

基于工作过程的《服务礼仪》课程标准（分段式）

根据专项调研结果与数据，以及旅游服务与管理专业毕业生的岗位需求情况，在专业建设指导委员会的指导下，以培养导游、计调、外联、旅游产品营销、景区服务等旅游人才为目标，依托校企合作平台，形成集顶岗实习、生产性实训、岗位培训与课程项目教学于一体的“内外交替、真岗培养”的人才培养模式。在培养学生专业技能和实践能力的同时，注重学生思想品德、职业道德、旅游职业素养和创新精神的培养。了解旅游企业对旅游服务与管理专业岗位人才的需求情况和专业岗位群的工作任务、工作过程，然后通过分析各岗位典型工作任务的工作过程，得到了该岗位的职业素质与能力要求。

1、课程基本信息

学时数：36 学时。

高职阶段学分：2 学分。

2、课程性质与地位

《服务礼仪》课程是旅游服务与管理专业一门重要的专业基础课。当今社会，礼貌礼仪已成为反映一个国家或民族文明程度的重要标志，也是衡量人们德行修养的重要尺度。因此，礼貌礼仪是现代旅游企业的重要组成部分，也是企业形象力的重要组成部分，礼貌礼仪本身也在创造价值和利润。学习服务礼仪知识，有助于完善自我，提高个人素养，有助于在旅游工作实践中发扬中华民族的优良传统，展现中国旅游工作者的精神风貌，满足中外宾客在礼貌服务方面的要求。

3、课程教学目标

（1）能力目标

A1 唤醒学生的礼仪意识，使学生领会礼仪养成对于完善个人素质的重要性；

A2 使学生的个人气质和修养得到提高，形成良好的礼仪行为习惯，具备塑造良好个人形象的能力；

A3 使学生学会人际交往与沟通，培养学生与人和谐相处的能力，具有塑造企业良好形象的意识；

A4 使学生明确东西方礼仪文化的差异，培养学生自觉成为中国传统礼仪文化的保护者、传播者和弘扬者；

A5 能为各种类型的游客提供礼仪服务；

A6 能熟练运用各种场合的礼仪规范。

（2）知识目标

- K1 掌握仪容、仪表的修饰技巧和搭配原则；
- K2 掌握优雅仪态的形体训练方法；
- K3 掌握对客服务技巧、沟通技巧及服务礼仪标准；
- K4 掌握行业礼仪规范；
- K5 掌握不同年龄层客人的礼仪服务特点；
- K6 掌握中西餐礼仪规范。

(3) 素质目标

- Q1 具备真诚公道、信誉第一的职业道德；
- Q2 具备热情友好、宾客至上的工作态度；
- Q3 具备团结协作、顾全大局的职业素养；
- Q4 具备身心健康、积极向上的精神状态。

4、课程设置与设计思路

本课程基于职业能力设计课程项目，融知识、理论、实践于一体，综合运用形体实训室以及有关图文声像材料进行“情景模拟”，师生共同参与，进行“角色扮演”“分组演练”“小组讨论”，对于工作任务的完成效果，采用“小组互评”“师生互评”等方法，引导学生积极思考、勇于实践，激发学生的学习热情。课程内容从“以知识的逻辑线索为依据”转变为“以职业活动的工作过程为依据”。

5、教学内容与学时分配

课程内容与学时分配

序号	教学内容	教学内容对应的目标		教学场所	参考学时
		能力目标	知识目标		
1	项目一： 接团职业 形象准备	1、能根据职业特点修饰仪容 2、掌握基本的美容技巧 3、能规范个人行为，体现职业素养 4、培养学生良好的职业习惯 5、能根据个人特点选择合适的服饰、发型、妆容等 6、能根据不同旅游团的需要进行设计	1、旅游行业对从业人员仪容的要求 2、发型、化妆、服饰常识 3、仪态的含义及分类 4、导游仪态的要求 5、职业形象设计的含义 6、职业形象设计的要素 7、职业形象设计标准	礼仪实训室	12
2	项目二:餐 饮接待服	1、能为不同类型的客人提供相应的餐饮接待服务，符合礼仪要求	1、导游订餐的程序 2、中、西式餐饮的接待要求	礼仪实训	6

	务礼仪	2、能正确使用中、西餐餐具	3、特殊客人的饮食禁忌 4、旅游团各线路的特色饮食安排 5、菜色介绍及推介方法	室	
3	项目三:入住接待服务礼仪	1、能运用旅游接待礼仪完成入住接待服务 2、能遵守走访客人房间的礼仪规范	1、客房服务范围 2、客房基本设施的使用 3、入住登记手续办理 4、特殊客人安排	礼仪实训室	2
4	项目四:交通接待服务礼仪	能在各种交通工具上为游客提供礼仪服务	1、乘坐汽车的礼仪 2、乘坐火车的礼仪 3、乘坐飞机的礼仪 4、乘坐轮船的礼仪	礼仪实训室	2
5	项目五:游览接待服务礼仪	1、能运用礼貌用语与客人沟通,进行对客服务 2、能正确接听电话 3、能正确引导游客前行 4、能进行自我介绍和为他人介绍 4、能正确运用握手礼仪 6、能正确递送名片	1、导游语言讲解规范 2、导游沟通协调技巧 3、电话礼仪 4、引导礼仪 5、介绍礼仪 6、握手礼仪 7、名片礼仪	礼仪实训室	10
6	项目六:购物服务礼仪	能运用推销礼仪为游客推荐地方特产和娱乐项目	推销礼仪	礼仪实训室	2
7	项目七:送团礼仪	能在送团时运用礼貌语言、手势、眼神等。给客人留下良好印象	1、客人在不同旅游阶段的心理需求 2、送团礼仪的重要性	礼仪实训室	2

【实施建议】

场地要求：形体训练安排在形体训练室；游览接待服务礼仪训练在室外进行。

6、教学资源开发与利用

(1) 教材与参考资料

任孝珍, 王璇璇. 旅游服务礼仪[M]. 南京: 南京大学出版社, 2017.

靳斓. 服务礼仪与服务技巧[M]. 北京: 中国经济出版社, 2018.

辛蕾. 旅游服务礼仪[M]. 北京: 中国传媒大学出版社, 2017.

庄剑梅.旅游接待人员规范[M]. 郑州: 郑州大学出版社, 2015.

黄文静, 向梦知.服务礼仪[M]. 北京: 中国财富出版社, 2014.

