

<<现代服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<现代服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787811239898

10位ISBN编号：7811239892

出版时间：2010-1

出版时间：张岩松、邹春霞、马丽萍 清华大学出版社，北京交通大学出版社 (2010-01出版)

作者：邹春霞，马丽萍 著

页数：336

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>

## &lt;&lt;现代服务礼仪&gt;&gt;

## 前言

当今，现代服务业在国民经济中的重要性日益凸显，推动服务业的发展关键在于服务行业从业人员的素质，而服务行业从业人员的素质集中表现在对服务礼仪规范的遵守和履行上。

有形、规范、系统的服务礼仪，可以树立服务行业从业人员和企业良好的形象，能让服务行业从业人员在和客户交往中赢得理解、好感和信任。

鉴于此，我们编写了《现代服务礼仪》教材。

本教材作为反映高职教育教学改革最新理念的新型实用教材，是以工作过程为导向的高职课程开发的一次有益尝试，是基于行动导向的情境化教学模式的有益探索。

情境化教学模式以学习情境为载体，关注学生的兴趣和经验，具有鲜活的魅力，可以充分拓展学生的创造性思维空间和实践空间。

同时针对不同的情境，采用独立探索、协作学习、教师辅导、案例收集、企业参观、技能训练、角色扮演、讲座、报告撰写及答辩等方式，教学多以小组进行，强调合作和交流，培养学生运用方法的能力和社会活动能力。

教师从知识传授者的角色转变为学习过程的组织者、咨询者、指导者和评估者，最终将学习的压力传递到学生身上，实现由教学过程向学生自觉学习过程的转化。

鉴于以上理念，我们根据各行业服务工作中所涉及的礼仪活动确定了服务人员形象礼仪、基础服务礼仪、行业服务礼仪和服务行业从业人员形体训练四大学习领域，每个学习领域包含若干个学习情境，共计13个学习情境，每个学习情境下设若干个任务。

每个任务一般按照情境导入、任务分析、知识储备、实践训练、自主学习、评价考核六个部分进行编写。

“情境导入”提出在服务工作中需要面对的服务礼仪工作和问题；“任务分析”对急需解决的服务礼仪任务进行分析，提出教学需要面对的具体问题；“知识储备”旨在让学生在教师的指导下掌握基本的服务礼仪知识，以便于下一步操作训练；“实践训练”是教师课堂教学的主要内容，通过设计教学情境，模拟角色扮演等方式方法，让学生在学中做，在做中学，学做结合，不断提高其实践操作能力；“自主学习”包括案例分析、自我操作练习等各类型题，方便实用，目的是让学生深化对服务礼仪知识的把握，将服务礼仪规范不断内化为行为习惯，塑造出全新的自我；“评价考核”旨在全面检验学生对本“任务”要求的应知应会知识、专业能力、通用能力和工作态度等目标的实现情况。

本书形体训练部分按照“任务分析”、“训练指南”和“课后练习”组织编写，并且配备了生动的动作图片，便于教师指导学生进行练习，举一反三。

本书附录部分还提供了涉外礼仪规范、三大宗教礼俗、中国民俗礼仪、国外民俗风情及常用礼仪资料等，便于服务行业从业人员使用和参考。

## <<现代服务礼仪>>

### 内容概要

《现代服务礼仪》作为反映高职教育教学改革最新理念的新型实用教材，是工作过程导向课程开发的一次有益尝试。

它根据各行业服务工作中所涉及的礼仪活动确定了设计服务人员服务形象礼仪、基础服务礼仪、行业服务礼仪和服务行业从业人员形体训练四大学习领域，每个学习领域包含若干个学习情境，共计13个学习情境，每个学习情境下设若干个任务。

每个任务包含情境导入、任务分析、知识储备、实践训练、自主学习、评价考核六个部分。

让学生在学中做，在做中学，学做结合，切实提高服务实践操作能力。

《现代服务礼仪》附录部分还提供了涉外礼仪规范、三大宗教礼仪、中国民俗礼仪、国外民俗风情及常用礼仪资料等，便于服务行业从业人员使用和参考。

《现代服务礼仪》可作为高职高专院校相关专业学生的礼仪教材，还可作为服务行业从业人员提高礼仪素养和交际能力的自我训练手册，它也是各级各类组织进行服务礼仪岗位培训的创新型教材。

