

<<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：9787503235818

10位ISBN编号：7503235810

出版时间：2009-1

出版时间：中国旅游出版社

作者：王丽华，吕欣 编著

页数：389

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

中国的旅游教育已经开展了将近三十年，现在的教育总体规模已经相当大，2005年底教育部统计的全国设有旅游管理专业的高等院校总数已经达到355所。

从我们能够在短短的三十年时间里便构建了这样一个庞大的专业教育体系而言，旅游高等教育所取得的成就是有目共睹的。

（一）有些教材是传统学科的简单移植。

在这些可以找到传统学科渊源的领域，基本上是照搬原有学科的框架和内容，没有总结出旅游现象的特殊性，因此难免显得知识牵强，观点肤浅，与传统的渊源学科相比，还显得幼稚。

致使很多人甚至认为，这样的学科在教学组织上，干脆将“旅游”二字去掉算了。

我个人同意这种看法。

如果不能将旅游现象的特殊性抓住，这些学科的存在就没有意义。

勉强移植一些概念和命题，只能误导学生。

因此，对于这样的学科，新教材的编写，一定要重在发掘旅游现象的特殊性。

而这一点能否做到，又和旅游学基础理论研究的水平密切相关。

## <<旅游服务礼仪>>

### 内容概要

旅游服务礼仪是在旅游服务过程中，旅游服务企业(含当地政府和居民)、旅游服务人员和顾客之间相互交往、相互尊重的礼仪规范。

从旅游要素来说包括食、住、行、游、购、娱六个方面的服务礼仪；从礼仪主体的角度又分为旅游服务人员、游客以及旅游地居民的礼仪；从认识论的角度看，则包括旅游服务礼仪的理论原则、基本技巧和礼仪规范。

因此本书的内容分为理论篇、基础篇和应用篇。

本书的主要内容包括：旅游服务礼仪概述，如礼仪的起源与本质、礼仪的内涵与结构、礼仪的特征与旅游服务礼仪的功能、东西方礼仪差异等；旅游服务礼仪原理，如人际关系的发展规律、旅游服务礼仪原则等；旅游服务仪容礼仪；旅游服务仪表礼仪；旅游服务仪态礼仪；旅游服务用语礼仪；涉外服务礼仪；旅游交通服务礼仪；住宿服务礼仪；餐饮服务礼仪；游览娱乐购物服务礼仪；会展服务礼仪；游客与旅游目的地居民礼仪；旅行社服务礼仪等。

本书编写过程中力求做到内容的系统性、完整性、创新性、实用性和可操作性。

本书既可作为高等院校旅游专业的教材用书，也可作为宾馆、饭店、旅行社等服务部门培训教材，对于旅游工作者及其他涉外工作者亦有参考价值。

## <<旅游服务礼仪>>

### 作者简介

王丽华，女，毕业于东北师范大学地理系，现任东北财经大学旅游与酒店管理学院副教授，曾在《中国软科学》等杂志上发表论文20余篇，编著教材6部。  
从事服务礼仪教学与培训十多年，为全国100多家政府企事业单位做过服务礼仪培训。

## &lt;&lt;旅游服务礼仪&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 旅游服务礼仪概述 第1节 礼仪的起源与本质 第2节 礼仪的内涵与结构 第3节 礼仪的特征与旅游服务礼仪的功能 第4节 东西方礼仪差异第2章 旅游服务礼仪的基本原理 第1节 人际关系的发展规律 第2节 旅游服务礼仪原理 第3节 旅游服务礼仪原则 第4节 印象管理第3章 旅游服务仪容礼仪 第1节 面部修饰 第2节 发部修饰 第3节 化妆修饰 第4节 肢部修饰第4章 旅游服务仪表礼仪 第1节 服装的分类与着装原则 第2节 着装礼仪 第3节 服装配饰礼仪第5章 旅游服务仪态礼仪 第1节 站姿 第2节 坐姿 第3节 走姿 第4节 鞠躬 第5节 蹲姿 第6节 手势 第7节 表情第6章 旅游服务用语礼仪 第1节 旅游服务用语的要求 第2节 称呼礼仪 第3节 礼貌用语 第4节 倾听礼仪第7章 涉外服务礼仪 第1节 涉外礼宾惯例 第2节 涉外礼宾活动礼仪 第3节 涉外见面礼仪 第4节 接待拜访礼仪 第5节 馈赠礼仪 第6节 主要客源国交往习俗与交往禁忌 第7节 世界主要节目第8章 旅游交通服务礼仪 第1节 民航服务礼仪 第2节 铁路客运服务礼仪 第3节 公路客运及航运服务礼仪第9章 住宿服务礼仪 第1节 前厅服务礼仪 第2节 客房服务礼仪第10章 餐饮服务礼仪 第1节 餐厅接待礼仪 第2节 中餐礼仪 第3节 西餐礼仪 第4节 酒水礼仪 第5节 茶艺礼仪 第6节 咖啡礼仪 第7节 宴请礼仪第11章 游览娱乐购物服务礼仪 第1节 景区景点与主题公园服务礼仪 第2节 康乐服务礼仪 第3节 旅游购物商店服务礼仪第12章 会展服务礼仪 第1节 会议礼仪 第2节 展览礼仪第13章 游客与旅游目的地居民礼仪 第1节 旅游准备礼仪 第2节 “行”的礼仪 第3节 “食住”礼仪 第4节 “游购”礼仪 第5节 “娱”的礼仪 第6节 旅游地居民礼仪第14章 旅行社服务礼仪 第1节 旅行社商务礼仪 第2节 旅游展览会上的礼仪 第3节 导游服务礼仪主要参考文献后记

