

高职高专市场营销实训系列教材

商务礼仪实训教程

杨再春 陈方丽 编著



清华大学出版社

高职高专市场营销实训系列教材

商务礼仪实训教程

● 杨再春 陈方丽 编著

常州大学图书馆
藏书章

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书着力体现高职高专的教育特色,遵循商务礼仪规范,从创新性、实用性、互动性和趣味性入手,突出商务礼仪的操作与演练,注重实际岗位能力的培养。通过商务礼仪的操作与演练,使学生在不同商务情景下掌握不同的礼仪规范和技巧。

依据商务礼仪的使用场合和岗位特点,全书分为商务形象礼仪实训、商务会面礼仪实训、商务沟通礼仪实训、商务办公礼仪实训、商务活动礼仪实训、商务住行礼仪实训、商务用餐礼仪实训、涉外商务礼仪实训、商务礼仪综合实训9个项目。教材定位于可以独立使用的实训教材。每个项目分为实训目标、任务描述、任务步骤、知识点拨4个模块,项目最后设置项目体验对学生进行考核检查,具有较强的实用性和操作性,起到良好的实训指导效果。

本书可以作为高职高专院校市场营销专业及经济管理类相关专业的实训教材,也可以作为相关从业人员的业务参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

商务礼仪实训教程/杨再春,陈方丽编著. —北京:清华大学出版社,2010.9
(高职高专市场营销实训系列教材)

ISBN 978-7-302-23323-7

I. ①商… II. ①杨… ②陈… III. ①商务-礼仪-高等学校:技术学校-教材
IV. ①F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第151450号

责任编辑:康 蓉

责任校对:李 梅

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦A座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京富博印刷有限公司

装 订 者:北京市密云县京文制本装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:11.25 字 数:253千字

版 次:2010年9月第1版 印 次:2010年9月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:25.00元

产品编号:036516-01

高职高专市场营销实训系列 教材编委会名单

主任:

王培才（丽水职业技术学院）

委员:

闫春荣（丽水职业技术学院）

杨再春（温州科技职业学院）

高红梅（浙江水利水电专科学校）

王令芬（台州职业技术学院）

周宏敏（浙江金融职业学院）

丛书序

“手脑并用，做学合一”是黄炎培先生职业教育思想的精髓，对于当今的职业技术教育仍具有重要的指导意义。高职高专市场营销专业教学也应该逐步实现“教学做合一”和“理实一体化”，在教学过程中注重实践教学，使教学内容与岗位需求相一致，以培养学生的职业岗位能力。但在实际的教学过程中，却往往存在大量“教学做脱节”和“理实两张皮”的现象，原因固然是多方面的，但与缺乏适合“教学做合一”和“理实一体化”的教材不无关系。尽管近几年来各出版社也出版了一些市场营销专业的实训教材，但仍多是案例的汇集，难以满足广大教师的教学需要。

为此，在2009年3月召开的浙江省高职高专教育工商管理类专业教学指导委员会市场营销专业分委会的成立大会上，来自浙江省20多所高职高专院校的系主任、市场营销专业负责人和教师一致认为，很有必要编写一套市场营销专业的实训教材。会议就教材的选题、编写体例、主参编人员等进行了广泛的问卷调查和意见征询。分委会与清华大学出版社合作，通过专门的编写会议最终讨论确定了高职高专市场营销实训系列教材的选题、作者队伍、编写体例和编写特色等。本系列教材一共5本，包括《商务礼仪实训教程》、《营销调研实训教程》、《推销实训教程》、《营销策划实训教程》和《市场营销综合实训》。

本系列教材具有以下特点。

1. 项目导向，任务驱动。根据课程对应的职业岗位要求，精心设计学习领域，然后再细分训练任务，让学生通过每项具体任务的完成来提高素质，训练技能，掌握知识，从而获得所需要的职业能力。

2. 教学做合一，理实一体化。作为实训教材，本系列教材突出体现了通过具体实训项目和任务的完成来达到教学目标，同时配有丰富的与实训相关的知识点拨和案例链接等内容，体现教学做合一，理实一体化的教学理念。

