



旅游管理专业

实训指导用书

主审 唐德彪
主编 夏文桃 王淑贞

0.6-45

湘潭大学出版社

旅游管理专业实训指导用书

主审 唐德彪

主编 夏文桃 王淑贞

湘潭大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游管理专业实训指导用书 / 夏文桃, 王淑贞主编.

— 湘潭: 湘潭大学出版社, 2014.7

ISBN 978-7-81128-728-8

I. ①旅… II. ①夏…②王… III. ①旅游经济—经济管理—高等学校—教学参考资料 IV. ①F590

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第161883 号

责任编辑: 王亚兰

封面设计: 闪电工作室

出版发行: 湘潭大学出版社

社 址: 湖南省湘潭市 湘潭大学出版大楼

电话(传真): 0731-58298966 0731-58298960

邮 编: 411105

网 址: <http://press.xtu.edu.cn/>

印 刷: 长沙瑞和印务有限公司

经 销: 湖南省新华书店

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 10.25

字 数: 250 千字

版 次: 2014 年 7 月第 1 版 2014 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-81128-728-8

定 价: 29.80 元

(版权所有 严禁翻印)

2011 年教育部人文社科基金规划项目“城镇化背景下西南民族古村寨文化遗产保护与产业化综合开发研究”(11YJA850021)、湖南省教育厅“地方本科院校旅行社管理类课程育人模式研究(湘教通[2011] 315 号—368)”、湖南省教育厅“湘西地区乡村旅游与文化创意产业的融合研究”(11C0990)、怀化学院高教所“旅行社管理类课程育人模式研究(201107)”研究成果之一。

目 录

旅游服务人员礼仪规范实训指导篇

实训模块一 旅游服务人员仪表礼仪规范

实训项目一 面部修饰	4
实训项目二 头发修饰	8
实训项目三 肢体修饰	11
实训项目四 着装规范	14
实训项目五 仪态规范	18
实训项目六 手势规范	24
实训项目七 表情规范	29

实训模块二 旅游服务人员交际礼仪规范

实训项目八 称呼礼仪规范	32
实训项目九 介绍礼仪规范	35
实训项目十 握手礼仪规范	39
实训项目十一 名片礼仪规范	42
实训项目十二 致意礼仪规范	45
实训项目十三 鞠躬礼仪规范	48
实训项目十四 亲吻与拥抱礼仪规范	51
实训项目十五 拱手与合十礼仪规范	53

实训模块三 旅游服务语言规范

实训项目十六 问候与迎送服务用语	55
实训项目十七 请托与致谢用语	58
实训项目十八 征询与应答用语	61
实训项目十九 推托与致歉用语	64
实训项目二十 赞赏与祝贺服务用语	67
实训项目二十一 电话服务用语规范	70

实训模块四 社会交往服务礼仪规范

实训项目二十二 会见服务礼仪	74
实训项目二十三 签字服务礼仪	76
实训项目二十四 中餐宴会服务礼仪	78
实训项目二十五 西餐宴会服务礼仪	82
实训项目二十六 观看演出及舞会服务礼仪	85
主要参考书目	89

导游服务实训指导篇

实训模块一 导游服务工作程序

实训项目一 地方陪同导游服务工作程序	92
实训项目二 全程陪同导游服务工作程序	116
实训项目三 出境领队服务工作程序	122
实训项目四 景区（点）导游服务工作程序	127
实训项目五 散客旅游服务工作程序	130

实训模块二 导游讲解服务

实训项目六 山岳景观导游讲解	134
实训项目七 人文景观导游讲解	137
实训项目八 湘西少数民族建筑景观导游讲解	141
实训项目九 湖南红色旅游景观导游讲解	145
实训项目十 导游词创作	150
主要参考书目	157

旅游服务人员礼仪规范

实训指导篇

实训目的

旅游业是具有服务性质的综合性产业，从业人员的礼仪水平在某种程度上也决定着旅游业的整体水平。通过本课程的实训，使学生明确服务行业的礼仪要求，加深对旅游礼仪礼节的认识，掌握符合社会要求的各种行为规范，能较顺利地进行各种基本的社交活动和服务活动，从而达到重塑整体形象、提高个人素质、强化职业道德、提高我国未来旅游业服务水平的目的。

实训要求

1. 实训课以学生训练和模应指导教师布置分配及指导为主，指导教师负责本环节实训的过程考核（勤纪）和结果考核，综合给出本环节考核成绩，学生未按时完成或完成未达要求者可评定为本课程不及格。
2. 实训课程内容以多任务重实践拟表演为主，教师辅助指导相结合，通过下达任务方式，要求学生个人或小组独立完成每一环节的训练任务。
3. 每一实训内容具体任务由相性强，要求每一位专业学生认真完成每一项实训内容。
4. 实训前要求认真做好实训准备工作，未做准备者取消实训资格。

