

HHSZ-006



黑龙江省优质中职专业建设项目
哈尔滨市航空服务中等专业学校

6. 社会服务

6.3 发挥专业优势，开展培训提升

目 录

- 一、哈尔滨客运段礼仪培训情况
- 二、哈尔滨客运段礼仪培训协议
- 三、哈尔滨客运段礼仪培训照片

哈尔滨客运段礼仪培训情况

服务行业员工素质的提高，主要依据有计划的培训措施，越来越多的企业经营者把员工的礼仪培训视为一项重要工作内容，看作是加强企业管理、提高竞争力的一个重要法宝。有计划、有组织、有步骤的培训培养员工正确地从业思想观念：传授待人接物的规范方式，以及文明礼仪管理的知识和技能有助于企业运作目标的实现。员工的礼仪培训和再培训工作是一项十分重要的工作，它是全民教育和职工教育的重要组成部分，同时又是企业形象树立和长远发展至关重要的条件，它是管理和竞争的有力武器。

我校在 2022 年 7 月与哈尔滨客运段合作，针对礼仪培训开展了哈尔滨客运段 2022 年列车长岗位技能提升班。从 2022 年 7 月 4 日到 7 月 6 日共计 3 天，共计培训 215 人，参加培训的人员主要是哈尔滨客运段的全体列车长、副列车长以及党员。礼仪是建立社会和谐关系、维系人们正常共工作生活的行为规范，是一个社会文明程度、道德风尚和生活习惯的集中反映，是一个人个性气质、道德修养和文化品位的外在表现。加强全体客运段列车长礼仪培训，是广大党员干部学礼、知礼、懂礼、讲礼，进一步树立公仆意识、规范公务行为，履行工作职责，不断提高文明素质和礼仪水平。灌输礼仪礼貌，行为规范、服务意识思想，培养良好的精神面貌，树立看良好的仪容仪表形象，使职工在一言一行、举手投足中更好的服务

群众的心理需求。

哈尔滨市航空服务中等专业学校

2022年8月

礼仪培训协议

甲方（培训方）：哈尔滨市航空服务中等专业学校

乙方（受训方）：中国铁路哈尔滨局集团有限公司哈尔滨客运段

经双方协商，现甲方为乙方参训学员进行服务礼仪，为明确甲乙

双方合法权益，特签订如下协议：

一、甲方义务：

- (一) 及时地向乙方提供详细的培训内容设置。
- (二) 向乙方提供高质量的课程培训。
- (三) 培训时间：2022年7月4日到7月6日，共1期，4个课时。
- (四) 培训地点：哈尔滨市南岗区铁路街1号。

二、乙方义务：

- (一) 及时向乙方提出详细的培训要求。
- (二) 为甲方提供教学场所及想应的教学使用设备如：笔记本电脑、投影仪、激光笔、白板、白板笔等，并按甲方授课教师要求及时安排场地并调试好相应设备。
- (三) 负责甲方授课教师的往返交通。
- (四) 培训结束完（2022年7月6日前）以汇款方式向甲方支付此次培训费用，培训费共计：2000元（贰仟元整，培训费：500元/课

时*4 课时=2000 元) 汇至甲方账户。

以上费用乙方应及时支付, 否则将根据同期银行贷款利息向甲方
支付违约金。

三、本协议一式两份, 双方各执一份, 具有同等法律效力。未尽事宜,
由双方协商解决。

四、本协议自签订之日起生效。

委托代理人: 



日期: 2022年6月27日

委托代理人: 



日期: 2022.6.27

对哈尔滨客运段员工进行礼仪培训



服务人员指引手势培训



服务人员鞠躬礼培训



培训师点评动作要领



服务人员坐姿培训



服务人员站姿培训

