

<<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：9787566101389

10位ISBN编号：7566101382

出版时间：2012-1

出版时间：哈尔滨工程大学出版社

作者：谢彦波，冯h 编著

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

礼仪作为人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化，始终以一种精神的约束力支配着每个人的行为，并成为人类活动的准则。

礼仪不仅体现了施礼者的个人道德修养和文明程度，也体现了施礼者对他人的尊重程度。

它是人类社会人与人之间和谐、平等、友好相处，并形成良好社会关系的重要手段。

旅游礼仪是在旅游服务过程中，从业人员对旅游者表示尊重和友好的一系列行为规范。

旅游礼仪以礼仪为基础，以“尊重、友好、真诚”为基本原则。

旅游服务礼仪是礼仪在旅游行业的具体应用，是一门应用性和实践性的学科。

随着社会经济的发展，我国旅游业和旅游教育事业迅猛发展。

为了更好地满足高等学校旅游酒店管理专业的教学需要，我们组织一线教学的有关教师编写了《旅游服务礼仪》。

在本教材中，主要从礼仪理论原则、礼仪规范和基本技巧三个维度，对旅游服务礼仪加以解析，包括礼仪概述，如礼仪的起源与发展，礼仪的功能、原则与特征，旅游服务礼仪的基本理论等；旅游服务礼仪原理与规范，如仪容礼仪、仪表礼仪、仪态礼仪、酒店与宾馆服务礼仪，景区服务礼仪、旅行社服务礼仪、会展服务礼仪和高尔夫服务礼仪等。

本书突出了旅游服务礼仪的实操性，语言朴实流畅。

全书编写由“学习目标”、“知识要点”、“正文内容”、“案例与习题”构成。

本书力求做到内容系统、完整、创新、实用和可操作，既可作为高等院校旅游专业的教材用书，也可作为宾馆、饭店、旅行社等旅游服务部门的培训教材，同时对于其他旅游工作者亦有参考价值。

<<旅游服务礼仪>>

书籍目录

第一章 礼仪概述

第一节 礼仪的起源和发展

一、礼仪的起源

二、礼仪的发展

第二节 现代礼仪的功能、特征和原则

一、现代礼仪的功能

二、现代礼仪的特征

三、现代礼仪的原则

第三节 旅游服务礼仪的基本理论

一、旅游服务礼仪中的社会心理学理论

二、旅游服务礼仪中的人际交往理论

第四节 文明旅游服务礼仪的习得与施行

一、学习旅游服务礼仪的意义

二、文明旅游服务礼仪的养成途径

第二章 旅游从业人员形象礼仪规范

第一节 旅游从业人员仪容礼仪

一、旅游从业人员仪容要求

二、发部修饰礼仪

三、面部修饰礼仪

四、肢体修饰礼仪

第二节 旅游从业人员仪表礼仪

一、旅游从业人员服饰礼仪

二、旅游从业人员饰物佩戴礼仪

.....

第三章 旅行社服务礼仪

第四章 酒店和宾馆服务礼仪

第五章 景区服务礼仪

第六章 会展和高尔夫球场服务礼仪

第七章 宗教礼仪

第八章 我国主要客源国和港澳台地区习俗礼仪

第九章 我国主要少数民族民俗礼仪

参考文献

<<旅游服务礼仪>>

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>