

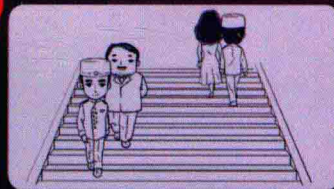
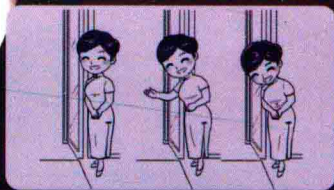


职业教育课程改革创新教材
职业教育旅游服务类专业规划教材

旅游服务礼仪技能实训

第2版

李祝舜 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



职业教育课程改革创新教材

职业教育旅游服务类专业规划教材

旅游服务礼仪技能实训

第2版

主 编 李祝舜



机械工业出版社

本书坚持学以致用原则,突出实用性和可操作性的特点,将学生在旅游服务过程中所需要掌握的服务礼仪技能细分为多个实训项目。书中详细介绍了旅游服务礼仪的基本理论知识,并针对各个实训的内容开展切实可行的训练。

本书由9个实训组成,分别是:语言礼仪、肢体语言礼仪、个人礼仪以及游览、前厅、客房、餐饮、公关、康乐等旅游服务礼仪内容。

本书理论浅显易懂,实训内容易于操作,体例新颖别致,案例分析精辟,语言生动活泼,版式图文并茂。

本书适用于职业学校旅游服务类专业的教学,同时也适用于大专院校和旅游行业的服务礼仪培训。

图书在版编目(CIP)数据

旅游服务礼仪技能实训/李祝舜主编. —2版. —北京:机械工业出版社,2014.12

职业教育课程改革创新教材 职业教育旅游服务类专业规划教材

ISBN 978-7-111-48583-4

I. ①旅… II. ①李… III. ①旅游服务—礼仪—高等职业教育—教材
IV. ①F590.63

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第267507号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:聂志磊 责任编辑:聂志磊

责任校对:马丽婷 责任印制:李洋

北京华正印刷有限公司印刷

2015年1月第2版第1次印刷

184mm×260mm·9印张·214千字

0 001—2 000册

标准书号:ISBN 978-7-111-48583-4

定价:20.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010) 88361066

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010) 68326294

机工官网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010) 88379649

机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

第2版前言

2013年,全国人均GDP达到6750.10美元,超过全国平均值的省市区有14个,除个别省份外,全国有29个省市区人均GDP已超过4000美元。2013年国内旅游人数达32.5亿人次,提前两年实现了国务院在2009年提出的目标定位。国家旅游局邵琪伟局长预计2014年中国出境旅游人数为1.1亿人次,提前6年实现了世界旅游组织在世纪初的预测:“到2020年中国出境旅游将达到1亿人次。”中国已经进入了大众旅游的时代。

在日新月异的旅游发展进程中,旅游业界和人民群众越来越清楚地认识到,旅游企业“硬件”的升星提级并不难,难的是“软件”——管理和服务的到位、提升,而旅游服务礼仪就是其中不可或缺的一个环节。

本书第1版自2008年出版以来,得到了广大职业院校旅游专业师生的青睐,他们对本书提出了许多宝贵的意见和建议,编者在此向他们致以衷心的感谢!根据旅游教育的发展形势,参考反馈的意见和建议,我们在第1版的基础上进行了修订。本次修订主要做了如下工作:①增添了若干旅游行业服务礼仪及相关方面约定俗成的规约;②增添了若干与服务礼仪关联度较大的日常行为规范;③纠正了一些不太明确及不够准确的表述;④为满足青年读者的阅读趣味,将插图更新为生动活泼的卡通式风格。

本书由华侨大学旅游学院李祝舜教授任主编,具体编写分工如下:董霞(上海民远职业技术学院)编写实训项目一;李祝舜、姚珊凤(杭州师范大学)编写实训项目二;林明茗(福建农林大学)编写实训项目三;陈建平(浙江丽水职业技术学院)编写实训项目四;苏欣慰(泉州理工学院)编写实训项目五;李祝舜编写实训项目六;刘建华(华侨大学)编写实训项目七;李祝舜、林明茗编写实训项目八;李实(华侨大学)编写实训项目九及附录;姚珊凤绘制全书插图。桂林观光酒店罗芳芳和章晖提供了助教课件的全部实拍图片。李祝舜在初稿的基础上做了较大的改动,进行统稿,并最后审定全稿。

