养老服务礼仪与实务

主编：王晓斐　赵岩

目录

壹 概论

贰 养老服务人员形象礼仪

叁 养老服务人员职业礼仪

目录

玖 接待礼仪
拾 老年生活照料礼仪
十一 老年心理健康服务礼仪
十二 传统节日习俗与老年服务活动礼仪

概论

养老服务礼仪是养老服务人员必须具备的基本素养。荀子曰：“人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁。”任何行业都有相应的礼仪规范，养老服务行业面向的是老年人群体，更要发扬“老吾老以及人之老”之大爱大孝的孝德精神，践行孝德礼仪规范。

01 孝与礼

单元1 孝与礼

01 中华传统孝文化

02 礼仪概述

03 孝与礼的关系

（一）传统孝道的含义

01 孝是个人道德修养的起点

02 孝是家庭存在的根基

03 孝是良好道德风尚形成的重要因素

04 孝是维护社会稳定的精神力量

（二）传统孝文化的特点

1. 普及化
2. 神秘化
3. 教条化

尊老爱幼
弘扬家庭美德
从你我做起

（二）现代孝文化的含义

1. 孝是理解
2. 孝是尊重
3. 孝是责任
4. 孝是关爱

孝
他们的天空
需要你们撑起

二、礼仪概述

（一）礼仪的概念

礼仪是指人们在社会交往中形成的，既为人们所认同，又为人们所遵守，以建立和谐关系为目的符合社会交往要求行为准则和规范的总和。它受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响和制约。

（二）礼仪的原则

1. 真诚尊重的原则
2. 平等适度的原则
3. 自信自律的原则
4. 信用宽容的原则

信，国之宝也

民之所凭也

（三）礼仪的功能

1. 礼仪的教化功能
2. 礼仪的美化功能
3. 礼仪的沟通功能
4. 礼仪的维护和谐功能

三、孝与礼的关系

（一）从其产生来看，孝与礼均是中国伦理史上出现较早的观念，二者是在祭祀活动中相伴而生的。

（二）二者在强调“敬”这一点上，其精神实质是完全相同的。

（三）二者均是内情外行，孝里礼表的关系。

实务训练

通过本单元的学习，你一定对本单元的案例引领有了进一步的理解，请说出下图对应的孝亲故事，结合现实生活分组讨论：

1. 如何看待古代孝文化？
2. 怎样理解孝与礼的关系？