



▶ 高职高专项目课程系列教材

· 饭店、旅游服务与管理专业 ·

总主编 / 石伟平

副总主编 / 徐国庆

# 酒店服务礼仪

任杰玉 / 编著



华东师范大学出版社

高职高专项目课程系列教材

# 酒店服务礼仪

JIUDIANFUWULIYI

编著 任杰玉

华东师范大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

酒店服务礼仪/任杰玉编著. —上海:华东师范大学出版社,2009

(高职高专项目课程系列教材)

ISBN 978-7-5617-6650-7

I. 酒… II. 任… III. 饭店—商业服务—礼仪—高等学校:技术学校—教材 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 082800 号

高职高专项目课程系列教材

## 酒店服务礼仪

编 著 任杰玉  
策划编辑 曹利群  
项目编辑 蒋 将  
审读编辑 范耀华 蒋 将  
责任校对 王 卫  
装帧设计 黄惠敏

出版发行 华东师范大学出版社  
社 址 上海市中山北路 3663 号 邮编 200062  
电话总机 021-62450163 转各部门 行政传真 021-62572105  
客服电话 021-62865537(兼传真)  
门市(邮购)电话 021-62869887  
门市地址 上海市中山北路 3663 号华东师范大学校内先锋路口  
网 址 [www.ecnupress.com.cn](http://www.ecnupress.com.cn)

印 刷 者 常熟高专印刷有限公司  
开 本 787×1092 16 开  
印 张 11  
字 数 222 千字  
版 次 2009 年 12 月第 1 版  
印 次 2009 年 12 月第 1 次  
印 数 3100  
书 号 ISBN 978-7-5617-6650-7/C·192  
定 价 20.00 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社客服中心调换或电话 021-62865537 联系)

## 高职高专项目课程系列教材编委会

杨金土      刘来泉      姜大源

石伟平      韩亚平      王 焰

徐国庆      曹根基      贺星岳

近年来在政府推动与经济发展需求的刺激下,我国高等职业教育规模有了很大发展;全国职业教育工作会议的召开,又为高职发展迎来了新的历史机遇。然而,我们可以在短短几年内建设起大量被称为高职院校的校舍,却无法在短期内形成真正的高职教育。如何突显特色已成为高职发展的重大课题;高职发展已由规模扩充进入了内涵建设阶段。内涵形成既需要理论支持,也需要时间积淀,但积极的探索与行动总是有益于这一进程的。如今已形成的基本共识是,课程建设是高职内涵建设的突破口与抓手。加强高职课程建设的一个重要出发点,就是如何让高职生学有兴趣、学有所成效。在传统学科知识的学习方面,高职生是难以和大学生相比的;如何开发一套既适合高职生学习特点,又能增强其就业竞争能力的教材,是高职课程建设面临的另一重大课题。

要有效地解决这些问题,建立能综合反映高职发展多种需求的课程体系,必须进一步明确高职人才培养目标、其课程内容的性质及组织框架。为此,不能仅仅满足于对“高职到底培养什么类型人才”的论述,而是要从具体的岗位与知识分析入手。高职专业的定位要通过理清其所对应的工作岗位来解决,而其课程特色应通过特有的知识架构来阐明。也就是说,高职课程与学术性大学的课程相比,其特色不应仅仅体现在理论知识少一些,技能训练多一些,而是要紧紧围绕课程目标重构其知识体系的结构。