## <<旅游服务礼仪>>

### 章节摘录

中国素以“文明古国”“礼仪之邦”著称于世。

在其五千年的历史进程中，不仅形成了一整套完整的礼仪思想和礼仪规范，而且，重礼仪、守礼法、讲礼信、遵礼义已内化为民众的一种自觉意识而贯穿于社会活动的各个方面，成为中华民族的文化特征。

早在两千多年以前，先人们就对礼仪的作用作过许多重要的论述。

孔子认为礼是治国安邦的基础：“不学礼，无以立”，“能以礼让为国乎，何有？

不能以礼让为国，如礼何？

”荀子把礼与法相提并论：“礼仪者，治之始也”“礼仪制而制法度”，管子则把礼仪视为立国的精神之本，曾经指出：“礼仪廉耻，国之四维，四维不张，国乃灭亡。

”从孔子的“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”，到今天人们普遍倡导的“相敬如宾”“礼尚往来”“温良恭俭让”（做人要温和、善良、恭敬、节俭朴素、宽容忍让）的社会风尚，这些精辟的论述把礼仪的重要作用揭示得淋漓尽致。

## &lt;&lt;旅游服务礼仪&gt;&gt;

## 后记

中国素以“文明古国?礼仪之邦”著称于世，在五千年的文明历史中，不仅形成了一整套的礼仪思想和礼仪规范，而且重礼仪、守礼法、讲礼信、遵礼义已内化为民众的一种自觉意识，成为中华民族的文化特征。

目前，旅游业被确立为我国的支柱产业，已成为国民经济新的增长点之一。

在此背景之下，作为现代交际艺术的礼貌礼仪自然备受人们的青睐，并首先在具有涉外性质的旅游行业中得到普遍推广，旅游从业人员学礼、知礼、用礼已经成为旅游业实现优质服务、与国际接轨的基本要求。

旅游服务礼仪是在旅游服务过程中，旅游服务企业（含当地政府和居民）、旅游服务人员和顾客之间相互交往、相互尊重的礼仪规范。

从旅游要素来说包括食、住、行、游、购、娱六个方面的服务礼仪；从礼仪主体的角度又分为旅游服务人员、游客以及旅游地居民的礼仪；从认识论的角度看，则包括旅游服务礼仪的理论原则、基本技巧和礼仪规范。

因此本书的内容分为理论篇、基础篇和应用篇。

本书编写过程中力求做到内容的系统性、完整性、创新性、实用性和可操作性，但限于我们的水平，这一目的可能难以充分实现。

本书既可作为高等院校旅游专业的教材用书，也可作为宾馆、饭店、旅行社等服务部门的培训教材，对于旅游工作者及其他涉外工作者亦有参考价值。

本书由王丽华负责整体设计和统一定稿。

全书共14章，除第8、11章由吕欣编写外，其他章节均由王丽华编写，研究生王梅、陆秋锦，金鑫、刘静、刘杰、王苏等积极参与了资料收集和校对。

编写中参阅了大量的参考文献，除书后开列的参考书目外，还有其他的文献资料，恕不一一详列。

本书的出版发行，得到了中国旅游出版社的大力支持和热情帮助，特此说明和致谢。

限于我们学术水平和实践经验，书中不妥之处在所难免，希望得到读者的批评指正。

## <<旅游服务礼仪>>

### 编辑推荐

《旅游服务礼仪》由中国旅游出版社出版。



<<旅游服务礼仪>>

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>