3. 设计合理，方便教学。本系列教材通过精心选择实训项目和任务，合理设计实训目标、场景、内容和步骤，科学制定考核方法和参考标准，为教师的教学组织与考核提供了极大的便利。特别是针对营销实训考核难的问题，教材提供了大量设计合理的考核表。而考一考、想一想、练一练、赛一赛等项目体验或任务体验的设计，不仅有利于巩固和强化学生的技能与知识，还有利于调动学生参与的积极性。

4. 内容适用，体例新颖。本系列教材根据高职高专市场营销专业以及每门课程的具体特点来设计与选取项目、任务、情景、知识、案例，从而保证了内容的适用性。同时，在体例安排上，既体现了系列教材的整体风格，又照顾到了每本教材的特色；既满足了教师组织实训的要求，又考虑到学生的阅读习惯。

本系列教材适用于高职高专院校、成人高校、应用型本科院校市场营销专业及工商管理类相关课程的实训教材，也可作为营销管理人员的培训用书。

本系列教材难免存在不足之处，衷心希望各位专家、教师和广大读者批评指正，以便我们再版时完善提高。

高职高专市场营销实训系列教材编写委员会

前言

荀子说：“人无礼而不生，事无礼而不成，国无礼而不宁。”礼仪修养和礼仪规范是个人立身处世，企业生存发展，国家和谐安宁的重要基石。改革开放三十多年来，我国经济迅猛发展，商务活动日益频繁，这对从事商务及相关行业的工作人员提出了更高要求，因此学礼、用礼就成了当务之急。

商务礼仪是一门实践性非常强的应用型学科，因此，在商务礼仪教学中，学生不仅需要加强商务礼仪理论知识的学习，更重要的是要加强商务礼仪技能的训练。基于以上考虑，我们编写了这本《商务礼仪实训教程》，目的是通过模拟商务活动的各种情景对学生进行系统和强化训练，让学生在完成具体任务的过程中学会商务礼仪知识，掌握商务人员职业岗位要求的礼仪技能和能力，从而培养学生重礼、知礼、学礼、用礼，以提高今后从事商务工作的礼仪意识和综合岗位能力。

本教材具有以下特点。

(1) 体例新颖。本教材打破了传统教材以理论为线索的章节模式，依据商务礼仪的使用场合和岗位特点，分9个项目进行了介绍和实训。每个项目由多个任务支撑，而每个任务均以仿真、模拟或真实的工作环境为背景，设计了实训目标、任务描述、任务步骤、知识点拨模块，以明确以工作任务为导向，引导和帮助学生演练任务内容，从而锻炼和提高学生的礼仪操作能力和综合岗位能力。

(2) 实用性和实践性强。本教材以学生为主体，设计相关实训内容；按照工作过程导向，通过模拟商务活动的各种情景，使学生的学习时如同置身于企业商务活动礼仪的“现场”。这种“做中学、学中做、边做边学、边学边做”的实战训练，有助于学生“消化”教材上的理论知识，迅速掌握基本技能。在课堂教学中，师生都以“做”为中心，在“做”中完成教与学的任务，实现了“教学做合一”。

(3) 注重知识性、趣味性和互动性的有机结合。本教材定位于可以独立使用的“实训教材”，在知识点拨部分，以“实用、够用”为原则，为具体训练提供理论上的支持；学和做的内容基本上都是商务活动的情景再现，有一定的故事情节。一个团队不仅要完成自身的实训任务，还要与其他团队展开竞争并观摩点评，师生、生生和队队积极互动，知识性、趣味性和互动性较强，特别是“练一练”、“赛一赛”等项目体验板块，有利于检测学生的掌握和运用程度，增强学生的学习兴趣，充分调动学生学习的积极性和主动性。

(4) 重视学生综合素质的养成。商务礼仪既是一门市场营销专业的专业课，又是一门素质教育课，在每个任务中，要求把全班分成若干个团队，每位学生在团队里有明确的角色和任务，在完成具体任务的过程中，注重把专业的学习与素质训练融为一体，着力培养学生的合作意识、团队精神、竞争能力和良好的工作学习态度。

