

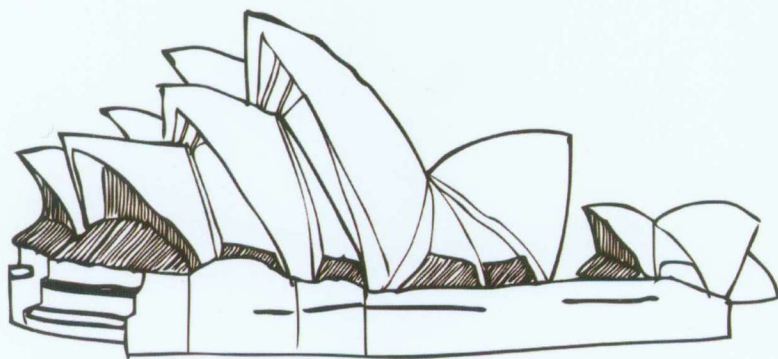
重庆市中职学校重点（特色）专业建设
——旅游服务与管理



AOYOU FUWU
LIYI GUIFAN

导游服务礼仪规范

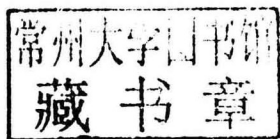
主 编 刘 霞 杨媛媛
副主编 张 燕 袁晓美 胡 欣
主 审 于世杰



重庆大学出版社

导游服务礼仪规范

主 编 刘 霞 杨媛媛
副主编 张 燕 袁晓美 胡 欣
主 审 于世杰



重庆大学出版社

内容提要

本书是中等职业教育旅游服务与管理专业教材之一,介绍了导游服务礼仪基础知识以及导游服务工作礼仪规范的实际运用。

本书共分为六章,主要内容包括:导游人员职业道德、导游人员的形象魅力、导游人员的沟通礼仪、导游人员的服务礼仪、导游人员的语言技巧、导游人员的非语言沟通等内容。

本教材适用于中职旅游专业、酒店专业等相关学生,也可供行业从业人员参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

导游服务礼仪规范 / 刘霞,杨媛媛主编. —重庆:
重庆大学出版社,2017.2

ISBN 978-7-5689-0399-8

I. ①导… II. ①刘… ②杨… III. ①导游—旅游服
务—礼仪 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 020645 号

导游服务礼仪规范

主 编 刘 霞 杨媛媛
副主编 张 燕 袁晓美 胡 欣
主 审 于世杰

策划编辑:鲁 黎

责任编辑:杨 敬 版式设计:鲁 黎
责任校对:谢 芳 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:易树平

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编:401331

电话:(023) 88617190 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

自贡兴华印务有限公司印刷

*

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:6 字数:123 千

2017 年 2 月第 1 版 2017 年 2 月第 1 次印刷

印数:1—1 100

ISBN 978-7-5689-0399-8 定价:15.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究

前 言

随着现代旅游业的快速发展,对旅游从业人员的要求越来越高。导游人员作为民间文化的交流使者,如何才能为客人提供高标准、规范化的服务,显得尤为重要。

本教材从导游工作实际需要出发,从导游工作的基本流程、岗位需求入手,对导游服务礼仪作系统的介绍。本书共分为六章,第一章介绍了导游人员的职业道德规范,第二章介绍了导游人员的形象魅力,第三章介绍了导游人员的沟通礼仪,第四章介绍了导游人员的服务礼仪,第五章介绍了导游人员的语言技巧,第六章介绍了导游人员的非语言沟通。

在教材的编写过程中,我们紧密联系行业实际,选用了导游实际工作岗位中的典型礼仪案例,使学生零距离地接触行业,掌握导游礼仪规范。在教学中也更有针对性地训练并提高个人素养和综合素质,以适应日后导游工作岗位的需要。

本书由刘霞、杨媛媛任主编,负责总体撰写、定稿工作;张燕、袁晓美、胡欣任任副主编;于世杰任主审。具体分工如下:第一、二、三章由刘霞、杨媛媛编写;第四章由张燕编写,第五章由袁晓美编写,第六章由胡欣编写。

