

<<旅游交际礼仪>>

图书基本信息

书名：<<旅游交际礼仪>>

13位ISBN编号：9787561127681

10位ISBN编号：7561127685

出版时间：2005-7

出版时间：大连理工大学出版社

作者：陈姮 编

页数：195

字数：283000

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>

<<旅游交际礼仪>>

前言

我们已经进入了一个新的充满机遇与挑战的时代，我们已经跨入了21世纪的门槛。

20世纪与21世纪之交的中国，高等教育体制正经历着一场缓慢而深刻的革命。

我们正在对传统的普通高等教育的培养目标与社会发展的现实需要不相适应的现状作历史性的反思与变革的尝试。

20世纪最后的几年里，高等职业教育的迅速崛起，是影响高等教育体制变革的一件大事。

在短短的几年时间里，普通中专教育、普通高专教育全面转轨，以高等职业教育为主导的各种形式的培养应用型人才的教育发展到与普通高等教育等量齐观的地步，其来势之迅猛，发人深思。

无论是正在缓慢变革着的普通高等教育，还是迅速推进着的培养应用型人才的高职教育，都向我们提出了一个同样的严肃问题：中国的高等教育为谁服务，是为教育发展自身，还是为包括教育在内的大千社会？

答案肯定而且惟一，那就是教育也置身其中的现实社会。

由此又引发出高等教育的目的问题。

既然教育必须服务于社会，它就必须按照不同领域的社会需要来完成自己的教育过程。

换言之，教育资源必须按照社会划分的各个专业（行业）领域（岗位群）的需要实施配置，这就是我们长期以来明乎其理而疏于力行的学以致用问题，这就是我们长期以来未能给予足够关注的教育目的问题。

如所周知，整个社会由其发展所需要的不同部门构成，包括公共管理部门如国家机构、基础建设部门如教育研究机构和各种实业部门如工业部门、商业部门，等等。

每一个部门又可作更为具体的划分，直至同它所需要的各种专门人才相对应。

教育如果不能按照实际需要完成各种专门人才培养的目标，就不能很好地完成社会分工所赋予它的使命，而教育作为社会分工的一种独立存在就应受到质疑（在市场经济条件下尤其如此）。

可以断言，按照社会的各种不同需要培养各种直接有用人才，是教育体制变革的终极目的。

<<旅游交际礼仪>>

内容概要

《旅游交际礼仪》是新世纪高职教材编委会组编的旅游与酒店管理类课程规划教材之一。

本教材由礼仪专业科班出身、现在从事国内国外礼仪教学实践工作的第一线高职教师编写，广泛介绍旅游交际中的各种礼仪，大量而又实用地介绍我国的客源国与目的地的风俗礼仪，并辅以丰富的图片和资料，让学生在学习抽象理论知识的同时能及时地掌握实践知识。

与已出版的同类教材相比，本教材具有如下特点： 1.理论性与实用性相结合。

本教材阐述了旅游交际礼仪的涵义、作用及其意义，重点论述了酒店、旅行社等服务性行业中从业人员的基本礼仪行为规范、服务原则；同时列举了大量案例并进行分析，充分体现实用性特点。

另外，根据各区域、各国不同的文化背景，本教材列举了丰富的阅读材料。

所有实例均为作者亲历亲为，避免了理论与实际的脱离。

2.体系完整，内容精练。

本教材在保证学科体系完整的基础上，注重知识的系统性，内容精练，准确、简明地阐述了旅游交际礼仪的基本理论。

避免了理论的繁琐，易学易懂易操作；实例新颖，礼仪规范严格遵照实际风俗；内附若干便于教学图片，生动形象。

全书共计四篇：第一篇基本礼仪，包括第1章绪论、第2章旅游从业者仪容仪表礼仪、第3章旅游从业者的语言礼仪；第二篇酒店礼仪，包括第1章酒店服务礼仪、第2章酒店前厅服务礼仪、第3章客房部服务礼仪、第4章餐饮部接待礼仪、第5章其他礼仪；第三篇旅行社礼仪，包括第1章导游语言技巧礼仪、第2章导游礼仪、第3章客服中心接待礼仪、第4章旅行社其他相关礼仪；第四篇其他礼仪，包括第1章宗教礼仪、第2章国际交往礼仪、第3章我国主要客源国（地区）习俗和礼仪、第4章我国部分少数民族的礼仪。

<<旅游交际礼仪>>

书籍目录

第一篇 基本礼仪 第1章 绪论 导读 思考题 第2章 旅游从业者仪容仪表仪态礼仪 导读 第一节 旅游从业者仪容、仪表礼仪 第二节 旅游从业者的仪态礼仪 第三节 旅游从业者着装礼仪 参考阅读 第3章 旅游从业者的语言礼仪 导读 第一节 旅游从业者语言的使用原则和特点 第二节 旅游从业者语言礼仪的基本要求 第三节 旅游从业者常用的语言礼仪 参考阅读 思考题 实训

