

插花员

(初级)

职业技能培训教程

吴龙高 陈慧珍 主编

CHAHUAYUAN ZHUYE JINENG PEIXUN JIAOCHENG



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大學出版社

插花员

（初级）

职业技能培训教材

中国劳动社会保障出版社



插花员

(初级)

职业技能培训教程

吴龙高 陈慧珍 主编



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大學出版社

插花员(初级)

主编 吴龙高 陈慧珍

责任编辑 丁文英

装帧设计 丁文英

出版发行 浙江大学出版社

(杭州天目山路148号 邮政编码310028)

(E-mail: zupress@mail.hz.zj.cn)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 浙江大学出版社电脑排版中心

印 刷 浙江大学印刷厂

开 本 787mm×960mm 1/16

印 张 6.25

字 数 119千

版 印 次 2006年12月第1版 2006年12月第1次印刷

书 号 ISBN 7-89490-309-4/J·32

定 价 12.00元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话: (0571)88072522

杭州真知景观实训中心组织编写

编审委员会

主 任 朱之君

副主任 孙惠敏 张根朗

委 员 王思良 吴龙高 何礼华

沈云慈 陈慧珍 陈根宝

(以姓氏笔划为序)

编著人员

主 编 吴龙高 陈慧珍

编 者 郑全超 王国维 徐善英

摄 影 吴龙高

前 言

随着越来越多的国家职业标准的颁布和实施以来,职业资格证书逐步成为劳动者就业上岗的必备条件,各用人单位已把劳动者的实际技能与是否取得职业资格来作为衡量人才的一个重要标准。

教材建设对于职业资格证书的推行、职业资格培训的开展来说十分重要。它对广大劳动者系统学习相关的职业知识和技能,提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要的作用和意义,为企业选择人才和劳动者自主择业提供了依据。取得职业资格证书不但是广大从业人员、失业人员的迫切需要,而且也是各类普通教育院校、职业技术教育院校学生追求的目标。

本教材最大限度地体现技能培训的特色,使用按等级、分模块单元的编写模式,以岗位技能需求为出发点,使学员通过学习与培训,真正掌握本职业的实用技术与操作技能。不仅使学员懂什么,更重要的是会做什么。在重视实用性的前提下,充分强调内容的先进性,尽可能地反映新技术、新工艺、新材料、新手法,做到与时俱进。

本书在编写过程中,参考了浙江及华东地区的用花、爱花特点及花卉文化习俗,旨在探索培养适合本地区的插花实用人才。

编写《插花员职业技能培训教程》是一项探索性工作,虽然为此付出了艰苦的努力,但由于经验不足,加之时间仓促,缺点与不足在所难免,恳请广大读者提出宝贵意见和建议。

编 者

目 录

初级

第一章 职业道德 / 1

- 第一节 什么是职业道德 / 1
- 第二节 职业道德的特点 / 3
- 第三节 职业道德的社会作用 / 4
- 第四节 职业道德的表现 / 5

第二章 花店礼仪服务常识 / 7

- 第一节 礼仪与服务概述 / 7
- 第二节 服务礼仪的内容 / 8
- 第三节 服务人员的岗位规范 / 10

第三章 插花的花材 / 14

- 第一节 花材 / 14
- 第二节 常用花材的名称及特征 / 15
- 第三节 花材的含义与寓意 / 29
- 第四节 花材的分类 / 31

第四章 花材的保鲜及造型 / 34

- 第一节 花材的保鲜 / 34
- 第二节 花材的造型 / 35

第五章 插花的器具 / 41

第一节 插花的工具 / 41

第二节 插花的容器 / 42

第三节 插花的常用辅材 / 44

第六章 插花的基本造型 / 46

第一节 对称式造型 / 46

第二节 对称式插花的制作方法 / 46

第七章 花束 / 52

第一节 花束的定义与结构 / 52

第二节 花束的制作方法 / 52

第三节 花束的包装 / 55

第四节 花束的分类 / 56

第八章 礼品包装与彩带结 / 58

第一节 包装纸 / 58

第二节 包装的方法 / 58

第三节 彩带的种类与制作 / 60

附 录

附录 1 初级插花员技能考核模拟试卷(A) / 64

附录 2 初级插花员技能考核模拟试卷(B) / 67

附录 3 初级插花员理论考核模拟试卷(A) / 70

附录 4 初级插花员理论考核模拟试卷(B) / 77

附录 5 初级插花员理论考核模拟试卷(C) / 84

第一章 职业道德

本章重点介绍职业道德的特点、作用与表现,要求掌握职业道德的概念及作用,并自觉遵守职业道德。

第一节 什么是职业道德

所谓职业道德,就是同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点及要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和。是从事一定职业的人们在履行其职责时所应遵循的道德规范和行为准则。

