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：9787504579102

10位ISBN编号：7504579106

出版时间：2009-6

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：王明强 编

页数：176

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

内容概要

随着我国旅游业的迅速发展，国家对旅游从业人员的知识和技能水平以及相关的职业教育和职业培训提出了更高的要求。
为了更好地适应全国中等职业技术学校旅游服务与管理专业的教学要求，我们根据原劳动和社会保障部培训就业司颁发的《旅游服务与管理专业教学计划与教学大纲（2008）》，组织全国有关学校的一线教师和行业专家，开发了一批旅游服务与管理专业教材。

本次开发的教材包括《旅游概论》《导游基础知识》《导游实务》《旅行社业务》《旅游地理》《著名旅游景点鉴赏》《旅游服务礼仪》《旅游心理》《旅游营销》《旅游法规》《旅游饭店实务》《旅游英语》。

这次教材开发工作的重点主要有以下几个方面：　　第一，坚持以能力为本位，重视实践能力的培养，突出职业技术教育特色。
根据旅游服务与管理专业毕业生所从事职业的实际需要，合理确定学生应具备的能力结构与知识结构，同时，进一步加强实践性教学的内容，以满足企业对技能型人才的要求。

第二，根据旅游服务与管理行业的发展，合理选择教材内容，尽可能多地在教材中充实新理念、新知识和新技能，力求使教材具有比较鲜明的时代特征。

第三，努力贯彻国家关于职业资格证书与学历证书并重，职业资格证书制度与国家就业制度相衔接的政策精神，力求使教材内容涵盖导游人员资格考试的知识和技能要求。

第四，创新教材编写模式，注重利用图表、案例辅助讲解知识点与技能点，为学生营造更加生动、直观的学习环境，提高学生的学习兴趣。
同时，针对相关知识点，设计了一些互动的栏目，意在拓展学生的知识面，引导学生自主学习。

本套教材可供中等职业技术学校旅游服务与管理专业使用，也可作为职业培训教材。

本套教材的编写工作得到了江苏、广东、广西、湖北、河南等省、自治区劳动和社会保障厅及有关学校的大力支持，在此，我们表示诚挚的谢意。

《旅游服务礼仪》的主要内容有：礼仪概述、旅游服务人员的仪容仪态礼仪、旅游服务人员的语言礼仪、旅游服务人员的社交礼仪、旅行社服务礼仪、饭店服务礼仪、国际交往礼仪、宗教礼仪、我国部分少数民族礼仪和我国主要客源国和地区的习俗与礼仪。

本教材内容实用，贴近教学。
本章关注简明介绍了各章的学习重点；知识拓展、特别提示拓宽了读者的知识面；深入思考、模拟演练则提供了各种练习方式，对知识进行巩固。

<<旅游服务礼仪>>

书籍目录

第一章　礼仪概述 第一节　礼仪的基本概念 第二节　礼仪的特点和原则 第三节　东方礼仪与西方礼仪 第四节　旅游服务礼仪与礼仪修养 思考练习题 第二章　旅游服务人员的仪容仪态礼仪 第一节　仪容礼仪规范 第二节　仪态礼仪规范 第三节　服饰礼仪规范 思考练习题 第三章　旅游服务人员的语言礼仪 第一节　礼貌用语的概念和作用 第二节　礼貌用语的基本内容及分类 第三节　培养礼貌用语的途径 第四节　旅游服务人员的语言规范 思考练习题 第四章　旅游服务人员的社交礼仪 第一节　见面礼仪 第二节　电话通信礼仪 第三节　旅游服务人员沟通技巧 思考练习题 第五章　旅行社服务礼仪 第一节　导游礼仪 第二节　旅行社接待礼仪 第三节　旅行社其他服务礼仪 思考练习题 第六章　饭店服务礼仪 第一节　前厅服务礼仪 第二节　客房服务礼仪 第三节　餐饮服务礼仪 第四节　康乐服务礼仪 第五节　商品部服务礼仪 思考练习题 第七章　国际交往礼仪 第一节　迎送礼仪 第二节　会见与会谈礼仪 第三节　签字礼仪 第四节　宴请礼仪 第五节　文艺演出和参观礼仪 第六节　礼宾次序和国旗悬挂礼仪 思考练习题 第八章　宗教礼仪 第一节　基督教礼仪 第二节　伊斯兰教礼仪 第三节　佛教礼仪 第四节　道教礼仪 思考练习题 第九章　我国部分少数民族礼仪 第一节　蒙古族礼仪 第二节　回族礼仪 第三节　维吾尔族礼仪 第四节　藏族礼仪 第五节　壮族礼仪 第六节　满族礼仪 第七节　朝鲜族礼仪 第八节　哈萨克族礼仪 思考练习题 第十章　我国主要客源国和地区的习俗与礼仪 第一节　亚洲国家和我国港澳台地区的习俗与礼仪 第二节　欧洲国家的习俗与礼仪 第三节　美洲国家的习俗与礼仪 第四节　大洋洲国家的习俗与礼仪 第五节　非洲国家的习俗与礼仪 思考练习题

章节摘录

插图：六、亲吻礼仪亲吻是表示亲密、热情和友好的一种见面礼仪和告别礼仪，多见于西方、东欧和阿拉伯国家。
有时，它会与拥抱礼同时采用，即双方会面时既拥抱，又亲吻。
1．亲吻的方式一般而言，吻手表示敬意，吻额表示友情，吻颊表示欢喜，吻唇表示恋爱，吻眼表示幻想，吻掌表示热望。
通常习俗是：夫妻、恋人或情人之间吻唇；长辈和晚辈之间吻脸部或额头；父母子女间吻脸、额头；平辈之间互贴面部；亲人、好友之间拥抱、亲脸、贴面颊。
行亲吻礼时，通常以自己的唇部接触对方的面部，但忌讳发出亲吻的声音，而且不应将唾液弄到对方的脸上。
当代，在许多国家的迎宾场合，宾主双方往往以握手、拥抱、左右吻面或贴面的连续性礼节表示敬意和热烈的气氛。
2．亲吻禁忌在深受伊斯兰教影响的阿拉伯国家，亲吻礼是不能用到男女之间的，一对夫妇会因为在停靠于海边的汽车内亲吻而被判刑或罚款；在有些非洲国家，如西非，亲吻被认为是一种极为羞耻的事情，其羞耻程度无异于当众发生性关系。
旅游服务人员一般也不主动向外国宾客行亲吻礼，但如外国客人对服务人员表示敬意行礼节性的亲吻礼时，服务人员也不必害羞或躲躲闪闪。

编辑推荐

《旅游服务礼仪》为全国中等职业技术学校旅游服务与管理专业教材之一。

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