

高职高专旅游专业实训教程系列

旅游服务

# 礼仪 实训教程



Lüyou Fuwu LiYi  
Shixun Jiaocheng

福建人民出版社

高职高专旅游专业实训教程系列

主编：李祝舜

编写人员：陈春琴 李荔娜 李正欢 王新建

# 旅游服务 礼仪

## 实训教程

（内容待补充）

福建人民出版社

**图书在版编目 (CIP) 数据**

旅游服务礼仪实训教程/李祝舜等编著. —福州: 福建人民出版社, 2003. 3  
高职高专旅游专业实训教程系列

ISBN 7-211-04355-5

I. 旅… II. 李… III. 旅游服务—礼仪—高等学校: 技术学校—教材  
IV. F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 008415 号

高职高专旅游专业实训教程系列

**旅游服务礼仪实训教程**

LUYOU FUWU LIYI SHIXUN JIAOCHEN

李祝舜 主编

\*

福建人民出版社出版发行

(福州市东水路 76 号 邮编: 350001)

福州屏山印刷厂印刷

(福州市铜盘路 278 号 邮编: 350003)

开本 787 毫米×1092 毫米 1/16 7.75 印张 2 插页 132 千字

2003 年 3 月第 1 版

2003 年 3 月第 1 次印刷

印数: 1—2000

ISBN 7-211-04355-5

F·260 定价: 11.80 元

本书如有印装质量问题, 影响阅读, 请直接向承印厂调换。

# 前 言

为了满足我国高职高专旅游专业实践教学的需要,针对目前我国高职高专旅游专业教学中尚未有一套完整的实践教学教程,我们在长期教学实践的基础上,组织任课教师编写了这套“高职高专旅游专业实训教程系列”,共6本,分别是:

《旅游饭店前厅服务实训教程》

《旅游饭店客房服务实训教程》

《旅游饭店中西餐饮服务实训教程》

《酒吧管理与服务实训教程》

《导游服务实训教程》

《旅游服务礼仪实训教程》

本套教程在编写过程中主要体现以下特点:

1. 实战性。本套教程贴近旅游行业实际,注重行业操作规范,尽可能设计全真的训练环境,将旅游学科中的理论知识点分解为可操作的实训项目,使学生能将所学到的理论知识在实训中得到应用和升华。

2. 可操作性。本套教程在编写体例上体现实训教程的特点,避免同课堂教材的重复,力图将其编写成为指导学生实践操作的训练指南。将学生在旅游服务中应掌握的知识和技能分解到各个实训项目中,指出每个实训项目训练要准备哪些材料和工具,如何准备训练场地或如何布局和设计训练场景,按什么步骤、什么标准来训练学生,要达到什么样的目的,如何检测训练的效果,如何组织和实施实训项目等,使本套教程具有极强的可操作性,既便于教师使用,又方便学生的操作。

3. 前瞻性。随着社会的发展,旅游消费的个性化趋势越来越强,旅游行业的一些做法也在适应市场的变化中不断地改进,本套教程注意到了这些变化,列进了一些趋势性的实训项目。

4. 简洁性。本套教程文字简练,书中没有过多的文字描述,主要运用各种实用性图表,说明实训操作的流程和操作步骤以及服务质量标准,与实训相关的理论知识都作为附件附在章节之后,供教师教学和学生自学之用。

本套教程中的实训项目的设计主要有以下四种类型:

第一类是动手操作类,这类实训主要是要求学生掌握动作要领和操作的规范,如中西餐饮服务中的托盘技术、客房服务中的铺床技术、酒吧服务中的鸡尾酒制作技术等。

第二类是操作程序类,这类实训主要是要求学生掌握服务操作的程序,它们往往是第一类实训项目的组合,即第一类实训项目大多是这类实训项目的分解项目,如中西餐饮服务中的中餐宴会服务、西餐宴会服务,客房服务中的客房整理等。