由于本书编写时间仓促,编者水平有限,书中存在不少疏漏。敬请读者提出中肯意见和建议,我们将不胜感激并虚心接受,以不断改进。

编 者
2016 年 12 月



目 录

第一章 导游人员的职业道德	1
第二章 导游人员的形象魅力	9
第一节 仪表	9
第二节 仪态	15
第三节 仪容	23
第三章 导游人员的沟通礼仪	27
第一节 称呼礼仪	27
第二节 握手礼仪	29
第三节 介绍礼仪	32
第四节 名片礼仪	38
第五节 电话礼仪	39
第四章 导游人员的服务礼仪	43
第一节 礼仪及礼仪的原则	43
第二节 导游礼仪分类	45
第三节 导游礼仪的作用	47

第四节 服务与礼仪的关系	48
第五节 导游服务礼仪	49
第五章 导游人员的语言技巧	51
第一节 导游语言基本要求	51
第二节 导游口头语言表达技巧	59
第三节 导游态势语言运用技巧	63
第四节 导游交际语言常用技巧	67
第六章 导游人员的非语言沟通	76
第一节 非语言沟通的特点	76
第二节 非语言沟通的种类	80
第三节 怎样改善非语言沟通	87
参考文献	90

第一章 导游人员的职业道德

加强职业道德教育、进行精神文明建设，在现时具有特别重要的意义。当前，旅游行业精神文明建设的目标如下：以“全心全意为旅游者服务”为宗旨，立足岗位、作出奉献，全面提高从业人员的政治和业务素质，逐步规范行业行为，树立起积极、健康、文明的旅游行业新风尚。

建设旅游行业精神文明需要全行业的共同努力，其关键在于提高旅游从业人员的素质，尤其是道德素质。

因此，要强调职业道德建设，提高导游人员的道德素质，使其成为有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义旅游工作者；加强职业道德建设，提高导游人员的服务意识，使其以真心诚意的服务态度接待旅游者，为旅游者提供高质量的导游服务；加强职业道德建设，提高导游人员的道德水平和思想觉悟，抵制“精神污染”，反对并纠正旅游行业的不正之风，从而推动我国旅游业的健康发展，使旅游活动产生更大的社会效益和更高的经济效益。

一、道德的含义

道德是一种社会意识形态，是在一定社会中调整人们之间以及个人与社会之间关系的行为规范的总和。它以善和恶、正义和非正义、公正和偏私、诚实和虚伪等道德观念来评价人们之间的关系；通过多种形式的教育，借助社会舆论的力量，使人们形成一定的信念、习惯、传统。社会经济基础在不断变化，道德标准也随之变化。

（一）道德建设重在教育、贵在培养

一个人的道德观念、道德行为、道德修养都不是天生的，而要经过后天的学习、教育和培养。通过道德教育，帮助受教育者明确道德的主要内容、规范和基本要求，培养他们的道德情感、道德意志和道德信念，形成良好的道德行为习惯，树立正确的

是非观、善恶观、荣辱观，自觉用社会主义道德观来规范、约束自己，学会做人。

（二）加强道德建设，树立正确的世界观、人生观、价值观

一个人的道德品质、道德修养建立在人生观的基础之上。一个真正树立了正确人生观的人，一定是有道德的人、高尚的人。

加强道德教育，帮助受教育者树立起正确的世界观、人生观和价值观；帮助人们认识人生的意义（为什么活着？为谁活着？）、人生的目的（理想）、人生的态度（如何做人）以及人生的价值（奉献社会），从而全心全意地为人民服务，努力为社会、为人民多作贡献；帮助人们培育鲜明的政治观点、高度的政治鉴别能力，排除各种干扰和诱惑，做一个真正的人。

二、导游人员的职业道德

导游人员的职业道德是导游人员在其职业活动中应该遵循的、与其职业活动相适应的道德规范以及逐渐形成的道德观念、道德精神和道德品质等，是人们评价和判断导游人员职业道德行为的标准。凡是符合这些规范的行为，就是美的、善的、高尚的，人们就会加以肯定和赞扬；否则，就是丑的、恶的、不道德的，人们就会加以批评和谴责。

