

《旅游商贸实用礼仪》

图书基本信息

书名：《旅游商贸实用礼仪》

13位ISBN编号：9787030196477

10位ISBN编号：7030196473

出版时间：2007-9

出版社：科学

作者：盛霞

页数：324

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《旅游商贸实用礼仪》

前言

随着我国经济的飞速发展，人才市场需求发生了变化，人们的职业取向也发生了显著的变化。尤其是在飞速发展的旅游、商贸人才市场，具有较高素质的知书达理的应用型人才更是供不应求。作为职业学校的学生，直接面对着社会对他们的选择，在学好文化课、专业课的基础之上，掌握一定的礼仪知识，在社会公众面前，较好展示与众不同的职业礼仪修养与良好气质风度犹显重要。根据新形势的需要，我们编写了《旅游商贸实用礼仪》一书。本书是旅游管理类、商务营销类、烹饪工艺类、信息技术类、商务外语类、国际合作等专业学生必修的一门公共基础课。本书还可以作为相关行业的工作人员岗位礼仪培训教材。本书具有三大特点：一是实用性强。礼仪知识涉及面广，内容丰富。本书将打破以往所用礼仪教材蜻蜓点水、面面俱到的框架结构，不求全求广，充分体现少而精的特色，坚持以实用、适用、管用、够用为原则，紧扣所定教材名称选择编写教学内容。配套的知识链接、练习与思考为执教者与学习者开拓了视野，提供了方便。二是针对性强；针对职业学校学生的特点，坚持一切以学生为本的原则，突出学习校园礼仪的重要性，选取与职业学校学生密切相关的案例，让每一位学习者在掌握有关礼仪的基本知识与相关常识的前提下，再通过对公共、家庭等礼仪的强化学习，提高学生的文明程度与礼仪修养。尤其是结合职业学校学生职业生涯需求，详细阐述了面试礼仪知识，有助于学生较好的掌握推销“自己”的求职本领。三是专业性强。根据主编及参编多年来一线教育教学和在对社会各相关行业培训经验的积累，结合各专业所涉及的行业特点，分别介绍了饭店服务与管理、旅行社（导游）服务、航空乘务服务、商场（超市）营业员服务、商务销售服务礼仪，景点景区服务、会展服务、信息服务、物流等行业礼仪。通过该课程的学习，使学生理解旅游商贸服务礼仪在个人发展和旅游商贸业中的重要作用与地位，理解和掌握礼仪的基本概念、常识、基本原理及方法技巧，从而为今后从事旅游商贸服务工作塑造良好形象、提高服务艺术，奠定坚实的基础。

《旅游商贸实用礼仪》

内容概要

《旅游商贸实用礼仪》结合旅游商贸各专业所涉及的行业特点，分别介绍了饭店服务与管理、旅行社（导游）服务、航空乘务服务、商场（超市）营业员服务、商务销售服务礼仪，以及景点景区、会展、信息服务和物流等行业礼仪。同时结合学生职业生涯需求，详细阐述了面试礼仪知识。《旅游商贸实用礼仪》是旅游管理类、商务营销类、烹饪工艺类、信息技术类、商务外语类、国际合作等专业学生必修的一门公共基础课。《旅游商贸实用礼仪》还可以作为相关行业的工作人员岗位礼仪培训教材。

