

<<旅游礼仪>>

图书基本信息

书名：<<旅游礼仪>>

13位ISBN编号：9787562931522

10位ISBN编号：7562931526

出版时间：2010-9

出版时间：武汉理工大学出版社

作者：雷晶 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>

<<旅游礼仪>>

前言

“不学礼，无以立。”

早在春秋战国时期，大思想家孔子就把礼仪看做是道德规范，十分重视。

当今，交际礼仪的重要性更是日益显现，成为衡量个人文明程度和交际技巧的准绳。

而在旅游服务中，礼仪不仅关系到个人的形象和旅游服务质量，更关系到国家、民族的形象和社会主义精神文明建设的进展。

正因为礼仪在现代社会生活中的特殊作用，已有不少高等院校把礼仪课作为一门必修课程，而“旅游礼仪”更是成为高职院校旅游与酒店管理专业学生的核心专业课程。

作为新型实用教材，本教材不同于传统旅游礼仪教材的“重理论轻实践”，而是对以“工学结合、任务为导向”特色教材编写的一次有益尝试和创新。

其内容是根据旅游企业实际工作所涉及的各方面礼仪而设定的，分为礼仪与旅游从业者职业形象、旅游从业者日常交际礼仪、旅游从业者主要岗位礼仪、旅游从业者涉外礼仪和旅游从业者民俗礼仪五大情境，每个情境分为若干项工作任务（总计13项任务）。

每项任务就是一个旅游礼仪活动训练单元，由“任务引入”、“知识链接”、“思考与讨论”、“案例回放”、“实训题”、“典型案例解析”和“常识补充”七个部分组成。

“任务引入”激发学生的学习兴趣、启发学生思考；“知识链接”内容翔实，信息量大，辅以图片，生动形象，易于理解，便于学生学习和参考，也便于旅游从业人员系统全面地掌握旅游礼仪的知识和规范；“实训题”通过角色模拟训练，让学习在做中学、在学中练，提高学生的实践操作技能，找出自己在学习礼仪方面存在的疏漏和不足；“典型案例解析”列举了若干案例并进行解析，使学生从中直接获得启示，并加强学生对知识的理解，提高分析问题的能力；“常识补充”精选相关礼仪知识，开阔视野，拓展思考，提高旅游礼仪文化素养。

本教材是多年从事高职高专一线教学的教师、旅游与酒店管理专业“双师型”教师集体智慧的结晶。

本教材由武汉职业技术学院雷晶任主编，湖北大学职业技术学院邓玉梅、湖北交通职业技术学院万雯、武汉大学东湖分校李文秀任副主编，由武汉职业技术学院谢苏主审。

具体编写分工如下：学习情境三中的任务二、任务三和学习情境五中的任务一，雷晶；学习情境三中的任务一，邓玉梅；学习情境一中的任务一、学习情境四中的任务二，万雯；学习情境二中的任务二、任务三，李文秀。

<<旅游礼仪>>

内容概要

本教材的内容根据旅游企业实际工作所涉及的各方面礼仪而设定，分为礼仪与旅游从业者职业形象、旅游从业者日常交际礼仪、旅游从业者主要岗位礼仪、旅游从业者涉外礼仪和旅游从业者民俗礼仪五大情境，每个情境分为若干项工作任务。