1996年11月20日，国家旅游局制定了《关于加强旅游行业精神文明建设的意见》，提出了旅游企业一线工作人员的职业道德规范：

爱国爱企	自尊自强	遵纪守法	敬业爱岗
公私分明	诚实善良	克勤克俭	宾客至上
热情大度	清洁端庄	一视同仁	不卑不亢
耐心细致	文明礼貌	团结服从	大局不忘
优质服务	好学向上		

上述职业道德规范体现了社会对旅游从业人员在职业道德上以下3个方面的基本要求。

①明确认识旅游事业的性质和任务，热爱旅游事业。随着我国的社会主义现代化建设事业的飞速发展，人民的生活水平大大提高，旅游已成为我国人民物质生活和精神生活的重要组成部分，成为爱国主义教育和精神文明建设的重要途径。旅游业既是经济事业，又是民间外交的重要组成部分，在扩大我国影响、增进与各国人民之间的相互了解和友谊方面起着重要作用。我国的导游人员应该不断培养敬业、乐业的道德感情，要有职业荣誉感，要乐于真心诚意地为旅游者服务，乐于献身旅游事业。

②真心实意为旅游者服务，提高服务质量。这既是导游职业的需要，也是社会主

义道德为人民服务核心的要求，体现着导游人员的精神境界：导游人员要热心为旅游者服务，关心和爱护每一位旅游者，尽力满足他们的正当要求；要加强职业责任心和道德义务感，改善服务态度，提高服务质量。

③爱国主义精神，做坚定的爱国主义者。导游人员要忠于人民、热爱祖国、热爱家乡，热情洋溢地通过讲解向国内外游客展示祖国的大好河山、介绍悠久的历史文化，并树立国家的良好形象。

根据国家旅游局提出的旅游职业道德，在此略作归纳，就其精髓作简单阐述。

(一) 忠于职守、爱国敬业

这是中国导游人员最基本的道德规范。

这一条体现了导游人员以导游服务为中心，对国家、集体、服务对象和导游职业应该具有的态度。

1. 对国家，要有坚定的爱国心

导游人员必须树立起坚定的爱国心，要热爱祖国、热爱家乡、热爱社会主义制度，要努力将个人利益和国家利益结合起来，将导游服务工作与社会主义建设事业结合起来，要有历史使命感和社会责任感。爱国心要求导游人员做到：

- ①坚持祖国和人民的利益高于一切。
- ②自觉维护祖国的独立、完整、统一和尊严。
- ③自觉维护祖国各族人民的安定团结。
- ④自觉为祖国的繁荣昌盛奋发进取。
- ⑤有民族自尊心和自信心。

2. 对集体，要树立集体主义精神

导游人员要将自己融于集体之中，依靠集体，时时处处以大局为重，与其他旅游接待部门的工作人员通力合作，共同为旅游者提供高质量的旅游服务。

3. 对旅游者，要有强烈的服务意识

导游人员要树立真心实意为旅游者服务的思想，要有很强的服务意识，要热情周到地为旅游者服务，努力使他们高兴而来、满意而去。

4. 对导游工作，要有敬业精神

导游人员要热爱导游工作，要有敬业精神和竞争意识。

敬业，要求导游人员忠于职守、认真负责、勤恳工作、努力拼搏、坚持不懈；要

业务纯熟、刻苦钻研、精益求精、不断进取；要有不怕困难、敢于竞争的勇气，要有勇于实践、勇于创新、百折不挠的精神。

（二）诚信第一、游客至上

“诚者不伪，信者不欺。”诚信原则是企业经营之本。“诚招天下客，誉从信中来”，企业无诚信不立，诚实守信是一项最基本的商业道德规范，是正确处理企业和顾客之间利益关系的行为准则，是促成企业良性循环的关键。

“诚信”“公正”是建设社会主义和谐社会的重要内容，就旅游行业而言，就是要求旅游企业和从业人员重合同、守信用，维护旅游者的合法权益。真诚公道，就是要向旅游者提供质、价相符的服务，不弄虚作假，不欺骗、刁难旅游者。

