

<<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：9787564035273

10位ISBN编号：7564035277

出版时间：2010-8

出版时间：北京理工大学出版社

作者：孙素，陈萍 主编

页数：252

字数：310000

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>>

前言

随着国内旅游业的高速发展，我国旅游教育事业开始面临一些新的情况和变化。

为满足旅游教育事业的发展需要，我们特地编写了《旅游服务礼仪》一书。

本书是高等院校旅游管理专业、酒店管理专业的教学用书，也可作为旅游服务行业培训教材。

通过服务礼仪的基础理论和实际操作技能的学习，使高等院校学生能够掌握旅游工作者所必需的基本知识和基本技能，以提高实践水平。

本教材的主要内容包括绪论、旅游工作者的仪表礼仪、旅游社交的语言礼仪、其他旅游社交礼仪、酒店服务礼仪、旅行社服务礼仪、宗教礼仪、我国少数民族礼仪与习俗、我国主要旅游客源国与目的地国家及地区礼仪、出入境礼仪与规范等。

本教材从我国旅游业的实际需要和高等院校学生的实际水平出发，深入浅出地介绍了旅游服务礼仪的基础理论和基本技能。

以强化应用为教学重点，内容侧重结合旅游服务的实际，以大量案例为辅助，用模块的形式编写，突出专业技能的操作训练，具有“实用”和“实践”两大特点，从而使学生能学以致用。

<<旅游服务礼仪>>

内容概要

本书从专业的角度阐述了旅游服务礼仪的基本理论，并结合各个具体方面的实际情况，有针对性地进行讲解，以期提高旅游从业人员的基本技能。

本书注重我国传统礼仪与现代国际礼仪的结合以及实践与理论的结合，可操作性强。

本书共十章，包括绪论、旅游工作者的仪表礼仪、旅游社交的语言礼仪、其他旅游社交礼仪、酒店服务礼仪、旅行社服务礼仪、宗教礼仪、我国少数民族礼仪及习俗、我国主要旅游客源国与目的地国家和地区的习俗礼仪、出入境礼仪及规范。

同时还附有《中国饭店行业服务礼仪规范(试行)》。

本书以启发式的方式培养学生发现问题、分析问题和解决问题的能力。

在各章的结尾还设置了与本章节重点、难点知识相关的思考习题，以期达到培养、提高学生综合能力的目的。

本教材既可以作为高等院校旅游服务类专业教材，也可作为企事业单位相关高级从业人员业务素质提高的拓展培训教材。

<<旅游服务礼仪>>

书籍目录

第一章 绪论 第一节 礼仪的内涵 第二节 礼仪与道德文化的关系 第三节 礼仪修养 第四节 旅游礼仪的内涵
第二章 旅游工作者的仪表礼仪 第一节 旅游工作者的仪容礼仪 第二节 旅游工作者的仪态礼仪 第三节 旅游工作者的服饰礼仪
第三章 旅游社交的语言礼仪 第一节 旅游工作者的常用交际技巧 第二节 口头语言的表达技巧与方法 第三节 旅游工作者的体态语言
第四章 其他旅游社交礼仪 第一节 见面与介绍礼仪 第二节 拜访与接待礼仪 第三节 电话礼仪 第四节 馈赠礼仪 第五节 宴请礼仪 第六节 乘坐交通工具礼仪
第五章 酒店服务礼仪 第一节 酒店服务概述 第二节 前厅服务礼仪 第三节 客房服务礼仪 第四节 餐厅服务礼仪 第五节 宴会服务礼仪
第六章 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 第三节 旅游商务活动礼仪
第七章 宗教礼仪 第一节 宗教文化与旅游 第二节 佛教礼仪 第三节 基督教礼仪 第四节 伊斯兰教礼仪 第五节 道教礼仪
第八章 我国少数民族礼仪及习俗 第一节 蒙古族礼仪及习俗 第二节 回族礼仪及习俗 第三节 维吾尔族礼仪及习俗 第四节 藏族礼仪及习俗 第五节 壮族礼仪及习俗 第六节 满族礼仪及习俗 第七节 朝鲜族礼仪及习俗 第八节 哈萨克族礼仪及习俗 第九节 其他有关少数民族的必备知识
第九章 我国主要旅游客源国与目的地国家和地区的习俗礼仪 第一节 亚洲主要国家和地区习俗礼仪 第二节 欧洲主要国家和地区习俗礼仪 第三节 美洲主要国家和地区习俗礼仪 第四节 大洋洲主要国家和地区习俗礼仪 第五节 非洲主要国家和地区习俗礼仪 第六节 港澳台地区习俗礼仪
第十章 出入境礼仪及规范 第一节 出入境手续的办理 第二节 涉外活动的一般要求 第三节 与外国人交往的礼仪 第四节 出境证件的办理
附录参考文献