(2) 其他

数字化模拟的服务与管理手段, 结合实训基地的顶岗实习, 充分发挥就业实训基地的资源优势, 直接选派学生参与企业的服务与管理。

7、课程对实训室设备的要求

实训室设备一览表

实训室：形体训练室			
设备名称	型号	数量	功能
投影仪		1 台	播放 PPT, 影像资料
白板		1 块	板书

8、课程教学项目设计

接团仪态课程设计（中职阶段）

课次	1	课次名称	项目一：接团职业形象准备—仪态	上课地点	
任课教师				学时	4
训练任务及说明	培养良好的行为举止，站如松、坐如钟、行如风；纠正个人不良习惯。每种姿势练习 20 分钟。				
	实训内容	操作标准		基本要求	
	侧立式站姿	1、抬头，面朝正前方，双眼平视，下颌微微内收，颈部挺直，双肩放松，呼吸自然，腰部直立 2、脚掌分开呈“V”形，脚跟靠拢，双膝并严，双手放在脚部两侧，手指稍弯曲，呈半握拳状。		站姿的基本要求是“立如松”，具体要求是端庄、自然、稳重	
	前腹式站姿	1、同“侧立式站姿”操作标准第 1 条 2、脚掌分开呈“V”形，脚跟靠拢，双膝并严，双手相交轻握放在小腹处			
站得太累时自行调节	两腿微微分开，将身体重心移向左脚或右脚				

坐姿：		
实训内容	操作标准	基本要求
基本坐姿	<p>1、入座时要轻而缓.走到座位前面转身，伸出半步，左脚跟上，然后轻轻坐下。女性穿裙时需要用手将裙子向前拢一下</p> <p>2、坐下后，上身正直，头正、目平、嘴巴微闭，脸带微笑，腰背稍靠椅背，两手相交放在腹部或两腿上，两脚平落在地面。男子两膝间的距离以 1 拳为宜，女子则以不分开为好</p>	<p>坐姿的基本要求是“坐如钟”，具体要求是端正、稳重、自然、亲切，能够给人一种舒适感</p>
两手摆法	<p>1、有扶手时，双手可轻搭于扶手上，或一手搭在扶手上、一手放在腿上</p> <p>2、无扶手时，两手相交或轻握放于腹部，也可以将左手放在左腿上，将右手搭在左手背上，两手呈“八”字形放于腿上</p>	
两腿摆法	<p>1、凳高适中时，两腿相靠或稍分，但不能超过肩宽</p> <p>2、凳面低时，两腿并拢，自然倾斜于一方</p> <p>3、凳面高时，一腿略搭于另一腿上，脚尖向下</p>	
两脚摆放	<p>两脚的脚跟靠脚跟、脚尖靠脚尖，也可以两脚一前一后或右脚放在左脚外侧</p>	
行姿：		
实训内容	操作标准	基本要求
一般行姿	<p>1、方向明确。在行走时，必须保持明确的行进方向，尽可能使自己犹如在直线上行走，不能突然转向，更忌讳突然大转身</p> <p>2、步幅适中。一般而言，行走时迈出的步幅应与本人一只脚的长度相近，即男子每步约 40 厘米，女子每步约 36 厘米</p> <p>3、速度均匀。在正常情况下，男子每分钟走 108-118 步，不突然加速或减速</p> <p>4、重心放准。行走时身体向前微倾，重心落在前脚掌上</p>	<p>行姿的基本要求是“行如风”，即走起来要像风一样轻盈；具体要求是方向明确、抬头、不晃肩，两臂自然摆动，两腿直而不僵，步伐从容、步态平衡、步幅适中均匀，两脚落地呈两条直线</p>

	5、身体协调。行走时要以脚跟先着地，膝盖在脚步落地时应当伸直，腰部要成为重心移动的轴线，双臂在身体两侧一前一后自然摆动 6、体态优美。行走时要做到两眼平视前方。昂首挺胸，步伐轻松而矫健	
陪同客人的行姿	1、同“一般行姿” 2、引领客人时，应位于客人侧前方 2-3 步，按客人的速度行进，不时用手势为客人指引方向	
蹲姿：		
实训内容	操作标准	基本要求
高低式蹲姿	下蹲时，左脚在前完全着地，右脚脚跟提起，右膝低于左膝，右腿左侧可靠于左小腿内侧，形成左膝高、右膝低的姿势；臀部向下，上身略微向前倾，基本上用左腿支撑身体。采用此种蹲姿时，女性应并紧双腿，男性两腿之间可有适当距离	1、在服务行业，一般只有在以下情况下才允许服务人员酌情采用蹲姿：整理工作环境；给予客人帮助；提供必要服务；捡拾地面物品 2、采用蹲姿时应注意：不要突然下蹲；不要距人过近；不要方位失当；不要随意滥用
交叉式蹲姿	交叉式蹲姿主要适用于女性，尤其适合身穿短裙的女性在公共场合采用，它虽然造型优美，但操作难度较大。这种蹲姿要求在下蹲时，右脚在前，左脚在后，右小腿垂直于地面，右脚着地；右腿在上，左腿在下与右腿交叉重叠；左膝从后下方伸向右侧，左脚脚跟抬起脚尖着地；两腿前后靠紧，合力支撑身体；上体微向前倾，臀部向下	
注意事项	1、按照标准训练站姿，可以靠墙训练，后脑勺、双肩、臀部、小腿及脚后跟都紧贴墙壁；也可以两人一组，背靠背站立 2、配轻音乐，训练两种站姿 3、对所学的坐姿，每次训练坚持 20 分钟左右，并配有轻松优美的音乐，以减轻疲劳 4、在日常生活中训练坐姿，如在乘车时、上课时、伏案看书时，不放过每一次训练的机会，久而久之，优美的坐姿便成为习惯 5、配乐（进行曲）进行行姿训练，包括前行步、后退步、侧行步、前行转身步、后退转身步 6、在地上画直线，头顶书本，脚穿高跟鞋或半高跟鞋（女生），踩线练习行姿	

站得太累时自行调节	两腿微微分开，将身体重心移向左脚或右脚	
坐姿：		
实训内容	操作标准	基本要求
“S”形坐姿	上体与腿同时转向一侧，面向对方，形成一个优美的“S”形坐姿	坐姿的基本要求是“坐如钟”，具体要求是端正、稳重、自然、亲切，能够给人一种舒适感
叠膝式坐姿	1、两腿膝部交叉，两脚一前一后着地，双手稍微交叉于腿上 2、起立时，右脚向后收半步，然后站立 3、离开时，再向前走一步，自然转身出门	
行姿：		
实训内容	操作标准	基本要求
与客人反向而行的姿势	1、同“一般行姿” 2、接近客人时，应放慢速度；与客人交会时，应暂停进行，与客人点头示意，让客人先行	行姿的基本要求是“行如风”，即走起来要像风一样轻盈；具体要求是方向明确、抬头、不晃肩，两臂自然摆动，两腿直而不僵，步伐从容、步态平衡、步幅适中均匀，两脚落地呈两条直线
与客人同向而行的姿势	1、同“一般行姿” 2、尽量不超过客人，必须超过时，要先道歉后超越再道歉	
与服务人员同行的姿势	1、同“一般行姿” 2、不可并肩同行，不可嬉戏打用，不可闲聊	
蹲姿：		
实训内容	操作标准	基本要求
半蹲式蹲姿	半蹲式蹲姿多为人们在行进之中临时采用，它的基本特征是身体半立半蹲。下蹲时，上身稍微下弯，但不宜与下肢构成直角或锐角，臀部务必向下，双膝可微微弯曲，其角度可根据实际需要有所变化，但一般应为钝角；身体的重心应当放在一条腿上，双腿之间不宜过度分开	1、在服务行业，一般只有在以下情况下才允许服务人员酌情采用蹲姿：整理工作环境；给予客人帮助；提供必要服务；捡拾地面物品 2、采用蹲姿时应注意：不要突然下蹲；不要距人过近；不要方位失当；不要随意滥用
半跪式蹲姿	半跪式蹲姿又叫单跪式蹲姿，它的基本特征是双腿一蹲一跪，一般在下蹲时间较长或方便用力之时采用。下蹲时，一条腿单膝点地，	