诚实守信是中华民族的传统美德，是社会主义职业道德的主要标志之一，古人云：“人无忠信，不可立于世。”诚实守信是人生的命脉，是做人、做事的根本，同时也是个人修养的基础。导游人员在为旅游者服务时，要视游客为朋友，要维护他们的利益，保护他们的安全；在游客面前，办事、做人要表里如一、言行一致，要真实诚恳、公平守信；与游客交往时，要与人为善、遵守时间、信守诺言；在处理各种问题时秉公办事、坚持原则、光明磊落、不牟私利、不徇私情。总之，导游人员应该坚决反对不讲信誉、不计后果的为人处世方式，努力维护自己的信誉，提高自己的信誉。

“游客至上”是旅游服务行业的座右铭，是导游人员应尽的职业责任，也是道德义务。“游客至上”，就是要求导游人员在导游活动中要始终将游客放在首位，一切为游客着想，向游客提供规范化服务以及具有针对性、富有人情味的个性化服务，维护他们的合法权益，尽力满足他们的正当要求。游客至上、充分满足游客的正当需要，是导游服务工作的出发点，也是导游服务工作的归宿点。

（三）文明礼貌、优质服务

我国旅游业的根本宗旨是：“全心全意为旅游者服务”。对导游人员而言，就是要求导游人员在导游活动中，文明礼貌、热情友好、优质服务。

“文明礼貌、优质服务”是服务人员最重要的业务要求和行为规范之一，是衡量服务人员工作优劣的最重要、最基本的标准。

文明礼貌是社会公德的重要内容，也是导游人员职业道德不可或缺的组成部分，更是服务行业一项极为重要的道德准则和行为规范。文明服务是优质服务的前提和保证。

文明服务应该是礼貌服务，要求导游人员尊重旅游者：工作要认真负责，服务要热情周到，要学会说“谢谢”“请”等柔性语言，要学会忍耐和宽容，要向他们提供微笑服务和个性化服务，努力使旅游者满意，感到宾至如归。

导游服务这一职业要求导游人员做到：

①尊重旅游者。尊重他人、真诚待人是优质服务的基本要求。

②礼貌服务。这是导游人员真诚待人的外在表现。

③优质服务。规范化服务与个性化服务、细微服务完美结合，这样的服务就是优质服务，就是真诚、高效率的服务；就是具有特色、富有魅力的服务。

【案例】

案例 1：饮食卫生安全

1998 年，天津某旅行社接待了一个从山西来的 30 个人的旅游团。在游览天津蓟县的过程中，导游告诉游客山上有很多野果可以食用，如果游客愿意，可以随便摘着吃。有一位游客吃了一种野果后，便觉得不舒服，回程途中即发高烧，经诊断是轻度中毒，而和他在一起的其他游客也吃了这种果子却都安然无恙。后来，该游客投诉了旅行社并要求赔偿。经交涉，旅行社赔偿其医药费 3 000 元。

【分析与总结】

游客在异地他乡或异国旅游，大多情况下是人地两生。所以，导游对游客的提醒、告诫、警示与导游讲解同样重要。

关于导游讲解，一般说来，应该有趣、潇洒和幽默，能吸引游客的注意力。但在涉及游客的安全和切身利益的关键时候，用词一定要严谨、认真和庄重。对安全隐患应该多提醒，以避免事故的发生。

此案例属于饮食卫生安全方面的案例，游客的中毒事实上未必就是因为误食野果，但由于该导游没有做相关的提醒，反而鼓动在先，发生纠纷当然难逃其责。

案例 2：风俗禁忌

某国际旅行社组织了一个去泰国的旅游团，在出境前导游未对游客讲解有关风俗和禁忌，一游客参与了街头的扑克赌博，结果被当地警方处以重罚并驱逐出境。游客认为是旅行社没有讲清楚，要求赔偿。