我们认为,项目课程不失为一个有价值与发展潜力的选择。其历史虽然久远,我们却赋予其新的内涵。具体说来,一是能力观,即项目课程的目标是培养学生的职业能力。现有高职课程基本上还是知识体系,极少体现这一目标。以职业能力为目标不能是口号,而是要在各个环节紧紧围绕这一目标来设计课程。比如课程目标的描述,要明确指出预期学生“能够(会)做什么”。能力也不同于操作技能,职业能力更加强调的是在复杂的工作情境中进行分析、判断并采取行动的能力。二是联系观,即要把知识与工作任务之间的联系作为重要课程内容。职业能力的形成并非仅仅取决于获得大量的理论知识,如果这些知识是在与工作任务相脱离的条件下获得的,那么仅仅是静态的知识,而无法形成个体的职业能力。只有能在知识与工作任务之间建立复杂联系的人,才可称为具有职业能力的人。可见,项目课程并非如通常所设想那样只是出于功利目的,而是建立在职业能力形成的联系观基础之上的。三是结构观,即强调对课程结构的整体设计,包括课程体系结构与内容组织结构。因为知识结构也是影响职业能力形成的重要变量。课程体系结构设计的基本依据是工作体系结构,内容组织结构设计的基本依据是工作过程中的知识组织关系。其获得的基本手段是工作分析。四是综合观,即综合运用相关操作知识、理论知识来完成

工作任务。虽然项目课程开发采纳了和MES、CBE相类似的工作分析方法,但其重点关注如何综合运用所获得的操作知识、理论知识来完成工作任务,从而形成在复杂的工作情境中作出判断并采取行动的能力;也更关注工作任务之间的联系。五是结果观,即以典型产品或服务为载体设计教学活动。通过“完整性活动”,学生可获得有工作意义的“产品”,这样,不仅可以增强学生对教学内容的直观感,而且有利于增强学生的成就动机。

教材是课程理念的物化,也是教学的基本依据。项目课程的理念要大面积地转化为具体的教学活动,必须有教材作支持。基于这一设想,我们自2004年起,一直致力于与高职院校及教师合作,开发出能体现项目课程上述理念、符合高职教育水准及特色的专业课程教材,以期对我国高职发展有点贡献。这些教材力图彻底打破以知识传授为主要特征的传统学科课程模式,并将其转变为以工作任务为核心的项目课程模式,让学生通过完成具体项目来构建相关理论知识,并发展职业能力。其课程内容的选取紧紧围绕工作任务完成的需要进行,同时又充分考虑高职教育对理论知识学习的需要,并融合相关职业资格证书对知识、技能和态度的要求。每个项目的学习都要求按以典型产品为载体设计的活动来进行,以工作任务为中心整合理论与实践,实现理论与实践的一体化。为此,有必要通过校企合作、校内实训基地建设等多种途径,采取工学交替、半工半读等形式,充分开发学习资源,给学生提供丰富的实践机会。教学效果评价可采取过程评价与结果评价相结合的方式,通过理论与实践相结合,重点评价学生的职业能力。

在开发新教材的同时,我们实验性地进行了教学尝试。结果表明,尽管全面实施项目教学目前还存在一定困难,如教师能力、实训条件等,但这种教学模式的确有利于提高学生的学习兴趣与教学质量。学生不仅感受到了知识的应用价值,而且学会了如何应用这些知识。只要教师勇于创新,敢于挑战传统的教学模式,其中的许多问题是不难克服的。今后,我们将深化对教学过程的研究,为项目课程实施提供详细案例,同时开发教学辅助材料,以更好地促进项目课程的实施。

由于项目课程教材的结构和内容与原有教材差别很大,因此其开发是一个非常艰苦的过程。为了使这套教材更能符合高职学生的实际情况,我们坚持编写任务均由高职教师承担,他们为这套教材的成功出版付出了巨大努力。备感欣慰的是,参与这个项目的高职院校对我们的工作非常支持,不仅组织了大量精干的教师和企业专家参与教材开发,而且为我们创造了许多优越条件。没有他们的大力支持,要取得这些成果是难以想象的。在此,还要感谢编委会专家对项目课程的热心支持与精心指导。

实践变革总是比理论创造复杂得多。尽管我们尽了很大努力,但所开发的项目课程教材还是有限的。由于这是一项尝试性工作,在内容与组织方面也难免有不到之处,尚需在实践中进一步完善。但我们坚信,只要不懈努力,不断发展和完善,最终一定会实现这一目标。