第三类是表单操作类,这类实训主要是要求学生掌握各种表单填写的程序和方法。如前厅服务中的客人入住登记服务、客房的预订服务等。

第四类主要为应变类,要求学生在服务操作中根据不同的情况向不同的客人提供相应的、灵活的服务,以训练学生的应变能力和分析问题的能力。这类实训主要通过场景设计、角色模拟达到实战演练的目的。

本套教程的每本书后还收录了相关的政策法规及行业规范和标准,以增加本套教程的实用性。

旅游专业实训教程的编写在国内尚属首次,其编写和出版,创造了实训教程编写的新体例,相信它的出版必将带动和促进我国高职高专旅游专业实训教材的建设和繁荣,促进旅游专业实践教学的发展。

本套实训教程由刘亚忠、史霄鸿创意策划,黄安民总主编,部分高校的任课教师、旅游饭店及旅行社的部门经理参与了编写。在编写的过程中得到了福建人民出版社和华侨大学经济管理学院及旅游系的大力支持,特别是得到了福建人民出版社刘亚忠、史霄鸿先生的理解、支持和帮助,在此表示衷心地感谢!

由于作者的知识水平有限,本套教程中必定存在不少的问题,有待在实践操作和使用过程中进一步地修改和完善,敬请使用者不吝指正。

黄安民

2002年8月30日

# 目 录

|                            |        |
|----------------------------|--------|
| 第一章 旅游服务礼仪概述 .....         | ( 1 )  |
| 第一节 旅游服务中的礼仪形式和准则 .....    | ( 1 )  |
| 一、旅游服务礼仪 .....             | ( 1 )  |
| 二、旅游服务礼仪的形式 .....          | ( 2 )  |
| 三、旅游服务礼仪的准则 .....          | ( 2 )  |
| 第二节 旅游服务礼仪实训安排与教材的使用 ..... | ( 3 )  |
| 一、旅游服务礼仪实训安排 .....         | ( 3 )  |
| 二、教材的使用 .....              | ( 3 )  |
| 第二章 个人礼仪 .....             | ( 4 )  |
| 第一节 服饰 .....               | ( 5 )  |
| 实训项目一：制服和衬衣穿着 .....        | ( 5 )  |
| 实训项目二：鞋袜穿着前的检查 .....       | ( 7 )  |
| 实训项目三：饰物佩戴 .....           | ( 8 )  |
| 第二节 仪容 .....               | ( 11 ) |
| 实训项目四：头发护理和发型设计 .....      | ( 11 ) |
| 实训项目五：皮肤护理和简单化妆 .....      | ( 14 ) |
| 第三节 服务仪态 .....             | ( 16 ) |
| 实训项目六：立姿、坐姿、走姿 .....       | ( 16 ) |
| 实训项目七：手势 .....             | ( 23 ) |
| 实训项目八：表情 .....             | ( 27 ) |
| 实训项目九：服务和交际距离 .....        | ( 29 ) |
| 第三章 基本服务礼仪 .....           | ( 34 ) |

|                                     |                  |
|-------------------------------------|------------------|
| 实训项目十：导游服务礼仪 .....                  | (34)             |
| 实训项目十一：前厅接待服务礼仪 .....               | (37)             |
| 实训项目十二：总台服务礼仪 .....                 | (42)             |
| 实训项目十三：客房服务礼仪 .....                 | (48)             |
| 实训项目十四：餐厅服务礼仪 .....                 | (51)             |
| 实训项目十五：康乐服务礼仪 .....                 | (57)             |
| <b>第四章 言语服务礼仪 .....</b>             | <b>(61)</b>      |
| 实训项目十六：电话服务礼仪 .....                 | (62)             |
| 实训项目十七：导游言语服务礼仪 .....               | (65)             |
| 实训项目十八：饭店言语服务礼仪 .....               | (66)             |
| <b>第五章 社交与公关服务礼仪 .....</b>          | <b>(73)</b>      |
| 实训项目十九：社交礼仪的基本准则 .....              | (73)             |
| 实训项目二十：见面礼仪 .....                   | (77)             |
| 实训项目二十一：社交宴请礼仪 .....                | (86)             |
| 实训项目二十二：社交舞会礼仪 .....                | (89)             |
| 实训项目二十三：庆典服务礼仪 .....                | (91)             |
| 实训项目二十四：签订协议礼仪 .....                | (92)             |
| 实训项目二十五：外交活动服务礼仪 .....              | (93)             |
| <b>附录一 旅游接待日常礼仪礼貌对话（英汉对照） .....</b> | <b>(95)</b>      |
| <b>附录二 旅游服务礼仪中常用语（英汉对照） .....</b>   | <b>(107)</b>     |
| <br><b>主要参考文献 .....</b>             | <br><b>(116)</b> |
| <b>后 记 .....</b>                    | <b>(117)</b>     |