【分析与总结】

此案例与前一案例相似，说明了导游在讲解中进行提醒和忠告的重要性。人常说“入乡随俗，入国问禁”，导游作为旅行社的代表，有责任也有义务对旅游地的法规、风俗和禁忌进行讲解。遇到要点一定要反复强调，必要时也可以适当引用典型事例以起到警示的作用。因为这不仅关系到责任问题，而且一旦出了问题，对整个旅游团和整个旅游活动都会产生很大的负面影响。

案例 3：误机

1997 年，北京某旅行社组织的一个旅游团原计划乘 8 月 30 日 1301 航班于 14:05 离京飞广州，9 月 1 日早晨离广州飞香港。订票员订票时该航班已经满员，便改订了 3105 航班（12:05 起飞），并在订票通知单上注明（注意航班变化，12:05 起飞）。计调由于疏忽，只通知了行李员航班变化时间而没有通知导游，也没有再更改接待计划。8 月 30 日上午 9 时，行李员发现导游留言条上的时间和他任务单上的时间不符，经过提醒，并没有引起导游的注意。同时，导游也没有认真检查团队机票上的起飞时间，结果造成误机的重大责任事故。

【分析与总结】

此案例中导游没有核对团队机票上的起飞时间，又没有重视行李员的提醒，对误机事故负有一定的责任。

当然，导游不应负全责，计调部门也有过错，也应负相应的责任。我国《民法》第 130 条规定，两人以上共同侵权造成他人损害的，应当承担连带责任。按照我国旅游法律法规，旅行社在支付了因导游的行为造成的游客损失赔偿之后，有权在内部向有过错的导游进行追偿。

导游在工作中一定要细心，在出发前和带团过程中对该团行程涉及的各个方面要勤于核实，特别要重视可能影响整个行程的交通票据、抵离时间的核实。

案例 4：景点

某散客旅游者去某旅游景区旅游，因对该景区不熟，所以聘请了当地一家知名的旅行社的一位导游小姐。一路上，导游小姐带领他参观游览，兴致颇高；他对这位导游小姐的讲解艺术也甚为满意。可是当他要离开某风景区时，听到旁边有游人谈论起某景点，于是产生疑虑。后来一打听才知道，那是一个一般旅游团必去的重要景点，导游小姐却没带自己去！该导游和其旅行社的信誉在他心里大打折扣。

【分析与总结】

此案例中的导游小姐真是得不偿失！尽管她的导游词讲解得不错，但她实际上并没有很好地掌握导游艺术和技巧，从而导致了客人的不满意。

从另一个角度说，该导游小姐没有带游客参观一般旅游团必去的景点，属于其职业道德方面的问题，没有真正从游客的立场出发为游客服务。有些游客可能一生就来该地旅游一次，结果连最重要的标志性景点都没有亲眼目睹，不免为一大遗憾！导游人员应该对该景点进行介绍，如果要另外收费，可以明说；如果时间上实在来不及，而还有其他更重要的景点要参观，也至少应该给客人一个解释。

当然，此案例也有可能是旅行社收了该景点的钱却不让游客去参观，以增加“利润”等短视经营行为。

案例 5：交通安全

一旅游团参加某旅行社组织的旅游。他们坐着汽车公司的大客车行驶在崎岖不平的山路上，驶至一急转弯时，司机并未放慢速度，致使转弯时车碰在岩崖上，将靠在车窗边的一位游客头部撞伤，经诊治，其右脸面部神经麻痹。据查，在山路行驶时，路况极差，车体抖动厉害，车上导游人员并未作任何警示和采取必要的措施（如让司机减慢行车速度）。事后，该游客提出了索赔。

【分析与总结】

在此案中，导游人员和司机应当承担主要责任。《旅行社管理条例》明确规定，旅行社组织旅游，对可能危及旅游者人身、财物、安全的事宜，应当向旅游者作出真实的说明和明确的警示，并采取防止危害发生的措施。导游人员（包括地陪、全陪和领队）应该对事关旅游团人身财产安全的事宜进行不厌其烦的提醒，这不仅是对游客安全的负责，也是对司陪人员自身安全的负责。