为方便教学,凡选用本书作为教材的教师均可登录机械工业出版社教材服务网(<http://www.cmpedu.com>)或联系编辑(010-88379196)免费索取助教课件,同时欢迎广大教师加入中职旅游教师交流群(QQ群:25912979)分享教学资料和教学经验。

由于编者水平有限,本书不足之处在所难免,恳请使用本书的教师、同学予以指正。

编 者

第1版前言

近年来，随着我国的旅游市场向全世界开放的程度不断加大，旅游业正以蓬勃的生机，带动整个社会经济进一步走向世界。旅游业的发展带动众多相关产业的快速增长，为社会创造了更多的就业机会。然而，旅游专业的相关教育大都将教学重点放在理论研究上，这种重理论轻实践的教学方法，尤为不适合中职教育。中职教育培养出来的人才，往往在提供旅游服务的各个行业部门中充当着一线服务人员的角色，因此，对于中职教学更应该强调技能的训练。但针对这方面的教材，在现今市场上十分匮乏。为了切实改变原有的教学方式、突出教学重点，机械工业出版社适时推出了适用于中职旅游类专业的系列实训教材。《旅游服务礼仪技能实训》是本系列教材的重要组成部分。

本书是为大中专旅游院校和旅游企业培训服务礼仪而编写的教材。本书重点谈如何做，少谈或不谈为什么要这样做。

本书由华侨大学旅游学院李祝舜教授任主编，董霞任副主编。参加本书初稿撰写的人员及分工如下：董霞编写技能训练模块一、二；林明茗编写技能训练模块三；陈建平编写技能训练模块四；苏欣慰编写技能训练模块五；李祝舜、王定欢编写技能训练模块六；刘建华编写技能训练模块七；李祝舜、林明茗编写技能训练模块八；李祝舜、董霞编写技能训练模块九；亓圣美编写附录；李荔娜绘制全部插图；郑凤、李实两位同学做了认真的校对。桂林观光酒店罗芳芳和章晖提供了全部实拍图片。李祝舜和董霞在初稿的基础上做了较大的改动，并进行统稿；李祝舜最后审定全稿。

由于编者水平有限，加之时间较为仓促，书中不足之处在所难免，恳请读者予以指正。

编 者

目 录

第2版前言

第1版前言

实训项目一	语言礼仪	1
实训内容一	普通话语音语调	2
实训内容二	电话服务礼仪	4
实训内容三	提问、应答礼仪	6
实训项目二	肢体语言礼仪	9
实训内容一	体姿	10
实训内容二	手势	16
实训内容三	表情及其他示意礼仪	20
实训项目三	个人礼仪	25
实训内容一	制服和衬衣	26
实训内容二	鞋和袜	27
实训内容三	饰物	29
实训内容四	个人卫生	32
实训内容五	头发护理和发型	34
实训内容六	五官护理和化妆	36
实训项目四	游览服务礼仪	41
实训内容一	接站服务	42
实训内容二	首站沿途导游	44
实训内容三	入店服务	46
实训内容四	商定日程服务礼仪	49
实训内容五	送别旅游者服务礼仪	51
实训内容六	带团服务礼仪	53
实训内容七	讲解服务礼仪	55
实训项目五	前厅服务礼仪	59
实训内容一	门童服务礼仪	60
实训内容二	行李生服务礼仪	62
实训内容三	前台收银服务礼仪	64
实训内容四	前台咨询服务礼仪	66
实训项目六	客房服务礼仪	69
实训内容一	进入客房服务礼仪	70

