

<<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：9787121080340

10位ISBN编号：7121080346

出版时间：2009-2

出版时间：尤欣 电子工业出版社 (2009-02出版)

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

礼仪作为人类文化的积淀、社会进步的体现、人们心灵美的表达、生活习俗的反映和社会文明程度的标志，是世界各民族几千年来共同创造、共同享有的文化积累和精神财富。

它是人们在一定社会中，从事社会交往活动时为律己敬人而约定俗成、共同认可的行为规范、处世准则和道德标准。

孔子曰：“礼者，敬人也。”

“礼”是一项做人、做事的基本道德准则，“礼”也是规范个体对待自己、对待他人、对待社会的基本态度。

“礼”最基本的含义是尊重。

旅游行业，服务作为特殊产品往往是满足游客需求的核心要素，如何能为消费者提供优质服务，必须以“礼”为先导。

正是在这种状况下，我们组织编写了《旅游服务礼仪》。

《旅游服务礼仪》第一章由湖北省旅游学校尤欣老师编写，第二章和第六章由湖北省旅游学校陈宇老师编写，第三章和第七章由广州华丽学院张海燕老师编写，第四章和第五章由湖北大学职业技术学院(武昌校区)邓玉梅老师编写，第八章和第九章由湖北省旅游学校刘晓芬老师编写，第十章由湖北大学旅游职业技术学院(武昌校区)朱丽萍老师编写。

全书由中央民族大学徐万邦教授和湖北省旅游学校彭萍副校长主审。

尽管我们尽了很大努力，但还是有很多不足之处，恳请读者在使用本教材的过程中给予关注，并提出宝贵意见，及时将意见反馈给我们，以便于修订完善。

## <<旅游服务礼仪>>

### 内容概要

《旅游服务礼仪》共分十章，主要内容有礼仪概述、服饰仪容礼仪、言谈举止礼仪、社交礼仪、旅游饭店接待礼仪、旅行社接待礼仪、国际礼仪、宗教礼仪、我国部分少数民族及港澳台地区礼仪、我国主要客源国和地区的习俗与礼节。