		并以脚尖着地，使臀部坐在脚跟上；另一条腿应当全脚着地，小腿垂直于地面；双膝必须同时向外，双腿应尽力靠拢	
注意事项	1、按照标准训练站姿，可以靠墙训练，后脑勺、双肩、臀部、小腿及脚后跟都紧贴墙壁；也可以两人一组，背靠背站立 2、配轻音乐，训练两种站姿 3、对所学的两种坐姿，每次训练坚持 20 分钟左右，并配有轻松优美的音乐，以减轻疲劳 4、在日常生活中训练坐姿，如在乘车时、上课时、伏案看书时，不放过每一次训练的机会，久而久之，优美的坐姿便成为习惯 5、配乐（进行曲）进行行姿训练，包括前行步、后退步、侧行步、前行转身步、后退转身步 6、在地上画直线，头顶书本，脚穿高跟鞋或半高跟鞋（女生），踩线练习行姿		
训练过程记录（学生完成）：			
	仪态练习	过程（请用图片记录）	结果（图片粘贴在此）
1			
2			
⋮			
小结与体会（学生完成）：			
			签名： 年 月 日
考核结果（教师完成）：			
考核依据			
考核标准			
考核得分	签名： 年 月 日		
其他要求：			

接团形体训练课程设计（中职阶段）

课次	2	课次名称	项目一：接团职业形象准备—形体训练	上课地点	
任课教师				学时	2

训练任务及说明	<p>1、压腿。这是训练旁腰和双腿的软开度。双腿尽量向两旁伸长，下旁腰时，两侧肋骨肌尽可能拉长</p> <p>2、压前腿。脚尖向前绷直，肢面向外，膝盖不能放松</p> <p>3、开跨。反手压胯，膝盖找地板，青蛙腿时脚不离地、胯不离地，帮助胯部尽量打开</p> <p>4、勾绷脚。这个练习对增强脚腕力量有较明显的效果，训练时要用力绷直脚尖</p> <p>5、跪下腰。这是训练腰部的软度，下腰时要注意控制好速度、呼吸</p> <p>6、趴地卷后腰。这是训练腰部和背肌。训练时要注意双腿夹紧，脚不离地</p> <p>7、趴地抬后腿。这是训练腿的控制能力。抬后腿时要注意脚尖绷直，肢面向外，头向后仰起</p> <p>8、地面踢前旁腿。这是训练踢腿的力量。迅速而有节奏地向上踢腿，保持大腿、小腿、脚腕、脚尖绷直，旁踢时要注意脚面向上</p> <p>9、跪地踢后腿。踢后腿时注意膝盖不能弯曲，保持脚尖绷直，脚面向外</p> <p>10、地面吸伸腿。这是有关胯部和腿的综合训练。背部和臀部在做动作的过程中始终不能离开地面，要注意控腿的能力</p>
注意事项	<p>在压腿的几种方法里，正压腿是基础，也是练习者感到最吃力的方法。初练者常存在以下问题：低头、弯腰，急于用头碰脚，胸部和腿之间出现一个大空儿，还有的练习者站不稳。像要后倒似的，甚至出现腿部韧带受伤的情况。要解决以上问题，压腿时应注意以下几点：</p> <p>1、初练时，不宜做强度很大的练习。把腿放在与腰同高的物体上，髋部后坐，臀部要平，支撑腿与地面垂直，膝部挺直，被压腿脚尖勾起，上身用力向前移动，使被压腿呈一条直线。脚尖勾起有利于拉长腿部韧带、肌腱、肌肉，上身前移可拉长躯干，特别是脊椎。一条腿压几分钟后，再换另一腿。几天之后，腿部肌肉变得柔软而富有弹性时，可进行下一步的练习</p> <p>2、被压腿及支撑腿均要挺直，双手按压被压腿膝部，收髋使身体尽量向前俯压，以增强腘窝肌的伸展性</p> <p>3、双手按被压腿膝部，髋部后坐，上身用力向前下俯压，试着以腹部贴大腿。此步成功后，可进行下一步的练习</p> <p>4、双手由下抱握被压腿小腿，上身用力向前下俯压，试着以腹部贴大腿，以胸部贴膝盖。此步成功后，可进行下一步的练习</p> <p>5、被压腿与支撑腿挺直，双手搬住脚掌，腹部贴大腿，胸部贴膝盖，试着以额头碰脚尖。此步成功后，可进行下一步的练习</p> <p>6、双手搬住脚掌，腹部贴大腿，胸部贴膝盖，试着用嘴触脚尖</p> <p>7、双手搬住脚掌，依上法，用下腭碰脚尖。此步成后，说明正压腿已成。只有这样一步一步进行练习，使腹部与大腿、胸与膝、头与脚尖依次对应接触，才可避免躯干与腿之间出现大空儿</p>
后段衔接	半蹲、擦地、小踢腿、地面画圈、单腿蹲、吸腿、插秧步、大踢腿、一位小跳、五位小跳

训练过程记录（学生完成）：			
	形体训练	过程（请用图片记录）	结果（图片粘贴在此）
1			
2			
∴			
小结与体会（学生完成）：			
			签名： 年 月 日
考核结果（教师完成）：			
考核依据			
考核标准			
考核得分	签名： 年 月 日		
其他要求：穿舞蹈鞋和宽松衣服			

接团形体训练课程设计（高职阶段）

课次	2	课次名称	项目一：接团职业形象准备—形体训练	上课地点	
任课教师				学时	2
前段复习	压腿、压前腿、开跨、勾绷脚、跪下腰、趴地卷后腰、趴地抬后腿、地面踢前旁腿、跪地踢后腿、地面吸伸腿				