## &lt;&lt;现代服务礼仪&gt;&gt;

## 书籍目录

绪论 0.1 什么是礼仪 0.2 服务礼仪的含义与特征 0.3 服务礼仪的要求 0.4 服务礼仪修养 学习领域 服务形象礼仪 学习情境1 仪容设计 任务1 良好卫生习惯的养成 任务2 容貌的修饰 学习情境2 服饰选配 任务1 规范的着装 任务2 饰物的选配 任务3 常规用品的使用 学习情境3 仪态设计 任务1 体态 任务2 表情 任务3 手势 学习领域 基础服务礼仪 学习情境4 服务日常交往 任务1 见面的礼节 任务2 礼物馈赠 任务3 拜访与接待 任务4 顾客投诉处理 学习情境5 服务语言礼仪 任务1 服务语言应用 任务2 交谈 任务3 电话沟通 学习领域 行业服务礼仪 学习情境6 酒店服务礼仪 任务1 前厅服务礼仪 任务2 客房服务礼仪 任务3 餐厅服务礼仪 任务4 康乐服务礼仪 学习情境7 旅游服务礼仪 任务1 旅行社接待销售礼仪 任务2 导游员接待服务礼仪 学习情境8 会展服务礼仪 任务1 会议礼仪 任务2 展览会礼仪 学习情境9 银行服务礼仪 任务1 银行服务规范 任务2 银行岗位服务礼仪 学习情境10 护理服务礼仪 任务1 日常工作礼仪 任务2 护患沟通礼仪 学习领域 形体训练 学习情境11 形体基本动作组合训练 任务1 手臂动作训练 任务2 躯干动作训练 任务3 下肢动作训练 任务4 形体舞蹈组合训练 学习情境12 芭蕾 任务1 芭蕾基本手位和脚位 任务2 擦地练习 任务3 蹲的练习 任务4 踢腿练习 学习情境13 时尚健身美体术 任务1 瑜伽 任务2 有氧健身操 任务3 社交舞蹈 附录A 涉外礼仪规范 附录B 三大宗教礼俗 附录C 中国民俗礼仪 附录D 国外民俗风情 附录E 常用礼仪资料 参考文献

## &lt;&lt;现代服务礼仪&gt;&gt;

## 章节摘录

插图：(2) 选择和套裙配套的衬衫。

与套裙配套穿着的衬衫，有不少的讲究。

从面料上讲，主要要求轻薄而柔软，比如真丝、麻纱、府绸、罗布、涤棉等，都可以用作其面料。

从色彩上讲，则要求雅致而端庄，不失女性的妩媚。

除了作为“基本型”的白色外，其他各式各样的色彩，包括流行色在内，只要不过于鲜艳，并且与所穿的套裙的色彩不相互排斥，均可用作衬衫的色彩。

不过，还是以单色为最佳之选。

同时，还要注意，应使衬衫的色彩与所穿的套裙的色彩互相般配，要么外深内浅，要么外浅内深，形成两者的深浅对比。

(3) 选择和套裙配套的内衣。

一套内衣往往由胸罩、内裤及腹带、吊袜带、连体衣等构成。

它应当柔软贴身，并且起着支撑和烘托女性线条的作用。

有鉴于此，选择内衣时，最关键的是要使之大小适当。

内衣所用的面料，以纯棉、真丝等面料为佳。

它的色彩可以是常规的白色、肉色，也可以是粉色、红色、紫色、棕色、蓝色、黑色。

不过，一套内衣最好同为一色，而且其各个组成部分亦为单色。

就图案而论，着装者完全可以根据个人爱好加以选择。

内衣的具体款式甚多。

在进行选择时，特别应当关注的是，穿上内衣之后，不应当使它的轮廓一目了然地在套裙之外展现出来。

(4) 选择合适的鞋袜。

选择鞋袜时，首先要注意其面料。

女士所穿的与套裙配套的鞋子，宜为皮鞋，并且以牛皮鞋为上品。

同时所穿的袜子，则可以是尼龙丝袜或羊毛袜。

对鞋袜的色彩则有许多特殊的要求。

与套裙配套的皮鞋，以黑色最为正统。

此外，与套裙色彩一致的皮鞋亦可选择。

但是鲜红、明黄、艳绿、浅紫的鞋子，则最好莫试。

穿套裙时所穿的袜子，可有肉色、黑色、浅灰、浅棕等几种常规选择，只是它们宜为单色。

多色袜、彩色袜，以及白色、红色、蓝色、绿色、紫色等色彩的袜子，都是不适宜的。

鞋袜在与套裙搭配穿着时，要注意其款式。

与套裙配套的鞋子，宜为高跟、半高跟的船式皮鞋或盖式皮鞋。

系带式皮鞋、丁字式皮鞋、皮靴、皮凉鞋等，都不宜采用。

高统袜与连裤袜，宜与套裙搭配。

中统袜、低统袜，绝对不宜与套裙同时穿着。

(5) 套裙穿着的具体要求。

大小适度。

上衣最短可以齐腰，裙子最长可以达到小腿中部，上衣的袖长要盖住手腕。

认真穿好。

要穿得端端正正。

上衣的领子要完全翻好，衣袋的盖子要拉出来盖住衣袋；衣扣一律全部系上。

不允许部分或全部解开，更不允许当着别人的面随便脱下上衣。

注意场合。

女士在各种正式活动中，一般以穿着套裙为好，尤其是涉外活动中。

其他情况就没必要一定穿套裙。

## <<现代服务礼仪>>

当出席宴会、舞会、音乐会时，可以选择和这类场面相协调的礼服或时装。这种高度放松的场合里，还穿套裙的话，会使你和现场“格格不入”，还有可能影响到别人的情绪。外出观光旅游、逛街购物、健身锻炼时，当然是休闲装、运动装等便装最合适了。

套裙应当协调妆饰。

通常穿着打扮，讲究的是着装、化妆和配饰风格统一，相辅相成。

穿套裙时，必须维护好个人的形象，所以不能不化妆，但也不能化浓妆。

选配饰也要少，要合乎身份。

在工作岗位上，不佩戴任何首饰也是可以的。

<<现代服务礼仪>>

编辑推荐

《现代服务礼仪》：21世纪高职高专规划教材·公共基础系列

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>