职业道德包括职业理想、职业责任,以及履行职业规范,遵守职业纪律,提高职业技能等。通常概括为敬业、乐业和勤业三方面。职业道德,在古代是靠师傅带徒弟言传身教的形式进行的。社会主义职业道德是一种新型的职业道德,核心是为人民服务。通过职业道德教育使从业人员树立主人翁的责任感,增强本职业的荣誉感,忠于职守,钻研技术和业务,团结协作,积极做好本职工作。进行职业道德教育,对于建设社会主义精神文明,促进社会主义现代化建设,具有重要的意义。要理解职业道德需注意以下四个方面:

一、内容方面

职业道德总是要鲜明地表达职业义务、职业责任以及职业行为上的道德准则。它不是一般地反映社会道德和阶级道德的要求,而是要反映职业、行业以及产业特殊利益的要求;它不是在一般意义上的社

会实践基础上形成的,而是在特定的职业实践的基础上形成的,因而它往往表现为某一职业特有的道德传统和道德习惯,表现为从事某一职业的人们所特有的道德心理和道德品质。

二、表现形式方面

职业道德往往比较具体、灵活、多样。它总是从本职业的交流活动的实际出发,采用制度、守则、公约、承诺、誓言、条例,以及标语口号之类的形式。这些灵活的形式既易于为从业人员所接受和实行,而且易于形成一种职业的道德习惯。

三、调节的范围方面

职业道德一方面是用来调节从业人员内部关系,加强职业、行业内部人员的凝聚力;另一方面,它也是用来调节从业人员与其服务对象之间的关系,用来塑造本职业从业人员的形象。

四、产生的效果方面

职业道德既能使一定的社会或阶级的道德原则和规范“职业化”,又能使个人道德品质“成熟化”。职业道德虽然是在特定的职业生活中形成的,但它绝不是离开阶级道德或社会道德而独立存在的道德类型。在阶级社会里,职业道德始终是在阶级道德和社会道德的制约和影响下存在和发展的;职业道德和阶级道德或社会道德之间的关系,就是一般与特殊、共性与个性之间的关系。任何一种形式的职业道德,都在不同程度上体现着阶级道德或社会道德的要求。同样,阶级道德或社会道德,在很大范围上都是通过具体的职业道德形式表现出来的。同时,职业道德主要表现在实际从事一定职业的人员的意识和行为中,是道德意识和道德行为成熟的阶段。职业道德与各种职业要求

和职业生活结合,具有较强的稳定性和连续性,可以形成比较稳定的职业心理和职业习惯,并在很大程度上改变人们在学校生活阶段和少年生活阶段所形成的品行,影响道德主体的道德风貌。

第二节 职业道德的特点

一、职业道德具有适用范围的有限性

每种职业都担负着一种特定的职业责任和职业义务。由于各种职业的职业责任和义务不同,从而形成各自特定的职业道德的具体规范。

二、职业道德具有发展的历史继承性

由于职业具有不断发展和世代延续的特征,不仅其技术世代延续,其管理员工的方法、与服务对象打交道的方法,也有一定的历史继承性。如“有教无类”、“学而不厌,诲人不倦”,从古至今都是教师的职业道德。

三、职业道德表现形式具有多样性

由于各种职业道德的要求都较为具体、细致,因此其表现形式多种多样。

四、职业道德兼有强烈的纪律性

纪律也是一种行为规范,但它是介于法律和道德之间的一种特殊的规范。它既要求人们能自觉遵守,又带有一定的强制性。就前者而言,它具有道德色彩;就后者而言,它又带有一定的法律的色彩。也就

是说,一方面,遵守纪律是一种美德;另一方面,遵守纪律又带有强制性,具有法律的要求。例如,工人必须执行操作规程和安全规定,军人要有严明的纪律,等等。因此,职业道德有时又以制度、章程、条例的形式表达,让从业人员认识到职业道德又具有法律的规范性。

第三节 职业道德的社会作用

职业道德是社会道德体系的重要组成部分,它一方面具有社会道德的一般作用,另一方面又具有自身的特殊作用。具体表现在:

一、调节职业交往中从业人员内部以及从业人员与服务对象之间的关系

职业道德的基本职能是调节作用。它一方面可以调节从业人员内部的关系,即运用职业道德规范约束职业内部人员的行为,促进职业内部人员的团结和合作。如职业道德规范要求各行各业的从业人员,都要团结、互助、爱岗、敬业,齐心协力地为发展本行业、本职业服务。另一方面,职业道德又可以调节从业人员与服务对象之间的关系。如职业道德规定了制造产品的工人怎样对用户负责;营销人员怎样对顾客负责,医生怎样对病人负责,教师怎样对学生负责,等等。

二、有助于维护和提高本行业的信誉

一个行业、一个企业的信誉,也就是它们的形象、信用和声誉,是企业及其产品与服务在社会公众中的信任程度。提高企业的信誉主要靠产品的质量和服务水平,而从业人员的职业道德水平是产品质量和服务质量的有效保证。若从业人员职业道德水平不高,很难生产出优质的产品和提供优质的服务。

三、促进本行业的发展

行业、企业的发展有赖于高的经济效益,而高的经济效益源于高的员工素质。员工素质主要包含知识、能力、责任心三个方面,其中责任心是最重要的。而职业道德水平高的从业人员其责任心是极强的,因此,职业道德能促进本行业的发展。