<p>训练任务及说明</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、半蹲。通过展伸，锻炼腿部肌肉的柔韧性，拉伸脚后跟的韧带 2、擦地。活动脚腕，这个动作的活动范围较小，易于收紧肌肉和控制全身，使脚尖、脚腕至大腿、髋关节有初步的活动 3、小踢腿。这是脚离开地面的第一个动作，在离地 25 度的高度上，腿部肌肉突然收紧。它比擦地动作要激烈一些，它的性质是脆的、轻巧而有力的 4、地面画圈。这是在擦地动作的基础上，找脚背绷直的感觉，重心控制要稳 5、单腿蹲。这是单腿的屈伸动作，需要较强的内在力量，比双腿蹲更进一步 6、吸腿。单腿从髋关节至踝关节充分打开，同时脚背应最大限度地绷紧 7、插秧步。这是有关单腿蹲、吸脚、半立的综合训练，具有一定的灵巧性 8、大踢腿。动作激烈，力量很强，是扶把动作的高潮，但要注意控腿 9、一位小跳 <ol style="list-style-type: none"> (1) 起跳前、落地后的半蹲都要保持身体正直、动作连贯，不要顿挫或中断 (2) 起跳前必须先直膝，再起脚跟、脚掌，最后脚尖离地 (3) 落地时先脚尖，再脚掌，最后脚跟着地；跳起在空中时，膝、脚背、脚尖要绷直，并保持外开 10、五位小跳。这是落地后变换脚位的双脚起、双脚落地的跳跃动作，目的在于训练跳的柔软性和弹性，在空中时双脚不要分开太大
<p>注意事项</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1、做好准备活动 练习前，可做一些腰、胯、膝关节、踝关节、腿部肌肉的准备活动。因为肌肉、韧带的伸展性与肌肉的温度有关，准备活动可以提高肌肉的温度，降低肌肉内部的黏滞性，有利于腿的柔韧性练习 2、由轻到重，由低到高 身体对腿部韧带、肌腱、肌肉施加压力。初练时，用力要轻，练习一段时间后可逐渐加重压力；如果一开始就施以重力，也许能坚持一两天，但后几天恐怕不能走路了。腿放的高度应由低到高。将腿放至与腰同高，压到下颌碰到脚尖时，可把腿放在与胸同高的物体上；再练至下颌碰到脚尖时，可把腿放在与肩同高的物体上，直至把脚放在与头同高的物体上 3、先拉后压，由近及远 因腿部韧带、肌腱、肌肉伸展性差，猛然用力拉长，不仅徒劳无功，还会使韧带受伤。因此初练时，应先拉长腿部韧带、肌腱、肌肉及脊椎，然后施以振压；振压也要一下一下进行，不可急于求成。压腿时还要注意躯干与腿部的接触应由近及远，不要一开始就毫无顾忌地用头硬碰脚尖 4、意志坚强，持之以恒 进行腿部柔韧性练习，的确枯燥乏味，练到一定程度后，腿、髋部还会有酸痛的感觉，这是练习者出现的类似长跑运动员一样的“疲劳期”。时最重要的是要有坚强的，应善于自我调整，适当减轻下压力度、幅度，减少压腿时间，或者进行踢腿练习，使压腿与踢腿相结合等。只要坚持下去，酸痛的感觉就会逐渐消失，那时你会为自己取得的成绩而兴奋的
<p>训练过程记录（学生完成）：</p>	

		4、穿着得当	严格按照各单位的规范要求去做
西装的选择	1、西装的外套必须合体	(1) 上衣长度应过臀部 (2) 手臂伸直时，袖子的长度应达到手腕处	
	2、西裤要合体	(1) 西裤腰围的标准是裤子穿好后，裤腰处能正好伸进一只五指并拢的手掌 (2) 西裤穿好后，裤腿的下沿正好触及脚面，但不露出袜子，并确保裤线笔直	
	3、衬衫要合适	(1) 衬衫是正规的白色无花纹衬衫 (2) 衬衫领口的标准是衬衫领口扣上扣子以后，能自由插进自己的一个食指 (3) 衬衫袖子的长度与领子的高度都应比西装上衣的袖子稍长、稍高	
	4、领带要与西装相协调	(1) 领带应为素色且无花纹 (2) 西装里若穿羊毛背心，应将领带放进羊毛背心里面 (3) 服务人员在穿着西装时最好夹上领带夹	
	5、鞋与袜要与西装相协调	(1) 皮鞋的颜色一般应与西装的颜色相近，深色西装宜配黑色皮鞋 (2) 袜子的颜色应与皮鞋的颜色相近，或者是西装颜色与皮鞋颜色的过渡色	
女士套裙的选择	1、上衣与裙子的选择要适当	(1) 上衣和裙子的面料、颜色应相同 (2) 套裙的面料应以素色、无光泽为好 (3) 上衣袖子一般应到手腕处、裙子长度应过膝盖	
	2、衬衫及内衣的选择也很重要	(1) 衬衫的颜色应以白色为主 (2) 内衣应当柔软贴身，并且要大小适当 (3) 穿上内衣以后，不应使内衣的轮廓一目了然地在套裙之外展现出来	
	3、衬裙的选择要适当	穿套裙时，尤其是穿丝、棉、麻等薄型面料或浅色面料的套裙时，应当穿衬裙	
	4、鞋袜与套裙要相配	(1) 与套裙配套的鞋子，宜为高跟、半高跟的船式皮鞋或盖式皮鞋 (2) 袜子最好是高筒的肉色袜或连裤袜	
注意事项			
后段	西装的穿着要领、女士套裙的穿着要领		

衔接			
训练过程记录（学生完成）：			
	仪表检查	过程（请用图片记录）	结果（图片粘贴在此）
1			
2			
:			
小结与体会（学生完成）：			
			签名： 年 月 日
考核结果（教师完成）：			
考核依据			
考核标准			
考核得分	签名： 年 月 日		
其他要求：			

接团仪表课程设计（高职阶段）

课次	3	课次名称	项目一：接团职业形象准备—仪表	上课地点	
任课教师				学时	2
前段复习	正装的穿着、西装的选择、女士套裙的选择				
训练任务及说明	能为出团准备合适的服装，并能掌握在各种场合的着装规范				
	实训项目	实训要求	操作规范		
	西装的穿着要领	符合规范要求，切记触犯禁忌	<ul style="list-style-type: none"> (1) 西装要干净、平整，裤子要熨出裤线 (2) 衬衫领头要硬扎挺括，保证七八成新 (3) 衬衫要洁净，衬衫里一般不要穿毛衣，如果穿了，不宜把毛衣的领圈和袖口露在外面 (4) 衬衫的下摆要均匀地塞在裤腰内 (5) 穿西装可以不系扣，但服务人员在正规场合必须系扣 (6) 为保证西装不变形，上衣袋只作为装饰，必要时可装做好花式的手帕；裤兜与上衣袋一样，只能作为装饰，以保证裤形美观 (7) 无论衣袖还是裤边，皆不可挽起 		