本教材由浙江省温州科技职业学院杨再春、陈方丽编著，安徽省安庆职业技术学院王似保和浙江省丽水职业技术学院朱洪静任副主编。杨再春副教授对全书进行了统稿，浙江省丽水职业技术学院财贸管理学院院长王培才副教授任主审，并对全书提出许多建设性的指导意见。具体编写分工为：朱洪静讲师编写项目 1、杨再春副教授编写项目 2 和项目 7、陈方丽讲师编写项目 3 至项目 5、经济师王似保编写项目 6 和项目 8，项目 9 综合实训部分由以上编写人员共同编写。

在教材编写过程中，我们参考了大量国内外专家学者的研究成果及相关文献，并得到清华大学出版社职业教育分社的大力支持，编辑不仅为本书的策划、出版做了大量细致的专业工作，而且提出了许多建设性的宝贵意见，在此一并表示衷心感谢！

由于作者水平有限，编写方式又是一次新的尝试，书中难免存在不足或欠妥之处，敬请各位专家、同仁和广大读者不吝赐教。

编 者
2010 年 7 月

目 录

项目1 商务形象礼仪实训	001
任务1.1 仪容礼仪实训.....	001
任务1.2 仪态礼仪实训.....	006
任务1.3 服饰礼仪实训.....	011
项目体验.....	019
项目2 商务会面礼仪实训	022
任务2.1 称谓礼仪实训.....	022
任务2.2 介绍礼仪实训.....	024
任务2.3 握手礼仪实训.....	028
任务2.4 名片礼仪实训.....	031
项目体验.....	034
项目3 商务沟通礼仪实训	037
任务3.1 探望慰问礼仪实训.....	037
任务3.2 拜访礼仪实训.....	040
任务3.3 交谈礼仪实训.....	044
任务3.4 馈赠礼仪实训.....	047
项目体验.....	051
项目4 商务办公礼仪实训	054
任务4.1 办公环境礼仪实训.....	054
任务4.2 迎送接待礼仪实训.....	057
任务4.3 电话礼仪实训.....	061
任务4.4 文书礼仪实训.....	065
项目体验.....	070
项目5 商务活动礼仪实训	073
任务5.1 工作会议礼仪实训.....	073
任务5.2 展览会礼仪实训.....	077
任务5.3 新闻发布会礼仪实训.....	081
任务5.4 茶话会礼仪实训.....	083
任务5.5 商务谈判礼仪实训.....	087
任务5.6 庆典活动礼仪实训.....	090

项目体验.....	095
项目6 商务住行礼仪实训.....	098
任务6.1 入住宾馆礼仪实训.....	098
任务6.2 商务出行礼仪实训.....	102
项目体验.....	114
项目7 商务用餐礼仪实训.....	117
任务7.1 中餐礼仪实训.....	117
任务7.2 西餐礼仪实训.....	123
任务7.3 自助餐礼仪实训.....	129
项目体验.....	133
项目8 涉外商务礼仪实训.....	137
任务8.1 涉外迎送礼仪实训.....	137
任务8.2 涉外会见会谈礼仪实训.....	141
任务8.3 涉外参观游览礼仪实训.....	145
任务8.4 涉外签字礼仪实训.....	148
任务8.5 商务人员出国访问礼仪实训.....	150
项目体验.....	157
项目9 商务礼仪综合实训.....	161
参考文献.....	167

项目1 商务形象礼仪实训

人的一切都应该是美丽的，美的仪表、美的服装、美的心灵……

——奥河夫

商务人士在商务交往中要想给他人留下好的第一印象，必须注重自己的仪表形象。一个人的个人形象的形成涉及的方面很广，容貌、化妆、仪态、服饰、语言等，都是个人形象的重要组成部分。