# 第一章 旅游服务礼仪概述

## 第一节 旅游服务中的礼仪形式和准则

### 一、旅游服务礼仪

礼仪是人们在社会交往中对他人表示尊重与友好的行为规范和处世准则，其内容主要包括仪表、姿态、谈吐、举止等方面的具体规定。礼仪规范与准则通常都是约定俗成的，并为某一社会的广大公众所普遍认可。

从表象上看，礼仪涉及的无非是一些表情达意、举手投足之类的小事小节，然而小节之处显精神，举止言谈见文化。礼仪，作为一种社会文化，不仅涉及个人，有时甚至还关系全局。中国古代思想家荀子曾说过：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”就本质而言，礼仪以道德、知识、良知为本，其核心是尊重他人、与人为善、表里如一、内外一致。换言之，礼仪是对交往对象表示由衷的尊敬、善意与友好的行为体现，更是一个人道德品质、文化素质、教养良知等精神内涵的外在表现，是心灵美的外化。是否能自觉遵守礼仪，不仅是衡量一个人道德修养的基本尺度，而且也是衡量一个国家文明水准的重要标志。无数事实证明，良好的礼仪素养是我们自尊、尊人之本，更是我们立足、立业之源。知礼、懂礼并自觉地行礼，已成为现代人步入文明殿堂的重要基石。

旅游行业工作的特殊性决定了旅游企业为了实现自身经营目标，必须面对纷繁的社会，与各行各业的个人、群体或其他社会组织直接或间接地发生着广泛的联系与交往。为了使这种联系与交往更为有序、有效地进行，各旅游企业必须牢牢把握住社会交往的一般原则，以力求在各项社会活动中使交往双方彼此认同，相互尊重，而这其中的关键则在于首先要知礼懂礼。

旅游服务礼仪就是指旅游企业从业人员在旅游服务活动中所遵从的体现对他人表示尊重与友好的行为规范和处世准则。旅游服务礼仪既体现在从业者仪表、仪容、举止、待人接物等行为规范和处世准则中，也体现在企业以尊重客

人、方便客人、满足客人作为原则所设计的服务操作规程中。

旅游业又被称为好客工业，一方面旅游企业和从业人员以其良好的礼仪体现出对客人的尊重、友好，展现自己的服务质量，赢得客人的称赞，另一方面良好的礼仪也是旅游企业和从业人员内在精神的体现。

### 二、旅游服务礼仪的形式

旅游服务礼仪可分为三种形式，一是语言性的，即各种交际场合中的礼貌用语。这些语言体现了尊敬、爱护、友好的信息，传达给对方后使对方做出相应的友善反应，如“您好”、“谢谢”、“再见”等等。二是非语言性的，即仪容、仪表、举止、各种礼节等等，如鞠躬、敬礼、微笑、敬酒、送礼等等，这些身势体态体现了对对方的关怀和敬意。三是回避性的，如人死后一般说去世了，而不说死了；又如一般说到洗手间，而不上厕所。还有可能让别人反感的话避开不讲，可能使别人反感的事避开不做等等。

### 三、旅游服务礼仪的准则

**尊重的准则。**尊重是礼仪的情感基础。在旅游服务中，管理人员、服务人员 and 游客必须尊重彼此的人格，维护彼此的人格尊严。地位有高低，“店”有大小，但在服务和人际交往中不能以大欺小，畏强凌弱，只有彼此相互尊重，才能形成和谐愉快的人际关系。旅游企业从业人员在工作中要接触到各种不同身份和地位的客人，要特别注意不能厚此薄彼。