石伟平 徐国庆

2006年11月于华东师范大学

# 前 言

服务礼仪贯穿酒店服务的始终,酒店员工的礼仪修养水平直接关系到酒店的服务质量和酒店的形象,随着国际交往的日益加深,甚至关乎国家、民族的形象。本教材以培养酒店服务人员礼仪习惯、礼仪规范入手,结合高等职业技术学院的学生培养目标,打破原有的课程结构,构建了全新的以工作任务为中心、以工作项目为主体、以模块整合为基点的课程体系,使教材内容与工作岗位要求紧密匹配,使学习内容与工作内容密切联系,激发学习者的学习兴趣,提升学习者的职业素质和职业能力。

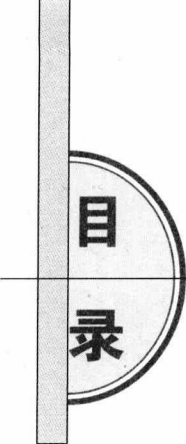
教材在结构设计上遵循目标——行动——修正——强化的训练学习模式,各模块分别由教学目标、训练(工作)任务、礼仪训练、礼仪规范、思考和训练五部分组成。教学目标部分,阐明教学终极目标及实现途径,使学习者明确行动方向,有的放矢;礼仪训练部分为教学的中心内容,是为实现教学目标和完成工作任务而设计的一系列实际情景的模拟训练活动;礼仪规范部分,是完成工作任务所必须遵循的操作规范和行为禁忌,也是检查评价训练效果的标准和尺度;思考和训练部分,供学生课下复习和训练使用,使学习者不断熟练并掌握工作岗位所要求的知识和技能。

在教材内容的安排上,根据工作任务的需要,将酒店服务礼仪分为服务人员基础礼仪、前厅客房服务礼仪、餐饮会议服务礼仪三个项目。项目1以工作岗位的基本要求为出发点,设计了仪态、仪容、服饰、交际、涉外礼仪和语言艺术六个模块,着重培养和训练学习者完成工作所必须的基本礼仪修养,是学习项目2、3的前提和基础,属修身部分。项目2、3以工作岗位的不同要求为出发点,分别设计了迎宾、总台、问讯、商务总机、客房服务礼仪和中餐、西餐、宴会、酒吧、会议服务礼仪等模块,重点培养学习者完成具体工作岗位任务所需的礼仪规范和技能,属修业部分。

为使学习者自身修养和业务水平不断提升,本教材从修身和修业两方面入手对学习者应具备的礼仪规范进行了较为全面的介绍,在教学过程中可以对学生进行具体而有针对性的训练。

本教材适用于三年制、两年制高职高专酒店服务与管理专业学生,也可供酒店员工培训使用。教学时间设计为一个学期,周学时为2学时,共计36学时。教师在使用时,可以根据实际情况进行适当调整。

任杰玉  
2009年6月



# 目录

序 .....	( 1 )
前言 .....	( 3 )

## 项目 1 服务人员基础礼仪

模块 1 仪态礼仪 .....	( 3 )
模块 2 仪容礼仪 .....	( 18 )
模块 3 服饰礼仪 .....	( 28 )
模块 4 交际礼仪 .....	( 37 )
模块 5 涉外礼仪 .....	( 46 )
模块 6 语言艺术 .....	( 58 )

## 项目 2 前厅客房服务礼仪

模块 1 迎宾服务礼仪 .....	( 81 )
模块 2 总台服务礼仪 .....	( 92 )
模块 3 问讯服务礼仪 .....	( 100 )
模块 4 商务总机服务礼仪 .....	( 104 )
模块 5 客房服务礼仪 .....	( 111 )

## 项目 3 餐饮会议服务礼仪

模块 1 中餐服务礼仪 .....	( 121 )
模块 2 西餐服务礼仪 .....	( 133 )
模块 3 宴会服务礼仪 .....	( 142 )
模块 4 酒吧服务礼仪 .....	( 151 )
模块 5 会议服务礼仪 .....	( 160 )

参考书目 .....	( 165 )
后记 .....	( 166 )