实训内容二	客房整理服务礼仪	71
实训内容三	洗衣服务礼仪	73
实训内容四	大堂清洁服务礼仪	75
实训项目七	餐饮服务礼仪	79
实训内容一	引位员服务礼仪	80
实训内容二	值台员服务礼仪	81
实训项目八	公关服务礼仪	89
实训内容一	庆典迎宾礼仪	90
实训内容二	庆典签到处工作礼仪	92
实训内容三	庆典送别客人礼仪	94
实训内容四	签订协议礼仪	95
实训内容五	外交活动服务礼仪	102
实训项目九	康乐服务礼仪	113
实训内容一	游泳池服务员礼仪	114
实训内容二	健身房服务员礼仪	115
实训内容三	保龄球服务员礼仪	116
实训内容四	桑拿浴服务员礼仪	118
实训内容五	卡拉 OK 舞厅服务员礼仪	119
实训内容六	美容服务员礼仪	121
附录	旅游服务礼仪常用语（英汉对照）	123
参考文献		137

实训项目一 语言礼仪



发音是语言最基本的特征之一。在我国，要求各种服务场所必须使用普通话。普通话以北京语音为标准音。普通话语音系统主要包括声母、韵母、声调、音节和变调、轻声、儿化音等。在实际训练中，可根据学生生源所在地的方言使用情况，有针对性地选择实训材料。

实训内容一 普通话语音语调

实训目标

1. 掌握正确的发音，做到发音标准、流利。
2. 准确把握语境，富有技巧性。

实训准备

1. 物品准备：普通话测试样卷、录音机及朗读示范音像材料、多媒体课件等。
2. 场地准备：语言实验室。
3. 分组安排：3~4 人一组，分组进行。1 人实训，其余人员参照实训考评标准进行评判，而后轮换。
4. 学时安排：1 学时。

理论知识

语言，特别是专门性服务语言，在旅游服务实践中所表现的作用是其非语言手段难以替代的。

一、树立旅游服务形象

旅游企业是一个以提供劳动服务产品为主的特殊行业，其产品特性是通过旅游从业人员的表现表现出来的。旅游产品的核心是服务，它具有综合性、无形性、不可转移性、时效性、生产销售与消费的同步性等特点。因此，一个旅游企业在旅游消费者心目中的形象，就是这个企业产品质量最关键、最具体的体现。

旅游企业服务形象，包括是否能够满足旅游者的期望（即客人是否满意）以及是否符合服务规范和标准。通过服务语言沟通，持之以恒地满足客人的期望，提供规范而又具个性化的服务，从而树立良好的旅游服务形象。

二、沟通客人感情

旅游实践证明，语言作为一种服务工具，在沟通服务人员与旅游者的情感，帮助服务人员实现自己的工作目标方面发挥了难以估量的作用。

在旅游服务中已经形成了情感语言系统，这一语言系统的特点是和气、亲切、文雅、谦逊，具体表现在以下几个方面。

1. 语气亲切、柔和

旅游服务人员张口说话，语气要自然柔和，语调要高低适中，语速要快慢适当，以显示出对客人的亲切、信任和敬重。这种职业性语气，在旅游企业中已经约定俗成，旅游者能明显地感受到。

2. 多用敬称、敬语

在旅游服务行业,敬称、敬语与其他社交方式一样丰富多样。要根据不同的对象、不同的场合、不同的内容、不同的时间和情况,使用得体合适的敬称、敬语。例如,门童开启客人的车门后,应说:“先生/小姐,欢迎光临!”

客人多时,总台服务员接待登记应接不暇,要向客人道歉说:“先生/小姐,请您稍等一下,我马上就帮您办理。”为某位经过等候的客人正式办理时,服务员还要表示:“对不起,让您久等了。”

导游带团,早晨应在餐厅门口或车门旁向客人问候:“早晨好!”对年长者更要表示格外的关心:“×先生/太太,昨晚休息得好吗?”