任务 1.1 仪容礼仪实训

实训目标

通过实训，使学生明确商务人员仪容礼仪必须遵循干净、整洁的基本原则，培养学生良好的仪容礼仪和观念，掌握发型选择及容貌修饰的方法。

任务描述

假设你要代表公司参加一次商务谈判活动，请你为自己选择合适的发型，并进行仪容的修饰化妆。具体要求如下：

- (1) 教师简要介绍本任务实训的内容。
- (2) 每位同学先分别为自己进行发型设计，梳理出该发型，并进行适当的化妆修饰。
- (3) 把全班同学分成3人一组。以小组为单位，小组成员间互评打分。参照小组成员的打分和建议，考虑如何改进自己的仪容。

任务步骤

- (1) 教师示范讲解发型的选择，容貌修饰的方法及注意事项。
- (2) 观看有关形象设计的录像资料。
- (3) 学生进行个人仪容修饰、发型设计。
- (4) 展示互评。
- (5) 教师考核。考核评分标准如表 1-1 所示。

表1-1 仪容礼仪考核评分标准

姓名: _____

时间: _____

评价项目与内容		应得分	扣分	实得分
整体修饰	整洁, 干练	10		
发 型	头发清洁, 长度适宜	10		
	选择适合自己的发型	10		
面部修饰	清洁干净, 肤色健康	10		
	化妆自然, 符合情景	10		
手部修饰	指甲长度合适、干净	10		
	手部不戴过多饰品	10		
个人卫生	眼、耳、鼻、颈部清洁, 口无异味	10		
实训报告	按规定时间上交	5		
	字迹清楚、填写规范、内容详尽完整	5		
	实训分析总结正确	5		
	能提出合理化建议和创新见解	5		
合 计		100		

考评教师(签名): _____



知识点拨

容貌是指人体不需要着装的部位, 主要是指面容及其他暴露在外的肢体部分, 广义上还包括头发、手部以及穿着某些服装而暴露出的腿部。在人际交往中, 每个人的容貌都会引起交往对象的特别关注, 并将影响到对方对自己的整体评价。在个人的仪表问题之中, 容貌是重点之中的重点。

容貌美的基本要素是貌美、发美、肌肤美, 主要要求整洁干净。美好的仪容一定能让人感觉到其五官构成彼此和谐并富于表情; 发质、发型使其英俊潇洒、容光焕发; 肌肤健美使其充满生命的活力, 给人以健康自然、鲜明和谐、富有个性的深刻印象。但每个人的仪容是天生的, 长相如何不是至关重要的, 关键是心灵的问题。从心理学上讲, 每一个人都应该接纳自己, 接纳别人。

1. 面部修饰

商务人员仪容的修饰是为了给交往对象以美感, 留下良好的印象。修饰面部不是要求人们去变更自己先天的容貌, 而是要求人们“秀于外”与“慧于中”并举, 使自己显得端庄大方。商务人员在出席公共场合时, 对面部可以进行适当修饰。商务人员修饰自己的面部, 首先是要让面部保持干净, 其次才是通过美容化妆来修饰面容。

商务人员化妆总的原则是少而精, 强调和突出自身的自然美, 一般宜淡妆。商务人员化妆应遵循以下规则。

（1）化妆的原则

化妆要遵循与时间、季节、场合相适应的原则。

① 化妆应根据一天的时间变化而有所区别。白天自然光强烈，化妆不宜过浓，应着重在眼周、脸颊、唇部化妆，粉底应淡薄透明，妆色明朗。夜晚光线暗淡，不易显露化妆痕迹，各色灯光也会使妆色发生一些变化，因此化妆应考虑灯光下的效果，化妆的色彩也可以稍浓一些。

② 化妆应根据季节的转变而有所区别。一年四季的转变，自然界的色彩也会随之变化，化妆应与自然界的色彩相协调。夏季出汗多，多穿着淡色服装，宜淡妆。冬季万物凋零，人们通常着深色服装，化妆色彩可选择稍深一些。春秋季着柔色服装，化妆恰当则显得春华秋实。