《旅游服务礼仪》注重理论与实践相结合，加强职业技能的训练，突出了操作性和实用性，内容上注意吸收了有关行业的新观点、新资料。

在编写上也注意借鉴了其他相关行业服务礼仪的长处，既有普遍性也有专业性，具有自己的特点。

## &lt;&lt;旅游服务礼仪&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 礼仪概述第一节 礼仪的起源与发展一、礼仪的起源二、中国古代礼仪的形成与发展三、中国古代礼仪的特点及内容四、东方、西方礼仪的特点第二节 现代礼仪的特点、作用及应遵循的原则一、现代礼仪的特点二、现代礼仪的作用三、现代礼仪应遵循的原则四、东西方礼仪的典型差异第二章 服饰仪容礼仪第一节 服饰礼仪一、着装的TPO原则二、着装应与自身的条件相适应三、着装应与职业、场合、交往目的对象相协调第二节 服装的色彩搭配与饰物的礼仪一、色彩搭配二、饰物礼仪三、穿西服的礼仪四、穿中山装的礼仪第三节 仪容礼仪一、对面部的要求二、对手臂的要求第三章 言谈举止礼仪第一节 旅游接待与服务人员的语言礼仪一、旅游接待与服务人员的基本语言要求二、旅游从业人员语言的职业特点三、礼貌用语的学习与运用四、培养良好口才的途径五、语言能力的训练方法第二节 旅游接待与服务人员的举止礼仪一、站姿二、坐姿三、走姿四、蹲姿五、八种错误姿势六、表情七、手势八、需要避免的举止第四章 社交礼仪第一节 见面礼仪规范一、见面礼节礼仪二、称呼礼节礼仪三、介绍礼节礼仪第二节 迎接宾客礼仪一、握手礼仪二、脱帽与鞠躬礼仪三、亲吻与拥抱礼仪四、送花礼仪第五章 旅游饭店接待礼仪第一节 前厅部的礼仪规范一、迎接人员礼仪规范二、总服务台接待人员礼仪规范三、电话总机话务员礼仪规范四、商务中心文员礼仪规范第二节 客房部的礼仪规范一、客房服务人员礼仪规范二、楼层接待人员礼仪规范三、宾客离店服务礼仪规范第三节 餐饮部礼仪规范一、餐饮部服务人员礼仪规范二、酒吧服务人员礼仪规范第四节 商品部礼仪规范一、主动迎宾二、热情服务三、礼貌送客第五节 康乐部礼仪规范一、游泳池服务员的礼仪规范二、保龄球服务员的礼仪规范三、健身房服务员的礼仪规范四、桑拿浴服务员的礼仪规范五、卡拉OK舞厅服务员的礼仪规范六、美发美容员的礼仪规范第六章 旅行社接待礼仪第一节 公关沟通服务中的礼仪一、旅行社公关沟通二、旅行社接待服务礼仪第二节 导游服务礼仪一、服务流程中的礼仪二、导游服务接待中的礼仪第三节 旅行社商务活动礼仪一、旅游展览会上的相关礼仪二、旅行社商务洽谈中的礼仪第七章 国际礼仪第一节 迎送宾客的礼仪一、确定迎送规格二、准确掌握抵达和离开的时间三、献花与介绍礼仪四、陪车的礼仪五、对普通宾客的迎接礼仪第二节 会见、会谈的礼仪一、会见的礼仪二、会谈的礼仪三、会见会谈中的注意事项第三节 宴请的礼仪一、宴请的几种基本形式二、宴请活动的组织与安排三、服务员的工作第四节 礼宾次序和国旗悬挂法一、礼宾次序二、国旗悬挂法第八章 宗教礼仪第一节 佛教礼仪一、佛教简介二、佛教的礼仪第二节 道教礼仪一、道教简介二、道教礼仪第三节 基督教礼仪一、基督教简介二、基督教礼仪第四节 伊斯兰教礼仪一、伊斯兰教简介二、伊斯兰教礼仪第九章 我国部分少数民族及港澳台地区习俗和礼节 第一节 分布在北方的部分少数民族一、朝鲜族二、蒙古族三、回族四、维吾尔族第二节 分布在南方的部分少数民族一、藏族二、苗族三、傣族四、壮族五、彝族一第三节 港、澳、台地区一、港澳地区二、台湾地区第十章 我国主要客源国和地区的习俗与礼节 第一节 亚洲地区的习俗与礼仪一、日本的礼仪与习俗二、泰国的礼仪与习俗三、新加坡的礼仪与习俗四、韩国的礼仪与习俗五、马来西亚的礼仪与习俗六、菲律宾的礼仪与习俗七、印度尼西亚的礼仪与习俗八、印度的礼仪与习俗第二节 欧洲地区的习俗与礼仪一、英国的礼仪与习俗二、法国的礼仪与习俗三、德国的礼仪与习俗四、意大利的礼仪与习俗五、西班牙的礼仪与习俗六、俄罗斯的礼仪与习俗第三节 美洲地区的习俗与礼仪一、美国的礼仪与习俗二、加拿大的礼仪与习俗三、巴西的礼仪与习俗第四节 大洋洲地区的习俗与礼仪一、澳大利亚的礼仪与习俗二、新西兰的礼仪与习俗第五节 非洲地区的习俗与礼仪一、埃及的礼仪与习俗二、南非的礼仪与习俗三、坦桑尼亚的礼仪与习俗参考文献

## &lt;&lt;旅游服务礼仪&gt;&gt;

## 章节摘录

第一章 礼仪概述 第一节 礼仪的起源与发展 人类区别于动物的一个显著特征是人类的社会性。人类的活动不但受自然规律的影响和制约，而且还受社会规律以及由社会规律决定的各种社会规范的影响和制约。

在这些社会规范中，除了道德规范和法律规范以外，还有一个很重要的方面，就是礼仪规范。礼仪，作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化，始终以某种精神的约束力支配着人类的行为，从一个人对它的适应和掌握程度，可以看出他的文明与修养的程度。

因此，礼仪是人类文明进步的重要标志。

一、礼仪的起源 “礼”是怎么产生的？有一种说法，认为人类在狩猎时代就已经知道要有礼貌。在打猎时，狩猎者相互间必须保持适当的距离，而且即使没有猎获什么，也要讲一番有关野味的趣闻，不致使同伴们扫兴而归。

这样说来，“礼”在狩猎时代就有了它的初步形态。

（一）中华礼仪的渊源 古人有言：“中国有礼仪之大，故称夏，有服章之美，故称华。”

古代华夏族正是以丰富的礼仪文化而受到周边其他民族的赞誉的。

早在孔予以前，已有夏礼、殷礼、周礼三代之礼，因革相沿，到周公时代的周礼，已比较完善。

孔子是我国历史上第一位礼仪学专家，他把“礼”作为治国安邦的基础。

他主张“为国以礼”，“克己复礼”，并积极倡导人们“约之以礼”，做“文质彬彬，的君子。

孟子也重视“礼”，并把仁、义、礼、智作为基本道德规范，他还认为“辞让之心”和“恭敬之心”是礼的发端和核心。

荀子则比孟子更重视“礼旁，他著有礼论粹，论证了礼的起源和社会作用。

他说：“礼者，人道之极也。

”把礼看做做人的根本目的和最高理想，把识礼、循礼与否作为衡量人的贤愚和高低贵贱的尺度。

## <<旅游服务礼仪>>

### 编辑推荐

《旅游服务礼仪》可作为中等职业教育教材，也可供其他专业学生使用，还可作为旅游从业人员培训用书及自学用书。

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>