

<<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：9787810828086

10位ISBN编号：7810828088

出版时间：2006-10

出版时间：北方交通大学出版社

作者：鄢向荣

页数：316

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>

## <<旅游服务礼仪>>

### 内容概要

本书介绍了礼仪的起源及东方礼仪与西方礼仪的异同；同时也概述了美的仪容、仪表、仪态的内涵以及涉外的迎送会见、会谈、宴请、礼宾次序的等各种礼节；重点介绍了饭店的前厅，客房和餐饮部的服务礼仪,导游的迎送，沟通协调及讲解等礼仪；对我国少数民族礼仪、宗教礼仪及我国主要客源国的礼仪、禁忌等也作了阐述。

本书注重实践与理论相结合，突出可操作性、深入浅出，实用性强，本教材的特色之处是各章节增加了补充阅读材料和典型案例，既可作为高等院校旅游专业、各类职业中专的教材用书，也可作为宾馆、饭店、旅行社的培训教材，对于旅游工作者及其他涉外工作者亦有参考价值。

## &lt;&lt;旅游服务礼仪&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 礼仪概述 学习目标 1.1 礼仪的概念 1.2 东方礼仪与西方礼仪 1.3 旅游服务礼仪概论 本章小结 思考与练习第2章 礼貌、礼节、礼仪和礼貌修养 学习目标 2.1 礼貌、礼节、礼仪、礼宾 2.2 礼貌修养 2.3 礼仪的习得与施行 本章小结 思考与练习 案例分析 实验实训第3章 服务人员的仪表礼仪规范 学习目标 3.1 旅游服务人员仪表礼仪概述 3.2 仪容礼仪规范 3.3 仪态礼仪规范 3.4 服饰礼仪规范 3.5 风度 本章小结 思考与练习 实验实训第4章 旅游服务人员行为礼仪 学习目标 4.1 见面礼仪规范 4.2 迎接宾客礼仪 4.3 沟通与交流礼仪 4.4 涉外礼仪 本章小结 思考与练习 实验实训第5章 旅游服务人员服务礼貌用语 学习目标 5.1 双向沟通理论 5.2 礼貌用语的概念和作用 5.3 礼貌用语的基本特点 5.4 礼貌用语的基本内容及分类 5.5 培养良好礼貌用语习惯的途径 5.6 旅游服务人员语言规范原则 5.7 旅游服务人员的语言艺术与修养 本章小结 思考与练习 案例分析 实验实训第6章 旅游饭店服务礼仪 学习目标 6.1 旅游饭店服务人员基本素质 6.2 前厅部服务礼仪 6.3 客房服务礼仪 6.4 餐饮部服务礼仪 6.5 康乐部服务礼仪 6.6 商场服务礼仪 6.7 保安部服务礼仪 本章小结 思考与练习 实验实训第7章 导游服务礼仪第8章 宗教礼仪第9章 我国主要少数民族及港澳台地区礼仪第10章 我国主要客源国的习俗及礼仪参考文献

## &lt;&lt;旅游服务礼仪&gt;&gt;

## 章节摘录

第2章 礼貌、礼节、礼仪和礼貌修养 2.2 礼貌修养 “修养”是一个含义广泛的概念，主要指人们在思想、道德、学术及技巧等方面经过长期勤奋学习和刻苦锻炼、经过长期努力所达到的一种品质和能力。

礼貌与个人修养是相互渗透、相互补充的关系。

2.2.1 礼貌修养的必要性 礼貌修养是指个人在交往中，在礼貌、礼仪、礼节方面自觉地按照社会公共生活的准则要求，不断地进行自我锻炼、自我养成、自我提高的行为活动，并通过努力形成自己的一种在待人接物时所特有的风度。

礼貌修养的实质是要求人们通过自己的努力，不断地进行磨炼、陶冶和养成，提高对礼貌行为的评价和选择能力，克服自身和外来的不礼貌行为。

礼貌修养是人类文明的标志之一。

个人的礼貌修养，往往反映一个单位乃至一个国家的文明水平。

文明社会给人们造就一种安定、和谐的气氛，使人们生活得心情舒畅。

这是因为公众都注意遵守人与人交往的基本礼貌准则，大家都按照这种准则去待人接物，促成了人们互相尊重和爱护的习惯，同时也为自己生活得愉快创造了条件。

反之，如果人们在处理相互关系时随心所欲，各行其是，见面、相处、告别时连句客气话也没有，斗气逞强，很容易话不投机半句多，甚至剑拔弩张，使工作、生活环境充满火药味，社会正常秩序就会被打乱，在没有尊重别人的同时，自己也得不到别人应有的尊重，那么，工作和生活就会变得灰暗，乏味无趣。

这是我们每个人都不愿看到的局面。

因此讲究礼貌礼仪礼节是为人们、也是为自己创造好的环境的需要，是促使人际关系和谐的润滑剂。

由此可见，礼貌修养的重要性和必要性是不容忽视的。

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>