

<<民航服务礼仪实训>>

图书基本信息

书名：<<民航服务礼仪实训>>

13位ISBN编号：9787300141886

10位ISBN编号：7300141889

出版时间：2011-9

出版时间：中国人民大学出版社

作者：侯苏容 主编

页数：128

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>

<<民航服务礼仪实训>>

内容概要

本书本着创新的精神，从中等职业教育目标出发，以就业为导向，以能力为本位，以任务为引领，进一步研究民航服务礼仪的基本理论、技能训练、规范服务等，注重理论与实践的有机结合，为实现中职民航专业学生高质量就业服务。

本书充分运用现代教育理念与服务理念，采用了情境任务式礼仪技能训练，最大化地突出了民航服务的礼仪规范的实用性，具有较强的可操作性，以期把学生逐渐培养为具有一定的理论基础和良好的职业礼仪素养、适应市场经济需求、具备职业综合能力的应用型人才。

<<民航服务礼仪实训>>

书籍目录

第一章 礼仪和民航服务礼仪

- 第一节 礼仪概述
- 第二节 民航服务礼仪
- 第三节 民航企业各岗位服务人员行为规范

第二章 民航服务人员仪态礼仪

- 第一节 优美的站姿
- 第二节 端庄的坐姿
- 第三节 美观的蹲姿
- 第四节 流畅的步态
- 第五节 手势与指示方向
- 第六节 递接物品
- 第七节 握手
- 第八节 介绍
- 第九节 鞠躬礼
- 第十节 致意礼
- 第十一节 面部表情

第三章 民航服务人员仪容仪表礼仪

- 第一节 民航服务人员仪容礼仪
- 第二节 民航服务人员着装规范礼仪

第四章 民航服务人员语言运用礼仪

- 第一节 语言运用的一般原则与技巧
- 第二节 礼貌用语
- 第三节 称呼用语

第五章 民航服务人员电话礼仪

- 第一节 拨打、接听公务电话礼仪
- 第二节 电话通话突发状况及对策
- 第三节 移动电话礼仪

第六章 民航服务空间礼仪

- 第一节 空间距离分类
- 第二节 空间距离感差异

第七章 民航服务人员外事礼仪

- 第一节 礼宾次序
- 第二节 国旗悬挂
- 第三节 与不同国籍友人交往礼仪规范

第八章 民航服务人员日常礼仪规范

- 第一节 迎访礼仪
- 第二节 交通礼仪
- 第三节 餐饮礼仪

附录

- 附录一 民航常用服务用语
- 附录二 中国传统节日习俗

参考文献

<<民航服务礼仪实训>>

章节摘录

版权页：插图：（三）忌破在工作之中，有时服务人员所穿的制服经常会在一定程度上形成破损。除了“工伤”这一因素之外，制服穿着的时间久了，也会自然“老化”，如开线、磨毛、磨破、纽扣丢失等。

发现制服“挂彩”之后，应采取必要的补救措施，并且根据其具体情况分别加以对待。

一般情况下，制服一旦在外观上发生明显的破损，如掉扣、开线或形成破洞等，就不宜在工作岗位上继续穿着。

千万不可视而不见，听之任之。

对破残的制服，应分别进行处理。

若其为劳动服，则经过认真修补后，仍然可以再穿。

但不应对破残之处敷衍了事，在此贴胶布或别别针，都是不规范的。

若破残之处经过修补后痕迹明显者，如需要打补丁或换上式样不配套的纽扣之类，则不宜再度在工作场合穿着。

（四）忌乱在穿制服的单位里，最忌讳一个“乱”字。

服务人员穿制服时所谓的“乱”，主要反映在如下两方面：一方面，有人不按照规定穿制服。

在某些要求穿制服的单位里，总有个别人以“忘记了”、“不舒服”、“不合身”、“不喜欢”为由，拒绝穿制服。

他们甚至自以为美地将街市装、宴会装、沙滩装、卧室装穿到单位来，不仅让别人搞不懂他们是不是上班来了，而且破坏了本单位的制度和秩序，让外人觉得本单位管理不严。

另一方面，有人穿制服时不守规矩。

在有些单位里，一些人虽然按规定穿了制服，但却自行其是、随便乱穿。

比如，敞胸露怀、不系领扣、高卷袖筒、挽起裤腿、乱配鞋袜、不打领带、不束衬衫下摆等。

如此种种做法，也有损制服的整体造型。

客观地讲，这些做法的危害性并不亚于不穿制服。

另外，工作制服是为体现身份或者方便工作的服装，因此只适宜在工作岗位上穿着，下班后应立即换上便装，不要穿着制服逛街、就餐、娱乐，也不要穿着工作服到商场、车站这类人员密集的场所。

<<民航服务礼仪实训>>

编辑推荐

《民航服务礼仪实训》为中等职业教育规划教材之一。

<<民航服务礼仪实训>>

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>