③ 化妆还应根据不同场合、环境而有所区别。商务人员在工作岗位上应该化淡妆，妆容要求清丽、素雅、简约，要有鲜明的立体感，既要给人以深刻的印象，又不允许脂粉气十足。浓妆只有在夜晚参加晚宴等一些社交性活动时才可以化，夜色朦胧，光线幽暗，晚宴妆要亮丽。在外出旅游或参加户外运动时，女士不要化浓妆，这时的妆面要明朗自然。

（2）化妆的注意。

避免过量地使用芳香型化妆品。商界人士在工作岗位上使用任何化妆品都不能过量，对芳香型的化妆品更应该铭记这一点。化妆与为人处世一样，都要含蓄一些，才有魅力，才有味道。

在商务交往中，有许多地方空气流通不畅，如写字间、会议室、会客室、电梯间、轿车里。过量地使用香水，不但有可能使人觉得你表现欲望过于强烈，而且还有可能因此“摧残”他人的嗅觉，并引起对方的反感或不快。通常认为，与他人相处时，自己身上的香味在1米以内能被对方闻到，不算是过量。如果在3米之外，自己身上的香味依旧能被对方闻到，则肯定是过量使用香水。

（3）化妆的禁忌

① 不要当众化妆或补妆。商务人员对自己的化妆应当认真对待、一丝不苟，但不允许商务人员当众进行化妆或补妆。

② 不要非议他人的化妆。有不少商务人士尤其女性，对化妆颇有兴趣，但在工作岗位上，不允许随便切磋化妆术。特别是不允许谈论、评价他人的化妆得失，每个人的审美未必一样，没有必要为他人在这方面“忧心忡忡”。

③ 不要使自己的妆面出现残缺。在工作岗位上假如自己适当地化了彩妆，那么就要做到有始有终，努力维护妆面的完整性。如果一旦出现妆面的残缺，则要及时进行补妆或重新化妆。

④ 不要借用他人的化妆品。化妆品是与人体皮肤直接接触的物品，可能成为疾病传染的媒介，因此，不能乱用他人的化妆品，也不要把自己的化妆品借给他人。

2. 发型选择

商务人员发型、发式统一的标准就是干净整洁，并且要经常地注意修饰、修理，头发不应该过长。

一般认为,男士前部的头发不要遮住自己的眉毛,侧部的头发不要盖住自己的耳朵,同时不要留过厚或者过长的鬓角,男士后部的头发,应该不要长过自己西装衬衫领子的上部,这是对男士发型的统一要求。

