

<<旅游实用礼貌礼仪>>

图书基本信息

书名：<<旅游实用礼貌礼仪>>

13位ISBN编号：9787310028924

10位ISBN编号：7310028929

出版时间：2008-6

出版时间：南开大学出版社

作者：舒伯阳，刘名俭 主编

页数：291

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>

## <<旅游实用礼貌礼仪>>

### 前言

在人类文明经过演进跨入新世纪的今天，礼貌礼仪已成为一个国家、一个民族文明程度的重要标志，同时也是衡量社会公众教养和道德水准的尺度。

中国素以“文明古国”、“礼仪之邦”著称于世。

在其五千年的历史进程中，不仅形成了一整套完整的礼仪思想和礼仪规范，而且，重礼仪、守礼法、讲礼信、遵礼义已内化为民众的一种自觉意识而贯穿于社会活动的各个方面，成为中华民族的文化特征，中华民族的真正复兴离不开全民族文明素质的提升。

从孔子的“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”，到今天人们普遍倡导的“相敬如宾”、“礼尚往来”、“温良恭俭让”的社会风尚，礼不仅是中国人的行为规范和思想准则，而且对形成人们良好的处世态度、人际关系和生活习惯，对凝聚民族力量和稳定社会秩序起到了极其重要的作用。

孔子的“不学礼无以立”，更道出了礼是个人立身之本。

今天，人与人之间的交际应酬，不仅是一种出自本能的需要，而且也是适应社会发展、实现个人进步的一种必不可少的沟通手段。

具有较强的交际能力，是现代青年立足于社会并求得个人成功发展的重要条件。

目前，旅游业被确立为我国的支柱产业，已成为国民经济新的增长点。

在此背景之下，作为交际艺术的现代礼貌礼仪自然迅速升温，备受人们的青睐，并首先在具有涉外性质的旅游行业中普遍应用。

作为旅游从业人员，学礼、知礼、用礼已经成为旅游业实现优质服务，面向世界与国际接轨的大势所趋。

## <<旅游实用礼貌礼仪>>

### 内容概要

为适应中高等旅游教育，尤其是新时期旅游院校的教学需要，切实提高新型、实用型旅游从业人员的素质，编者们根据国家教育部与国家旅游局人教司的旅游服务与管理专业教学计划和教学大纲，组织编写了《旅游实用礼貌礼仪》一书。

全面讲解了如何学礼、知礼、用礼。

本教材充分综合了旅游业中礼貌礼仪所涉及的各个方面，突出实用性、操作性与通俗性，并力求与国际惯例接轨。

本教材除可供旅游新高职院校的涉外饭店与导游专业教学使用外，还可用于旅游企业礼貌礼仪方面的员工培训和从业人员自学读物。

## &lt;&lt;旅游实用礼貌礼仪&gt;&gt;

## 书籍目录

再版再言第一编 基础知识 第一章 旅游礼貌礼仪概述 第一节 礼貌礼仪的起源与本质 第二节 礼貌礼仪与旅游活动 第三节 旅游礼貌礼仪的功能与实践 第二章 旅游从业人员的仪容仪表规范 第一节 旅游从业人员的面部修饰 第二节 旅游从业人员的肢体修饰 第三节 旅游从业人员的头发修饰 第四节 旅游从业人员的化妆修饰 第三章 旅游从业人员的服饰礼仪规范 第一节 旅游从业人员的正装服饰规范 第二节 旅游从业人员的个人饰品规范 第四章 旅游从业人员的行为仪态规范 第一节 旅游从业人员的静止仪态规范 第二节 旅游从业人员的行进仪态规范 第三节 旅游从业人员的的手臂姿态规范 第四节 旅游从业人员的表情神态规范 第五章 旅游从业人员的礼貌语言规范 第一节 旅游从业人员的礼貌用语 第二节 旅游从业人员的文明用语 第三节 旅游从业人员的行业用语 第四节 旅游从业人员的书面用语 第五节 旅游从业人员的电话用语 第六章 国际旅游业礼貌礼仪常识 第一节 涉外礼仪惯例与通则 第二节 国际交往的见面礼节 第三节 国际交往中的馈赠礼仪第二编 酒店应用 第一章 酒店礼貌礼仪核心——礼貌服务 第一节 酒店礼貌服务的概念与内涵 第二节 酒店礼貌服务的内容 第二章 前厅接待服务礼貌礼仪 第一节 服务流程中的礼貌礼仪要点 第二节 前厅接待服务常用敬语 第三节 前厅接待服务礼仪规范 第三章 餐饮接待服务礼貌礼仪 第一节 服务流程中的礼貌礼仪要点 第二节 餐饮接待服务常用敬语 第三节 餐饮宴会服务礼仪规范 第四章 客房接待服务礼貌礼仪 第一节 服务流程中的礼貌礼仪要点 第二节 客房接待常用服务敬语 第三节 客房接待服务礼仪规范 第五章 酒店公务商务礼貌礼仪 第一节 酒店行政公务礼貌礼仪 第二节 酒店对外商务礼貌礼仪第三编 旅行社应用 第一章 旅行社接待礼貌礼仪核心——公关沟通服务 第一节 旅行社接待与公关沟通中的礼貌礼仪 第二节 旅行社接待服务礼仪的要求与形式 第二章 导游服务礼貌礼仪 第一节 服务流程中的礼貌礼仪要点 第二节 导游服务常用礼仪语言 第三节 导游接待服务礼仪规范 第三章 旅行社商务活动礼仪 第一节 旅游展览会上的相关礼貌礼仪 第二节 旅行社商务洽谈中的礼貌礼仪第四编 综合提高 第一章 旅游业顾客关系中的礼貌礼仪技巧 第一节 服务礼貌礼仪与顾客关系的平衡 第二节 礼貌礼仪与旅游优质服务的衔接 第二章 旅游投诉处理中的礼貌礼仪运用 第一节 预防旅游投诉的礼貌意识与心理准备 第二节 旅游投诉的原因分析与处理附录：《中国饭店行业服务礼仪规范》（试行）参考文献

## <<旅游实用礼貌礼仪>>

### 章节摘录

第一编 基础知识第一章 旅游礼貌礼仪概述学习目的了解现代礼貌礼仪的起源与本质了解礼在现代社会及旅游业中的巨大作用掌握礼貌、礼节、礼仪的概念了解旅游礼貌礼仪实践与培养的途径基本内容礼貌礼仪的起源与本质：礼貌礼仪的起源、演化与本质礼貌礼仪的概念与内涵礼、礼貌、礼节、礼仪的联系与区别旅游礼貌、礼仪的功能与实践：礼貌礼仪的综合功能、实践与培养途径第一节 礼貌礼仪的起源与本质荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。

”人类社会的活动都必须有一套相应的规范来制约才能实现有序发展，从而促进整个社会的和谐。在人类文明经过演进而跨入新世纪的今天，礼貌礼仪已成为一个国家、一个民族文明程度的重要标志，成为衡量社会公众教养和道德水准中国素以“文明古国”、“礼仪之邦”著称于世。从孔子的“慧非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”，到今天人们普遍倡导的“相敬如宾”、“礼尚往来”、“温良恭俭让”的社会风尚，礼不仅是中国人的行为规范和思想准则，而且对形成人们良好的处世态度、人际关系和具有民族特色的生活习惯，对凝聚民族力量和稳定社会秩序起到了极其重要的作用。

孔子的“不学礼无以立”，更道出了礼是个人立身之本。

<<旅游实用礼貌礼仪>>

编辑推荐

<<旅游实用礼貌礼仪>>

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>