

<<礼貌礼节>>

图书基本信息

书名：<<礼貌礼节>>

13位ISBN编号：9787040116441

10位ISBN编号：7040116448

出版时间：2003-3

出版时间：蓝色畅想

作者：吴宝华 编

页数：155

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>

<<礼貌礼节>>

前言

本书是中等职业教育饭店服务与管理、旅游服务与管理专业国家规划教材配套教学用书，是在1995年版本的基础上修订而成的。

自1995年4月首次出版后，由于教材比较贴切旅游行业和旅游中等职业学校学生的实际，以其较强的针对性和实用性，被全国许多旅游中等职业学校所选用，并获得广大师生一致认同与好评。

本书初版问世七年，这期间我国旅游事业又有了惊人的新发展，并对中等旅游职业教育的专门人才提出了更高的要求。

高等教育出版社为了适应21世纪旅游职业教育新形势，决定对教材进行重新修订。

我们在修订中十分注重以下三个方面：第一，适应社会主义市场经济条件下，旅游行业第一线的服务岗位群对知识与技能的需求；第二，满足对学生创新精神与实践能力的培养以及认知视野拓宽的需求；第三，在教材内容上，更具有科学性、系统性与实务性、操作性的统一。

为此，我们充实和改写了部分章节的接待礼仪规范和要求，并在每章增加了学习目标、典型案例与分析及实训题，以使教材保持其先进性。

本书由吴宝华编写第一、二、三、六章，张杨莉编写第四、五、七章。

全书由吴宝华主编并统稿。

限于水平与时间，本书在修订过程中，仍会有疏漏和不妥之处，恳请各位同仁与读者批评指正。

本书采用出版物短信防伪系统，同时配套学习卡资源。

用封底下方的防伪码，按照本书最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作。

<<礼貌礼节>>

内容概要

《礼貌礼节》是中等职业教育饭店服务与管理专业、旅游服务与管理专业国家规划教材配套教学用书。

《礼貌礼节》共分七章，主要内容包括：旅游服务礼貌礼节的概述，旅游服务人员文明礼貌的基本要求，旅游服务主要岗位的礼貌礼节，我国部分民族和港澳台地区礼貌礼节，我国主要客源国礼貌礼节，国际交往的礼貌礼节，宗教礼貌礼节等。

全书内容实用，文字简洁，通俗易懂，可操作性较强。

《礼貌礼节》可作为中等职业学校饭店服务与管理专业、旅游服务与管理专业的教材，亦可作为旅游行业岗位培训教材和旅游爱好者学习用书。

《礼貌礼节》采用出版物短信防伪系统，同时配会学习卡资源。

用封底下方的防伪码，按照《礼貌礼节》最后一页“郑重声明”下方的使用说明进行操作。

<<礼貌礼节>>

书籍目录

第一章 旅游服务礼貌礼节的概述第一节 礼、礼貌、礼节、礼仪、礼宾的概念第二节 讲究礼貌礼节的意义第三节 文明接待、礼貌服务的原则第四节 文明礼貌修养典型案例复习思考题实训题第二章 旅游服务人员文明礼貌的基本要求第一节 接待准备第二节 礼貌服务第三节 文明举止第四节 其他礼节典型案例复习思考题实训题第三章 旅游服务主要岗位的礼貌礼节第一节 大厅服务的礼貌礼节第二节 总台服务的礼貌礼节第三节 客房服务的礼貌礼节第四节 餐厅服务的礼貌礼节第五节 酒吧服务的礼貌礼节第六节 商场服务的礼貌礼节第七节 康乐服务的礼貌礼节第八节 导游服务的礼貌礼节典型案例复习思考题实训题第四章 我国部分民族和港澳台地区礼貌礼节第一节 汉族的礼貌礼节第二节 部分少数民族的礼貌礼节第三节 港澳台地区的礼貌礼节典型案例复习思考题实训题第五章 我国主要客源国礼貌礼节第一节 亚洲地区礼貌礼节第二节 欧洲地区礼貌礼节第三节 美洲地区礼貌礼节第四节 大洋洲地区礼貌礼节第五节 非洲地区礼貌礼节典型案例复习思考题实训题第六章 国际交往的礼貌礼节第一节 迎送第二节 会见、会谈、签字仪式、开幕式第三节 宴请第四节 文艺晚会第五节 礼宾次序和国旗悬挂法第六节 见面时的礼节典型案例复习思考题实训题第七章 宗教礼貌礼节第一节 佛教的礼貌礼节第二节 基督教的礼貌礼节第三节 伊斯兰教的礼貌礼节第四节 道教的礼貌礼节典型案例复习思考题实训题主要参考书目

<<礼貌礼节>>

章节摘录

插图：二、礼貌的概念礼貌是人们交往时，相互表示谦虚恭敬和友好的言行规范。

它体现了时代的风尚与道德水准，体现了人们的文化层次和文明程度。

礼貌是待人接物时的外在表现，它通过言谈、表情、姿势等来表示对人的尊重。

礼貌可以分为礼貌行动和礼貌语言两个部分。

礼貌行动是一种无声的语言，如微笑、点头、欠身、鞠躬、握手、合十、拥抱、接吻、鼓掌等；礼貌语言是一种有声的行动，如使用“小姐”、“先生”等敬语，“欢迎光临”、“我能为您做些什么”等谦语，“贵姓”、“几位”等雅语。

在人们交往时讲究礼貌，不仅有助于建立相互尊重或友好合作的新型关系，而且能调节公共场所人际间的相互关系，缓解或避免某些不必要的冲突。

旅游接待服务人员为宾客开展礼貌服务的目的，主要是为了让身处异国他乡的宾客，仍有在家一样亲切、温暖之感。

因此，作为旅游业员工，必须自觉开展文明礼貌服务。

三、礼节的概念礼节是人们在日常生活中，特别是在交际场合相互表示尊敬、问候、祝颂、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。

礼节是礼貌的具体表现，是礼貌在仪表、仪容、仪态及语言、行为等方面的具体要求。

在交往中，人们对自己的言行小节，给予必要的约束与完善，以示对他人的敬重。

如餐厅的引位员接待客人时，要主动微笑问候：“小姐（先生），您好！”

“请问，预订过吗？”

“一共几位？”

在服务时，值台员送茶、上菜、斟酒、送毛巾等应按照先主宾后主人、先女宾后男宾等礼遇顺序进行。

礼节与礼貌之间的关系是：没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，一定伴有具体的礼节。

在国际上，由于各国风俗习惯和文化传统的不同，具体礼节的表达有很大差异，如中国的点头、握手；日本、朝鲜的鞠躬；欧美国家的拥抱、接吻；南亚诸国的合十；少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等，都是礼节的各种表现形式。

所以，在旅游服务中必须十分注重各种礼节，避免因礼节的不周而引起宾客的不满。

<<礼貌礼节>>

编辑推荐

《礼貌礼节》：饭店服务与管理专业、旅游服务与管理专业

<<礼貌礼节>>

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>