

<<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>