**遵守的准则。**礼仪是为了维护社会生活的稳定而形成和发展的，反映了全社会共同的利益和要求，社会上每一个成员都必须自觉地遵守。旅游服务礼仪是旅游企业从业人员在旅游服务活动中所必须遵从的行为规范。旅游企业从业人员不分场合、不论对象、不论为多人或单人提供服务，都必须自觉地遵守。如果有人违背了礼仪规范，必然会使旅游企业受到不同的损失，个人也会受到社会舆论的谴责。

**适度的准则。**任何行为都必须在一定的“度”的范围内进行，“过”与“不及”都是错误。礼仪要求人们要把握与特定环境相适应的感情尺度，向游客提供服务，要做到不卑不亢，既要彬彬有礼，又不能低三下四；既要热情大方，又忌轻浮夸张。

**自律的准则。**旅游服务礼仪实训就是使旅游企业从业人员个体通过训练，能形成行为习惯，进而能从中获得一种内在力量。这种力量就是不断地提高自我约束、自我克制的能力，在内心形成一种道德信念和行为规范，并总能自觉地用一把“尺子”检查自己的服务行为是否符合礼仪规范，不断提高服务质量并有所创新。

## 第二节 旅游服务礼仪实训安排与教材的使用

### 一、旅游服务礼仪实训安排

旅游服务人员礼仪培训，不仅要求服务人员了解在服务工作中应该具有的礼仪基本知识，能够熟练地运用这些知识，而且要求服务人员要认识到良好的礼仪对工作和自身发展的重要性，具有较好的礼仪意识，从而把它转化为自己的自觉行为，并不断地从社会生活中汲取有用的知识，不断地完善自我。

本教材的实训安排充分地考虑了礼仪培训的知识性和实践性的要求，先以表格的形式列出了每章需要进行的实训项目，使培训老师和参训人员能够全面了解整个培训内容。对于每一项目的实训，我们将它分为五个部分：第一部分讲的是实训安排，以表格的形式列出每个培训项目的培训时间以及应该达到的目的与要求；第二部分讲的是实训前的准备；第三部分也是以表格的形式讲解每个培训项目具体的操作标准和基本要求；第四部分“注意要点”列举出容易犯的错误和注意事项；第五部分是练习后的讨论题，希望通过参训人员相互找问题，主动学习，进一步领会操作规范。

### 二、教材的使用

本教材内容包括了旅游服务人员的基本礼仪规范培训以及不同岗位服务人员在不同场合的服务规范和礼仪培训。对于每个培训项目，都有培训准备、具体操作标准、注意事项等，书后还有礼仪用语英汉对译的附录。它既适合作为不同的旅游服务企业进行礼仪培训教材，也适合旅游服务人员为提高自身礼仪素质而自学的参考书。作为培训教材，培训老师根据不同内容先讲解礼仪规范、注意事项，然后进行练习。要求模拟时，要先弄清楚每次模拟活动的步骤，需要的工具、场地，安排好不同的角色。模拟活动后，组织参训人员讨论，进行强化。

## 第二章 个人礼仪

旅游服务人员必须注重个人的一般仪容，这是旅游服务礼仪的起点，是由其工作性质所决定的。良好的仪容仪表有助于宾客对服务接待留下好的印象，还可能弥补某些服务设施和服务接待方面的不足；良好的仪表仪容能满足宾客的审美心理和求尊重心理，同时也体现了旅游服务人员的自尊自爱，从而在相当大的程度上反映了旅游企业的管理水平和服务水平。

仪表即人的外表，包括人的服饰、容貌和姿态等方面；仪容主要指人的容貌。一个人的仪表仪容虽然与其思想修养、道德品质、文明程度、生活情调密切相关，但是，一个人良好的仪表仪容也不是自发产生的，需要系统的训练才能养成。