这些敬称与敬语充满着旅游服务人员旅游者的敬意与关爱,使旅游者处处感到尊重、时时感到温馨,从而为美好的旅游历程增添一份愉快的心情。

三、发音要标准

(1) 注意平舌音与翘舌音要分清。

(2) 需要轻读的语音:语气助词、方位词、叠音词、趋向动词。

(3) 不同地区会有不同的发音错误:东北及山东地区的学生要注意“w”的发音,不可以咬唇;西南和中南地区的学生要分清“n”和“l”的发音;东南地区的学生要分清平翘舌,并且要多加练习儿化音。

实训步骤

1. 分组:把来自不同地区的学生分到一组,以便相互纠正。
2. 学生朗读练习:教师按照生源地的不同对学生进行专项练习指导。
3. 总结:教师指出易犯错误,并予以纠正;学生重新试读;分组进行现场对练。
4. 训练评价。

实训注意事项

1. 用语要礼貌规范,切忌用粗俗的语言。
2. 谨慎使用幽默语言,因为在不同文化背景下,幽默效应可能出现偏差,甚至产生相反的效果。
3. 保持微笑,因为在任何一种文化背景下,微笑都代表着友善和快乐。
4. 在优雅的环境中大声说话是不礼貌的,切不可认为年纪大的客人听力不好而提高嗓门。
5. 说话语速要适中,让对方有思考的时间,并记住谈话的要点。
6. 不可出言不逊,不可问人隐私,不可揭人之短。
7. 说话要注意给旅游者留面子,严禁使用可能对旅游者造成伤害的语词。

实训评价

普通话语音语调训练活动评价表,见表1-1。

表 1-1 普通话语音语调训练活动评价表

被考评人					
考评地点					
考评内容	普通话语音语调训练				
考评标准	内 容	分值/分	自我评价/分	小组评议/分	实际得分/分
	声母、韵母、声调	55			
	轻声、儿化音	25			
	平翘舌	20			
合 计		100			

注：1. 实际得分=自我评价 40%+小组评议 60%。
2. 考评满分为 100 分，60~74 分为及格；75~84 分为良好；85 分以上为优秀（包括 85 分）。

 拓展训练

学生掌握声母、韵母的正确发音，并且在自己的日常生活中要尽量使用标准的普通话发音。

实训内容二 电话服务礼仪

 实训目标

- 1. 掌握电话服务的基本礼仪和技巧。
- 2. 正确掌握被叫服务礼仪。
- 3. 正确掌握主叫服务礼仪。

 实训准备

- 1. 物品准备：电话机 2 台、写字台、办公室。
- 2. 场地准备：布置好屏风的实训室。
- 3. 分组安排：3~4 人一组，分组进行。1 人实训，1 人扮演顾客，其余人员参照实训考评标准进行评判，而后轮换。
- 4. 学时安排：1 学时。

理论知识

电话服务礼仪是从事服务行业员工的基本功。在接听或拨打电话时遵循规范的礼仪，不仅有利于沟通的进展，而且能给对方留下良好的印象，为自己工作的企业树立良好的对外形象。

一、被叫服务礼仪

- 1. 主要训练标准
- (1) 必须在电话铃响 3 声以内接听电话。

(2) 接听电话,必须先使用问候性礼貌语言“您好”,随后报出自己所在企业或部门“这里是×××”。

(3) 在通话过程中,发声要自然,忌用假嗓,音调要柔和、热情、清脆、愉快,音量适中,带着笑容通话效果最佳。

(4) 认真倾听对方的讲话内容。为表示正在专心倾听并明白对方的意思,应不断报以“好”、“是”等话语作为反馈。

(5) 重要的电话要作记录。

(6) 接到找人的电话应请对方稍等,尽快传达。如果要找的人不在,应诚恳地询问:“有事需要我转告吗?”或“能告诉我您的电话号码吗?等他回来给您回电话,好吗?”