女士套裙的穿着要领	1、上衣与裙子的穿着要符合规范	(8) 皮鞋一定要上油擦亮 (1) 上衣的领子要完全翻好，衣袋的盖子要拉出来盖住衣袋 (2) 上衣的扣子必须全部系上，不允许将扣子部分或全部解开，更不允许当着他人的面随便将上衣脱下 (3) 裙子要穿得端端正正，上下对齐
	2、衬衫的穿着要符合规范	(1) 衬衫的下摆必须掖入裙腰之内.不得任意悬垂于外，或在腰间打结 (2) 衬衫的纽扣要一一系好，除了最上端的一粒纽扣按惯例允许不系外，其他纽扣均不得随意解开 (3) 衬衫在公共场合不宜直接外穿
	3、衬裙的穿着要符合规范	衬裙的裙腰切不可高于套裙的裙腰，不能暴露在外
	4、鞋袜的穿着要符合规范	(1) 鞋袜应当完好无损。鞋子如果开线、裂缝、掉漆、破损，袜子如有洞、跳丝，均应立即换掉，不要打了补丁再穿 (2) 鞋袜不可当众脱下 (3) 袜子不可随意乱穿。不允许同时穿两双袜子，也不允许将健美裤、九分裤当成袜子来穿 (4) 袜口不可暴露在外，在任何时候的任何姿势（无论是站着、坐着还是蹲着），都应确保袜口始终在裙子的下摆里_

注意
事项

训练过程记录（学生完成）：

	仪表检查	过程（请用图片记录）	结果（图片粘贴在此）
1			
2			
⋮			

小结与体会（学生完成）：

签名： 年 月 日

考核结果（教师完成）：

考核依据	
考核标准	
考核得分	签名： 年 月 日

其他要求：

接团饰品佩戴课程设计（中职阶段）

课次	4	课次名称	项目一：接团职业形象准备—饰品佩戴	上课地点		
任课教师				学时	2	
训练任务及说明	选择的饰品必须符合不同场合的礼仪规范					
	实训目的	实训要求	操作规范			
	饰品佩戴礼仪	符合身份	在工作中，导游人员只宜佩戴简单的金银饰品，不宜佩戴珠宝饰品或仿真的珠宝饰品			
		以少为佳	1、在工作岗位上可以不佩戴任何饰品 2、佩戴的饰品不应超过两件			
		区分品种	1、戒指：在工作岗位上，允许佩戴纯金或纯银戒指一枚 2、项链：在工作岗位上，允许佩戴纯金或纯银的项链，但项链不可过长、过大 3、耳环、耳钉：在工作岗位上，不允许佩戴耳环，女性服务人员可以佩戴耳钉 4、手链、手镯：在工作岗位上，服务人员不宜佩戴手链和手镯 5、胸针：女性在工作岗位上可以佩戴胸针，但不可以与工作号牌等同时佩戴 6、发饰：女性在工作岗位上可以佩戴使用性较强的发饰，但头花、发箍、头卡等不宜在上班时佩戴 7、脚链：在工作岗位上，不允许佩戴脚链			
	工作用品	身份牌	由单位统一制作的专用标志牌，员工在工作岗位上必须佩戴	1、规格统一 2、内容标准 3、佩戴到位 4、完整无缺		
		书写笔	必须随身携带专用的书写笔，倘若在必须进行书写时找不到笔具，或者赶紧向他人借用，都是失职的表现	1、同时携带两支笔，并且一支是钢笔，另一支是圆珠笔 2、钢笔主要用于书写正式的条据，钢笔必须灌满蓝色或黑色的墨水 3、圆珠笔主要用于填写各类正规的票据，一般使用蓝色的圆珠笔 4、通常情况下，不宜采用铅笔签字 5、随身携带的笔具，最好别在上衣左侧衣袋上，不宜将其放在		

教师			
前段复习	饰品佩戴礼仪之符合身份和以少为佳以及区分品种、工作用品之身份牌及书写笔、形象用品之纸巾及梳子		
训练任务及说明	选择的饰品必须符合不同场合的礼仪规范		
	实训目的	实训要求	操作规范
	饰品佩戴礼仪	协调得体	1、穿制服时的要求：不宜佩戴任何饰品 2、穿正装时的要求：不宜佩戴工艺饰品，特别是不宜佩戴那些被人视为另类的工艺饰品 3、协调性要求 （1）使饰品在质地上大体相同 （2）使饰品在色彩上保持一致 （3）使饰品在款式上相互协调
	工作用品	计算器	在工作中最好随身携带一个计算器，这样既方便计算，又能节省时间 1、计算器的功能不必齐全，但其数字的位数应当尽量多一些，以保证计算结果的精确 2、力求使计算器小型化
		记事簿	在工作中最好准备一本可以随身携带的小型记事簿 1、注意书写清晰 2、妥善保存
	形象用品	化妆盒	女性应随身携带一个小型化妆盒 1、化妆盒中应有唇膏、腮红、眉笔、粉刷及小镜子等，不必面面俱全，但必须实用 2、随身携带的化妆盒应置于本人所带的手包或手提袋内，不宜装入衣袋中 3、使用化妆盒时，要牢牢记住修饰避人
		擦鞋器	脚穿皮鞋时应随身携带一个擦鞋器，以备不时之需 1、使用擦鞋器擦鞋，也应回避他人 2、切勿随使用其他东西擦鞋，如纸张、手帕等
注意事项			
训练过程记录（学生完成）：			
	佩戴饰品	过程（请用图片记录）	结果（图片粘贴在此）
1			

2			
:			
小结与体会（学生完成）： <div style="text-align: right;">签名： 年 月 日</div>			
考核结果（教师完成）：			
考核依据			
考核标准			
考核得分	<div style="text-align: right;">签名： 年 月 日</div>		
其他要求：			

接团仪容课程设计（中职阶段）

课次	5	课次名称	项目一：接团职业形象准备—仪容	上课地点	
任课教师				学时	2
训练任务及说明	化淡妆				
	实训内容	操作标准		基本要求	
	基本操作	1、抹化妆水。用棉球蘸取向脸面按压 2、涂粉底霜。用手指或手掌在脸上点染抹匀 3、扑化妆粉。用粉扑自下而上扑均匀		化妆的内容可酌情舍弃或变动次序	
涂口红	1、用唇笔描出上下唇的轮廓 2、涂口红填满				
注意事项					
后段衔接	眼部化妆、抹腮红、检查				
训练过程记录（学生完成）：					
	化妆练习	过程（请用图片记录）		结果（图片粘贴在此）	
1					
2					
:					
小结与体会（学生完成）： <div style="text-align: right;">签名： 年 月 日</div>					