本教材可作为高等职业院校、高等专科学校旅游专业学生的礼仪教材，也可作为饭店、旅行社和旅游景区景点等旅游从业人员的培训教材和参考读物。

<<旅游礼仪>>

书籍目录

学习情境一 礼仪与旅游从业者职业形象 任务一 礼仪概述 一、礼仪的产生与发展 二、礼仪的基本概念 三、礼仪的作用、基本特征、基本原则与功能 四、我国现代礼仪及特点 五、西方礼仪 六、国际礼仪通则 任务二 旅游从业者个人形象 一、仪容 二、服饰 三、仪态 四、礼貌服务用语学习情境二 旅游从业者日常交际礼仪 任务一 见面 一、称呼礼仪 二、介绍礼仪 三、会面礼仪 四、名片礼仪 五、交谈礼仪 六、馈赠礼仪 七、拜访礼仪 任务二 出行 一、公共场所礼仪 二、乘坐交通工具礼仪 任务三 通信 一、电话礼仪 二、传真礼仪 三、手机礼仪 四、短信礼仪 五、网络礼仪 任务四 宴请活动 一、宴请的形式 二、宴会的组织 三、中餐宴会礼仪 四、西餐宴会礼仪学习情境三 旅游从业者主要岗位礼仪 任务一 酒店接待与服务礼仪 一、酒店服务礼仪 二、前厅服务礼仪 三、客服部服务礼仪 四、餐饮部服务礼仪 五、酒店其他相关部门礼仪 任务二 旅行社接待与服务礼仪 一、门市部业务接待礼仪 二、导游礼仪 三、特殊团队服务礼仪 四、其他旅行社相关礼仪 任务三 会展接待与服务礼仪 一、会展概述 二、会议接待服务礼仪 三、仪式与典礼礼仪 四、展览会服务礼仪 五、婚礼与寿礼 六、聚会与舞会学习情境四 旅游从业者涉外礼仪 任务一 国际礼仪 一、涉外接待礼仪的基本原则 二、迎送 三、会见与会谈 四、几种常见的仪式 五、礼宾次序与国旗悬挂 任务二 我国主要客源国的礼仪习俗与禁忌 一、亚洲国家和地区的礼仪习俗与禁忌 二、主要欧洲国家的礼仪习俗与禁忌 三、美洲、大洋洲主要国家的礼仪习俗与禁忌 四、非洲地区主要国家的礼仪习俗与禁忌学习情境五 旅游从业者民俗礼仪 任务一 我国部分少数民族和港澳台地区礼仪及习俗 一、部分少数民族礼仪习俗 二、港、澳、台地区的礼仪习俗 任务二 宗教礼仪 一、佛教礼仪 二、基督教礼仪 三、伊斯兰教礼仪 四、道教礼仪附录 一、结婚纪念日别称 二、花语 三、国花 四、我国一些城市的雅称 五、我国一些城市的简称参考文献

<<旅游礼仪>>

章节摘录

插图：远古时代，人类为了生存，要祭神以求保护，这种礼仪形式至今在一些地区依然存在。

例如，在春节时，家家户户要摆起烛台祭祖宗，祭天神、地神和灶神，以求来年风调雨顺、合家幸福，这是人类一种美好愿望的寄托。

现代礼仪的内容已渗透到社会的方方面面，从政治、经济、文化领域到人们的日常生活；礼仪活动普遍存在。

例如，大到一个国家的国庆庆典，小到一个公司的开张贺喜，再到人们日常生活中的接待、见面谈话：宴请等，都需要讲究礼仪规范，遵守一定的礼仪行为准则。

2.多样性礼仪作为一种行为规范，涉及社会生活的各个方面，从而决定了礼仪具有多样性的特征。

这种多样性具体表现在两个方面：（1）不同的职业具有不同的礼仪规范。

礼仪具有鲜明的职业特征，不同的职业具有不同的礼仪规范。

各行各业都有自己特定的角色形象，规范礼仪的侧重点也不同。

例如，医务工作者被称为白衣天使，他们应具有的基本礼仪规范应是自信、干练，举止轻盈、利落，待人耐心、体贴，用高尚的职业道德为患者服务；教师是人类灵魂的工程师，是学生学习的典范，教师的礼仪形象应该是端庄文雅、气宇轩昂、充满自信、精力充沛；学生也有学生的礼仪形象，朴素勤奋是学生最基本的礼仪要求，着装、举止、谈吐各方面都必须符合这一礼仪规范。

另外，军人、服务人员、新闻记者、演艺界人士等，各自都有自己的职业所应遵守的行业礼仪规范。

（2）不同的生活领域具有不同的礼仪规范。

随着社会的发展，人们的生活领域也在不断拓宽，天上、海下、北极、南极都已经有了人类的足迹。

但无论怎样发展，生活领域以社会职能为标准都可以划分为三大领域，即社会生活领域、职业生活领域和家庭生活领域。

我们每个人都在不同的生活领域中扮演着不同的角色。

就学生来说，这三个领域具体表现为社会、学校和家庭。

在社会生活领域中，到商场购物是消费者，到医院就诊是患者，由此会产生各种各样的社会关系；在学校生活领域中，是学生，由此会产生和老师、同学之间的关系；在家庭生活领域中，是女儿、儿子，还可能是哥哥、姐姐，由此会产生与父母、弟弟妹妹们的相互关系。

要把在不同的生活领域中所扮演的各种角色都演好，就必须遵守不同生活领域中的礼仪规范，否则就会产生角色冲突，引起麻烦和痛苦。

例如，在家庭生活中，孩子有时对自己的父母任性，父母不会计较，甚至会更加疼爱；但如果在学校任性，就有可能处理不好与同学、老师之间的关系。

所以，宽容、谅解、合作、互助显得格外重要。

<<旅游礼仪>>

编辑推荐

《旅游礼仪》：高职高专旅游与餐饮管理类专业规划教材

<<旅游礼仪>>

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>