案例 6：面对无理要求

某旅行社组织了黄山 2 日游，导游人员王×全程陪同该团队。她是一名刚从学校毕业不久、从事导游工作时间还不长的女孩，但组织能力较强、旅游知识较丰富。在前往黄山的途中，王×还为游客唱了几首歌，并介绍了安徽的风土人情、风景名胜。但一些游客却觉得不够刺激，其中游客 A 非要王×讲几个“黄色”笑话，并说所有的导游都应该会讲。王×此时感到非常为难，她认为导游人员在带团过程中讲“黄色”笑话是不妥当的，就婉言拒绝了游客 A，并提议让所有游客参与做一个互动游戏。游客 A 拒绝并指责导游人员不开放，不能满足游客需要，遂产生怨气。抵达目的地后，游客 A 发现自己的手机不见了，怀疑是导游人员王×拿错了，要检查导游人员的包并搜身。王×反复说明自己没拿，对其搜身的要求更是不能接受。但游客 A 坚持要查包搜身，否则就去旅游行政管理部门投诉她和旅行社。王×想着自己刚参加工作，为了避免旅行社遭投诉而委曲求全，就让游客 A 检查了自己的包，并让一名女游客搜查了身上的衣服，结果均未发现游客 A 的手机。

【分析与总结】

《导游人员管理条例》第十二条第二款规定：导游人员进行导游活动时，应当向旅游者讲解旅游地点的人文和自然情况，介绍风土人情和习俗。但是，不得迎合个别旅

游者的低级趣味，在讲解、介绍中掺杂庸俗下流的内容。本案例中，导游人员王×拒绝讲“黄色”笑话，符合导游人员的职业道德，不属于服务缺陷。所以，旅游行政管理部门对此类投诉是不予支持的。

《导游人员管理条例》第十条规定：导游人员进行导游活动时，其人格尊严应当受到尊重，其人身安全不受侵犯。导游人员有权拒绝旅游者提出的侮辱其人格尊严或者违反其职业道德的不合理要求。本案例中，游客 A 查包搜身的行为严重侵犯了导游员王×的人格尊严，对其人身安全造成威胁，王×应当予以拒绝。若其不听劝阻，可以向当地公安机关报案，而不应该放弃原则，一味地迁就和退让。

第二章 导游人员的形象魅力

导游人员是旅游业中工作态度积极、活跃，处于一线较有代表性的工作人员。因此，导游人员组织旅游活动的水平如何，对旅游业的声誉和发展具有十分重要的作用。从某种意义上说，导游人员的工作是旅游业发展的一个关键环节。可以说没有导游人员的旅游是没有灵魂的旅游。因此，讲究服务礼仪是导游人员的基本功和基本素质之一，它体现着导游人员自身的人格和风度。下面，我们要通过学习，知道自己的哪些行为会在社交场合、导游场合造成尴尬；知道如何提升与人合作的能力，成为最受欢迎的导游人员；知道在不同场合怎样穿着才算得体；知道如何才能塑造一个完美的导游形象。要知道，魅力、风度、气质不是名人的专利，而是可以通过后天培养出来的。

第一节 仪 表

仪表通常是指人的外表，也包括人的外貌、身材、服饰等。在这里，我们重点介绍服饰。

服饰是人的形体的外延，包括衣、裤、裙、帽、袜、鞋及各类饰物。服饰是一种无声的语言，能传达出一个人的职业、爱好、社会地位、性情气质、文化修养、生活习惯等。虽然当今社会，人们在穿着打扮方面万紫千红、标新立异、无奇不有，但在职场，这股“自由”之风还是难以畅行无阻。究其原因，主要是因为职业人员的服饰从来都是与企业的形象联系在一起的，代表着企业的管理水平、人员素质、文化理念等很多内涵。



一、着装的原则

在什么时间里应当怎么穿？在什么地点应当怎么穿？在什么样的场合应当怎么穿？会晤不同的交往对象，或是要向对方传达不同的思想感情时又应当怎么穿？……这一切，都是有一定规范的。