实训内容

实训模块	实训项目	实训学时
实训模块一 旅游服务人员仪表礼仪规范	实训项目一 面部修饰	1
	实训项目二 头发修饰	1
	实训项目三 肢体修饰	1
	实训项目四 着装规范	1
	实训项目五 仪态规范	4
	实训项目六 手势规范	1
	实训项目七 表情规范	1
实训模块二 旅游服务人员交际礼仪规范	实训项目八 称呼礼仪规范	1
	实训项目九 介绍礼仪规范	2
	实训项目十 握手礼仪规范	0.5
	实训项目十一 名片礼仪规范	0.5
	实训项目十二 致意礼仪规范	0.5
	实训项目十三 鞠躬礼仪规范	0.5
	实训项目十四 亲吻与拥抱礼仪规范	0.5
	实训项目十五 拱手与合十礼仪规范	0.5

续上表

实训模块	实训项目	实训学时
实训模块三 旅游服务语言规范	实训项目十六 问候与迎送服务用语	0.5
	实训项目十七 请托与致谢用语	0.5
	实训项目十八 征询与应答用语	0.5
	实训项目十九 推托与致歉用语	0.5
	实训项目二十 赞赏与祝贺服务用语	0.5
	实训项目二十一 电话服务用语规范	1
实训模块四 社会交往服务礼仪规范	实训项目二十二 会见服务礼仪	0.5
	实训项目二十三 签字服务礼仪	1
	实训项目二十四 中餐宴会服务礼仪	2
	实训项目二十五 西餐宴会服务礼仪	1
	实训项目二十六 观看演出及舞会服务礼仪	2
实训学时合计		26

实训模块一 旅游服务人员仪表礼仪规范

实训项目一 面部修饰

一、基础知识准备

1. 面部清洁的基本要求：无异物、无伤痕、无异味；
2. 工作妆的基本要求：自然、适度、协调、隐蔽。

二、实训目的

学习和掌握面部修饰的具体要求、化妆的基本知识和步骤；了解面部修饰在旅游服务行业的重要性，养成每次上岗前，对镜修饰面部的习惯。

三、实训时间

- 1 学时。

四、实训方法

老师讲解、示范，然后学生操作，实训考核。

五、材料准备

1. 实训场地准备：多功能实训教室。
2. 实训用品准备：镜子、牙具、洗脸盆、洗面奶、毛巾、清洁纸巾、化妆水、棉球、粉底霜、胭脂、眼影、眉笔、口红等。
3. 仪容仪表准备：与课人员身着职业装，女生化淡妆、盘发。

六、实训内容

（一）面部修饰操作程序

1. 眼部修饰

服务人员在工作岗位上要时刻保持眼部的洁净，尤其是要及时去除眼角的分泌物。服务人员在工作岗位上不提倡画眼影、用假睫毛。如果戴眼镜，最好戴隐形眼镜。

2. 眉部修饰

眉形要美观，眉部要整洁。服务人员要经常检查自己的眉部是否有异物，如灰尘、死皮或折断的眉毛。对于形状不美观或稀疏的眉毛，要及时修整。

3. 耳部修饰

服务人员务必每天进行耳部的除垢,及时清理耳孔内的分泌物。不过一定要注意,此举不宜在工作岗位上进行。服务人员如果有耳毛的话,要及时清理。

4. 鼻部修饰

女性服务人员要注意及时清理鼻部黑头,男性服务人员要注意及时修剪鼻毛;无论男女服务人员,一定要注意不能当众做擤鼻涕、挖鼻孔等不雅的动作。

5. 口部修饰

口部修饰是面部修饰的关键部位,服务人员要时刻保持口腔的清洁。男服务人员要注意对胡子的修饰,养成每天剃须的习惯。女性服务人员如果嘴唇部位汗毛较浓,也应去除。

(二) 化妆的基本步骤

1. 洁面

化妆的第一步从洁面开始:化妆前必须用适合自己皮肤类型的洁面乳彻底清洁面部皮肤油脂分泌较多的部位(通常在鼻窝和额头等处),要仔细清洗,在脸上拍适量的化妆水。

2. 抹粉底

先使用色彩比肤色稍浅一点的粉底液在手背上晕抹;然后均匀地点在脸部,用海绵或棉扑顺着皮肤纹理慢慢晕开(如果想使脸部更有立体感,可用比底粉稍白一点的提亮粉底涂在鼻梁、眼袋、下巴处);最后使用散粉进行定妆。