# 项目 1

服务人员基础礼仪 XMY

類

三

外 師 基 礎 人 員 班



# 模块1 仪态礼仪

## 一、教学目标

**终极目标：**能够熟练地掌握仪态礼仪规范并恰当地展现仪态美，给客人留下美好、深刻的第一印象

**促成目标：**熟知正确的站姿、走姿、坐姿、蹲姿的基本要求

## 二、训练任务

按照站姿、走姿、坐姿、蹲姿的基本要求进行训练，纠正不良的姿态，使自身的仪态端庄、优雅

## 三、礼仪训练



### 【活动一】

### 站姿训练

**活动目的：**使学生的站姿挺拔、优雅

**活动程序：**1. 靠墙训练，训练站立动作的持久性

脚跟、小腿、臀、双肩、后脑勺都紧贴墙而立，使身体上下感受到处于一个平面。

2. 背靠背训练，训练站立动作的稳定性

两人背靠背，使脚后跟、小腿、臀部、双肩、后脑勺彼此贴紧。在两人小腿、背部相靠处各夹一张纸，并使其不掉下、不滑落。

3. 顶书训练，训练站立动作的挺拔感

把书放头顶中心，使其不掉下来。

4. 面对训练镜训练，训练站立动作的整体协调性

在训练镜前按正确的站姿(平行式、V字式或丁字式)站好，脸部表情自然明朗，面带微笑。

5. 评价

自我评价 \_\_\_\_\_

教师点评 \_\_\_\_\_

**【提示】** 标准站姿的要求是站如松,即头正,肩平,臂垂,躯挺,腿并。标准的站姿应体现在日常生活、工作中,融入在行为举止中,运用自如,分寸得当,才能使人感到有教养而不做作。



**【活动二】**

**走姿训练**

活动目的:使学生的走姿轻盈稳健、洒脱飘逸

活动程序: 1. 前行步训练

将学生分成人数相同的两队,使两队人迎面站立,保持10米左右的距离。然后,两人一组分别向前走。具体要求是:在向前走时,训练者间互相问候;问候时身体要伴随着头和肢体向左或右转动,面带微笑,点头致意,并配以恰当的问候语言。

2. 后退步训练

将学生分成人数相同的两队,两人一组相对而立,保持1米左右的距离,相互告别。具体要求是:在告别时,先用后退步,再转身离去。后退时,要求后退两步或三步,脚轻擦地面,步幅要小,协调地往后退;转身时,要身先转,头稍后再转。

3. 侧行步训练

将学生分成人数相同的两队,两人一组,进行角色扮演,完成引导来宾和在较狭窄的走廊礼让来宾的训练。具体要求是:由接待者引导来宾时,两人同向行走,接待者尽量走在来宾的左侧前方,左髋部朝着前行的方向,上身稍向右转体,左肩稍前,右肩稍后,侧身向着来宾,保持往前两三步的距离;交替扮演来宾和酒店工作人员,两人相对相距10米,迎面在狭窄的走廊行走相遇,工作人员礼让来宾。

4. 评价

自我评价 \_\_\_\_\_

教师点评 \_\_\_\_\_

**【提示】** 标准的行走姿势,应当是直行,匀速,无声。以上的走姿训练,不论朝哪个方向行走,都应注意形体的变化,做到先转身、后转头,再配合一些“体态语”及礼貌用语,以达到整体动作的完美。



### 【活动三】

### 坐姿训练

活动目的:使学生的坐姿端庄、优美

活动程序:1. 背对训练镜,练习入座动作

入座时,走到座位前面再转身,转身后右脚向后退半步,然后轻稳地落座,收右脚。要求动作轻盈舒缓,从容自如。

2. 面对训练镜,练习入座动作

以站在座位的左侧为例,先左腿向前迈出一步,右腿跟上并向右侧迈一步,走到座位前,然后左腿并右腿,接着右脚后退半步,轻稳落座;入座后右腿并左腿成端坐姿势,双手在虎口处交叉,右手在上,轻放在一侧的大腿上。

