

<<空乘礼仪>>

图书基本信息

书名：<<空乘礼仪>>

13位ISBN编号：9787118066746

10位ISBN编号：7118066745

出版时间：2010-3

出版时间：国防工业

作者：谢苏//姚虹华

页数：162

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>

<<空乘礼仪>>

前言

进入WTO之后，我国的航空业有了长足的发展，无论是飞机架次还是机场建设，无论是机构重组还是海外合作都风生水起，种种迹象都在表明，我国的航空业步入了一个蓬勃发展的时期。

随着航空业的迅猛发展和逐步的市场化和国际化，航空业对于各类专业人才的需求也呈上升趋势，原来以市场招聘和短期培训为主要教育形式的空中乘务人员队伍也开始有了提升素质和可持续发展的要求。

空中乘务专业作为高等职业教育中的一个新兴专业，虽说它的兴起和发展不到10年，可也是“忽如一夜春风来，千树万树梨花开”。

据不完全统计，目前全国范围内开办空中乘务专业或者航空服务专业的院校及培训机构已经近300家，为我国的航空服务业提供了丰富的人才资源。

与旅游业一样，航空服务业也是一个劳动密集型行业，它的每一项工作都需要由人去完成，而不能由高精密仪器或者机器所代替；同时，航空服务业也具备了窗口型、外向型、服务过程无中介性的特点。

因此，对航空服务业中劳动者的素质提出了很高的要求，应该说是语言、技能、形象、素质缺一不可。

空中乘务专业开办近10年，虽说培养空乘人员的院校越来越多，毕业生人数也不断地增长，但由于航空服务教育是一门新兴的学科，研究方面的课题和成果还不多见，学科体系还没有完全建立，专业核心课程也还在探讨之中，所以《空乘礼仪》应该是空中乘务专业逐步完善过程中的一朵浪花，我们衷心地希望，我们的努力能为日趋成熟的空中乘务专业添砖加瓦，作为一个高等职业教育工作者，这将是我们的莫大荣幸与欣慰。

“空乘礼仪”是空中乘务专业的专业基础课，相对客舱服务、客舱应急处置、客舱安全管理等专业课来说，更多的是培养学生的职业素质和职业形象，为学生今后从事空中乘务工作和航空服务工作打下坚实的基础。

根据学生的认知规律和工作的过程，我们在《空乘礼仪》中设计了现代空乘礼仪概述、空乘人员职业形象、日常服务礼仪、语言礼仪、公共场合礼仪、餐饮礼仪和面试礼仪七个教学模块，每一个教学模块自成体系，对在空中乘务和航空服务中所需要的礼仪知识和技能都做了较为详尽的描述。

我们还设计了学习提示、教学目标、案例举要、思考与讨论、学法指导、自我检测和背景知识链接七个方面的辅助内容。

<<空乘礼仪>>

内容概要

“空乘礼仪”是空中乘务专业的专业基础课，其主要的培养目标是培养学生的职业素质和职业形象，为学生今后从事空中乘务工作和航空服务工作打下坚实的基础。

根据学生的认知规律和工作的过程，本书设计了现代空乘礼仪概述、空乘人员职业形象、日常服务礼仪、语言礼仪、公共场合礼仪、餐饮礼仪和面试礼仪七个教学模块，每一个教学模块自成体系，对在空乘服务和航空服务中所需要的礼仪知识和技能都做了较为详尽的描述。