考核结果（教师完成）：	
考核依据	
考核标准	
考核得分	签名： 年 月 日
其他要求：	

接团仪容课程设计（高职阶段）

课次	5	课次名称	项目一：接团职业形象准备—仪容	上课地点	
任课教师				学时	2
前段复习	基本操作、涂口红				
训练任务及说明	化淡妆				
	实训内容	操作标准		基本要求	
	眼部化妆	1、涂眼影。在眼周、眼尾、上下眼皮、眼窝处点抹 2、画眼线。用眼线笔或眼线液沿睫毛根部描画 3、描眉。用棕色或黑色眉笔描出合适的眉形		1、眼要自然不着痕，颊宜轻匀 2、化妆的内容可酌情舍弃或变动次序	
	抹腮红	用腮红刷蘸取少量的腮红轻扫，长形脸应横向涂抹腮红，圆形脸和方形脸应竖向涂抹腮红			
检查	1、发际和眉毛是否沾上粉底霜 2、双眉是否对称 3、腮红是否涂匀 4、妆容与穿着是否协调 5、适当调整修改				
注意事项					
训练过程记录（学生完成）：					
	化妆练习	过程（请用图片记录）		结果（图片粘贴在此）	
1					
2					

:			
小结与体会（学生完成）：			签名： 年 月 日
考核结果（教师完成）：			
考核依据			
考核标准			
考核得分	签名： 年 月 日		
其他要求：			

餐饮接待茶馆礼仪课程设计（中职阶段）

课次	6	课次名称	项目二：餐饮接待服务礼仪—茶馆礼仪	上课地点	
任课教师				学时	2
训练任务及说明	情景： 你是某旅游定点购物商店的工作人员，请为旅游团进行茶艺表演 要求： 能完成茶艺的基本展示				
注意事项					
后段衔接	酒吧礼仪				
训练过程记录（学生完成）：					
	茶馆礼仪	过程（请用图片记录）		结果（图片粘贴在此）	
1					
2					
:					
小结与体会（学生完成）：			签名： 年 月 日		
考核结果（教师完成）：					
考核依据					
考核标准					
考核得分	签名： 年 月 日				

训练过程记录（学生完成）：			
	中餐礼仪	过程（请用图片记录）	结果（图片粘贴在此）
1			
2			
⋮			
小结与体会（学生完成）：			签名： 年 月 日
考核结果（教师完成）：			
考核依据			
考核标准			
考核得分	签名： 年 月 日		
其他要求：			

餐饮接待西餐礼仪课程设计（中职阶段）

课次	8	课次名称	项目二：餐饮接待服务礼仪—西餐礼仪	上课地点	
任课教师				学时	2
训练任务及说明	你作为地陪，所带的旅游团提出品尝西餐，请你提供相应服务，要求： 1、画出座次、席次安排表 2、示范西餐餐具的使用				
注意事项					
后段衔接	西式进餐方式、葡萄酒的品尝				
训练过程记录（学生完成）：					
	西餐礼仪	过程（请用图片记录）	结果（图片粘贴在此）		
1					
2					
⋮					
小结与体会（学生完成）：					签名： 年 月 日

考核结果（教师完成）：	
考核依据	
考核标准	
考核得分	签名： 年 月 日
其他要求：	

餐饮接待西餐礼仪课程设计（高职阶段）

课次	8	课次名称	项目三：餐饮接待服务礼仪—西餐礼仪	上课地点	
任课教师				学时	2
前段复习	座次及席次安排表、西餐餐具的使用				
训练任务及说明	你作为地陪，所带的旅游团提出品尝西餐，请你提供相应服务，要求： 1、用西式进餐方式食用香蕉、葡萄、牛排等食物 2、示范葡萄酒的品尝方法				
注意事项					

训练过程记录（学生完成）：

	西餐礼仪	过程（请用图片记录）	结果（图片粘贴在此）
1			
2			
∴			

小结与体会（学生完成）：

签名： 年 月 日

考核结果（教师完成）：

考核依据	
考核标准	
考核得分	签名： 年 月 日
其他要求：	

入住接待服务礼仪课程设计（中职阶段）

课次	9	课次名称	项目三：入住接待服务礼仪	上课地点		
任课教师				学时	2	
训练任务及说明	情景： 你所带的旅游团将要入住酒店，请为他们做好入住接待服务 要求： 1、办理好入住登记手续 2、介绍客房服务范围					
注意事项						
后续衔接	介绍客房基本设施的使用、特殊客人安排、规范走访客人房间					
训练过程记录（学生完成）：						
	入住接待礼仪	过程（请用图片记录）		结果（图片粘贴在此）		
1						
2						
⋮						
小结与体会（学生完成）：						
				签名：	年 月 日	
考核结果（教师完成）：						
考核依据						
考核标准						
考核得分					签名：	年 月 日
其他要求：						

入住接待服务礼仪课程设计（高职阶段）

课次	9	课次名称	项目三：入住接待服务礼仪	上课地点	
任课教师				学时	2
前段复习	入住登记手续办理、介绍客房服务范围				
训练	情景：				

注意事项	注意长幼的特殊需要		
后段衔接	飞机、轮船接待服务礼仪		
训练过程记录（学生完成）：			
	交通接待服务礼仪	过程（请用图片记录）	结果（图片粘贴在此）
1			
2			
⋮			
小结与体会（学生完成）：			
			签名： 年 月 日
考核结果（教师完成）：			
考核依据			
考核标准			
考核得分	签名： 年 月 日		
其他要求：			

交通接待服务礼仪课程设计（高职阶段）

课次	10	课次名称	项目四：交通接待服务礼仪	上课地点	
任课教师				学时	2
前段复习	汽车、火车接待服务礼仪				
训练任务及说明	情景： 你所带的旅游团将要乘坐两种交通工具：飞机、轮船，该旅游团有 32 名中年人、1 个小孩、2 位老人，请为他们做好交通接待服务 要求： 1、掌握交通工具的乘坐常识 2、合理分配座位				
注意事项	注意长幼的特殊需要				
训练过程记录（学生完成）：					

训练任务及说明	情景： 作为导游，请示范在室内场地的讲解		
注意事项			
后段衔接	在车上、户外场地的讲解		
训练过程记录（学生完成）：			
	讲解礼仪	过程（请用图片记录）	结果（图片粘贴在此）
1			
2			
⋮			
小结与体会（学生完成）： 签名：_____年 月 日			
考核结果（教师完成）：			
考核依据			
考核标准			
考核得分	签名：_____年 月 日		
其他要求：			

