<<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。

<<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