(7) 接听电话时,遇到客人问话,应用手势(手掌向下压压或点点头)表示“请稍等,我现在不方便回答”。

(8) 若接听的是邀请电话或通知电话,应诚意致谢。

(9) 通话完毕,互道再见后,应让打电话者先收线,自己再轻轻放下听筒。

2. 基本要求

耐心、热情、礼貌、负责任。

二、主叫服务礼仪

1. 主要训练标准

(1) 打电话前,应准备好打电话的内容。电话接通后,应简明扼要地说明问题,不要占用太长的通话时间。

(2) 如通话时间可能较长,应首先征询对方是否现在方便接听。

(3) 对方拿起听筒,会先报出自己所在企业和姓名(或职务)。若对方没有报出所在企业和姓名,可询问“这里是×××吗?”或“请问您是×××吗?”对方确认后,可报出自己打电话的目的和要办的事。

(4) 在通话过程中,发声要自然,音调要柔和、热情、清脆、愉快,音量适中。在一般情况下应带着笑容通话,认真倾听对方的讲话内容。为表示正在专心倾听并理解对方的意思,应不断报以“好”、“是”等话语作为反馈。

(5) 电话若是秘书或他人代接,应先向对方问好,然后自报企业(部门)、职务和姓名,说明目的,最后可询问或约定下次打电话的时间。

2. 基本要求

规范、热情、礼貌、负责任。

实训步骤

1. 分组练习:分不同的事件背景进行练习,如咨询电话、投诉电话等。
2. 教师总结:指出易犯错误,并给学生讨论时间,以帮助学生加深记忆。
3. 训练评价。

实训注意事项

- 1. 控制与话筒的距离以保持适中的通话音量，震痛对方的耳膜或使声音失真都是失礼的。
- 2. 不要在办公场所长时间打私人电话，不要用电话聊天。
- 3. 不能将企业领导的私人电话号码和要害部门的电话号码随意告诉对方，尤其是私人住宅电话更不能随意透露。
- 4. 电话要轻拿轻放，“啪”的一声挂断电话是没礼貌、没教养的表现。
- 5. 不讲粗话，不讲脏话，不讲黑话，不讲怪话，不讲废话。

实训评价

电话服务训练活动评价表，见表 1-2。

表 1-2 电话服务训练活动评价表

被考评人					
考评地点					
考评内容	电话服务训练				
考评标准	内 容	分值/分	自我评价/分	小组评议/分	实际得分/分
	礼貌用语使用得当	30			
	态度端正、面带微笑	30			
	表意明确、音量适当	15			
	操作准确、反馈及时	15			
	处理问题技巧	10			
合 计		100			

注：1. 实际得分=自我评价 40%+小组评议 60%。
2. 考评满分为 100 分，60~74 分为及格；75~84 分为良好；85 分以上为优秀（包括 85 分）。

拓展训练

邀请在酒店话务部工作并有丰富经验的人员为学生们做一次讲座，交流经验，指导学生在面临实际问题时如何有技巧地解决。

实训内容三 提问、应答礼仪

实训目标

- 1. 掌握正确的应答技巧和礼仪。
- 2. 准确把握提问时要注意的问题。

实训准备

1. 物品准备: 写字台、记录本、笔、相关资料。
2. 场地准备: 模拟大堂的实训室。
3. 分组安排: 3~4 人一组, 分组进行。1 人实训, 1 人扮演客人, 其余人员参照实训考评标准进行评判, 而后轮换。
4. 学时安排: 1 学时。

理论知识

一、提问礼仪

1. 主要训练标准

- (1) 必须先使用问候礼貌语言“您好”。
- (2) 在对话过程中, 要面带笑容。
- (3) 提问方式要因人而异: 对活泼大度的客人, 提问可以直截了当; 对敏感多疑的客人, 提问时要更多地掌握提问的分寸。
- (4) 提问要留给对方宽松的回答气氛, 避免失礼和不敬。
- (5) 认真倾听对方的回答内容。为表示正在专心倾听并理解对方的意思, 应不断报以“好”、“是”等话语作为反馈。
- (6) 通话完毕时, 要微笑致谢。

2. 基本要求

耐心、热情、礼貌。

二、应答服务礼仪

1. 主要训练标准

- (1) 在客人作出要提问的表示时, 应微笑相迎, 作好回答问题的准备。
- (2) 认真倾听对方的提问内容, 为表示正在专心倾听并理解对方的意思, 应不断报以“好”、“是”等话语, 或以简要、总结性复述作为反馈。
- (3) 如问话时间较长, 应耐心听完。
- (4) 如对方语气粗俗, 应控制情绪, 保持理智心态, 过滤粗俗语词后复述其中心内容, 请对方确认。
- (5) 作必要的记录。

