

<<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：9787566101389

10位ISBN编号：7566101382

出版时间：2012-1

出版时间：哈尔滨工程大学出版社

作者：谢彦波，冯h 编著

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>>

### 内容概要

礼仪作为人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化，始终以一种精神的约束力支配着每个人的行为，并成为人类活动的准则。

礼仪不仅体现了施礼者的个人道德修养和文明程度，也体现了施礼者对他人的尊重程度。它是人类社会人与人之间和谐、平等、友好相处，并形成良好社会关系的重要手段。

旅游礼仪是在旅游服务过程中，从业人员对旅游者表示尊重和友好的一系列行为规范。

旅游礼仪以礼仪为基础，以“尊重、友好、真诚”为基本原则。

旅游服务礼仪是礼仪在旅游行业的具体应用，是一门应用性和实践性的学科。

随着社会经济的发展，我国旅游业和旅游教育事业迅猛发展。

为了更好地满足高等学校旅游酒店管理专业的教学需要，我们组织一线教学的有关教师编写了《旅游服务礼仪》。

在本教材中，主要从礼仪理论原则、礼仪规范和基本技巧三个维度，对旅游服务礼仪加以解析，包括礼仪概述，如礼仪的起源与发展，礼仪的功能、原则与特征，旅游服务礼仪的基本理论等；旅游服务礼仪原理与规范，如仪容礼仪、仪表礼仪、仪态礼仪、酒店与宾馆服务礼仪，景区服务礼仪、旅行社服务礼仪、会展服务礼仪和高尔夫服务礼仪等。

本书突出了旅游服务礼仪的实操性，语言朴实流畅。

全书编写由“学习目标”、“知识要点”、“正文内容”、“案例与习题”构成。

本书力求做到内容系统、完整、创新、实用和可操作，既可作为高等院校旅游专业的教材用书，也可作为宾馆、饭店、旅行社等旅游服务部门的培训教材，同时对于其他旅游工作者亦有参考价值。

## <<旅游服务礼仪>>

### 书籍目录

- 第一章 礼仪概述
    - 第一节 礼仪的起源和发展
      - 一、礼仪的起源
      - 二、礼仪的发展
    - 第二节 现代礼仪的功能、特征和原则
      - 一、现代礼仪的功能
      - 二、现代礼仪的特征
      - 三、现代礼仪的原则
    - 第三节 旅游服务礼仪的基本理论
      - 一、旅游服务礼仪中的社会心理学理论
      - 二、旅游服务礼仪中的人际交往理论
    - 第四节 文明旅游服务礼仪的习得与施行
      - 一、学习旅游服务礼仪的意义
      - 二、文明旅游服务礼仪的养成途径
  - 第二章 旅游从业人员形象礼仪规范
    - 第一节 旅游从业人员仪容礼仪
      - 一、旅游从业人员仪容要求
      - 二、发部修饰礼仪
      - 三、面部修饰礼仪
      - 四、肢体修饰礼仪
    - 第二节 旅游从业人员仪表礼仪
      - 一、旅游从业人员服饰礼仪
      - 二、旅游从业人员饰物佩戴礼仪
  - .....
  - 第三章 旅行社服务礼仪
  - 第四章 酒店和宾馆服务礼仪
  - 第五章 景区服务礼仪
  - 第六章 会展和高尔夫球场服务礼仪
  - 第七章 宗教礼仪
  - 第八章 我国主要客源国和港澳台地区习俗礼仪
  - 第九章 我国主要少数民族民俗礼仪
- 参考文献

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>