此外，每章还设计了学习提示、教学目标、案例举要、思考与讨论、学法指导、自我检测和背景知识链接七个方面的辅助内容。

本书既可作为职业院校空中乘务专业、航空服务专业的教材，也可作为民航从业人员的参考用书。

<<空乘礼仪>>

书籍目录

第一章 现代空乘礼仪概述 第一节 空乘礼仪的性质与作用 一、礼的基本概念与内涵 二、空乘礼仪的性质 三、空乘礼仪的功能 第二节 空乘礼仪的特点与原则 一、空乘礼仪的基本特点 二、空乘礼仪的主要原则 第三节 空乘礼仪的构成要素 一、空乘礼仪的主体和对象 二、空乘礼仪的媒体 三、空乘礼仪的环境 第二章 空乘人员职业形象 第一节 仪容、仪表与着装 一、皮肤保养与面部修饰 二、化妆 三、发型修饰 第二节 着装技巧 一、不同场合的着装 二、饰品的选择 第三节 优美的姿势动作 一、站姿、坐姿、蹲姿、步姿 二、端、倒、递、拿 第四节 空乘人员形象规范与气质塑造 一、面部修饰要求 二、职业发型 三、制服穿着要求与配饰选择 四、行为举止禁忌 五、提升内在素质、完善个人形象 第三章 日常服务礼仪 第一节 见面礼仪 一、问候礼仪 二、称谓 三、致意 第二节 接待礼仪 一、迎送 二、引导与指示 第三节 顾客异议处理 一、旅客异议的产生原因 二、旅客异议的正确应对 三、有效避免旅客异议 第四章 语言礼仪 第一节 问候的艺术 一、问候的对象 二、问候的场合 第二节 交谈的艺术 一、声音的控制 二、交谈的距离 三、话题的选择 四、交谈时的原则与禁忌 第三节 电话礼仪 一、电话礼仪 二、手机使用礼仪 三、语言案例举要 第四节 服务语言举要 一、敬语与赞美语 二、委婉语与致歉语 三、服务用语禁忌 第五节 空乘服务工作中的非自然语言 一、表情语言 二、动作(肢体)语言 第五章 公共场合礼仪 第一节 业务出行礼仪 一、乘坐飞机礼仪 二、酒店中的礼仪 三、其他公共场所礼仪 第二节 文体活动中的礼仪 一、体育比赛 二、文艺表演 第六章 餐饮礼仪 第七章 面试礼仪 参考文献

<<空乘礼仪>>

章节摘录

插图：1.礼的概念礼的本意为敬神，今引申为表示敬意的通称，是表示尊敬的言语或动作，是人们在长期的生活实践与交往中约定俗成的行为规范。

其本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。

在古代，礼特指奴隶社会或封建社会等级森严的社会规范和道德规范。

今天，礼的含义非常广泛，在一般意义上可作为礼仪、礼节、礼貌的通称，既指为表示敬意或隆重举行的仪式，也泛指在社会交往中的礼貌和礼节。

2.礼貌的概念礼貌是指人与人的接触交往中，相互表示敬重和友好的言行规范，它体现了时代的风尚与人们的道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。

礼貌一词出自于《孟子·告子下》：“虽未行其言也，迎之致敬以有礼，则就之；礼貌衰，则去之。”

礼貌是接人待物时的外在表现，它通过言谈、表情、姿势等来表示对人的尊重。

礼貌可以分为礼貌行为和礼貌言语两个方面：礼貌行为是一种无声语言，如点头、微笑、欠身、鞠躬、握手、合十、拥抱、鼓掌等；礼貌语言是一种有声的行为，如“您好！”

”、“请”、“谢谢！”

”、“对不起！”

”、“再见！”

”等礼貌用语充分体现了语言文明的基本形态。

在日常生活中，我们可以看见讲礼貌的人往往谦恭待人、大方热情，行为举止显得很有教养，相反，如果一个人在行为举止和语言文明上不讲礼貌，是与现代社会的文明风范格格不入的。

3.礼节的概念礼节，是指人们在日常生活中，特别是在社交场合相互表示尊重、友好的问候、祝颂、慰问以及给予必要协助与照料的惯用形式，它实际上是礼貌的具体表现形式。

如中国古代的作揖、跪拜，当今世界各国通用的点头、握手，南亚各国的双手合十，欧美各国的拥抱、接吻，少数国家和地区的吻手、吻脚、拍肚皮、碰鼻子等，都是礼貌的表现形式。

与礼貌相比，礼节处在表层，是尊重他人的内在品质通过礼节的一定形式表现出来。

例如：尊重师长，可以通过见到师长问安行礼的礼节形式来表现；欢迎他人可以通过欢迎的仪式、起立、鼓掌、握手等礼节来表示。

这些礼节使对别人的尊重和友好得到了恰当的表达，不使用这些礼节，与人交往时虽有对别人表示尊重的愿望却没有适当表达，对方会因此而感到很不高兴。

所以，礼节不单纯是一种表面上的动作，而是一个人尊重他人的内在品质的外化。

4.礼仪的概念礼仪是指通过较大较隆重的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

《辞源》中说：“礼仪，行礼之仪式”。

礼仪就是表示礼节的仪式，这种仪式是自始至终以一定的、约定俗成的方式来表现的律己、敬人的完整行为。

在礼的系统中，礼仪是有形的，其基本形态既受到礼的基本原则的制约，也受到物质水平、历史传统、文化心态、民族习俗的影响。

一般来讲，礼仪活动中，必须具备语言、行为表情、服饰器物这三大要素。

<<空乘礼仪>>

编辑推荐

《空乘礼仪》：民航运输类专业“十一五”规划教材

<<空乘礼仪>>

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>