

<<旅游高等职业教育专业基础课教材>>

图书基本信息

书名：<<旅游高等职业教育专业基础课教材>>

13位ISBN编号：9787563722051

10位ISBN编号：756372205X

出版时间：2012-1

出版时间：陈刚平、周晓梅 旅游教育出版社 (2012-01出版)

作者：陈刚平，周晓梅 编

页数：252

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>

<<旅游高等职业教育专业基础课教材>>

内容概要

《高等职业教育旅游服务与管理专业教学用书：旅游社交礼仪（第3版）》新版高职教材在保持原教材优势的基础上，以方便教师教学和学生学习为宗旨，增设了引言、学习目标、案例分享、特别提示、拓展知识等模块，目的是在教师和学生之间搭建一个互动的平台，使教师能够更好地和学生沟通。

文中示例、公式一律突出显示。

书籍目录

第一章 旅游社交礼仪概述 第一节 礼仪的起源与发展 第二节 旅游社交礼仪的特征与原则 第三节 旅游服务人员礼仪修养的意义、准则及培养途径 第二章 旅游接待人员礼仪行为规范 第一节 称呼与介绍 第二节 会客与访客 第三节 沟通与交流礼节 第四节 接待中的礼节 第三章 仪容、仪表、仪态 第一节 仪容、仪表 第二节 仪态 第三节 服饰 第四节 美容与化妆 第四章 宴请活动礼仪 第一节 宴请的形式 第二节 宴会的组织 第三节 出席宴会的礼仪要求 第四节 宴会菜点知识及中西餐饮食规范 第五章 旅游从业人员的语言修养 第一节 旅游从业人员语言修养的基本要求 第二节 旅游从业人员语言的职业特点 第三节 旅游从业人员语言规范 第六章 旅游接待与服务礼仪 第一节 旅游饭店的接待与服务礼仪 第二节 导游服务礼仪 第三节 旅游商务活动礼仪 第七章 我国少数民族礼仪 第一节 我国主要少数民族的习俗与礼仪 第二节 少数民族节日 第三节 少数民族禁忌 第八章 我国主要客源国和地区的风俗与礼节 第一节 亚洲国家和地区 第二节 美洲国家 第三节 欧洲国家 第四节 大洋洲国家 第五节 非洲国家和拉丁美洲国家 第九章 宗教礼仪常识 第一节 佛教礼仪 第二节 基督教礼仪 第三节 伊斯兰教礼仪 第四节 道教礼仪 第十章 一些常见的国际礼宾活动 第一节 迎送、会见与会谈、签字仪式 第二节 开幕式、授勋、授奖 第三节 礼宾次序及国旗悬挂 第十一章 出入境礼节及规范 第一节 出境手续的办理及途径 第二节 出国访问的一般要求 第三节 与外国人交往注意事项 参考文献

章节摘录

版权页：插图：一、旅游服务人员社交礼仪修养的意义（一）礼仪修养反映一个国家的形象 来自五湖四海旅游者，不可能有较长时间来了解某一地区或者国家，他们往往通过与其接触的旅游服务人员来判断、评价一个国家或一个地区的文明程度和精神风貌。

旅游服务人员良好的礼仪修养会产生积极的宣传效果，能为其所在的企业、城市、国家树立良好形象，赢得荣誉。

（二）礼仪修养是解决旅游服务纠纷的润滑剂 旅游服务接待工作接触面广，不同国家、不同民族，甚至不同个人的信仰与生活习惯都不相同，在旅游服务过程中，发生一些纠纷是不可避免的。

要处理好纠纷，需要旅游工作人员有较高的礼仪修养水平。

无论纠纷是物质性服务引起的，还是精神性的服务引起的，也不管是我方的原因，还是旅游者的问题，处理纠纷的第一原则是有理、有节地进行处理。

不管发生什么情况，都要发扬“礼让”的精神，以平息事态，不允许有任何与旅游者争吵、打斗的不礼貌言行。

因为旅游工作人员的不礼貌行为只会激化矛盾，使事态进一步恶化。

（三）礼仪修养可以改善企业内部的经营环境 一个旅游企业往往由多个分工不同的部门组成，每个部门之间都存在着相互协作、相互支持的关系。

要想建立良好的内部和外部环境，提高自身的知名度和美誉度，就需要企业人员之间、部门与部门之间都能够相互支援、相互体谅，遇事都能够从对方的角度着想，在沟通方面注意礼仪和分寸。

这样，不仅可以调节旅游职工之间、部门之间的关系，形成相互尊重、团结协作的风气，而且可以减少工作内耗，提高工作效率。

（四）礼仪修养是旅游优质服务的关键 在旅游活动中，旅游者除了物质需求外，更重要的是精神上的满足。

研究表明，在旅游企业硬件设施相同的情况下，影响旅游服务质量的主要因素是服务意识和服务态度。

旅游服务人员“宾客至上”的服务意识，热情友好、真诚和蔼的服务态度，优雅的举止，得体的言谈，会对旅游者的心理满意程度产生十分积极的效果，直接使客人在感官上、精神上产生受尊重感和亲切感，给客人留下美好的印象。