3. 面对训练镜,练习端坐姿势

要求以正确、规范的坐姿为基础,配合面部表情,练习坐姿的直立感、稳定性等(男、女士各按要求练习)。

4. 面对训练镜,练习腿部脚部造型

在上身姿势正确的基础上,练习腿部的造型,按要领逐一练习双腿垂直式、垂腿开膝式、双腿叠放式、双腿斜放式、双脚交叉式、双脚内收式、前伸后屈式、大腿叠放式等坐姿。

5. 面对训练镜,练习离座动作

离座起立时,右腿先向后退半步,然后上体直立站起,收右腿。从左侧还原到入座前的位置。

6. 评价

自我评价 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

教师点评 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**【提示】** 标准坐姿的要求是坐如钟,即身正,腿直。坐姿有多种,无论是哪种坐姿,都应以娴雅自如的姿态来表达对别人的尊重,给人留下美的印象。



### 【活动四】

### 蹲姿训练

活动目的:使学生的蹲姿优雅大方,掌握正确的拾物递物方法和进退规范

活动程序:1. 将与训练人数相同数目的笔记本置于地上的适当位置。

2. 每位学生走过去拾起一本笔记本,并将其以正确的方式递给教师,然后回到自己的位置上去。

3. 评价

自我评价\_\_\_\_\_

教师点评\_\_\_\_\_

**【提示】** 下蹲时,应与他人保持一定距离。在他人身边下蹲时,最好与之侧身相向。正面面对他人或背对着他人下蹲,通常都是不礼貌的。在大庭广众面前下蹲时,身着裙装的女性,一定要避免个人隐私暴露在外。

## 四、礼仪规范

美国心理学家梅拉比安曾经提出过一个非常著名的公式:人类全部的信息表达=7%语言+38%声音+55%体态语。这意味着,通过一个人的仪态举止,我们可以了解其个人素质和思想感情,这种了解往往比通过其语言所进行的了解更加值得信赖。同时,一个人的仪态举止还直接展示着他的气质与风度。在工作中,服务人员不仅不能对关乎个人形象的仪态美疏忽大意,而且还应当对其有较高的、较规范的要求。

首先,仪态举止要考虑他人,要有礼貌。以日常生活中常见的递交物品为例,递交过程就须把握安全、便利、尊重的原则。递物时,多数物品应从胸前递出;递文件、名片等时,要将正面朝向对方;递尖利之物(笔、刀、叉等)时,要将尖头握于手中,不能指向别人,即“授人以柄”;宾客所需物品(房卡、钥匙、账单、零钱、公文包等)须双手递呈,不能一推或一扔了事。

其次,仪态举止要大方、得体、自然。做到站有站相、坐有坐相、行有行相,直率而不鲁莽,活泼而不轻佻。工作时紧张而不失措,休息时轻松而不懒散,与宾客接触时有礼节而不卑不亢。

最后,行为举止应恰到好处。如果过分就显得做作、虚假,会使人感到别扭。因此必须注意举止三要素:情境、角色、距离。即仪态举止应随着情境的变化而变化,仪态举止要有角色意识,仪态举止要有距离概念。只有如此才能使自身的仪态举止恰到好处,使人感到舒服、自然。

### (一) 站姿

站立是身体最基本的姿势,是培养仪态美的起点,是由静态美向动态美发展的基础,能衬托出人的良好气质与风度,从整体上给人挺、直、高的感觉。优雅挺拔的站姿是可以

通过训练达到的。

### 1. 站姿的基本要求

站姿的基本要求是：头正颈直，双目平视，嘴唇微闭，下颌微收，面带微笑，双肩平齐放松、舒展微向后张，气下沉，呼吸自然，上体充分挺直；挺胸收腹，立腰提臀，两腿并拢立直，两脚跟相靠，脚尖开度为45度至60度；两手臂放松，自然下垂于体侧，虎口向下，中指轻触裤缝，手指自然弯曲。男服务人员可两腿分开，略与肩宽，双手背后，右手搭在左手上，贴在尾骨处，或一手垂直，另一手放于腹前或臀部，身体重心在两脚中间；女服务人员可两脚尖向外略展开，左（右）脚在前，将右（左）脚跟靠于左（右）脚内侧（脚弓处），形成左丁字步或右丁字步。双手在腹前交叉，身体重心在两脚间。