第二篇 酒店礼仪 第1章 酒店服务礼仪 导读 第一节 酒店礼仪的要求 第二节 酒店接待人员的行为规范 第三节 酒店礼仪的服务原则 参考阅读 案例分析 思考题 实训 第2章 酒店前厅服务礼仪 导读 第一节 前厅服务礼仪 第二节 酒店总服务台礼仪 参考阅读 案例分析 思考题 实训 第3章 客房部服务礼仪 导读 第一节 客人入住服务礼仪 第二节 客人住宿服务礼仪 第三节 特殊客人的服务礼仪 第四节 处理意外事故的礼仪 案例分析 思考题 实训 第4章 餐饮部接待礼仪 导读 第一节 餐厅服务礼仪 第二节 西餐零点服务礼仪 第三节 酒吧接待礼仪 第四节 酒店咖啡厅服务礼仪 第五节 康乐部服务礼仪 案例分析 思考题 实训 第5章 其他礼仪 导读 第一节 酒店投诉礼仪 第二节 处理投诉技巧 案例分析 思考题 实训

第三篇 旅行社礼仪 第1章 导游语言技巧礼仪 导读 第一节 口头语言和书面语言的使用技巧礼仪 第二节 态势语言的使用技巧礼仪 案例分析 第2章 导游礼仪 第3章 客服中心接待礼仪 第4章 旅行社其他相关礼仪 第四篇 其他礼仪 第1章 宗教礼仪 第2章 国际交往礼仪 第3章 我国主要客源国(地区)习俗和礼仪 第4章 我国部分少数民族的礼仪参考文献

<<旅游交际礼仪>>

章节摘录

版权页：插图：1.饭店接待工作的基本特点 为了有针对性地为宾客提供优质服务，必须掌握饭店接待服务工作的基本特点：（1）直接性 接待人员面对面地为宾客提供服务，满足宾客的需要。

在服务过程中，接待人员的举止、仪态、态度、语言等都完全展示在宾客面前，宾客可以直接对接待人员的工作进行评价。

（2）即时性 即时性是指在接待服务过程中，接待人员提供产品与该产品的交换和消费是在同一时间、同一空间进行的。

因此，除了服务工作必须适时、适量外，还要在服务过程中讲究技巧和特色，以适应不同宾客的要求。

服务时要做到轻、稳、快、美，使宾客得到物质上和心理上的满足。

这种即时性的工作一旦出现差错，后果往往是难以挽回的。

（3）感受性 宾客在接受服务的过程中，其需求是多层次和全方位的。

接待人员不仅要满足宾客物质方面的需求，而且要满足他们高层次的精神需求，如社交、尊重、审美等。

服务这种特殊商品吸引宾客的魅力往往不在于其实用性，而在于宾客的感受。

（4）模糊性 服务工作中的非物质内容是无形的，对其质量标准一般无法进行定量的准确衡量，只能进行定性的测定。

一方面，接待人员的气质、服务技巧、情绪等各种因素的影响，以及服务对象、环境等因素的变化，会使服务质量产生较大的可变性，难以保持在一个固定的标准上。

另一方面，宾客对服务工作的要求比较注重个人感受，没有统一的客观标准，在评价服务质量时往往带有较大的主观性。

再者，由于服务工作有即时性的特点，宾客不可能让接待人员先展示一遍服务过程，然后决定是否购买服务，而只能在服务与消费同时结束后才能评价是否“物有所值”。

因此，宾客在购买服务时总有一种担风险的心理，这样更增加了评价服务质量的主观性。

但无论如何，宾客的要求总是对的，接待人员应根据服务工作的这种特点，设法为宾客提供令人满意的服务。

（5）艺术性 服务工作要讲究艺术性。

在接待服务过程中，只顾一味埋头苦干，以不变应万变是不行的，作为接待人员要有在技术基础上的艺术化的本领。

技术的高度发展是艺术，技艺的相融，使原本枯燥单调的操作变成优美的技艺，从而提高服务质量。

同时，接待人员还应当通过细心观察，及时了解宾客心理，要善解人意，不断提高工作技巧与语言艺术。

讲究艺术性可以使服务工作充满情趣和美感，使宾客真正得到“上帝”般的享受。

从饭店接待工作的特点可以看出，在面对面与宾客打交道的饭店服务行业，注重礼仪对接待人员来说具有特别重要的意义。

饭店接待工作与礼貌、礼节和礼仪行为有着密不可分的联系。

使优质服务的“产品”得以实现的前提必须是规范的礼节操作规程、礼貌的待客态度和完美的礼仪服务。

从某种意义上说，最佳饭店是宾客享受礼貌、礼仪及快速敏捷服务的理想场所。

2.饭店服务人员的礼仪规范 饭店服务人员的礼仪规范是指为全面提升饭店员工的整体素质和服务水平，塑造文明礼貌的职业形象，培养爱岗敬业的职业道德，以礼仪促规范，饭店员工在岗服务全过程中应具备的基本素质和应遵守的行为规范，包括仪表规范、仪态规范、见面常用礼仪规范、服务用语规范及岗位服务礼仪规范等。

<<旅游交际礼仪>>

编辑推荐

《新世纪高职高专旅游管理类课程规划教材:旅游交际礼仪(第2版)》使用简便,易于操作、掌握和应用,易于课堂、课后训练或实境教学以及情境模拟演练,使教学呈现出以教师为主导、以学生为主体的师生积极参与的互动氛围。

学生操作与教师点评等环节的设置,充分突显了实践教学的特色和实境教学的魅力。

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>