第一图书网, tushu007.com

<<旅游职业礼仪规范与训练>>

图书基本信息

书名：<<旅游职业礼仪规范与训练>>

13位ISBN编号：9787562828792

10位ISBN编号：7562828792

出版时间：2010-9

出版时间：华东理工大学出版社

作者：王春林 编

页数：288

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

前言

旅游业各类从业人员的敬业精神、职业道德、行业言行举止等特定的礼仪修养和规范，是旅游业形象的灵魂，被称为旅游业的无声招牌，它对于旅游业的声誉和发展有着极其重要的影响。
因此，职业礼仪教育是改善旅游业软环境，促进旅游业不断发展的一个重要环节。
为适应21世纪旅游职业礼仪教学模式的改革，实现教学内容与旅游从业人员职业礼仪要求的无缝对接，把职业标准引入课程标准，充分体现旅游从业人员基本职业素质和礼仪规范的要求，我们编写了这部《旅游职业礼仪规范与训练》教材。
旅游职业礼仪具有很强的应用性、实践性、可操作性，因此，本书全面、系统、通俗地论述了旅游业接待的服务礼仪规范、旅游职业人员的交际礼仪规范，并遵循礼仪教育与培训中的课程教学、训练并重的特点。
全书分8个单元，每个单元包括2个模块：模块1为礼仪规范和模块2为礼仪训练。
模块1礼仪规范：设计有学习目标、礼仪知识和礼仪规范，论述前有引导案例，论述中插入“小思考”、“小案例”、“相关链接"、“相关案例”、“相关规范”、“补充知识”、“补充案例”、“规范应用”、“知识链接”等，最后部分的“复习与练习”题，包括主要概念、学习理解、判断题、选择题和案例分析，通过复习与练习，可加强对模块1教学内容的理解和接受。
模块2礼仪训练：设计有和本单元相关的训练项目，每一项训练项目有“训练目的”、“训练内容”、“训练要点和标准”，并配有训练的标准图片、翔实的训练步骤和各种操练方法，方便学生有效地进行学习演练，从而达到在操练中学习掌握系统的礼仪规范之目的。

内容概要

本教材按照旅游行业理论与实践结合人才培养模式的要求，着重体现旅游职业礼仪应用性、实践性和可操作性的特色，紧扣旅游职业人员的形象塑造和旅游接待礼仪规范的完善之主题，以切实提升学生的职业素质和职业能力。

全书共分8个单元，围绕旅游职业人员应具有的服务接待礼仪规范和人际交往礼仪规范展开，内容包括旅游职业礼仪的基本原则与规范、个人基本礼仪、服务用语礼仪、常用交际礼仪、酒店接待服务礼仪、旅行社接待礼仪、国际交往礼仪、涉外常见礼俗等。

每个单元包括两个模块：礼仪规范和礼仪训练。

本书编写体例的创新点在于：每个单元都有实际操作训练项目，将旅游业对职业人员行业要求的礼仪规范和礼仪训练合而为一，打破旅游礼仪教学单一的规范知识传授的常规，形式活泼、材料新颖、寓教于乐，是一部编写体例和样式创新的“换代型”教材。