游览接待讲解礼仪课程设计（高职阶段）

课次	12	课次名称	项目五：游览接待服务礼仪—讲解礼仪	上课地点	
任课教师				学时	2
前段复习	在室内场地的讲解				
训练任务及说明	情景： 作为导游，请分别示范在车上、户外等不同场地的讲解				
注意事项					
训练过程记录（学生完成）：					
	讲解礼仪	过程（请用图片记录）	结果（图片粘贴在此）		

1			
2			
:			
小结与体会（学生完成）： <div style="text-align: right;">签名： 年 月 日</div>			
考核结果（教师完成）：			
考核依据			
考核标准			
考核得分	<div style="text-align: right;">签名： 年 月 日</div>		
其他要求：			

游览接待电话礼仪课程设计（中职阶段）

课次	13	课次名称	项目五：游览接待 服务礼仪—电话 礼仪	上课地点	
任课教师				学时	2
训练任务及说明	实训项目	实训要求	操作规范		
	文明用语	称呼恰当	1、区分对象 （1）区分内宾和外宾。一般来说，对外宾要用国际通用的称呼，即对男性称先生，对女性称女士、小姐、夫人 （2）要注意区分传统称呼和现代称呼 2、有主有次 （1）由尊而卑 （2）由远而近 3、严防犯忌 （1）忌讳没有称呼 （2）忌讳使用不当的称呼		
		口齿清晰	1、语音标准 2、语调柔和 3、语速适中 4、语气谦恭		
	电话用语	通话前的准备	1、打电话的准备要求		

			<ul style="list-style-type: none"> (1) 慎选通话时间 (2) 备好通话内容 (3) 挑准通话地点 (4) 做好心理准备 <p>2、接听电话的准备要求</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 确保畅通 (2) 专人职守 (3) 详细记录
	通话之初		<p>1、打电话之初</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 问好 <p>问候对方的用语通常是“您好”或“喂，您好”。如果对方已先向自己问好，应立即以相同的问候语回应对方</p> <ul style="list-style-type: none"> (2) 自报家门 <ul style="list-style-type: none"> ①报出本单位的全称 ②报出本单位的全称与所在具体部门的全称 ③报出通话人的全名 ④报出通话人的全名与所在具体部门的名称 ⑤报出通话人的全名、所在单位的全称及所在具体部门的名称 <ul style="list-style-type: none"> (3) 进行确认 <p>2、接电话之初</p> <p>拿起电话后，首先应问候对方，然后自报家门；或者先自报家门再问候对方</p>
	通话中		<p>1、声音清晰</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 咬字准确 (2) 音量适中 (3) 速度适中 (4) 语句简短 (5) 姿势正确 <p>2、态度平和</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 不卑不亢 (2) 不骄不躁 <p>3、不忘职责</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 及时接听 <p>电话铃响三次内应及时接听</p>

			<p>(2) 不能及时接听应致歉 若因特殊情况不能及时接听电话，应在拿起话筒后首先向对方表示歉意，如“对不起，让您久等了”</p> <p>4、内容紧凑 每次通话的具体时间以 3-5 分钟以内为宜</p> <p>5、主次分明 在相互问好之后，通话双方即转入主题</p>
		通话结束	<p>1、再次重复重点 (1) 通话即将结束时，拨打电话的一方应将重点内容简单复述一下，以确认沟通无误 (2) 为避免给对方以啰嗦之感，在重复时应多采用礼貌用语</p> <p>2、暗示通话结束 在挂断电话前，应先向通话对象暗示此意</p> <p>3、感谢对方帮助 如果对方给予了自己一定程度的帮助，在即将结束通话时，勿忘向对方再次道谢</p> <p>4、代向他人问候 如果通话双方是旧交，那么双方在通话结束之前，不妨相互问候一下对方的同事或家人</p> <p>5、互相道别 结束通话的最后一句话应当是“再见”</p> <p>6、话筒要轻轻挂上 挂机时应小心轻放.不要让对方听到很响的挂机声</p>
注意事项			
后段衔接	文明用语之用词文雅及语言简洁、电话用语之代接电话		
训练过程记录（学生完成）：			
	电话礼仪	过程（请用图片记录）	结果（图片粘贴在此）
1			
2			
⋮			
小结与体会（学生完成）：			

			(3) 如果对方要找的人正在忙于他事, 不便立即接听, 此刻代接电话的人可如实相告, 或者告诉他要找的人暂时外出, 随后咨询一下对方自己是否可以代劳。或者要不要替双方约一个方便的通话时间
注意事项			
训练过程记录 (学生完成):			
	电话礼仪	过程 (请用图片记录)	结果 (图片粘贴在此)
1			
2			
:			
小结与体会 (学生完成):			
			签名: _____ 年 月 日
考核结果 (教师完成):			
考核依据			
考核标准			
考核得分	签名: _____ 年 月 日		
其他要求:			

游览接待引导礼仪课程设计 (中职阶段)

课次	14	课次名称	项目五: 游览接待服务礼仪—引导礼仪	上课地点	
任课教师				学时	2
训练任务及说明	情景: 在进行游览接待时, 你需要在不同场合引导客人前行, 请分别展示在平地、楼梯场地的引导方法				
注意事项					
后段衔接	在电梯及其他特殊场地的引导				
训练过程记录 (学生完成):					

	引导礼仪	过程（请用图片记录）	结果（图片粘贴在此）
1			
2			
:			
小结与体会（学生完成）： <div style="text-align: right;">签名： 年 月 日</div>			
考核结果（教师完成）：			
考核依据			
考核标准			
考核得分	<div style="text-align: right;">签名： 年 月 日</div>		
其他要求：			

游览接待引导礼仪课程设计（高职阶段）

课次	14	课次名称	项目五：游览接待服务礼仪—引导礼仪	上课地点	
任课教师				学时	2
前段复习	在平地、楼梯场地的引导				
训练任务及说明	情景： 在进行游览接待时，你需要在不同场合引导客人前行，请分别展示在电梯及其他特殊场地的引导方法				
注意事项					
训练过程记录（学生完成）：					
	引导礼仪	过程（请用图片记录）	结果（图片粘贴在此）		
1					
2					
:					
小结与体会（学生完成）： <div style="text-align: right;">签名： 年 月 日</div>					
考核结果（教师完成）：					
考核依据					
考核标准					

考核得分	签名：_____年 月 日
其他要求：	

游览接待见面礼仪课程设计（中职阶段）

课次	15	课次名称	项目五：游览接待服务礼仪—见面礼仪	上课地点	
任课教师				学时	2
训练任务及说明	情景： 你所带的旅游团中有一位客人是 A 旅行社的总经理，他希望通过你与你所在的 B 公司总经理见面，在这个过程中，请你完成介绍、握手的礼仪				
注意事项					
后段衔接	递送名片的礼仪				
训练过程记录（学生完成）：					
	见面礼仪	过程（请用图片记录）	结果（图片粘贴在此）		
1					
2					
⋮					
小结与体会（学生完成）：					
签名：_____年 月 日					
考核结果（教师完成）：					
考核依据					
考核标准					
考核得分	签名：_____年 月 日				
其他要求：					

