

<<旅游服务礼仪实训教程>>

图书基本信息

书名：<<旅游服务礼仪实训教程>>

13位ISBN编号：9787563718382

10位ISBN编号：7563718389

出版时间：2009-8

出版时间：旅游教育出版社

作者：谷玉芬 主编

页数：288

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>

<<旅游服务礼仪实训教程>>

内容概要

为了贯彻落实国家关于大力发展高等职业教育、培养高等技术应用型人才的战略部署，旅游教育出版社组织有关专家、学者、教师编写了这套旅游专业精品实训教材，其中包括《前厅客房服务实训教程》、《酒吧服务实训教程》、《餐厅服务实训教程》、《旅游服务礼仪实训教程》、《导游服务实训教程》。

根据旅游行业人才培养的需要和专业教师的教学需求，本套教材的编写具有以下几个特点：第一，在教材内容方面，可操作性比较强，重视实践能力的培养。

教材以学生日后的工作实际需要为核心，紧密结合旅游行业工作中的实际，根据旅游行业的具体工作方式而设计工作流程图，着重具体操作知识的编写，条理清晰，操作规范，重在学生的技能训练，主张“管用、够用、实用”。

第二，在教材编写模式方面，设计活泼，可读性强。

在教材中穿插了案例、应变训练、教师示范等部分，以增强读者的认知力和理解力，力求给学生和老师营造一个更加清晰的模拟环境。

另外，还设计了实训考核表，有助于专业教师检查每个项目的实训过程。

第三，努力贯彻国家关于职业资格证书与学历证书并重、职业资格证书制度与国家就业制度相衔接的政策精神，紧扣职业技能鉴定的内容与要求，在基本保证知识连贯性的基础上，突出技能操作性和实用性，使学生在学完该教材以后对旅游行业技能鉴定的内容和范围有所了解。

第四，在教材的使用效果方面，实现学习、示范、模拟练习、教师指导和考核的培训环节相结合，使学生边看边学、边学边练，从而起到强化技能、规范操作的效果。

本书作为该套系列教材之一，主要介绍了旅游服务礼仪基础知识概述、旅游服务人员仪表礼仪规范、旅游服务人员交际礼仪规范、旅游服务语言规范、国际交往服务礼仪、饭店服务礼仪、旅行社及导游服务礼仪、会议接待服务礼仪八个专题，要求学生在掌握相关理论知识的基础上，能通过服务的具体化过程，具备正确表达对客人的尊重、关心和理解的能力，以主动的服务态度让客人感知服务人员的情感投入，进而满足客人求尊重、求平等的消费心理。

<<旅游服务礼仪实训教程>>

书籍目录

第一单元 旅游服务礼仪基础知识概述第二单元 旅游服务人员仪表礼仪规范 实训项目一：面部修饰 实训项目二：头发修饰 实训项目三：肢体修饰 实训项目四：着装规范 实训项目五：体姿规范 实训项目六：手势规范 实训项目七：表情规范第三单元 旅游服务人员交际礼仪规范 实训项目一：称呼礼仪规范 实训项目二：介绍礼仪规范 实训项目三：握手礼仪规范 实训项目四：名片礼仪规范 实训项目五：致意礼仪规范 实训项目六：鞠躬礼仪规范 实训项目七：亲吻与拥抱礼仪 实训项目八：拱手与合十礼仪第四单元 旅游服务语言规范 实训项目一：问候与迎送服务用语规范 实训项目二：请托与致谢服务用语规范 实训项目三：征询与应答服务用语规范 实训项目四：推托与致歉服务用语规范 实训项目五：赞赏与祝贺服务用语规范 实训项目六：电话服务礼仪服务用语规范第五单元 国际交往服务礼仪 实训项目一：会见服务礼仪 实训项目二：会谈服务礼仪 实训项目三：签字服务礼仪 实训项目四：中餐宴会服务礼仪 实训项目五：西餐宴会服务礼仪 实训项目六：冷餐会服务礼仪 实训项目七：插花知识与送花礼仪 实训项目八：观看演出及舞会服务礼仪第六单元 饭店服务礼仪 实训项目一：前厅服务礼仪 实训项目二：客房服务礼仪 实训项目三：餐饮服务礼仪 实训项目四：康乐服务礼仪第七单元 旅行社及导游服务礼仪 实训项目一：旅行社业务部门服务礼仪 实训项目二：旅行社业务洽谈礼仪 实训项目三：全程陪同导游人员服务礼仪 实训项目四：地方陪同导游人员服务礼仪第八单元 会议接待服务礼仪附录主要参考书目

<<旅游服务礼仪实训教程>>

章节摘录

来减少头发散发出的异味。

做到三勤：勤洗（两三天）；勤剪（半个月左右）；勤梳（上岗前、脱帽后，不宜当众进行，不宜直接用手代替梳子，不宜乱扔头发），以清洁、健康、有光泽为标准。

（2）旅游服务行业人员不应使用味道过于浓烈的护发用品，以洗过的头发气味清新为适宜。

2.无异物头发无异物通常包括两点：（1）保持头部干净，头上不能有头屑。

头屑多的人需要用去屑洗发液勤洗。

（2）保持头部整洁，特别是女性服务人员，不能佩戴样式太过花哨的发卡，一般以黑色、无图案的发卡为宜。

3.长短适中头发的长短，通常从性别上做不同的要求：（1）男性头发：男性服务人员不可剃光头或留长发，前发不可遮住眉毛，侧发不可盖住耳朵，后发不可触及衣领。

（2）女性头发：女性服务人员如平时长发过肩的，上岗时应该盘发、束发。

总之，整理后的头发要求是：前发不挡眼，后发不过肩，不可留过长的“刘海儿”。

4.发型、发色庄重（1）旅游服务人员要符合行业要求，不允许赶时髦，而将头发染得五颜六色，过于花哨。

发色要自然，符合大多数人的审美标准。

（2）发型应朴实大方，自然、简洁，不过分夸张、怪异。

不提倡烫发。

有的岗位允许服务人员烫发，但要切记不要烫得过于时髦、华贵。

<<旅游服务礼仪实训教程>>

编辑推荐

《旅游服务礼仪实训教程》是由旅游教育出版社出版的。
模拟教学，注重实战 设计新颖，操作规范 穿插图表，一目了然

<<旅游服务礼仪实训教程>>

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>