 第一节 申请旅游出入境的程序 一、公民申请出国的条件 二、公民申请出国的证明材料 第二节 旅游出入境时应有的检查 一、出入境检查 二、海关检查 三、安全检查 第三节 涉外交往原则 一、维护国家利益的原则 二、严守外事纪律的原则 三、尊重民族习惯的原则 四、尊重妇女的原则 第四节 涉外沟通技巧及其注意事项 一、涉外沟通技巧 二、与外国人交往时的注意事项参考文献

<<全国中等职业教育规划教材>>

编辑推荐

中等职业教育直接为旅游业培养第一线的接待服务人员。

高艳红和刘强主编的这本《旅游服务礼仪》就是围绕培养具有仪容仪表美、风度气度俱佳、言谈举止得体，熟悉旅游业礼仪礼节规范旅游从业人员这一目标展开的。

前四章是基础知识，主要讲述礼仪规范和语言沟通能力；第五章讲述的是酒店礼仪；第六章讲述我国少数民族的概况和风俗礼仪；第七章主要讲述我国主要客源国和地区的风俗礼仪；第八、九章主要讲述国际礼仪知识和宗教礼仪。

考虑到出入境旅游活跃市场的新需要，编者把出入境礼仪的相关内容也编纂进来，作为第十章的讲述内容，继而拓展了教材的知识覆盖面，更加适应旅游业的现状。

本教材注重理论与实践相结合，加强职业技能的训练，突出了操作性和实用性。

在内容上吸收了有关行业的新观点、新资料，在编写上借鉴其他相关行业服务礼仪的长处，既有普遍性也有专业性。

本教材可作为中等职业教育教材，还可作为旅游从业人员培训用书及自学用书。

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>