女士在发型、发式方面需要注意,发型、发式应该简约、美观、大方,需要特别注意的一点是,在选择发卡、发带的时候,它的式样应该庄重大方。

具体来说,发型的选择要遵循以下原则。

(1) 选择发型要与脸形相符合

① 鹅蛋脸(又称瓜子脸):鹅蛋脸属标准型,可以做任何发型。

② 圆形脸:可将发型安排在头顶,用前刘海盖住双耳及一部分脸颊,即可减少脸的圆度。

③ 方形脸:类似于圆形脸,其发式应遮住额头,并将头发梳向两边及下方,并可以烫一下,造成脸部窄而柔顺的效果。

④ 梨形脸:要保持头发覆盖丰满且高耸,分出一些带波浪的头发遮住额头,头发以半卷或微波状盖住下级线,造成宽额头的效果。

⑤ 长形脸:可适当用刘海掩盖前额,一定不可将发帘上梳,头缝不可中分,尽量加重脸形横向感,使脸形看上去圆一些。

(2) 选择发型要与性别相符合

商务男士应尽可能避免留长发或者某些时髦新潮的奇特发型,最好也不要留光头,不要把头发染成过分鲜艳扎眼的颜色。

女士的发型虽然并不拘泥于短发和直发,但也应注意要相对保守一些,不能过分张扬和花哨。

(3) 选择发型要与年龄相符合

年长者要求简朴、端庄、成熟、稳重,因此,比较适宜大花型的短发或盘发,给人以温和可亲的感觉。

而年轻人则要注重整洁健康、美丽大方、新颖别致,比较适宜扎辫子、短发、长发等。

(4) 选择发型要与性格和气质相符合

① 性格内向、羞于言谈的人,选择自然翻式的发型。

② 性格开朗、潇洒的人,则要选择长发波流式的发型。

③ 性格活泼、天真的人,选择长发童花式的发型。

④ 性格温柔、文静的人,选择曲直长发式的发型。

⑤ 性格豪爽、具有男子气概的女性,适宜选择短发型。

(5) 选择发型要与身材相符合

总的原则是简洁、明快、线条流畅。

① 个子矮小的人发型应以秀气、精致为主,避免粗犷、蓬松,可利用盘发增加身体高度。

② 高瘦身材的人发型要求生动饱满,避免将头发梳得紧贴头皮,或将头发搞得过分蓬松,造成头重脚轻。一般来说,高瘦身材的人比较适宜于留长发、直发。

③ 身体矮胖的人整体发式要向上,譬如选择运动式发型,此外可选择有层次的短发、前额翻翘式等发型。

④ 高大身材的人发型一般以留简单的直短发为好,或者是大波浪卷发;对直长发、长波浪、束发、盘发、中短发式也可酌情运用。注意切忌发型花样繁复、造作,头发不要太蓬松。

(6) 选择发型要与职业相符合

① 戴工作帽职业者的发型既要简洁,又要美观,一般以中长发和短发为宜,戴帽时头发不外露,脱帽后又能保持优美的发型。

② 文艺工作者的发型要求新颖多样,突出个性,富有艺术气息。

③ 教师、机关人员的发型要求线条简单、波纹平淡自然,发型优美大方、朴实端庄。

④ 商务人员的发型应以整洁美观为主,富有时代气息,给人以健康明朗、文明礼貌的良好印象。

3. 手部修饰

手可以说是商务人员的“第二张名片”。不论是握手寒暄、交换名片、递送文件、献茶敬酒,还是垂手而立、置于桌上,它都处于耀眼醒目之处。一双保养良好、干干净净的手,会给人以美感;而一双“年久失修”、肮脏不堪的手,则会使人倒胃口,甚至会因之而影响到其主人所获得的总体评价。

商务人士的双手应当以干净卫生、雅观为其“要旨”。具体要求共有五条。

(1) 双手要勤洗。与洗脸相比,双手洗得要更勤些。

(2) 双手要保洁。手部不只是需要勤洗,而且需要精心照料,别让手部红肿、粗糙、长疮、生癣或“积劳成疾”。

(3) 不留长指甲。商务人士应养成平日坚持定期修剪指甲的良好习惯,一般要三天修剪一次。

(4) 工作时指甲不宜涂抹彩色指甲油。这主要是针对女士来说的。若是十指涂满有色指甲油,甚至十指十色、一指多色,把自己搞得鲜艳夺目,实在有失自己的身份。无色指甲油,适量地使用,对保护手指甲是有益的。

(5) 腋毛在正式场合不宜为外人所觉察。一般认为,女士在正式场合穿着衣衫应以不暴露腋窝为宜,对于背带裙、背心、无袖装及袖口宽松肥大的上衣等都不宜穿着,否则会影响美观。

4. 脚部修饰

中国人看人的习惯是“远看头,近看脚,不远不近看中腰”。脚部主要注意的是脚部保养和脚趾甲的修饰。脚部的保养要害是清除脚臭、处理脚部多余汗毛、治疗脚底茧。尤其是男士应养成良好的卫生习惯,每日勤换鞋袜,选择棉质或丝质袜子。清洁脚趾后,擦上爽身粉,注意饮食结构,可以消除脚臭。女士腿毛过重,夏季着裙装时须作处理,以免尴尬。

任务 1.2 仪态礼仪实训

实训目标

通过实训,使学生掌握仪态美的基本动作要领,练就符合礼仪规范的站姿、走姿、坐姿。

任务描述

正确站姿、走姿、坐姿的训练。

要求:

