

<<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：9787543219267

10位ISBN编号：7543219263

出版时间：2011-5

出版时间：格致出版社

作者：杨梅，牟红 主编

页数：293

字数：313000

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

由杨梅和牟红主编的《旅游服务礼仪》在介绍旅游服务礼仪基本概念、基本原理的基础上，全面系统地阐述了旅游服务礼仪知识。

结构上采用理论羊实训的写作方法，为教学和学生提供系统讲授、示范操作与训练的蓝本，使学生通过理论学习和实际训练，掌握旅游服务礼仪的基本概念、基本原理，掌握旅游服务礼仪实际的方法和技巧，为今后从事旅游服务工作奠定坚实的基础。

《旅游服务礼仪》可作为高等院校旅游管理专业的本科教材，也可作为旅游行业在职培训教材，还可供从事旅游工作的有关人员自学参考。

<<旅游服务礼仪>>

作者简介

杨梅，重庆理工大学工商管理学院旅游管理系副教授，加拿大圭尔夫大学访问学者。

出版旅游专著2部，主编及参编大学教材15部，承担国家级和省部级纵向、横向课题30多项。

牟红，重庆理工大学工商管理学院旅游管理系教授，旅游学科带头人。

主持国家社科基金项目、国家“十一五”规划教材、重庆市重大决策咨询课题、旅游规划、景区策划等科研任务40余项。

主编专著、教材12部，获重庆市科技进步奖等奖项10余项。

<<旅游服务礼仪>>

书籍目录

- 前言
- 第一章 礼仪的原理与本质
 - 第一节 礼仪概述
 - 第二节 礼仪的演变
 - 第三节 礼仪的本质
- 第二章 礼仪修养
 - 第一节 礼仪修养概述
 - 第二节 礼仪修养的培养
- 第三章 仪表礼仪
 - 第一节 仪表概述
 - 第二节 仪容礼仪
 - 第三节 仪态礼仪
- 第四章 服饰礼仪
 - 第一节 服饰常识
 - 第二节 男士服饰
 - 第三节 女性服饰
 - 第四节 旅游职业服饰
- 第五章 谈吐礼仪
 - 第一节 旅游职业语言要求
 - 第二节 表情语的使用
 - 第三节 交谈和聆听的技巧
 - 第四节 批评和拒绝的艺术
- 第六章 交际礼仪
 - 第一节 日常交往礼仪
 - 第二节 交际应酬礼仪
 - 第三节 国际交往礼仪
- 第七章 旅游交通与公共场所礼仪
 - 第一节 旅游交通礼仪
 - 第二节 公共场所礼仪
- 第八章 饭店接待礼仪
 - 第一节 前厅服务礼仪
 - 第二节 客房服务礼仪
 - 第三节 餐厅服务礼仪
- 第九章 旅行社服务礼仪
 - 第一节 旅行社门市接待服务礼仪
 - 第二节 导游服务礼仪
- 第十章 休闲活动礼仪
 - 第一节 高尔夫服务礼仪
 - 第二节 温泉服务礼仪
 - 第三节 博物馆与邮轮旅游礼仪
- 第十一章 仪式礼仪
 - 第一节 开幕庆典礼仪
 - 第二节 新闻发布会礼仪
 - 第三节 商务谈判与签字仪式礼仪
- 附录 若干客源国礼俗

<<旅游服务礼仪>>

参考文献

<<旅游服务礼仪>>

章节摘录

版权页：2.礼仪的指向演变“礼”究其本义谓“敬”。

据《辞海》释义：礼，本谓敬神，引申为表示敬意的通称。

所以，礼，可视为一种对他人表示尊敬的行为。

从行为对象的关系来看，礼的起源发展大致经历了人天（自然）关系、人神关系、人人关系三个阶段。

（1）始发阶段人天（自然）指向，礼仪的特征是敬天（自然）。

礼仪的行为指向是自然和自然现象。

，在人类社会初期，在人与自然的自然关系中，人是一种社会性和自然性的统一体，人的本质中包含着社会本质和自然本质两个部分。

但那时与文明社会相反，人的自然性和自然本质处于主导地位，而社会性和社会本质是为自然性和自然本质的实现服务的。

也就是说，人与自然相互关系的内容是围绕着当时人的吃喝、栖身、安全、繁衍后代等自然性质的需要展开的，即围绕着人类自身的生产和再生产而展开的。

这种早期的人与自然的的关系基本上是一种自然关系。

所谓自然关系，是相对于后来的人与自然之间那种自觉、自由的实践关系和认识关系而言的。

当时，人们对周围环境虽然已经有了一些朦胧的感性认识，但缺乏抽象思维能力，因而不可能发现并利用自然规律；自我意识虽已开始萌发，但仍把自己混同于一般自然物，或者把一般自然物混同于人自己。

也就是说，当时的人对自然界既没有明确的自我意识和目的，也没有任何规律性的深刻认识，自然界对于人只是寻觅食物和栖身的对象，许多自然现象的作用和力量，是不能预见与控制的。

大自然对人而言是强大无比的，是可敬可畏的，也是神秘莫测的。

这种敬畏意识甚至于指向人类自身，如对人生殖器官的崇拜。

远古时代的人们无法理解人类自身繁衍的奥秘，原始的直观思维使他们毕恭毕敬地把创造人类的殊荣归功于女性。

这种观念体现在早期人类的神话中，女性是世界的造物主。

在此阶段，礼的行为指向是自然本体；敬天——对自然物或自然现象崇拜、依赖以及对不能解释和控制的自然、自然现象和自然物的恐惧为礼之特征。

<<旅游服务礼仪>>

编辑推荐

《旅游服务礼仪》是高等院校旅游学科“十二五”规划教材。

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>