

<<服务礼仪>>

图书基本信息

书名：<<服务礼仪>>

13位ISBN编号：9787303121533

10位ISBN编号：7303121536

出版时间：2011-6

出版时间：北京师范大学出版社

作者：邹泓燕，等编

页数：199

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>

<<服务礼仪>>

内容概要

《服务礼仪》是在对高素质人才培养模式和教学内容体系改革进行充分调查研究和论证的基础上，根据当代大学生尤其是高职高专学生的礼仪学习需求与现状，充分吸取专家意见和众多高职高专院校在探索培养高素质人才方面取得的成功经验和教学成果的基础上编写而成的。在内容选择、体系安排和教学方法上按照专业能力的培养的需要进行了探索。

<<服务礼仪>>

作者简介

金正昆，知名礼仪与公共关系专家，中国人民大学教授，外交学博士生导师。中国人民公安大学、中国民航大学、中国青年政治学院、西北大学、西南大学等多所院校兼职教授。主要从事应用礼仪、公共关系与外交学研究。

曾出版《外交学》、《外事礼仪》、《教师礼仪规范》等多部专著与教材。

杨苙，中国智慧工程研究会副会长、中国专业人才库管理中心副主任、全国专业人才教育专家委员会主任委员、国家行业组织机构与职业标准体系规划设计负责人，中华礼仪培训教学体系创建者。

<<服务礼仪>>

书籍目录

第一章 服务礼仪与礼仪规范第一节 服务礼仪的内涵一、服务二、礼仪三、服务礼仪第二节 服务礼仪的规范一、文明服务二、礼貌服务三、主动服务四、热情服务五、周到服务第三节 服务人员的素质一、角色定位二、职业道德三、员工素质四、服务意识五、服务理念六、服务态度思考与练习第二章 服务人员的仪容第一节 发部修饰一、发部的整洁二、发型的选择三、头发的美化第二节 面部修饰一、眼部二、眉部三、口部四、鼻部五、耳部六、颈部第三节 肢体修饰一、手臂二、下肢第四节 化妆修饰一、化妆的原则二、化妆的方法三、化妆的禁忌思考与练习第三章 服务人员的仪态第一节 表情一、眼神二、微笑第二节 站姿一、基本站姿二、常用站姿三、男士站姿四、女士站姿五、站姿禁忌第三节 行姿一、行姿的种类二、行姿的规范三、具体的要求四、穿不同鞋子的行姿五、行姿的禁忌第四节 坐姿一、坐姿的种类二、规范的坐姿三、坐姿的禁忌第五节 蹲姿一、蹲姿的种类二、蹲姿的要求三、蹲姿的禁忌第六节 手势一、手势的分类二、手势的禁忌思考与练习第四章 服务人员的服饰第五章 服务人员的语言第六章 服务礼仪的行业实践后记

<<服务礼仪>>

章节摘录

第一，道德原则规范对道德品质的形成具有定向和调节作用，在道德体系中居于主导和核心地位。道德原则规范支配着社会生活中人们的道德实践活动。道德品质的培养和锻炼，也是在一定的道德原则规范的指导下进行的。

第二，道德品质具有巩固和强化道德原则的功能。道德品质具有很大的稳定性，它能使人们在冲突和困难的境地，自觉地选择某种符合道德原则规范的行为；同时，也有助于人们达到对某种道德原则规范的自觉履行。道德品质是自觉履行道德义务的前提，它使某种道德原则规范由外在转化为内在，由他律转向为自律。形成了的道德品质作为人们的行为习惯，将更有助于人们自觉、自愿、自主地遵循和执行道德原则规范，从而使道德原则规范更为巩固和深化。

第三，道德品质和道德原则规范相互依存。一方面，品质和原则一般来说是统一和对应的，有什么样的品质，就有什么样的原则；有什么样的原则，就有什么样的品质。另一方面，品质和原则又是密不可分的。没有品质的原则是空洞的，无生命力的；同样，没有一定的原则规范定向的道德品质则是盲目的。原则和品质分离的后果是导致道德理论与道德实践、道德要求与道德现实生活的严重脱节。

3.道德品质的形成 任何道德品质，都是个人的道德品质。个人的道德品质，是每一个社会成员在处理一切问题上的具有比较稳定的、形成了习惯的道德素质。个人道德品质的形成发展，根源于社会。它是在社会生活实践中逐渐培养和锻炼出来的，是在社会的生活环境中潜移默化、逐步形成的，是在长期的道德实践中所不断追求并经过长时期的行为积累才能完成的。

个人的道德品质同社会的道德原则和道德规范一样，是历史的和现实的社会关系的产物，是以一定社会的生产方式（包括生产力和生产关系）为基础的，是在社会的经济基础与上层建筑各种因素的合理作用下不断发展变化的。

每个人道德品质的产生、形成和发展变化的根据，都是其在一定生产方式下各自具体的社会存在。这种具体的社会存在，不仅包括个人在一定生产关系或社会关系中所处的地位，而且还包括其所属的民族特性、一生经历中具体的社会遭遇、社会交往、社会实践和所受的各种教育。个人的道德品质及其能动作用，必然要受到一定社会的社会关系和社会生活的制约。

个人道德品质的形成发展变化，依赖于个人的社会实践。一个人的具体的社会存在是通过其具体的社会实践来决定具体的社会意识的。这里的社会意识当然包括评判是非、正邪、善恶、荣辱等的道德意识。这种道德意识长期地、一贯地对个人的思想和行为起着支配作用，成为这个人的个人道德品质。社会实践是沟通人们主观世界同客观社会之间的桥梁。

一方面个人所处的客观社会的种种现象，要通过这个人亲身的社会实践而作用于他的主观世界，才会逐步形成他自己评判是非、正邪、善恶、荣辱的道德意识；另一方面，一个人的道德意识也只有通过自己的社会实践，才能作用于他处的社会，并从社会得到反馈，从而加强或修正这种道德意识。如此反复循环，逐渐相对稳定，便形成了这个人在社会生活中可以对之进行道德评价的最典型的行为特征或性格特征。

这些行为特征或性格特征，就是这个人不同方面所表现出来的个人道德品质。

……

<<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>