

<<民航服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<民航服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787302192503

10位ISBN编号：7302192502

出版时间：2009-2

出版时间：清华大学出版社

作者：刘永俊，陈淑君 编著

页数：180

字数：194000

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>>

前言

民航高等职业教育是我国高等教育的重要组成部分。

大力发展民航高等职业技术教育，培养相当数量的，适应民航发展需要，懂得民航业务知识及安全服务的德、智、体、美全面发展的高技术应用型专门人才，是实现我国从民航大国向民航强国转变的必然选择。

未来企业拼什么？

拼的是服务！

只有拥有完善服务的企业，才是消费者永远用行动和货币去支持的企业。

只有实现了消费者满意，才能实现企业做大做强的愿望。

面对世界逐步开放的天空，面对航空运输业的激烈竞争，象征服务人员和服务企业良好形象的服务礼仪就显得至关重要。

本书具体而详尽地介绍了民航服务活动中所必须遵循的各种礼仪，对规范服务人员的行为举止具有重要的指导作用。

本书从基本的礼仪切入，系统地介绍了服务礼仪的相关内容，并针对民航服务工作中容易出现的问题，有的放矢地给出解决方案。

本书主要内容包括礼仪、民航服务、民航服务意识、民航服务礼仪有关的概念和知识，民航服务人员的仪容、仪态、服饰及用语等几个方面，涵盖了最常见的服务岗位上对服务人员的具体要求。

全书坚持“先进、精简、适用”的原则，注重实践与理论相结合，突出可操作性，深入浅出，实用性强。

本书将一些不具有民航服务普遍性的餐饮礼仪、宗教礼仪、民俗礼仪等做了删除，个别有这方面需求的学生和读者，可以有针对性地选择相关书籍阅读。

<<民航服务礼仪>>

内容概要

《民航服务礼仪》从基本的礼仪切入，系统地介绍服务礼仪的相关内容，并针对民航服务工作中容易出现的问题，有的放矢地给出解决方案。

全书共6章。

第一章详细介绍了礼仪以及礼仪的起源、演变及发展，礼仪的概念、作用及特性，礼仪的内容、分类及原则。

第二章从服务、服务意识与服务礼仪入手，详尽阐述了民航服务、民航服务的特性、民航服务中的心理效应。

第三章循着服装的起源，讲述了着装的基本原则及礼仪，佩饰的技巧及礼仪，民航员工职业着装规范及要求。

第四章在民航服务仪容仪态礼仪中，重点描述了民航服务仪态礼仪之走姿、站姿、行姿、坐姿、蹲姿、手势语等。

第五章介绍了民航服务中最基本的常用语言、服务沟通艺术、民航服务情态语言。

第六章着重阐述了民航外事礼仪和民航公务礼仪。

根据民航服务的特点，本书将重点放在了民航员工与旅客直接接触而涉及最多的礼仪方面。

全书坚持“先进、精简、适用”的原则，注重实践与理论相结合，突出可操作性，深入浅出，实用性强。

本书既可作为高等院校、高职高专院校、高等院校成人教育、二级学院民航客舱服务专业、民航运输、民航安检等专业的学生用书，还可以作为各类民航企业有关人员的培训、自学用书，也可以作为有关研究人士的参考读物。

<<民航服务礼仪>>

书籍目录

第一章 礼仪概述	第一节 礼仪的起源、演变及发展	一、礼仪的起源	二、我国礼仪的发展与演变
	第二节 礼仪的概念、作用及特性的具体体现	一、礼仪的概念	二、礼仪的作用
	四、礼仪的特性	三、礼仪作用的基本原理	四、礼仪的特性
第二章 民航服务	第一节 服务	一、服务的概念及释义	二、服务的特性
	第二节 民航服务的内容	一、民航服务概述	二、客舱服务
	第三节 服务意识与服务礼仪	一、服务意识	二、民航服务礼仪
	四、晕轮效应	一、民航服务首因效应	二、民航服务近因效应
	三、服装的作用	一、服装的起源	二、中国古代服装
	第二节 着装的基本原则及礼仪	一、着装的基本原则	二、着装的礼仪
	第三节 佩饰的技巧及礼仪	一、佩饰的概念与作用	二、佩饰的基本类型及礼仪
	第四节 民航员工职业着装	一、职业装的作用	二、职业装的基本要求
	三、民航员工职业着装规范	一、女士仪容的要求	二、男士仪容的要求
	第四章 民航服务仪容仪态礼仪	第一节 民航服务仪表要求	第二节 民航服务仪态礼仪
	一、女士仪容的要求	一、站姿	二、走姿
	三、坐姿	四、蹲姿	五、服务手势
	五、服务手势	第五章 民航服务语言礼仪
	附录 民航服务礼仪自学考试大纲 (包括考核目标)		第六章 民航礼仪
	参考文献		

<<民航服务礼仪>>

章节摘录

第一章 礼仪概述 第一节 礼仪的起源、演变及发展 一、礼仪的起源 礼仪究竟何时何故而起，自古以来，人们做过种种探讨，归纳起来，大体有五种礼仪起源说：一是天神生礼仪，二是礼为天地人的统一体，三是礼产生于人的自然本性，四是礼为人性和环境矛盾的产物，五是礼生于理，起于俗。

历史掀开第一页的时候，礼仪就伴随着人的活动，伴随着原始宗教而产生了。

礼仪制度正是为着处理人与神、人与鬼、人与人的三大关系而制定出来的。

中国古代有“五礼”之说，祭祀之事为吉礼，冠婚之事为嘉礼，宾客之事为宾礼，军旅之事为军礼，丧葬之事为凶礼。

实际上礼仪可分为政治与生活两大类，政治类包括祭天、祭地、宗庙之祭，祭先师先圣、尊师乡饮酒礼、相见礼、军礼等；生活类礼仪的起源，按荀子的说法有“三本”，即“天地生之本”，“先祖者类之本”，“君师者治之本”。

远古社会，人类的生存环境极其恶劣，除了有洪水的威胁外，人们还“夏居树巢、冬处营窟，茹毛饮血、插羽披皮”，“朝避猛虎，夕避长蛇”，生命安全没有保障。

西方的诺亚方舟神话，中国的女娲补天的神话，大禹治水的记载都表明了人类渴望自然的愿望。

强大的自然力和恶劣的生存环境，远远地超出了当时人们认识自然和改造自然的能力。

人们不甘心听天由命，任其肆虐，就把大自然的力量作为一种令人敬畏的神秘力量加以崇拜，并通过祭神、拜天的仪式乞求上苍（大自然）给予保佑和恩赐。

古代的一些壁画，原始人对风雨雷电、日月星辰、山川丘陵、凶禽猛兽等的图腾崇拜都是有力的佐证。

。

<<民航服务礼仪>>

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:<http://www.tushu007.com>