

<<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：9787030177421

10位ISBN编号：7030177428

出版时间：2006-8

出版时间：科学出版社

作者：王明景

页数：259

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>

## &lt;&lt;旅游服务礼仪&gt;&gt;

## 前言

有“礼”走遍天下，无“礼”寸步难行。

礼是人们工作、社交、生活的润滑剂。

根据马斯洛的需求层次论原理，当人们的生理、安全、社交需求满足后，接下来是尊重的需求，要取得他人的尊重，必先尊重他人。

礼仪帮助人们通过一定的形式来表达尊重之心，最终赢得他人对自己的尊重。

旅游服务礼仪主要介绍旅游行业从业人员在工作岗位、社交等不同场合应该遵循的礼仪规范与程序，它是一门实用性、技能性极强的行为学科。

旅游服务业是劳动密集型行业，要求员工面对面地待客服务，让客人充分感受到尊重。

旅游行业从业人员了解和掌握旅游服务礼仪，并直接将其运用于待客服务过程中，是提高服务质量的重要方面。

然而，在不少的大专院校，礼仪课程内容的组织与教学，仍处于传统的基本性的理论讲授，重视理论知识点的掌握，缺乏专业的针对性，缺乏操作与训练，学员课堂上所掌握的理论知识难以在工作、社交中直接、自然地运用。

如何结合旅游服务行业的需要，有效地提高学员的专业素养，如何有序组织操作，在短的时间内达到训练效果，帮助学员学以致用，是本书力求达到的目的。

本书在以下方面做了一定的探索：（1）突出专业的针对性。

本教材结构的设计，内容的组织以及具体的要求介绍，体现了旅游服务行业的个性化需求。

当今会展业被誉为我国的朝阳产业，会展旅游已成热门话题，本书安排了集会礼仪，并重点介绍了会议礼仪、展览会礼仪，仪容、仪表、仪态部分的内容，具体结合了旅游行业不同岗位、不同场合的实际要求，等等。

（2）操作指导性强。

本书特别强调操作训练，力求对教师的训和学员的学起到真正有效的指导作用。

如在仪态训练环节，不仅有具体的动作要领，而且配有大量的图片展示，直观性强；专门设计了操作训练内容，总结了训练的目的、基本要求、注意要点、教学方法等，这些是作者长期以来指导操作的积累，经过实践检验证明效果较好，整理出来给同行以借鉴。

## <<旅游服务礼仪>>

### 内容概要

本书结合旅游服务行业的需要，简单介绍了旅游服务礼仪基本理论和基础知识，详细介绍了旅游接待服务人员在形象塑造、社交、宴请、涉外交往等方面的个性化礼仪规范与要求，并结合了不同的旅游企业特点，具体进行了个性化礼仪规范、程序等方面的阐述，最后简单介绍不同宗教、不同国家与地区、不同民族的礼仪习俗。

《旅游服务礼仪》可作为高职高专院校旅游及相关专业的教学用书，也可作为旅游行业从业人员的培训教材。

## <<旅游服务礼仪>>

### 书籍目录

#### 第1章 礼仪发展概论

##### 1.1 礼的基本概念

###### 1.1.1 礼的含义

###### 1.1.2 礼貌

###### 1.1.3 礼节

###### 1.1.4 礼仪

##### 1.2 礼仪的起源与发展

###### 1.2.1 礼仪的起源

###### 1.2.2 现代礼仪的特征

###### 1.2.3 现代礼仪应遵循的原则

###### 1.2.4 现代礼仪的功能

##### 1.3 东、西方礼仪比较

###### 1.3.1 东方礼仪及其特点

###### 1.3.2 西方礼仪及其特点

##### 1.4 旅游服务礼仪的功能

###### 1.4.1 旅游服务礼仪有助于旅游从业人员与旅游者之间的交流与沟通

###### 1.4.2 旅游服务礼仪有助于妥善处理旅游纠纷问题

###### 1.4.3 旅游服务礼仪可以约束旅游从业者的行为

###### 1.4.4 旅游服务礼仪可以提高服务质量

##### 典型案例

##### 思考与练习

#### 第2章 旅游服务行业员工的形象塑造

##### 2.1 仪容礼仪

###### 2.1.1 护发与发型选择技巧

###### 2.1.2 肌肤的基本护理

###### 2.1.3 化妆礼仪

##### 2.2 仪表礼仪

###### 2.2.1 着装原则

###### 2.2.2 男士西装礼仪

###### 2.2.3 女士职业装礼仪

###### 2.2.4 饰物与仪表

##### 2.3 仪态礼仪

###### 2.3.1 体姿仪态

###### 2.3.2 表情仪态

###### 2.3.3 人际交往距离

##### 典型案例

##### 思考与练习

#### 第3章 旅游从业人员的社交礼仪

##### 3.1 会见礼仪

## <<旅游服务礼仪>>

- 3.1.1 称呼礼
- 2.1.2 握手礼
- 3.1.3 致意礼
- 3.1.4 介绍礼
- 3.1.5 名片礼
  
- 3.2 接待礼仪
  - 3.2.1 接待规格
  - 3.2.2 引领礼仪
  - 3.2.3 接待室座次礼仪
  - 3.2.4 迎接和送行礼仪
  
- 3.3 交通礼仪
  - 3.3.1 乘车座次的安排
  - 3.3.2 上下车的礼仪
  
- 3.4 电话通讯礼仪
  - 3.4.1 接电话礼仪
  - 3.4.2 打电话礼仪
  - 3.4.3 移动电话礼仪
- 典型案例
- 思考与练习

### 第4章 宴请礼仪

- 4.1 中餐宴会礼仪
  - 4.1.1 宴请的种类
  - 4.1.2 中国名菜及食用方法
  - 4.1.3 设宴及邀请礼仪
  - 4.1.4 中餐宴会菜单的确定
  - 4.1.5 中餐台形布局与席位安排的礼仪要求
  - 4.1.6 开宴及赴宴礼仪
  
