

# 养老服务礼仪

## 目录

肆

养老服务礼仪的本质

叁

养老服务礼仪的原则

贰

养老服务礼仪的基本特征

壹

养老服务礼仪的概念

## 养老服务礼仪的概念：

养老服务礼仪是指养老服务人员，从事养老服务工作中为表达对服务对象的关注与尊重而采用的律己敬人的方式与方法。

## 养老服务礼仪类型：

### 一、个体服务礼仪

1. 外在表现形式，即个人的仪表、仪态、举止、谈吐、着装等；
  2. 内在修养，即个人的职业道德、学识水平、人文素养等。
- 个体服务礼仪，侧重于职业道德、工作态度、礼貌修养、心理素质等层面，将人文关怀体现在老年服务的整个过程中。

### 二、群体服务礼仪

群体服务礼仪是指从事老年服务行业的工作人员，在这一特定的团队中，自觉遵守群体礼仪中的行为规范和准则，即尊重老年朋友，尽量让老年朋友在被服务中感受宽松、和谐的氛围。

## 二、养老服务礼仪的基本特征

### 1 文明性

它是养老服务行业所呈现的要求特征。

### 3 技巧性

它是养老服务行业所呈现的精华部分。

### 2 规范性

它是养老服务行业所呈现的本质特征。

### 4 成效性

它是养老服务行业所呈现的效能特征。

## (二) 养老服务礼仪的原则

1. 德礼一体性原则
2. 审美向善性原则
3. 知性一致性原则
4. 和谐原则



## 四、养老服务礼仪的本质

01 服务论

02 制度论

03 文化论

## 上篇

养老服务人员形象礼仪，是从业者为老年人服务工作中，所遵循的形象修饰原则和规范，是从业者文化修养和精神面貌的外在表现。在工作中，适宜得当的形象修饰与塑造，是尊重老年人及家属的需要，并能体现养老服务行业的专业素养和职业修养。

## 实务训练

如果你从事养老服务工作，你在工作中怎样体现对老年群体的尊重？