1. 着装的基本原则

现在社会多要求着装因时间（time）、地点（place）和目的（object）的变化而相应地变化，即国际上公认的着装原则——TPO原则。

T—time，表示时间。指着装要注意时间。通常指因季节和一天中、早、晚的不同而选择不同的着装。

P—place，表示地点。指着装要适应场合。不同的场合，着装也应随之变化，如在宴会大厅内的着装与工作着装截然不同。

O—object，表示目的。这个目的有两层含义：其一，参加不同主题、不同目的的活动应穿不同的服装；其二，想要给对方留下什么印象，是严肃保守还是活泼大方，这时选择的着装也不相同。

2. 服饰和谐原则

这主要是指服饰要与自身形象相和谐，服装款式与色彩相和谐，服装与搭配饰物相和谐。身材有高矮之分，体形有胖瘦之别，肤色有黑白之差，因此，服装的选择就是要借服饰的质地、色彩、图案、造型和工艺等因素引起别人的视觉变化从而来美化自己，扬长避短。准确地说，就是选择适合个人体型、肤色的服装和相应的饰物，并与周围环境相呼应，表现出个人不俗的风格。

3. 服饰的搭配原则

服饰的美是色彩美、款式美和质料美三者完美和谐的统一体。服饰的礼仪效应首先就表现为色彩的美。要注意色彩与肤色和谐，还要注意色彩的整体搭配，总体上要坚持“三色原则”，即服饰的色彩在总体上保持在三种之内，如此效果最佳。要坚持“三色原则”，这里有两个要点必须注意：第一，采用两色或三色时，其中最好有一种色彩是白色。第二，切勿按等比来搭配服饰的色彩，以免显得呆板。服饰的款式美和质料美，体现在服饰的式样上应当端庄雅致，做工要精细严谨，穿上去使人显得文质彬彬、精明干练。除此之外，还应特别注意保持服饰的清洁与整齐。



二、几种常见服饰的着装要求

1. 礼服

传统的西方礼服有大礼服、小礼服、晨礼服之分。大礼服也称燕尾服，是夜晚的正式礼服。小礼服也称晚餐服或便礼服，一般参加晚上6时以后举行的晚宴、音乐会、剧院演出等活动时着这种礼服。晨礼服则为白天参加典礼、星期日教堂礼拜的着装。

女士礼服的特点是日间密实、夜间露肤，晚礼服使用闪光布料及装饰品。

我国的服装没有严格的礼服、便服之分。在正式场合，男士一般穿西服套装配领带；女士则按季节和场合不同可穿西装、民族服装、旗袍、套裙或连衣裙。服装要整洁，颜色不宜过多。

2. 制服

制服即上班服装，要整洁、大方、雅致，不可过分惹人注目，女士不可穿过于时髦和暴露的服装。有些单位要求员工统一着装，以显示良好的企业形象；有些单位虽不统一着装，但对员工的着装有统一的规定。不论是否统一要求，上班的着装必须是庄重整齐的，它表明员工的责任感和可信程度，也表现了对他人的尊重。

3. 便装

在周末或一些相对轻松的会议、活动上，人们往往喜欢穿职业便装，它介于职业装与休闲装之间。但由于仍处在公务场合活动中，着装不能太随意。具体说，职业便装的特点如下。

①男性。运动式夹克衫配长裤、毛衣、有领的棉T恤、上下颜色不一致的西服套装等。

②女性。带休闲味道的套裙、衬衫配长裤、夹克衫配连衣裙等。

便装包括家常服装、运动便装等。外出旅游、参观游览或休闲在家，着装可随便些，一般以宽松舒适为宜，可根据自己的特点、爱好去选择，但也要注意得体适度。

4. 西装

西装造型优美，做工讲究。合体的西装，能体现男士的潇洒风度，女士的优雅端庄。再加上西装实用性强，四季皆宜，已被绝大多数人所接受。西装一般由衬衫、外套、长裤、领带和马甲组成。它的穿着十分讲究，在礼仪活动中，必须懂得其着装要求。人们常说：“西服七分在做，三分在穿。”那么，怎样穿西服才算是得体呢？