### 2. 不良的站姿

#### (1) 身躯歪斜

服务人员在站立之时，若是身躯出现明显的歪斜，例如头偏、肩斜、身歪、腿曲，或是膝部不直，不但看上去会直接破坏人体的线条美，而且还会令人觉得该服务人员颓废消沉、萎靡不振。

#### (2) 弯腰驼背

弯腰驼背，其实是身躯歪斜时的一种特殊表现。除去腰部弯曲、背部弓起之外，大都会同时伴有颈部弯缩、胸部凹陷、臀部撅起等一些其他的不良体态。凡此种种，显得一个人缺乏锻炼，无精打采，往往对个人形象的损害会更大。

#### (3) 趴伏倚靠

在工作岗位上，服务人员要确保自己“站有站相”，不能在站立之时随随便便地趴在一个地方，或伏在某处左顾右盼，或倚着墙壁，或靠在桌柜边上。

#### (4) 双腿大叉

不管是采取基本的站姿，还是采取变化的站姿，服务人员均应切记：双腿在站立时分开的幅度，在一般情况下以越小越好，双腿并拢最好。即使是将双腿分开，通常也要注意不可使二者之间的距离超过肩宽，这样才有可能使自己的站姿优雅。

#### (5) 脚位不当

服务人员在工作岗位上站立时，双脚的具体位置有一定规定。在正常的情况下，双脚在站立之时呈现出V字式、丁字式、平行式等脚位。而采用人字式、蹬踏式等脚位，则是不允许的。所谓人字式脚位，指的是站立时两脚脚尖靠在一处，而脚后跟之间却大幅度地分开来。所谓蹬踏式，则是指站立时一只脚站在地上，另外一只脚踩在鞋帮上、踏在椅面上、蹬在窗台上、跨在桌面上等。这两种脚位，看上去都是不雅观的。

#### (6) 手位不当

站立时，如果服务人员的手位不当，也会破坏站姿的整体效果。不当的手位主要有：将手放在衣服的口袋之内，将双手抱在胸前，将两手抱在脑后，将双肘支于某处，将两手托住下巴，手持私人物品等。

### (7) 半坐半立

在工作岗位上,服务人员必须严守自己的岗位规范,该站就站,该坐就坐,绝对不允许在需要站立之时,为了贪图安逸而擅自采取半坐半立之姿。一个人半坐半立时,既不像站,也不像坐,只能让别人觉得他有些过分随便。

### (8) 浑身乱动

在站立时,是允许略作体位变动的。不过,从总体上讲,站立是一种相对静止的体态,因此不宜在站立时频繁地变动体位,甚至浑身上下乱动不止。手臂挥来挥去,身躯扭来扭去,腿脚抖来抖去,都会使一个人的站姿变得十分难看。

## (二) 走姿

走姿是站姿的延续,是有目共睹的动态美。在生活中,如果行走姿态不美,即使精心打扮、穿着入时,也会逊色三分。而有的人尽管服装样式简单,优美的行走姿态却使其气度不凡。因此,学习规范的走姿很有必要。

### 1. 走姿的基本要求

标准的走姿要以端正的站姿为基础。要求行走时上身挺直,双肩平稳,目光平视,下颌微收,面带微笑;手臂伸直放松,手指自然弯曲,摆动时,以肩关节为轴,上臂带动前臂,向前、后自然摆动,以前摆 35 度、后摆 30 度为宜,肘关节略弯曲,前臂不要向上甩动;上体稍向前倾,提髋屈大腿带动小腿向前迈;正常的行走,脚印应是正对前方,保持膝关节和脚尖正对前进的方向;脚尖略抬,脚跟先接触地面,依靠后腿将身体重心推送到前脚脚掌,使身体前移;行走线迹要成“一条线”或“两条平行线”,步幅一般是前脚的脚跟与后脚的脚尖相距为一个脚长(性别不同和身高不同会有一定差异);步高(指行走时脚抬起的高度)不宜过高,也不宜过低;行走速度,男士一般为每分钟 110 步左右,女士每分钟 120 步左右。行走中的手势语要求简洁、大方、明了。