2. 基本要求

耐心、热情、礼貌、理智、负责任。

实训步骤

1. 分组练习: 为了避免生硬背诵, 在训练中可以让学生自由选择话题、设置语言背景。

- 2. 学生演练：为避免受训练范围的局限，教师可以选定比较容易出错的环节要求学生演练。
- 3. 教师总结：指出易犯错误，予以纠正。
- 4. 训练评价。

实训注意事项

人际距离得当（1~2.5m），不会给对方造成距离感或压迫感。

实训评价

提问、应答训练活动评价表，见表 1-3。

表 1-3 提问、应答训练活动评价表

被考评人					
考评地点					
考评内容	提问、应答训练				
考评标准	内 容	分值/分	自我评价/分	小组评议/分	实际得分/分
	热情相迎、主动对话	10			
	专心对话、及时反馈	25			
	礼貌用语、面带笑容	25			
	表情恰当、耐心细致	15			
	控制情绪、化解粗俗	15			
	距离得当、不卑不亢	10			
合 计		100			

注：1. 实际得分=自我评价 40%+小组评议 60%。
2. 考评满分为 100 分，60~74 分为及格；75~84 分为良好；85 分以上为优秀（包括 85 分）。

实训项目二 肢体语言礼仪



肢体语言是人们进行语言交流的补充，有时其作用要超出口头语言。肢体语言的不当表意不仅有碍人与人之间的交流，有时还会出现歧义，导致善意变恶意。

实训内容一 体 姿

实训目标

1. 掌握正确的体姿礼仪。
2. 把握规范的立姿、坐姿、走姿，能自纠错误，直至形成习惯。

实训准备

1. 物品准备：各式椅子、凳子若干。
2. 场地准备：设置训练镜的形体训练室。
3. 分组安排：3~4人一组，分组进行。必要时可由1名学生扮演客人，其余人员参照实训考评标准进行评判，而后轮换。
4. 学时安排：2学时。

理论知识

一、立姿

旅游服务人员应根据工作岗位的不同，采用不同的立姿。这里介绍几种主要工作岗位的立姿，如图2-1所示。

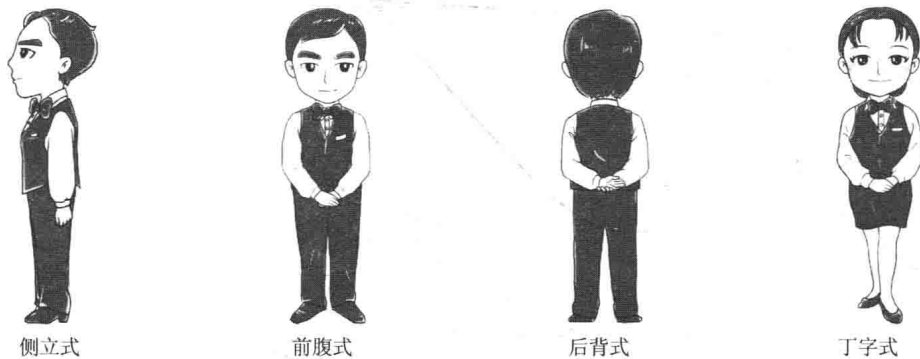


图 2-1 立姿

1. 主要训练标准

(1) 导游员迎送客人立姿：

1) 在车站等处迎接客人时的立姿：挺胸收腹，腰直肩平，面带微笑，双肩舒展，双臂自然下垂，两脚分开，与肩同宽，两眼平视，注意客人，以便随时为客人提供服务。

2) 车内讲解时的立姿：面对客人站立，但后腰可倚靠车内护栏，也可用一只手扶着椅背或扶手栏，以保持身体的稳定。

(2) 迎宾员、侍应员立姿：因其一般站立时间较长，所以双脚可以平分站立，保持与肩同宽，双眼平视，下颚微收，嘴唇微闭，腰直肩平，表情自然，面带微笑。手的姿势可以是