（五）礼仪修养利于员工的个人发展 礼仪修养，反映出一个人的学识、修养、品格、风度，是一个人人格的外在体现。

人格是人类社会地位和作用的统一，是一个人做人的价值和品格的总和，因而礼仪修养是个体人生发展的重要内容，不仅能够促进个体人生的发展，而且能够提升个体的人生价值。

礼仪也是现代社会的通行证。

我们要顺利地步入社会、走向世界，求得个人发展，就必须有良好的礼仪修养，做一个有教养、有礼貌、受欢迎的现代人。

二、旅游服务人员社交礼仪修养的基本准则 礼仪作为行为的规范、处事的准则，反映人们共同的利益。

每个人都有责任、义务去维护它，共同遵守它。

在旅游社交中应该自觉遵守下列准则：（一）遵守公德 公德，即公共道德，是指一个社会的公民为了维护整个社会生活的正常秩序而共同遵循的最简单、最起码的公共生活准则。

公德，是日常生活中的道德，是人们普遍应该做到，又不难做到的最低限度的行为要求，是道德体系中的最低层次，是文明公民应该具备的最基本的品质。

其内容包括尊重妇女、尊老爱幼、爱护公物、遵守公共秩序、救死扶伤，等等。

社会公德是礼仪的基础，是形成礼仪的前提，礼仪的内容基本涵盖社会公德的全部。

遵守公德，表现出人际间的互相尊重及对社会的责任感。

所以，遵守公德是文明公民应该具备的品质，也是礼仪修养的基本要求。

（二）遵时守信 遵时，就是要遵守规定的时间和约定的时间，不得违时，不可失约。

守信,就是要讲信用,对自己的承诺认真负责。

遵时、守信,是建立和维护良好社会关系状态的基本前提。

在旅游接待服务中,与宾客约定的时间或作出的承诺,一般不要轻易变更,因发生人为不可抗拒的因素不得已改动时,应及早打招呼,做好说明解释工作,尽量避免给对方造成麻烦或令人产生误会。

凡是需要承诺的事情,要量力而行,不要因为顾及面子答应不能做到的事情,一旦失约,不仅会对别人造成损失,也会给自己的形象和所在部门的声誉造成损失。

(三) 真诚友善 以诚待人,是礼仪的本质特征。

在人际交往中礼仪不是虚伪的客套,而是表达对人的尊重和友好,需要诚心待人,表里如一。

"尊重还是贬低"是人际交往中最敏感的问题。

从善良的愿望出发,以诚相待,才能赢得别人的依赖和尊重,保证交往顺利与成功。

(四) 谦虚随和 谦虚随和的人,待人处事自然大方。

这样的人,待人态度亲切,善于听取他人的意见,有事能与他人商量,表现出虚怀若谷的胸襟,容易同他人建立亲近的关系。

社会生活中常可以见到越是博学多识、修养越好的人,越是平易近人,也更能得到人们的敬重;相反,若是自视高明,目中无人,或夸夸其谈,妄自尊大,卖弄学问,这种自以为是的言行,往往会被人视为傲慢无理,对其敬而远之。

但是谦虚也要适度。

(五) 理解宽容 理解,就是懂得别人的思想感情,意识到和理解别人的立场、观点和态度,能够根据具体的情况体谅别人、尊重别人,心领神会地理解别人心灵深处的喜、怒、哀、乐。

在人际交往和旅游服务接待工作中,最怕的就是互相缺乏理解,甚至产生误解。

缺乏理解就无法沟通感情,产生误解则往往容易导致失礼,在交往者之间产生妨碍交流思想的隔膜,甚至会使关系僵化。

宽容就是大度、宽宏大量、能容人,尤其在非原则问题上,能够原谅别人的过失。

如果你谅解了他人的过失,不仅可以化解矛盾,还能赢得他人的敬重,有利于大局的发展。

(六) 热情有度 热情会使人感到亲切、温暖,从而拉近他人与你的感情距离,愿意与你接近、交往

。但热情过分,会使人感到虚情假意,或别有用心,因而有所戒备,无意中筑起一道心理防线。

(七) 注意小节 细节体现教养,细节展示素质,从小节可以看出一个人的修养水平。

在注重礼仪的社会交往场合,不注意小节的人是不受欢迎的。

作为旅游服务人员,注意小节,彬彬有礼,是最起码的交往行为修养。

(八) 风度高雅 风度是一个人的内在素质、修养及其外在行为的总和,是人们在社会生活中逐步形成的,是人们对于人的形态、举止、谈吐、装扮的一种衡量尺度。

编辑推荐

《旅游高等职业教育专业基础课教材:旅游社交礼仪(第3版)》是教育部职业教育与成人教育司推荐教材、国家旅游局人事劳动教育司推荐教材、高等职业教育旅游服务与管理专业教学用书。

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>