游览接待见面礼仪课程设计（高职阶段）

课次	15	课次名称	项目五：游览接待服务礼仪—见面礼仪	上课地点	
任课教师				学时	2

		3、双手自然相交于背后，掌心向外，两只手相握在一起 4、一只手紧贴裤线自然垂放，另一只手略弯曲，掌心向内搭在腹前 5、一只手掌心向外背在背后，另一只手略弯曲，掌心向内搭在腹前 6、一只手紧贴裤线自然垂放，另一只手掌心向外背在背后	
	手持物品	1、平稳 2、自然 3、到位 4、卫生	身体其他部位姿势规范，与手部动作相协调
	递送物品	1、双手为宜 2、递到手中 3、主动上前 4、方便接拿 5、尖、刃向内	
	展示物品	1、便于观看 2、操作标准 3、手位正确	

注意事项

后续衔接

双手自然搭放、举手示意

训练过程记录（学生完成）：

	购物、娱乐服务礼仪	过程（请用图片记录）	结果（图片粘贴在此）
1			
2			
⋮			

小结与体会（学生完成）：

签名： 年 月 日

考核结果（教师完成）：

考核依据	
考核标准	
考核得分	签名： 年 月 日
其他要求：	

购物服务礼仪课程设计（高职阶段）

课次	16	课次名称	项目六：购物服务礼仪	上课地点	
任课教师				学时	2
前段复习	双手正常垂放，手持物品、递送物品、展示物品的礼仪				
训练任务及说明	情景： 作为导游，你带着游客来到了某旅游定点购物商店，客人对当地特产很感兴趣，请你为他们进行导购，要求符合礼仪规范。				
	实训内容	操作标准		基本要求	
	自然搭放	<p>1、站立服务时，身体应尽量靠近桌面或柜台，上身挺直；两臂稍微弯曲，肘部朝外，两手以手指部分放在桌面或柜台上，指尖朝前，拇指与其他四指稍有分离，并轻搭在桌子或柜台边缘。应注意不要距离桌子或柜台过远，同时要根据桌面高矮调整手臂弯曲程度，尽量避免将上半身趴在桌子或柜台上，也不可将整个手掌支撑在桌子或柜台上</p> <p>2、以坐姿服务时，将手部自然搭放在桌子上，身体趋近桌子或柜台，尽量挺直。除了做书写、计算、调试等必要动作时手臂可放于桌子或柜台外，最好仅以双手手掌平放于其上；将双手放在桌子或柜台上时，双手可以分开、叠放或相握，但不要将胳膊支起</p>		不可将桌子或柜台用于支撑身体	
举手致意	<p>1、面向对方。举手致意时，应全身直立，面向对方，至少上身与头部要朝向对方，在目视对方的同时面带笑容</p> <p>2、手臂上伸。致意时，手臂应自下而上向侧</p>				

		上方伸出，手臂既可略有弯曲，也可全部伸直 3、掌心向外。致意时，掌心必须向外，即面向对方，指向朝向上方，同时切忌伸开手指	
注意事项			
训练过程记录（学生完成）：			
	购物、娱乐服务礼仪	过程（请用图片记录）	结果（图片粘贴在此）
1			
2			
:			
小结与体会（学生完成）：			
			签名： 年 月 日
考核结果（教师完成）：			
考核依据			
考核标准			
考核得分	签名： 年 月 日		
其他要求：			

送团礼仪课程设计（中职阶段）

课次	17	课次名称	项目七：送团礼仪	上课地点	
任课教师				学时	2
训练任务及说明	情景： 旅游团即将离开本地，请你为客人致一段欢送词。				
	实训项目	实训要求	操作规范		
	常用礼貌用语	能够准确而适当地使用礼貌用语	1、“您好’ （1）可统一进行问候，不再逐一问候每个人，如“大家好!”“各位午安!’ （2）可采用“由尊到卑”的礼仪惯例，先问候身份高者，然后		

			<p>问候身份低者</p> <p>(3) 当被问候者身份相似时, 可以按照“由近至远”的顺序, 先问候与本人距离近者, 然后依次问候其他人</p> <p>(4) 问候语还常常伴随“欢迎”之类的词使用, 如“您好, 欢迎光临!”</p> <p>2、“请”</p> <p>(1) 适用场合。请求他人做某事时, 表示对他人的关切或安抚时, 表示谦让时, 要求对方给予配合时, 希望得到他人谅解时</p> <p>(2) 可以单独使用, 也可与其他词搭配使用, 并伴以适当的手势</p> <p>3、“谢谢”</p> <p>(1) 适用场合。获得他人帮助时, 得到他人支持时, 赢得他人理解时, 感到他人的善意时, 婉言谢绝他人时, 受到他人赞美时</p> <p>(2) 使用时应面带微笑, 目光注视对方</p> <p>(3) 必要时要解释一下致谢的原因, 这样不会令对方感到茫然和不解</p> <p>4、“对不起”</p> <p>(1) 适用场合。在工作中, 当给对方带来不便, 或妨碍、打扰对方时, 服务人员必须及时向对方说“对不起”</p> <p>(2) 可以单独使用, 也可与其他礼貌用语一起使用</p> <p>5、“再见”</p> <p>(1) 适用场合。在分别时常用的一句告别语</p> <p>(2) 使用时应面带微笑、目视对方, 如果有必要, 可借助动作(如握手、鞠躬、摆手等)进一步表达依依惜别之情或希望重逢的意愿</p>
注意事项			
后段衔接	面部表情、身体姿态		
训练过程记录(学生完成):			
	送团礼仪	过程(请用图片记录)	结果(图片粘贴在此)
1			

2			
:			
小结与体会（学生完成）： <div style="text-align: right;">签名： 年 月 日</div>			
考核结果（教师完成）：			
考核依据			
考核标准			
考核得分	<div style="text-align: right;">签名： 年 月 日</div>		
其他要求：			

送团礼仪课程设计（高职阶段）

课次	17	课次名称	项目七：送团礼仪	上课地点	
任课教师			学时	2	
前段复习	常用礼貌用语				
训练任务及说明	情景： 旅游团即将离开本地，请你为客人致一段欢送词。				
	实训要求		操作规范		
	面部表情		1、面带微笑 2、目光注视对方		
	身体姿态		1、应站立说话 2、通过点头、简短的提问等表达对谈话的注意和兴趣		
注意事项					
训练过程记录（学生完成）：					
	送团礼仪	过程（请用图片记录）	结果（图片粘贴在此）		
1					
2					
:					
小结与体会（学生完成）： <div style="text-align: right;">签名： 年 月 日</div>					