学生在教师指导下通过个人练习、集体练习等方式掌握正确的站姿、走姿、坐姿。

任务步骤

(1) 准备一间形体实训室,要求至少有一面墙设置大镜子,镜子下及地面,上能照出每个人的头部。另准备音乐播放器材、音乐歌曲 CD、多媒体设备等。

(2) 教师示范讲解。

(3) 观看视频资料。

(4) 站姿练习。练习方法如下。

① 按照站姿的基本要求练习,进行自我调整,尽量用心去感觉动作要领。训练时可放些优雅、欢快的音乐,调整心境,微笑要自然。每次训练 20 分钟左右。

② 贴墙站立。要求后脚跟、小腿、臀、双肩、后脑勺都紧贴墙。这种训练是让学生感受到身体上下处于一个平面。

③ 背对背站立。要求两人一组,背对背站立,双人的小腿、臀部、双肩、后脑勺都贴紧。两人的小腿之间夹一张小纸片,不能让其掉下。每次训练 20 分钟左右。

④ 在头顶放一本书,使其保持水平,促使人把颈部挺直,下巴向内收,上身挺直。每次训练 20 分钟左右。

⑤ 站姿训练可结合微笑进行,强调微笑的准确、自然、始终如一,可配上悠扬、欢快的音乐以调整学生的心境。

(5) 走姿练习。练习方法如下。

① 走直线。在地上画一条直线,行走时手部叉腰,上身正直,行走时双脚内侧稍稍碰到这条线,即证明走路时两只脚几乎是平行的。配上节奏明快的音乐,训练行走时的节奏感。强调眼睛平视,不能往地上看,收腹、挺胸、面带微笑,充满自信和友善。

② 顶书而行。这是为了纠正走路时摆头晃脑的毛病,而保持在行走时头正、颈直的训练。

③ 进行原地摆臂训练。站立,两脚不动,原地晃动双臂,前后自然摆动,手腕进

行配合,掌心要朝内,以肩带臂,以臂带腕,以腕带手,纠正双臂横摆、同向摆动、单臂摆动、双臂摆幅不等的现象。

④ 练习背小包,拿文件夹、公文包,穿旗袍时的行走。

⑤ 训练可结合微笑进行,配上悠扬、欢快的音乐,以调整学生的心境,减少疲劳感。女生可穿3~5cm的高跟鞋进行训练,以强化训练效果。

(6) 坐姿练习。练习方法如下。

① 练习入座起立。入座时,教师说“请坐”,学生说“谢谢”,女生双手捋一下裙子,按规范动作坐下。起立时,速度适中,既轻又稳。

② 练习坐姿。按规范的坐姿坐下,放上音乐。练习在高低不同的椅子、沙发,不同交谈气氛下的各种坐姿。训练时,重点强调上身挺直,双膝不能分开,用一张小纸片夹在双膝间,从始至终不能掉下来。

(7) 教师考核。考核评分标准如表1-2和表1-3所示。

表1-2 女生仪态礼仪考核评分标准

姓名: _____

时间: _____

评价项目与内容		应得分	扣分	实得分
站 姿	基本站姿	10		
	服务员式站姿	10		
	体前单屈臂式站姿	5		
	丁字步站姿	5		
走 姿	标准走姿: 稳健从容, 步速适中, 手臂摆动自然, 腿部不僵硬, 落脚成直线	15		
坐 姿	正襟危坐式坐姿	10		
	大腿叠放式坐姿	5		
	双脚交叉式坐姿	5		
	前伸后屈式坐姿	5		
	双腿斜放式坐姿	5		
	双腿叠放式坐姿	5		
实训报告	按规定时间上交	5		
	字迹清楚、填写规范、内容详尽完整	5		
	实训分析总结正确	5		
	能提出合理化建议和创新见解	5		
合 计		100		

考评教师(签名): _____

表1-3 男生仪态礼仪考核评分标准

姓名: _____

时间: _____

评价项目与内容		应得分	扣分	实得分
站 姿	基本站姿	10		
	前搭手式站姿	10		