第一图书网, tushu007.com

<<旅游业礼仪>>

图书基本信息

书名：<<旅游业礼仪>>

13位ISBN编号：9787807580843

10位ISBN编号：7807580844

出版时间：2008-5

出版时间：何立萍 杭州出版社 (2008-05出版)

作者：何立萍

页数：300

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

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《酒店管理与烹饪专业规划教材：旅游业礼仪》共分九章，系统地阐述了基础礼仪，旅游业服务礼仪、习俗、宗教礼仪等，最后附录部分还收集了出入境礼节及规范，付小费礼节，国外餐饮礼仪常识，送花礼仪，仪容仪表小常识和旅游业服务质量标准等。
资料翔实，内涵丰富。
《酒店管理与烹饪专业规划教材：旅游业礼仪》紧贴实际，讲究实用，可作为旅游管理、酒店管理和导游等专业的教材，也可作为餐饮、娱乐、休闲等行业的培训教材，还可作为各级各类大专院校的选修课教材，对一般读者也有很大的参考借鉴作用。

<<旅游业礼仪>>

书籍目录

第一篇 基础礼仪第一章 礼仪概述第一节 礼仪概述一、礼仪的起源二、礼仪的发展三、礼的基本概念与内涵四、现代礼仪的功能、特征及原则第二节 旅游业礼仪基本要求一、旅游业礼仪的特点二、旅游业讲究礼仪的重要意义三、旅游从业人员的基本素质复习思考题一阅读材料一第二章 行为规范第一节 日常交际礼仪一、见面时常用的礼节二、电话礼仪第二节 国际礼宾礼仪一、迎送礼节二、会见与会谈三、签字仪式四、礼宾次序及国旗悬挂法五、宴请活动礼仪第三节 涉外交往礼仪一、涉外交往准则二、涉外交往语言禁忌三、涉外交往服饰禁忌复习思考题二阅读材料二第三章 形象礼仪第一节 仪容礼仪一、仪容修饰技巧二、发型选择技巧三、仪容表情第二节 仪表礼仪一、旅游从业人员注重仪表仪容的意义二、旅游从业人员仪表仪容的要求三、服饰基本礼仪第三节 仪态礼仪一、仪态举止的基本要求二、仪态举止的养成与训练第四节 言语礼仪一、旅游从业人员语言表达的基本特点二、旅游从业人员的语言规范复习思考题三阅读材料三第二篇 旅游业服务礼仪第四章 饭店接待礼仪第一节 前厅服务礼仪一、迎送服务礼仪二、行李服务礼仪三、问讯接待礼仪四、商务中心服务礼仪五、大堂副理服务礼仪六、总机服务礼仪第二节 客房服务礼仪一、迎接客人礼仪二、客房日常服务礼仪三、送别客人礼仪第三节 餐厅服务礼仪一、迎宾接待服务礼仪二、餐间服务礼仪三、结账送客服务礼仪第四节 康娱中心服务礼仪一、健身房接待服务礼仪二、游泳池接待服务礼仪三、桑拿浴室接待服务礼仪四、美容服务礼仪一第五章 旅行社接待礼仪第一节 旅行社咨客服务礼仪一、迎送礼仪二、回复与应答三、电话礼仪第二节 旅行社导游服务礼仪一、导游人员的仪表仪容要求二、导游工作时的礼仪第三节 导游处理突发事件和事故礼仪一、处理突发事件的礼仪二、处理事故的礼仪第六章 会展服务礼仪第一节 会议服务礼仪一、会议通用礼仪二、与会人员的礼仪要求第二节 展台工作人员的服务礼仪一、服务礼仪要求二、展台环境要求第三节 茶水与茶歇服务礼仪一、茶水服务礼仪二、茶歇服务礼仪第四节 旅游观光服务礼仪一、安排旅游观光二、旅游观光服务三、旅游宣传手册第七章 旅游景区、旅游汽车公司司机服务接待礼仪第一节 旅游景区服务人员的接待礼仪一、景区服务人员总体要求二、景点讲解人员服务要求第二节 旅游汽车公司司机服务接待礼仪一、仪容仪表二、礼貌用语三、文明驾驶四、服务周到复习思考题四阅读材料四第三篇 习俗、宗教礼仪第八章 我国主要客源国习俗与礼仪第一节 亚洲一、日本二、韩国三、新加坡四、马来西亚五、泰国第二节 美洲一、美国二、加拿大三、巴西四、墨西哥第三节 欧洲一、英国二、法国三、德国四、俄罗斯第四节 大洋洲和非洲一、澳大利亚二、新西兰三、埃及四、南非复习思考题五阅读材料五第九章 宗教礼仪常识第一节 佛教礼仪一、佛教的节日与习俗二、佛教的禁忌第二节 基督教礼仪一、基督教的节日与习俗二、基督教的禁忌第三节 伊斯兰教礼仪一、伊斯兰教的节日与习俗二、伊斯兰教的禁忌第四节 道教礼仪一、道教的节日与习俗二、道教的禁忌复习思考题六阅读材料六第四篇 附录附录一 出人蝴L节及规范一、出境前的准备二、入出境手续三、乘坐飞机礼仪四、住旅馆礼仪附录二 付小费礼节一、支付小费的主要礼节二、一些国家收取小费的情况介绍附录三 国外餐饮礼仪常识一、西餐礼仪二、日本料理三、韩国料理附录四 送花礼仪一、花的寓意二、送花的形式和技巧三、送花的禁忌附录五 仪容仪表小常识一、皮肤的护理二、服装的搭配技巧附录六 旅游业服务质量标准(摘录)一、饭店服务质量标准二、导游服务质量标准三、旅游区(点)服务质量标准四、旅游汽车服务质量标准

编辑推荐

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