### 本章实训安排表

| 实训项目     | 实训内容      | 学时数 |
|----------|-----------|-----|
| 实训项目一    | 制服和衬衣穿着   | 2   |
| 实训项目二    | 鞋袜穿着前的检查  | 1   |
| 实训项目三    | 饰物佩戴      | 1   |
| 实训项目四    | 头发护理和发型设计 | 2   |
| 实训项目五    | 皮肤护理和简单化妆 | 1   |
| 实训项目六    | 立姿、坐姿、走姿  | 2   |
| 实训项目七    | 手势        | 1   |
| 实训项目八    | 表情        | 1   |
| 实训项目九    | 服务和交际距离   | 1   |
| 本章实训学时合计 |           | 12  |

## 第一节 服 饰

旅游服务人员在绝大部分工作时间和场合，都应穿着各自岗位的工作制服（导游服务人员在有些时间和场合没有硬性要求）。服饰总体要求整洁、大方，服装的色彩、样式、衣料都应和服务人员的工作职能及场合相协调，又使客人容易辨认；服务人员没有对服饰进行选择的余地，服务人员的职责就是按规范穿着服饰，再现服饰设计的意图。

### 实训项目一：制服和衬衣穿着

#### 一、实训安排

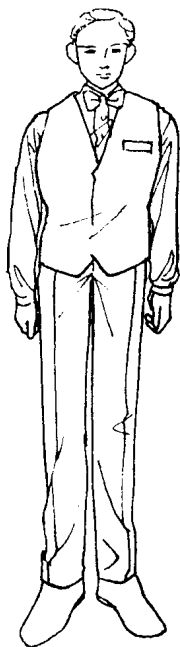
|      |                                                   |
|------|---------------------------------------------------|
| 实训时间 | 2 学时                                              |
| 实训目的 | 1. 强化整洁服装的重要意义<br>2. 规范服装穿着                       |
| 实训要求 | 1. 服装整洁程度、完好程度、型号尺码等方面的自我检查<br>2. 着装后的自我检查、换装后的保管 |

#### 二、实训准备

对应工作岗位的制服和衬衣及衣架。

#### 三、操作规范

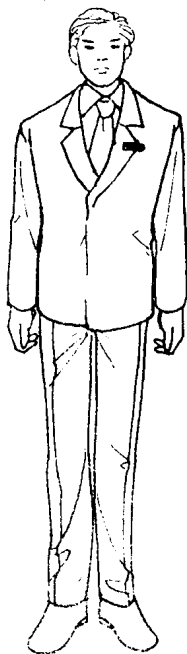
| 实训内容        | 操作标准                                                                                                                                                                   | 基本要求              |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 制服和衬衣穿着前的检查 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 从洗衣部员工手中接过制服时，确认自己的岗位制服</li> <li>2. 确认适合自己的尺码</li> <li>3. 重点检查领口和袖口的洁净</li> <li>4. 细心检查衣服上是否有油污痕迹、扣子是否齐全、是否有漏缝或破边</li> </ol> | 按顺序检查，发现问题及时调换    |
| 制服和衬衣的穿着    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 从衣架上取下衬衣，穿好</li> <li>2. 衬衣穿好后下摆必须在裤子或套裙里面</li> <li>3. 对着镜子检查，扣子是否扣齐，穿着是否符合规范</li> <li>4. 换下不需洗涤的衣物应挂在衣架上</li> </ol>          | 制服口袋不许装与工作无关的任何物品 |



男员工制服



女员工制服



男员工西服



女员工西服



男导游员（夏季）



女导游员（冬季）

## 实训项目二：鞋袜穿着前的检查

鞋其实是制服的组成部分。旅游服务的大部分岗位制服都应配皮鞋，客房部等有些岗位配布鞋。

### 一、实训安排

|      |                                            |
|------|--------------------------------------------|
| 实训时间 | 1 学时                                       |
| 实训目的 | 1. 掌握饭店服务着装礼仪<br>2. 强化着装规范                 |
| 实训要求 | 1. 鞋袜整洁程度、完好程度、型号尺码等方面的自我检查<br>2. 掌握鞋袜着装规范 |