- 4.2 西餐宴会礼仪
  - 4.2.1 西餐的代表菜式
  - 4.2.2 西餐宴会台形布局和席位安排
  - 4.2.3 西餐宴会菜序礼仪
  - 4.2.4 西餐菜点与酒水搭配礼仪
  - 4.2.5 宴会就餐礼仪
  
- 4.3 鸡尾酒会、自助餐会礼仪
  - 4.3.1 鸡尾酒会礼仪
  - 4.3.2 自助餐
- 典型案例
- 思考与练习

### 第5章 会议礼仪

- 5.1 一般会议礼仪

## <<旅游服务礼仪>>

- 5.1.1 会前准备礼仪
- 5.1.2 会议服务礼仪
- 5.1.3 与会者礼仪
- 5.1.4 会议结束礼仪

- 5.2 展览会礼仪
  - 5.2.1 举办展览会的目的
  - 5.2.2 展览会的分类
  - 5.2.3 展览会的组织与实
  - 5.2.4 展览会的参加礼仪

- 5.3 新闻发布会礼仪
  - 5.3.1 会议筹备礼仪
  - 5.3.2 新闻发布会的程序
  - 5.3.3 发布会的善后工作
  - 5.3.4 举办新闻发布会的注意事项

- 5.4 舞会、音乐会、沙龙礼仪
  - 5.4.1 舞会礼仪
  - 5.4.2 音乐会礼仪
  - 5.4.3 沙龙礼仪

典型案例  
思考与练习

## 第6章 旅游接待与服务礼仪

- 6.1 旅游接待与服务礼仪的基本理论
  - 6.1.1 旅游接待与服务礼仪的本质
  - 6.1.2 旅游接待与服务礼仪的基本理论
  - 6.1.3 旅游接待与服务礼仪的形式

- 6.2 旅游服务人员沟通礼仪及语言修养
  - 6.2.1 沟通要点
  - 6.2.2 旅游行业沟通的职业特点
  - 6.2.3 旅游服务的语言修养
  - 6.2.4 旅游接待人员语言规范原则
  - 6.2.5 旅游行业礼貌用语的分类
  - 6.2.6 沟通技巧

- 6.3 旅游饭店的接待与服务礼仪
  - 6.3.1 饭店服务人员的基本观念
  - 6.3.2 饭店服务人员的基本要求
  - 6.3.3 饭店各部门的服务礼仪
  - 6.3.4 饭店处理客人投诉礼仪

- 6.4 导游服务礼仪
  - 6.4.1 导游基本素质
  - 6.4.2 导游接团礼仪

## <<旅游服务礼仪>>

6.4.3 入店服务

6.4.4 导游带团礼仪

6.4.5 导游送团礼仪

6.5 旅游商品导购礼仪

6.5.1 旅游商品服务员基本礼仪

6.5.2 旅游商品导购礼仪

6.5.3 旅游购物纠纷处理技巧

典型案例

思考与练习

第7章 涉外礼仪

第8章 宗教礼仪

第9章 主要客源国和地区礼仪及习俗

第10章 我国主要少数民族礼仪及习俗

参考文献

## &lt;&lt;旅游服务礼仪&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：2、客房服务礼仪在现代饭店中，客房是饭店的主体，是饭店经济收入的主要来源，是饭店出售的最主要产品，其收入占饭店全部营业收入的40% - 60%，饭店一般设有客房部或房务部来负责饭店所有客房的清洁、保养、设备的配备、生活用品的供应及补充，此外还有公共区域的卫生保养以及提供相关服务项目。

(1) 客房服务的基本要求客房服务的基本要求是清洁、宁静、温馨、舒适、安全。

每一位住客都期望有一个舒适的、符合自己生活习惯方式的住宿环境，并受到各种热情周到的服务，得到满意的物质享受和精神享受，而只有高质量的客房服务才能满足住客这一需求。

(2) 楼层接待员服务礼仪仪表整洁，仪容端庄，精神饱满，恭候来宾。

热情问候入住宾客：“您好，欢迎光临！”

并行15鞠躬礼。

对客人手中的行李物品，可主动提供帮助，但不得硬性坚持把宾客手中的东西拿过来，要尊重客人的意愿。

对于老、弱、病、残的宾客，要及时适度的搀扶，给予关心和帮助。

引领宾客时位于宾客侧前方两三步处，按客人的步频向前引导。

开门后要侧身一旁，礼貌地敬请宾客先进入。

对于不太了解如何使用客房设备地宾客，要及时、有礼貌地做些介绍。

要婉转地向宾客说明清楚客房内冰箱里饮料的收费方式。

宾客还想了解诸如商场、美容等其他的服务，有义务为之介绍。



<<旅游服务礼仪>>

编辑推荐

《旅游服务礼仪》由科学出版社出版发行。

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>