3. 画眼线

画眼线是为了增加生理睫毛的合理浓密程度,增加眼睛的神采。画眼线时,使用眼线笔紧贴睫毛由外眼角向内眼角方向描画,上眼线比下眼线重些,眼线从外眼角向内眼角画 7/10 长,下眼线画 3/10 长。

4. 画眼影

画眼影是为了表现眼部结构的整体化妆风格,强调眼睛的立体感。涂眼影时,用棉花棒蘸眼影施放在眼皮与眼窝处。贴近睫毛部位要浓些,眼角部位也要浓些,然后用眼影刷轻轻扫开去,与鼻侧影自然相接。旅游服务人员不要选择颜色鲜艳的眼影,以庄重的浅咖啡色为宜。

5. 描眉毛

眉毛的生长规律是两头淡、中间深,上面淡、下面深。描画时,应根据眉的这种生长规律将其修饰得接近于标准眉形。标准眉形是在眉毛的 2/3 处有转折。

将眉笔削成扁平状,沿着眉毛的生长方向一根根地描画,这样描出的眉毛有真实感,不要画成黑乎乎的一片。修饰眉形要根据自己的脸形,如果脸盘宽大,眉毛就不宜修得过细;五官纤细的人,不宜将眉毛修饰得太浓密。

6. 刷腮红

腮红的中心应在颧骨部位,刷腮红应用腮红刷从颧骨处向四周刷扫匀,越来越淡,直到与底色自然相接。

7. 涂唇彩

涂唇彩时应先用唇线笔勾出理想的唇形,原则是由上而下、由外而内,即先描上唇,从两侧向中间画,唇角要描细,然后用口红在轮廓内涂抹。

唇彩的颜色应根据肤色的不同选择,注意不同的场合选用不同颜色的口红。

8. 喷香水

服务人员喷香水不是为了通过身体上的香味来招徕客人,而是为了掩盖不雅的体味,所以用量要少,气味要淡雅清新,涂抹在腕、耳后等部位。

七、实训步骤

(一) 教师示范

1. 教师讲解实训课教学内容、教学目的;
2. 教师讲解相关知识;
3. 教师简单讲解面部修饰的要点和化妆程序;
4. 由教师模拟化妆师,抽选一名学员做模特,进行化工作淡妆的演练。

(二) 学员实训、教师检查

1. 基本训练

按照两人一组,分为领班和员工按程序进行面部修饰,相互检查、评价,交换角色。

2. 训练重点

- (1) 注意面部清洁中的“死角”,如鼻窝、耳穴等部位要做彻底清理。
- (2) 刷牙时,应将牙刷毛尖端放在牙龈与牙冠的交界处,顺着牙缝上下刷动。
- (3) 洁面时,手法应自下而上,仿佛在“推”脸一样,不可用手或毛巾在脸上无规则地乱搓。

- (4) 化妆后,检查发际线和眉毛上是否粘上化妆品,双眉是否对称,妆面是否均衡。

(三) 训练后自检

1. 面部:清爽,干净,皮肤护理良好。
2. 口腔:牙齿干净,无烟垢、牙垢,口腔气味清新。
3. 鼻孔:清洁,无过长鼻毛。
4. 眉毛:修饰良好,眉形美观、整洁,无杂眉、连眉以及过长的眉毛。
5. 耳朵:清洁,耳孔及耳弯无耳垢。

整体标准:干净,清新,无异味。

在工作岗位化妆的禁忌:离奇古怪的妆,技法出错的妆,残妆示人,岗上化妆。

八、实训考核

1. 考核方式:操作。
2. 考核标准(表1-1)。

表 1—1 实训考核表

项目标准	评分要求	分值	得分
面部	清爽，干净，皮肤护理良好	10 分	
口腔	牙齿干净，无烟垢、牙垢，口腔气味清新	10 分	
鼻孔	清洁，无过长鼻毛	10 分	
眉毛	修饰良好，眉形美观、整洁，无杂眉、连眉以及过长的眉毛	10 分	
耳朵	清洁，耳孔及耳弯无耳垢	10 分	
化妆	程序恰当、妆容自然、妆面均衡、技法得当	40 分	
整体	协调、干净、自然	10 分	
总计得分		100 分	

实训项目二 头发修饰

一、基础知识准备

1. 头发健康的四个标准

- (1) 疏密适中，光润有弹性；
- (2) 清洁无头屑，梳理整洁；
- (3) 颜色自然，没其他颜色混杂；
- (4) 发型庄重，易于梳理。

2. 旅游服务人员头发修饰的基本要求

- (1) 无异味；
- (2) 无异物；
- (3) 长短适中；
- (4) 发型、发色庄重。

二、实训目的

学习和掌握头发日常自我护理的基本方法；了解进行头发日常自我护理所需要的工具，并养成良好的护发卫生习惯。

三、实训时间

1 学时。

四、实训方法

老师讲解、示范，然后学生操作，老师指导，实训考核。

五、材料准备：

- 1. 实训场地准备：多功能实训教室。
- 2. 实训用品准备：洗发盆、洗发液、毛巾、吹风机、发胶、头梳、镜子。
- 3. 仪容仪表准备：与课人员身着职业装，女生化淡妆、盘发。