<<旅游职业礼仪规范与训练>>

书籍目录

第一单元 旅游职业礼仪绪论　一、礼仪概述　二、旅游职业礼仪与服务规范　三、旅游职业礼仪的基本原则　四、旅游职业人员的基本素质 复习与练习第二单元 旅游职业人员个人基本礼仪 模块1 个人基本礼仪规范　一、旅游职业人员仪容礼仪　二、旅游职业人员仪表礼仪　三、旅游职业人员仪态礼仪 复习与练习 模块2 个人基本礼仪训练　训练项目一：旅游职业人员仪容修饰训练　训练项目二：领带的各种系法训练　训练项目三：纱巾的各种系法训练　训练项目四：站姿、坐姿、蹲姿、走姿训练　训练项目五：服务手势训练　训练项目六：表情训练第三单元 旅游职业人员服务用语礼仪 模块1 服务用语礼仪规范　一、旅游职业服务用语的基本要求　二、常用的旅游职业服务用语规范　三、旅游职业人员良好语言能力的培养 复习与练习 模块2 服务用语礼仪训练　训练项目一：礼貌服务用语训练　训练项目二：模拟服务用语场景训练　训练项目三：角色扮演的语言训练　训练项目四：案例情景语言训练　训练项目五：服务对话训练第四单元 旅游职业人员常用交际礼仪 模块1 常用交际礼仪规范　一、常用见面礼仪　二、聚会礼仪　三、交谈礼仪　四、通信礼仪　五、馈赠礼仪　六、舞会礼仪　七、女士优先礼仪　八、宴请宴饮礼仪 复习与练习 模块2 常用交际礼仪训练　训练项目一：常用见面礼节训练　训练项目二：使用电话训练　训练项目三：交谈训练第五单元 酒店接待服务礼仪 模块1 酒店接待服务礼仪规范　一、前厅接待服务礼仪　二、客房接待服务礼仪　三、餐厅接待服务礼仪　四、宴会接待服务礼仪　五、话务服务礼仪　六、会议接待服务礼仪　七、酒店日常实用服务礼仪 复习与练习 模块2 酒店接待服务礼仪训练　训练项目一：前厅接待服务礼仪训练　训练项目二：客房接待服务礼仪训练　训练项目三：餐厅接待服务礼仪训练　训练项目四：宴会接待服务礼仪训练　训练项目五：话务服务礼仪训练　训练项目六：会议接待服务礼仪训练　训练项目七：酒店日常实用服务礼仪训练第六单元 旅行社接待礼仪 模块1 旅行社接待礼仪规范　一、旅行社接待礼仪的基本要求　二、旅行社门市接待的基本程序和礼仪规范　三、导游工作时的要求和礼仪　附录：抒情式导游欢送词一例 复习与练习 模块2 旅行社接待礼仪训练　训练项目一：模拟门市接待旅游咨询训练　训练项目二：导游欢迎词训练　训练项目.三：导游语言训练　训练项目四：致导游欢送词礼仪训练第七单元 国际交往礼仪 模块1 国际交往礼仪规范　一、常见的礼宾次序　二、国际礼宾次序　三、国宾迎送礼仪　四、会见会谈及其座位安排　五、常见的仪式　六、国旗悬挂礼仪 复习与练习 模块2 国际交往礼仪训练　训练项目一：常见礼宾次序排列训练　训练项目二：会见会谈座位排列训练　训练项目三：常见仪式程序训练第八单元 涉外常见礼俗 模块1 涉外常见礼俗　一、港澳台地区礼节习俗　二、主要客源国常见的礼节习俗　三、主要客源国的礼俗禁忌 复习与练习 模块2 涉外常见礼俗训练　训练项目一：主要客源国国旗、国歌、国花识别训练　训练项目二：主要客源国货币识别训练　训练项目三：主要客源国常见礼俗训练参考文献

章节摘录

插图：（4）按章办事。
各单位会议接待服务都有规章制度可循，均应严格遵守。
要自觉遵守关于廉政服务的规定，不得索要礼品。
对方主动赠送礼品时应婉言谢绝，无法谢绝的，要及时上交组织处理。
对不同国家、地区、民族的习俗要予以尊重，严格按有关外事纪律和规定办事。
（5）保守秘密。
会议接待服务员在工作中会接触部分机要事务，如一些重要的会议内容、秘密文件、电文资料等，要特别注意保密，不得随意向外人泄密。
在接待服务工作中，尤其要注意言谈举止的分寸，注意内外有别，严守秘密。
3.会议接待服务的内容会议接待服务是围绕会议或活动的整个过程进行的。
因此，会议接待服务的内容，主要包括会议服务与会议接待两个方面。
一般来讲，会议接待工作主要在两头，而会议服务在中间，它们是一个有机的整体，哪一环都不能脱节或疏忽。
会议接待服务的主要内容应包括：（1）会前准备，如会议通知、会场布置、会议编组、证件制发、交通接送、安全保障等。
（2）会间工作，如人员签到、迎宾入座、文件印发、会议记录、参观引导、会场调度、现场指挥、生活服务等。
（3）会后收尾，如票务安排、文件清退、财务结算、会场清理、人员送别等。
随着现代服务观念的加强和深化，会议接待服务的要求将越来越高，可以说是全方位、立体化的服务。
全方位的服务包括：会议前后全过程的服务、24小时的咨询服务，全天候的接迎送往，不同肤色、不同习俗人群的接待等。
立体化的服务包括：不同类型的会议或活动的服务，标准普通话、多国语言接待服务，餐饮、客房服务，电脑订座和网络结算服务，以及进行会议设计、装饰和布置等。
（二）会议接待服务的言行规范1.语言规范（1）标准规范。
会议接待服务员要熟练地掌握和使用普通话，基本达到标准化、规范化。
在此基础上，还应根据需要逐步掌握一些有关汉语方言、英语等外语和少数民族语言，必要时还要会一点形体语言和哑语，力求在服务时运用自如，并能因人而异，灵活掌握。
（2）准确简洁。
语言准确简洁是会议接待服务员处理繁杂事务的需要，也是面对四方来客，满足各地与会者需求的需要。
语言准确简洁，可以减少失误，避免差错，提高会议接待服务工作的效率。
（3）合乎逻辑。
语言的表达要有逻辑性，回答问题、请示工作、说明原因要条理清晰、思路清楚、目的明确、层次分明、时机恰当。

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

《旅游职业礼仪规范与训练》由华东理工大学出版社出版。

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