## 二、实训准备

各种颜色、式样皮鞋和布鞋若干，各种颜色和长度的袜子和丝袜若干。

## 三、操作规范

| 实训内容     | 操作标准                                                                                                                                                                                                   | 基本要求                                                                                             |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 鞋袜穿着前的检查 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 颜色式样。皮鞋或布鞋以素色或黑色为主，式样以端庄、大方为主</li><li>2. 整洁。皮鞋应该经常擦油，保持干净光亮；布鞋也应该保持干净</li><li>3. 完好。及时修补小破损</li><li>4. 男士袜子的颜色应该与鞋子颜色和谐</li><li>5. 女士着裙装应穿与肤色相近的长丝袜</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 颜色应比制服的颜色深</li><li>2. 女士袜子不可太短，不可穿有抽丝破损的长丝袜上班</li></ol> |

### 注意事项：

1. 无论穿何种鞋子，都不可拖地或跺地。
2. 女士穿中跟或平跟鞋。
3. 除非特别需要，不可在客人面前把脚从鞋子里面伸出来。
4. 暗色和花色长袜不适合与工作套裙搭配。

## 实训项目三：饰物佩戴

饰物，一般是指能够起到装饰作用的头饰、耳饰、颈饰、指饰、腰饰等物品。旅游服务人员上班工作，可佩戴的饰物有：与制服配套的帽子、领带（领结）、工号牌，其他饰物以不戴为好，惟一允许戴的结婚戒指也应当戴小型的。

### 一、实训安排

|      |                                                                                          |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 实训时间 | 1 学时                                                                                     |
| 实训目的 | 掌握饰物佩戴的方法和礼仪                                                                             |
| 实训要求 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 熟习不同场合佩戴饰物的规范</li><li>2. 熟练地掌握几种领带的系法</li></ol> |

## 二、实训准备

准备帽子、工号牌、领带、衬衣等。

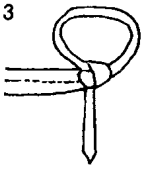
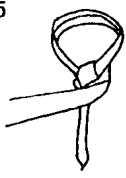
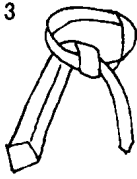
## 三、操作规范

| 实训内容 | 操作标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 基本要求                        |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 饰物佩戴 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 帽子要戴端正，符合规范</li> <li>2. 工号牌要端正的别在西装左胸翻领上或其他制服左胸上方</li> <li>3. 领带（领结）经常是制服的组成部分，配套的制服应按规定系好领带</li> <li>4. 领带扎在硬领衬衣上，扎前衬衣的第一个纽扣应当扣上</li> <li>5. 系领带不能过长或过短，站立时下端齐及腰带为最好</li> <li>6. 领带系好后，前面宽的一面应长于里面窄的一面</li> <li>7. 如果须用领带夹，其位置在衬衣的第四、第五个纽扣之间</li> <li>8. 领带不用时，应打开领结，垂直吊放，以备再用</li> </ol> | 不同场合佩戴不同的饰物，从整体看要给人整洁、大方的印象 |

## 讨论题

1. 餐厅服务员不慎被菜汁弄脏制服，怎么办？
2. 一位员工嫌制服不合身，要带出饭店自己修改，可以吗？为什么？
3. 为什么换下的不需洗涤的衣物要挂在衣架上？
4. 为什么不能穿浅色皮鞋或高跟皮鞋上班？
5. 男袜中的棉袜与尼龙袜，何者更适合工作穿着？
6. 服务员穿衬衣不系领带或不系领结行不行？
7. 不用时的领带为什么要打开领结，垂直吊放？

附：领带的三种系法。

|       |       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                        |
|-------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 第一种系法 | 标准的领结 | 1    | 2    | 3    | 4    |
|       |       | 5    | 6    | 7    | 8    |
| 第二种系法 | 常用的领结 | 1    | 2    | 3    | 4    |
|       |       | 5   | 6   | 7   | 8   |
| 第三种系法 | 潇洒的领结 | 1  | 2  | 3  | 4  |
|       |       | 5  | 6  | 7  |                                                                                        |