四、有助于提高全社会的道德水平

职业道德是整个社会道德的主要内容。职业道德一方面涉及每个从业者如何对待职业,如何对待工作,同时也是一个从业人员的生活态度、价值观念的表现,是一个人的道德意识、道德行为发展的成熟阶段,具有较强的稳定性和连续性。另一方面,职业道德也是一个职业团体,甚至一个行业全体人员的行为表现,如果每个行业、每个职业团体都具备较高的道德水准,对整个社会道德水平的提高肯定会发挥重要作用。

第四节 职业道德的表现

一、职业道德的主要体现

1. 团体利益与个体利益兼顾;
2. 互惠互利;
3. 公平、诚信、和谐、服务社会。



二、职业人应该遵循的职业道德

1. 诚实;
2. 正直;
3. 守信;
4. 忠诚;
5. 公平;
6. 关心他人;
7. 尊重他人;
8. 追求卓越;
9. 承担责任。

第二章 花店礼仪服务常识

本章主要介绍服务礼仪的基本常识与花店业服务礼仪的基本要求。通过学习,要求掌握服务礼仪的基本常识、基本要求,并能在实践中灵活运用。

第一节 礼仪与服务概述

一、礼仪

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范,它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的,并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。对一个人来说,礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现;对一个社会来说,礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。重视、开展礼仪教育已成为道德实践的一个重要内容。

礼仪教育的内容涵盖了社会生活的各个方面。从内容上看有仪容、举止、表情、服饰、谈吐、待人接物等,从对象上看有个人礼仪、公共场所礼仪、待客与做客礼仪、餐桌礼仪、馈赠礼仪、文明交往等。此外,在人际交往过程中的行为规范称为礼节,礼仪在言语动作上的表现称为礼貌。加强道德实践应注意礼仪,使人们在“敬人、自律、适度、真诚”的原则上进行人际交往,告别不文明的言行。

礼仪、礼节、礼貌内容丰富多彩,但它们有自身的规律性,其基本

的原则为:一是敬人;二是自律,就是在交往过程中要克己、慎重、积极主动、自觉自愿、礼貌待人、表里如一,做到自我对照、自我反省、自我要求、自我检点、自我约束,不能妄自尊大,口是心非;三是适度,即适度得体,掌握分寸;四是真诚,即诚心诚意,以诚待人,不逢场作戏,言行不一。

二、服务

服务是企业参与市场竞争的有效手段,也是企业管理水平的具体表现。市场经济的发展,带来了企业服务竞争的不断升级,为此,迫切要求企业迅速更新理念,把服务问题提高到战略高度来认识,在服务上不断追求高标准,提升服务品味,创造服务特色,打造服务品牌。

花店业是一个特殊的行业,一是因为所售商品是鲜活的,时效性强;二是因为不是生活必需品;三是因为艺术性强,技能要求高。所以在熟练掌握插花技术的同时,加强礼仪教育,提高员工素质,使每位员工不但言谈举止彬彬有礼,仪容仪表大方得体,而且通过礼仪服务培训,做到以客户为中心,与客户建立良好的关系,以在激烈的市场竞争中赢得优势。

第二节 服务礼仪的内容

服务礼仪通常指的是礼仪在服务行业的具体应用。服务礼仪主要泛指服务人员在自己的工作岗位上所应当严格遵守的行为规范。服务礼仪的实际内涵是指服务人员在自己的工作岗位上向服务对象提供服务时的标准、正确做法。服务礼仪主要以服务人员的仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和岗位规范为基本内容。

一、服务礼仪的一般要求

1. 热心于本职工作。这是服务人员最基本的素质要求。它包括正确认识和理解本行业工作的意义,提高和增强专业水平,在工作中保持饱满的精神。

2. 热情耐心。必须以热情耐心的态度接待服务对象,尤其当服务对象比较挑剔或有较多困难的时候。一定要注意保持耐心、冷静、不厌其烦,把工作做好。

3. 体态标准、仪表整洁。无论是行走、站立还是坐着,服务人员都应按照标准严格要求自己。

二、服务礼仪的文明用语

言谈作为一门艺术,是礼仪的一个重要组成部分。服务行业的礼仪用语主要是指服务过程中表示服务人员自谦、恭敬之意的一些约定俗成的语言及其特定的表达方式。其主要特征包括主动性、约定性、亲密性。

1. 礼貌:态度要诚恳、亲切;声音大小要适度,语调要平和沉稳;尊重他人。

2. 用语:说话要使用敬语。敬语指表示尊敬和礼貌的词语。如日常使用的“请”、“谢谢”、“对不起”;第二人称中的“您”字等;初次见面为“久仰”,很久不见为“久违”,请人批评为“指教”,麻烦别人称“打扰”,求给方便为“借光”,托人办事为“拜托”,等等。要努力养成使用敬语的习惯。现在,我国提倡的礼貌用语是十个字:“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“再见”。这十个字体现了文明说话的基本的语言形式。