

<<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：9787503850400

10位ISBN编号：750385040X

出版时间：2008-7

出版时间：中国林业出版社

作者：胡碧芳，姜倩 主编

页数：201

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

本书是高等旅游管理专业系列教材之一。

全书分11章，分别介绍了旅游服礼仪概述；旅游服务礼仪的相关理论；旅游服务服饰仪容礼仪；旅游服务体姿礼仪；旅游服务见面礼仪；旅游服务交谈礼仪；旅游服务次序礼仪；旅游服务主要岗位服务礼仪；宗教礼仪；我国部分民族及港澳台地区礼仪；我国主要客源国礼仪。

每章都设置本章概要、学习目标、关键性术语、章首案例、思考题、经验性训练、案例分析、推荐阅读书目、相关链接9个栏目。

本书主题明确，特色鲜明，案例丰富，阐述生动。

既可以作为高等院校旅游管理专业教材，也可以作为旅游企业员工的培训教材，对其他服务行业和有关经营管理者、秘书及公关人员、涉外工作者也有一定参考价值。

<<旅游服务礼仪>>

书籍目录

序 前言第1章 旅游服务礼仪概述 1.1 礼仪的基本概念 1.1.1 礼 1.1.2 仪 1.1.3 礼仪 1.1.4 礼貌 1.1.5 礼节 1.1.6 仪式 1.1.7 仪表 1.2 礼仪的功能、原则和特征 1.2.1 礼仪的功能 1.2.2 礼仪的原则 1.2.3 礼仪的特征 1.3 东西方礼仪的差异 1.3.1 东方礼仪的特点 1.3.2 西方礼仪的特点 1.4 旅游服务礼仪及其作用 1.4.1 满足旅客尊重需要 1.4.2 满足旅客审美需要 1.4.3 和谐关系 1.4.4 塑造形象 1.4.5 体现文明第2章 旅游服务礼仪的相关理论 2.1 旅游服务礼仪中的社会心理学理论 2.1.1 人际认知的若干心理效应 2.1.2 符号互动理论 2.1.3 拟剧理论 2.2 旅游服务礼仪中的人际交往理论 2.2.1 “三A原则” 2.2.2 人际吸引的规律 2.2.3 交往空间理论 2.3 旅游服务礼仪中的公共关系理论 2.3.1 个人形象与组织形象 2.3.2 礼仪与形象塑造第3章 旅游服务服饰仪容礼仪 3.1 旅游服务服饰礼仪 3.1.1 旅游服务服饰的作用 3.1.2 旅游服务服饰的类别和要求 3.1.3 旅游服务服饰的原则 3.2 旅游服务仪容礼仪 3.2.1 发型 3.2.2 面容 3.2.3 手部第4章 旅游服务体姿礼仪 4.1 旅游服务体姿的意义 4.1.1 表达直观 4.1.2 树立形象 4.1.3 敬业爱岗 4.1.4 自信乐观 4.2 旅游服务的基本体姿 4.2.1 笑容 4.2.2 眼神 4.2.3 站姿 4.2.4 坐姿第5章 旅游服务见面礼仪第6章 旅游服务交谈礼仪第7章 旅游服务次序礼仪第8章 旅游服务主要岗位服务礼仪第9章 宗教礼仪第10章 我国部分民族及港澳台地区礼仪第11章 我国主要客源国礼仪参考文献

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>