

<<旅游商务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<旅游商务礼仪>>

13位ISBN编号：9787806539828

10位ISBN编号：7806539824

出版时间：2009-1

出版时间：广东旅游出版社

作者：关少云

页数：264

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;旅游商务礼仪&gt;&gt;

## 前言

近年来，随着旅游产业的兴起，中国已经成为一个旅游大国，旅游经济发展十分迅速，旅游从业人员的规模日益壮大。

与此同时，旅游教育事业也得到了空前的发展，尤其体现在旅游职业教育上，职业学校的数量和规模发展都非常迅猛，据不完全统计，到目前为止全国已有近千所中等职业旅游学校，在校学生达到40万人之多。

然而，在职业教育发展迅速的同时，我们也应该看到当前的中职旅游教育还存在一些不足之处，主要体现在几个方面：一是中职课程目标定位模糊，缺乏社会岗位的针对性，不少学校过于重视学科理论的系统性，而忽视了对学生综合素质和能力的培养，造成人才培养与需求的脱节；二是课程模式缺乏实践性，背离了职业教育培养技能型应用型人才的初衷，导致学生动手能力不强，职业意识低下；三是教材内容过于陈旧，缺乏时代性和一定的前瞻性，旅游业发展日新月异，教师如果不注重知识更新，不关注教学内容的行业应用前景，学生就无法“学以致用”，更谈不上成为合乎国际化标准的高素质复合型人才。

为适应当前旅游职业教育的发展和需要，加强中职中专旅游学科的建设，完善旅游课程的课堂教学知识体系，我社特组织了广东省旅游学校、广州市旅游商贸职业学校、广州市旅游学校等相关院校的专业教师编写了这套“新思维中职中专旅游精品教材”。

本套教材立足于最新中等职业旅游课程教学大纲，采取有新意、重实用、高标准的编写原则，力求体现出以下特点：一是职业教育性，以提高学生的职业素质和能力为出发点，使其通过学习获得相关技术等级和职业资格，提升就业竞争力；二是内容的先进、精简和实用性，结合发展潮流，体现最新趋向，以实用为中心，力戒臃肿深奥，少涉空洞理论，合理设置案例和趣味内容；三是适用于课堂教学，突出中职教学的特点，在教材的内容编排上既充分考虑学生的参与和互动，又兼顾教师的授课效率，统一而又灵活。

本套教材适合于中等职业旅游学校（包括开设有旅游专业的综合性中职学校）相关专业学生作为教材，也可作为旅游业从业人员培训、自修的参考用书。

## <<旅游商务礼仪>>

### 内容概要

为适应当前旅游职业教育的发展和需要，加强中职中专旅游学科的建设，完善旅游课程的课堂教学知识体系，我社特组织了广东省旅游学校、广州市旅游商贸职业学校、广州市旅游学校等相关院校的专业教师编写了这套“新思维中职中专旅游精品教材”。

本书为该系列之一的《旅游商务礼仪》分册，书中具体收录了：旅游服务人员礼仪行为规范、旅游商务礼仪等内容。

## &lt;&lt;旅游商务礼仪&gt;&gt;

## 书籍目录

第一部分 旅游服务礼仪篇 第一章 旅游服务礼仪概述 第一节 礼仪的产生和发展 一、礼仪的形成 二、中国是礼仪之邦 三、现代礼仪的特征和原则 第二节 礼仪的概念 一、礼貌的概念 二、礼节的概念 三、礼仪的概念 第三节 注重礼貌修养的重要性 一、礼貌修养的概念 二、注重礼貌修养的重要性 三、培养个人良好礼貌修养的方法与途径 第二章 旅游服务人员礼仪行为规范 第一节 仪容与仪表 一、仪容、仪表的概念 二、注重仪容仪表的意义 三、仪容仪表和着装的规范 第二节 站姿、坐姿、走姿的礼仪 一、仪态风度的概念 二、站姿、坐姿、走姿的礼仪 第三节 表情、手势礼仪 一、目光 二、手势 第四节 微笑服务 一、微笑服务 二、微笑的训练 第五节 礼貌语言 一、礼貌语言的要素 二、礼貌语言的要求 三、常用礼貌用语 四、礼仪的培养 第六节 旅游服务人员美容化妆 一、化妆的作用 二、服务人员化妆标准 三、化妆的程序和方法 四、不同脸型人的化妆标准 五、补妆的时机和方法 六、卸妆的程序和方法 七、香水的使用方法 八、化妆的禁忌 第三章 酒店主要岗位服务礼仪 第一节 前台服务礼仪 一、行李员服务礼仪 二、接待处服务礼仪 三、问询处服务礼仪 四、收银处服务礼仪 五、商务中心服务礼仪 六、大堂经理服务礼仪 第二节 客房服务礼仪 一、客房台班服务礼仪 二、客房卫生班服务礼仪 第三节 餐厅服务礼仪 一、咨客服务礼仪 二、值台员服务礼仪 三、传菜员服务礼仪 第四节 商场服务礼仪 一、迎客礼仪 二、接待礼仪 三、送客礼仪 第四章 旅行社服务礼仪 第一节 旅行社门市部接待服务礼仪 一、准备工作 二、咨询接待 三、办理手续 四、售后服务 ..... 第二部分 旅游商务礼仪篇 第五章 旅游商务礼仪 第六章 宴请礼仪 第七章 办公室礼仪 第八章 宗教礼仪 第九章 中国港、澳、台地区礼仪及习俗 第十章 中国主要旅游客源国礼仪及习俗 第十一章 中国主要民族礼仪及习俗

## 章节摘录

第一章 旅游服务礼仪概述 第一节 礼仪的产生和发展 一、礼仪的形成 礼仪作为一种传统文化、文明的表现，最早产生于人与人的交往中。

在原始社会时期，人们常常有意无意地用一些象征性的动作来表达他们的意向和感情，这是礼的原始动作。

氏族社会在共同采集、狩猎和饮食生活中，这些动作后来成为人们社会生活的习惯，构成了礼仪的最初萌芽。

而不同氏族、部落之间，要加强联系、谅解而使用一些被普遍采用的表情、动作，也可以看成是礼仪的最初形态。

进入阶级社会以后，统治阶级利用其中某些习惯加以改变和发展，逐渐形成各种正规的“礼”，并以此作为人们的行为规范。

如握手这个动作，据说在史前时期就已经有了。

那时人类祖先以打猎为生，世界对他们来说充满着各种危险。

因此，当不同部落里的人相遇时，如果双方都无敌意，便伸出一只手来，手心朝前，向对方表示自己手中没有石头或其他武器，走近之后，两人相互摸摸右手，以示友好。

这一动作沿袭下来，便成为今天人们互相表示友好的常用的握手礼了。

又如“跪拜”，在原始社会，这是人们互相表达敬意的一种姿势，这种以头着地为拜的姿势，到了阶级社会便演变成为一种表示臣服的礼节。

由此可见，“礼仪”的形式和发展带有时代的特点，起到了维护统治阶级等级关系的作用。

<<旅游商务礼仪>>

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>