六、实训内容

1. 梳头

梳头时，头部可随着梳子发力的方向移动。手臂用力要均匀，从发根到发梢力度要均匀。

梳头的大致顺序是前后左右各 20 下。

2. 按摩头皮

双手十指张开，十指的指肚按在头皮上，由后向前反复压按并转动。每次按摩的时间应在 5~10 分钟左右，指肚儿发力要均匀。

3. 洗发

调节好水温。将头发用温水冲透后，施放洗发液，并均匀晕抹在头发上；再次用十指的指肚儿轻轻按摩头皮；用温水冲净洗发液，再将护发素按前面的步骤均匀抹于头发上；最后用毛巾擦干头发。

4. 吹风

准备好工具（吹风机），打开吹风机开关，调节好温度，以手部没有明显的灼热感为宜，按照由左至右、由后至前的顺序，吹干头发。

5. 定型

准备好定型水或发胶、遮挡板。对着镜子，在梳好的发型上喷适量的定型水，用梳子做局部梳理，再用吹风机吹干定型水。吹干定型水时，可将手指张开让吹风机发出的风力变得稍弱一些。

七、实训步骤

（一）教师示范

1. 教师讲解实训目的；
2. 教师讲解知识点；
3. 教师简单讲解实训程序及要点；
4. 教师示范或播放视频。

（二）学员训练、教师检查

1. 基本训练

- （1）将学生分为男女两大组，按教师的要求进行头发修饰过程的操作。
- （2）借助多功能实训教室的镜子纠正自己动作上的错误。
- （3）其他同学仔细观看同学的操作过程，结束之后现场点评。

2. 训练重点

- （1）头发要经常保持清洁，每隔两三天清洗一次，不可过于频繁。
- （2）发型要尽量朴实大方，不可“喧宾夺主”。
- （3）服务人员在工作中最好是不佩戴发饰，即使允许戴发饰，也仅仅是女性用以“管束”自己的头发，而不是意在打扮。

（三）训练后自检

1. 头发：清洁，清新，有光泽。
2. 发型：长短适当，风格庄重。男性前发不盖额，侧发不遮耳，后发不触领。女性前发不过眉，后发不过肩。最好留短发，既方便梳理，又显精明强干。
3. 女性服务人员在选择发饰时，只宜选择黑色、藏蓝色且无任何花色图案的发卡、发箍、发带、发网。

八、实训考核

- 1. 考核方式：操作
- 2. 考核标准（表 2—1）

表 2—1 实训考核表

项目标准	评分要求	分值	得分
梳头	用力均匀、方向得当	20 分	
按摩头皮	指法得当、用力均匀	20 分	
洗发	干净清洁	20 分	
吹风定型	长短适当，风格庄重，符合服务行业发型要求	20 分	
发饰佩戴	整洁大方，符合服务行业发饰要求	20 分	
总计得分		100 分	

实训项目三 肢体修饰

一、基础知识准备

肢体的修饰包括肢体的清洁与保养，同时，还要注意肢体上不要有伤痕。

二、实训目的

了解肢体修饰的基本内容，学习和掌握旅游服务人员肢体修饰规范，强化肢体修饰意识。

三、实训时间

1 学时。

四、实训方法

老师讲解、示范，然后学生操作，老师指导，实训考核。

五、材料准备

1. 实训场地准备：多功能实训教室。
2. 实训用品准备：大镜子、脱毛液、洗脸盆、毛巾、清洁纸巾等。
3. 仪容仪表准备：与课人员身着职业装，女生化淡妆、盘发。

六、实训内容

（一）上肢修饰操作程序

1. 手臂保洁

旅游服务人员做清洁工作时，手上常会有污泥留在指甲缝，其他汁液也会在指甲或粗糙皮肤褶皱里留下难看的褐色，所以要勤洗手、修指甲，保证手上不能有脏东西。

2. 手臂保养

旅游服务人员要注意保养自己手部的柔嫩度。一般情况下，不允许酒店服务员的手总是粗糙的、红肿的，长癣的。

3. 手部修整

服务人员的手指甲应“三天一修剪、每天一检查”，指甲不宜过长。上岗前不可涂有色指甲油，不做彩绘美甲。

（二）下肢修饰操作程序

1. 下肢清洁