《旅游商贸实用礼仪》

书籍目录

第1单元 礼仪概论第一模块 礼仪的起源与发展历程一、礼仪的起源二、礼仪的发展历程第二模块 现代礼仪的特征与原则一、现代礼仪的涵义二、现代礼仪的特征三、现代礼仪的原则第三模块 现代礼仪的功能与作用一、现代礼仪的功能二、现代礼仪的作用单元回顾练习与思考第2单元 现代礼仪要素与礼仪修养第一模块 现代礼仪要素一、仪表仪容礼仪二、仪态礼仪三、交谈礼仪第二模块 现代生活基本礼仪一、日常礼貌用语二、见面的礼节三、拜访与待客的礼节四、电话礼节第三模块 社会公德与礼仪修养一、社会公德与礼仪修养的关系二、礼仪修养的概念与基本准则三、提高礼仪修养的途径与方法单元回顾练习与思考第3单元 职业学校学生校园礼仪规范第一模块 职业学校学生的素质要求一、在校学生的基本素质要求二、职业学校学生的素质要求第二模块 校园课堂礼仪一、学校礼仪二、尊敬师长三、友爱同学第三模块 校园其他礼仪一、校园活动礼仪二、用餐礼仪三、宿舍礼仪四、阅览礼仪单元回顾练习与思考第4单元 会共场所礼仪与家庭礼仪第一模块 公共场所礼仪一、行走、进出电梯礼仪二、乘车、船、机、地铁礼仪三、吸烟礼仪四、购物礼仪五、观看演出和比赛礼仪六、沙龙聚会礼仪第二模块 家庭礼仪一、与长辈相处的礼仪二、与平辈相处的礼仪三、与邻居友好相处的礼仪四、探望病人的礼仪五、宴请礼仪第三模块 其他相关社交礼仪一、馈赠礼仪二、赠花礼仪三、迎送礼仪四、商务请柬礼仪五、名片礼仪六、我国主要节日礼仪单元回顾练习与思考第5单元 旅游服务礼仪第一模块 现代饭店服务礼仪一、现代饭店服务礼仪的基本要求二、现代饭店岗位礼仪三、饭店业受理投诉礼仪第二模块 旅行社（导游）服务礼仪一、旅行社工作人员岗位礼仪二、导游服务礼仪三、景点景区服务礼仪四、受理游客投诉礼仪第三模块 航空服务礼仪一、机场（地勤）工作人员岗位礼仪二、乘务员服务礼仪与技巧三、受理旅客投诉礼仪单元回顾练习与思考第6单元 商贸销售、会展物流、信息服务礼仪第一模块 现代商场（超市）服务礼仪一、现代商场（超市）服务礼仪的基本要求二、现代商场（超市）岗位礼仪三、受理顾客投诉礼仪第二模块 现代推销与商务谈判礼仪一、推销礼仪二、商务谈判礼仪第三模块 会展、物流、信息服务礼仪一、会展服务礼仪二、物流服务礼仪三、信息服务礼仪单元回顾练习与思考第7单元 求职面试礼仪第一模块 面试及面试前的形象准备一、面试概述二、熟悉面试地点三、进行自我形象设计第二模块 面试前的心理准备与材料准备一、面试前的心理准备二、面试前的材料准备第三模块 面试礼仪一、适时抵达面试地点，注意候试礼仪二、轮及面试要注意的相关礼仪三、面试进行中的礼仪四、面试结束时，掌握提问要领及相关礼仪五、做好面试结束后的工作第四模块 升学面试礼仪一、升学面试礼仪与技巧二、升学面试礼仪示例单元回顾练习与思考参考文献

章节摘录

插图：感谢语常用的有“谢谢”、“劳驾了”、“让您费心了”、“实在过意不去”、“拜托了”、“麻烦您”、“感谢您的帮助”等。打扰对方或向对方致歉时用“对不起”、“请原谅”、“很抱歉”、“请稍等”、“请多包涵”、“打扰了”等。接受对方致谢致歉时用“别客气”、“不用谢”、“没关系”、“请不要放在心上”等。

二、见面的礼节（一）致意的礼节致意是一种相识的人用来打招呼时所用的一种常用的见面礼，表示问候、尊敬之意。由于致意大都是不出声的问候，它所传达的友善之意“此时无声胜有声”，这就要求致意时一定要让对方看到。如果向朋友致意时距离太远，或在其侧面或背后致意导致对方看不清楚或毫无反应，则既无效果又令人难堪。

1. 常见形式（1）微笑致意适于与相识者或只有一面之交者在同一地点，彼此距离较近但不适宜交谈或无法交谈的场合。（2）起立致意一般在有长者、老者到来或离去时，在场者应起立表示致意。如长者、老者来访，在场者起立表示欢迎，待来访者落座后，自己才可坐下；如长者、老者离去，待他们先起立后，自己才可起立相送。（3）举手致意当彼此相识的人在公共场合或较远距离，但又相互看到时，一般举手致意，以示对对方的问候。举手致意即举起右手，掌心朝向对方，轻轻摆一下手即可。注意摆动幅度不宜过大，也不要反复摆动，只需双方都能见到即止。（4）点头致意点头致意适于不宜或无需交谈的场合。如会议、会谈正在进行中，与相识者或仅有一面之交者在同一地点多次见面，均可点头致意。点头致意的方法为：头部轻轻往下一动，幅度不必过大。

《旅游商贸实用礼仪》

编辑推荐

《旅游商贸实用礼仪》为中等职业教育“十一五”规划教材·中职中专旅游类教材系列之一。

《旅游商贸实用礼仪》

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:www.tushu000.com