<<旅游服务礼仪>>

章节摘录

这种建立在道德标准基础之上的权力行为模式，形成传统的观念习惯，甚至影响了每个个体的性格，以道德高尚的形象为模本，礼仪形式得以不断复制，虽然每个时代的统治集团不同，但统治者都要高举“修身养性，齐家治国”的旗帜，以道德优势获取统治的稳固，社会的安定。

即使当代中国也仍然要强调“以德治国”，对党员强调“加强党性修养”。

可见，礼仪对秩序的塑造，是以高尚的道德情操和道德形象为基础的。

当前，社会道德感缺失已经不单单是道德规范流失的问题，而是有必要来考察礼仪对这个问题的影响。

早在“五四”时期并以“五四”运动为标志的中国启蒙运动，各种思潮的涌入令人眼花缭乱，所形成的反传统势力却是一股无法匹敌的力量，它横扫一切，对传统的急风暴雨式的颠覆，使那些保守的传统主义者显得那么势单力薄、回天乏力。

在这场旷日持久的革命中，传统的道德形象处于风雨飘零之中，“帝王将相”“孔圣人”遭到无情的批判，取而代之的是“新道德，新风尚”，但其“新”处除了革命英雄形象的塑造之外，对社会秩序起到较好调节作用的道德形象又尚处于建构之中。

在这种情形下，礼仪赖以存在的道德形象被破坏了，且没有得到及时更新、建构，因此礼仪的崩溃就像塌方一样一泻千里。

另外有一些学者从传统的角度探讨礼仪的问题，最具代表性的观点就是，道德规范的流失是因为道德所具有的内在精神规定的教育缺失，这种内在精神就是引导社会文明和文化灵魂的主题，它延伸至社会人的气质和性格。

其内涵的精神是什么呢？

可以用一个字来概括，就是‘敬’。

着眼于当今社会，正是由于缺乏‘敬’的精神的注重与宣扬，才导致了各种不良社会行为的滋长。

究竟是传统的内在精神塑造了社会人的行为规范，抑或是社会人的行为形成了传统？

以辩证法去分析，恐怕只能得出二者是一个辩证统一的过程的结论，但这一中庸的结论至少指明一点，即传统的形成和延续必须有一个载体。

也就是说，社会共同体的生活方式和行为举止要达到“良好”“文明”就必须有形式上的规定，相对于其内在规定的组成部分，二者是平等、缺一不可的。

如果说一定要有优先次序的排列，就应先质疑为什么要有形式与内容之分，严格地说，这本是一种设词的方便。

在事实上，没有人把形式与内容作过几何学的划分。

所以，如果把这种分别看得太僵，反而会弄出谬误的结果。

尤其对于礼仪而言，一般都会认为，祖先给人们留下的遗产之珍贵是在于其精神而非形式。

<<旅游服务礼仪>>

编辑推荐

《旅游服务礼仪》：面向“十二五”高等教育课程改革项目研究成果。

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>