步态是一种动态的美。步态要求协调稳健,轻盈自然,行走如风行水上,洒脱飘逸。行走中的姿态,男士要显出阳刚之美;女士要显示出款款轻盈,阴柔之美。

### 2. 注意矫正不良的走姿

走路最忌内八字步和外八字步;其次忌弯腰驼背,歪肩晃膀。走路时不可大甩手,大幅度地扭腰摆臀;双腿不要过于弯曲或走曲线;步子不要太大或太小;不要脚蹭地面、双手插在裤兜或后脚拖在地面上行走。不正确的走姿会影响人的仪态,应及时矫正。

## (三) 坐姿

坐姿是指就座和坐定后的一系列动作和姿势。坐姿属静态美,是展示气质和风范的形式。端庄优美的坐姿,会给人以文雅、稳重、自然大方的美感。





## 1. 坐姿的基本要求

工作与生活中入座、离座的次数相当多,其基本要领是:轻、稳、慢。椅前入座,应走到座位前再转身,转身后右脚向后退半步,然后轻稳地坐下,收右脚。入座后,上体自然坐直,双肩平正放松,立腰、挺胸,两手放在双膝上或两手交叉半握拳放在腿上,亦可两臂微屈放在桌上,掌心向下。两腿自然弯曲,双脚平落地上,双膝应并拢或稍稍分开,但女士的双膝必须靠紧,两脚平行,臀部坐在椅子的中央(男士可坐满椅子,背轻靠椅背)。双目平视,嘴唇微闭,微收下额,面带笑容。起立时,右脚向后退半步,而后直立站起,收右脚。椅后入座,站于左侧(若左侧没空间才从右入),先左腿向前迈出一大步,右腿跟上并向右侧迈一步走到座位前,左腿并右腿,视线拉回脚下,不注视对方,上身微向前倾,背对座位,两腿并拢。入座时,边看椅位边将右脚稍往后移,用右脚小腿确定椅位,轻轻坐下。女士左手手指并拢放在身前,用右手背将裙后片向前拢一下,顺势坐下。坐下后将右脚收回与左脚并拢,将视线上移至对方,保持微笑。起立时,右脚先向后收半步,用小腿感触椅位,靠两脚的力量支撑身体向上,随后成基本站姿。

## 2. 坐姿的种类

根据椅面大小、高低及有无扶手的情况,两手、两脚、两腿的置放和摆法有相应的变化,构成了不同的坐姿。

坐姿种类	基本要领	适用范围
双腿垂直式	头正目平、嘴微闭、下颌内收,面带微笑,颈部挺直,两肩平稳放松、挺胸收腹,身体重心垂直向下,双膝、双脚、脚跟完全并拢,两脚平落地上,双手搭握于双腿上,坐椅面大小 2/3 的位置,背不靠椅,构成双“LL”状,即上身与大腿成直角,大腿与小腿成直角,小腿垂直于地面。	适用于最正规的场合,如面试、洽谈等。
垂腿开膝式	上身与大腿、大腿与小腿皆成直角,小腿垂直于地面。双膝分开,但不得超过肩宽。	为男性所用,亦较为正规。
双腿叠放式	将双腿完全地一上一下交叠在一起,交叠后的两腿之间没有任何缝隙,犹如一条直线。双腿斜放于左右一侧,斜放后的腿部与地面呈 45 度夹角,叠放在上的脚的脚尖垂向地面。	适合穿短裙的女士采用,造型极为优雅。
双腿斜放式	双腿首先并拢,然后双脚向左或向右侧斜放,力求使斜放后的腿部与地面呈 45 度夹角。	适于穿裙子的女士在较低处就座时采用。
双脚交叉式	双膝先要并拢,然后双腿的踝部交叉。需要注意的是,交叉后的双脚可以内收,也可以斜放,但不宜向前方远远地直伸出去。	适用于各种场合,男女皆可选用。
双脚内收式	两条大腿首先并拢,两条小腿可在稍许分开后向内侧屈回,双脚脚掌着地。	适合在一般场合采用,而且男女皆宜。