

<<旅游服务礼貌礼节>>

图书基本信息

书名：<<旅游服务礼貌礼节>>

13位ISBN编号：9787563707829

10位ISBN编号：7563707824

出版时间：2004-1

出版时间：旅游教育出版社

作者：国家旅游局人事劳动教育司 编

页数：204

字数：143000

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>

<<旅游服务礼貌礼节>>

内容概要

本课程的内容着重要求我们通过了解人际关系和饭店服务接待工作中的礼貌节常识，学会并掌握饭店服务接待工作中所需的礼貌服务用语、基本礼节以及礼貌规范，培养人际交往的能力，养成礼貌待客的良好习惯。

本书的主要内容包括绪论、礼貌礼节概述、仪表仪容仪态、礼貌服务用语、日常服务礼节、饭店各部门员工的礼貌节规范、我国主要客源国和地区的习俗和礼节、国际礼仪常识、宗教礼仪常识、附录一领带的系法示意图、附录二酒店员工仪容仪表规范示意图、附录三（英汉对照）最常见的礼貌用语及相关句式。

<<旅游服务礼貌礼节>>

书籍目录

绪论

第一章礼貌礼节概述

第二章仪表仪容仪态

第三章礼貌服务用语

第四章日常服务礼节

第五章饭店各部门员工的礼貌节规范

第六章我国主要客源国和地区的习俗和礼节

第七章国际礼仪常识

第八章宗教礼仪常识

附录一领带的系法示意图

附录二酒店员工仪容仪表规范示意图

附录三（英汉对照）最常见的礼貌用语及相关句式

<<旅游服务礼貌礼节>>

章节摘录

在21世纪的今天，世界各国尽管社会制度各不相同，但都提倡文明礼貌。

在人际交往中，都很注重讲究礼仪。

这已成为一个国家或民族文明程度的重要标志，也是衡量人们有无教养和道德水准高低的尺度。

在世界民族之林中，具有五千年文明历史的中华民族，素有“礼仪之邦”的美称，早在周代已开始形成一套完善的礼仪制度。

古代的传统美德，迄今仍有许多备受推崇。

历代许多有关“礼”的论述广为流传，并被引为指导人们道德行为的座右铭，如“相敬如宾”、“礼尚往来”、“己所不欲，勿施于人”，等等。

我国古代著名的思想家孔子“上交不谄，下交不渎”的名言就是教导人们在日常人际交往中，既不要低声下气、献媚邀宠，也不要趾高气扬、傲慢无理。

在《礼记》一文中孔子还讲过“不失足于人，不失色于人，不失口于人”，即提醒人们注意在行为、态度和言论上不要失礼。

过去常说的“温良恭俭让”，即指做人要温和、善良、恭敬、节俭、忍让，都是与“礼”有关的行为准则。

虽然这些礼貌行为规范产生于封建社会，但以历史唯物主义的观点来分析，我们还是应该实事求是地承认，其中的不少礼貌行为规范，至今仍有可供借鉴的现实意义。

古代的传统美德是中华民族文化的精华，应该得到继承和发扬光大，至于那些带有封建迷信色彩的糟粕，我们则必须毫不犹豫地予以摒弃。

在改革开放的新时代，人与人之间要建立相互尊重、平等友爱、互相合作的和谐关系，就需要人人讲文明礼貌。

早在20世纪80年代前后，在全国范围内广泛深入开展的“五讲”、“四美”活动，就旨在引导人们养成文明礼貌的好习惯，形成良好的社会风尚，使社会安定团结。

这样，人们在劳动、学习、生活中所产生的矛盾就可以妥善解决。

反之，在社会生活中，如果缺乏提倡文明礼貌的气氛，那就无法改变尚存的不良社会风气，各种不文明、不礼貌的言行举止还会影响到对年轻一代的培养。

旅游业是礼貌服务行业，对广大从业人员和即将走上服务岗位的新员工进行文明礼貌教育，不仅是培养文明公民的需要，更是职业的基本要求。

自实行改革开放政策以来，我国的旅游事业获得了前所未有的蓬勃发展，来华洽谈贸易和观光游览的各国外宾、外籍华人、华侨和台、港、澳同胞日益增多。

无疑，我们要在旅游接待服务工作岗位上发扬我们中华民族讲究文明礼貌的优良传统，展现出中国人民的文化素养和精神风貌，适应和满足世界各国不同肤色、不同阶层旅游者在礼仪服务方面的要求，维护我国旅游业的声誉，自然应该从提高自身道德修养的需要和事业的要求两方面来加深对讲究礼貌礼节礼仪、提倡文明服务的认识，通过认真学习这方面的基本常识，并且努力在实践中加以应用，使自己真正成为旅游业的合格人才。

本教材就是以此为出发点而编写的。

<<旅游服务礼貌礼节>>

后记

为了适应我国旅游中等职业教育发展的需要,规范教学内容,提高教学质量,根据国家旅游局人事劳动教育司制订的旅游中等职业技术学校饭店服务与管理专业和旅行社导游专业教学计划中的课程设置,在旅游教育出版社的支持下,作者编写了这本教材。

本教材为专业基础必修课,其他相关专业也可通用,还可作为旅游饭店和旅行社员工岗位培训的基本读物。

本教材旨在通过教学,使其养成良好的职业习惯,使学生着重了解旅游接待服务礼仪方面的基本知识,初步掌握与之相应的工作礼仪规范,以便满足他们在今后工作岗位上的实际需要。

本教材的编者长期从事旅游教育培训工作,熟悉旅游企业对从业人员的素质要求,了解旅游职业技术教育的特点。

因此,在教材编写中注重了实用性、知识性、指导性的结合。

本书第1版由上海锦江国际集团教育培训中心胡世福与南京旅游学校包益铭编写,由胡世福负责统稿,中国国际旅行社王连义负责审阅。

本书第2版、第3版和第4版的修订工作均由胡世福负责完成。

本教材自1994年问世以来,历经多次修订已日趋成熟完善。

这次修订是在本教材成为教育部职业教育与成人教育司推荐教材后,所作的又一次锤炼和提高。

因此本着与时俱进的态度,在保持原有特色的基础上,对某些已发生变化的内容作了及时的更新,也对某些表述作了适当的修改,还对某些文字作了必要的增删,使其更加符合中职教改精神,以适应教学的实际需要。

此外,此次修订还增加了网络教学资源包,包括课件和配套练习题答案,以便任课老师参考之用。

在本教材的编写和修订过程中,编者曾参阅了一些有关著作,得到了有益的启发。

由于篇幅有限,这里就不一一列举,谨此向所有的专家、学者一并表示由衷的谢意。

<<旅游服务礼貌礼节>>

编辑推荐

《旅游服务礼貌礼节(第4版)》：教育部职业教育与成人教育司推荐教材,中等职业学校旅游专业教学用书

<<旅游服务礼貌礼节>>

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>