

实训指导书

广东工程职业技术学院

《服务礼仪》课程
实训
指导
书

主编：

所属部门：管理工程学院

支持专业：商务管理（酒店商务管理方向）

《服务礼仪》实训项目一

1. 实训名称：简单化妆实训

2. 课时安排：4 课时

3. 实训要求：①眼要自然不着痕，颊宜轻匀

②内容可酌情舍弃或变动次序

③此操作仅适合简单快速淡妆或工作妆，用时 10 分钟左右

④不在男士面前化妆

4. 实训说明（原理介绍）：

组织一次文秘人员“仪容仪表”展示会，学生自己化妆，自己选择适合自己职业身份的服装。

5. 基本操作与相关介绍：

（1）自己对着镜子根据自己脸型为自己进行发型设计。实训小组内的成员互相评议打分。

（2）根据自己的脸型及五官的具体形状为自己化个工作妆，实训小组的成员相互评议打分。

6. 实训重要步骤（及注意事项）：

（1）眼部化妆：涂眼影：用棉花棒沾眼影在眼周、眼尾、上下眼皮、眼窝处点抹并型使人显得温柔。描眉：蓝灰色打底，棕色或黑色描出适合的眉型。直线型使脸显短，弯型使人显得温柔。描眼线：用眼线笔沿睫毛底线描画。

（2）抹颊红：用脸颊红轻染轻扫两颊，以髋骨为中心向四周涂匀；长脸型横打胭脂，圆脸型和方脸型竖打胭脂。

（3）画口红：用唇笔描上下唇轮廓，起调整色泽、改变唇型作用；涂口红填满。

7. 实训小结：

检查：发际和眉毛是否沾上粉底霜；双眉是否对称；胭脂是否涂匀；妆面是否平衡；与穿着是否协调；适当调整修改。

《服务礼仪》实训项目二

1. 实训名称：站姿实训

2. 课时安排：2 课时

3. 实训要求：掌握规范的站姿，能自纠错误直至形成习惯

4. 实训说明（原理介绍）：站的端正、自然、亲切、稳重，既要做到“立如松”

5. 基本操作与相关介绍：

（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立；也可两人一组，被靠背站立。

（2）配轻音乐，训练 4 种站姿。

6. 实训重要步骤（及注意事项）：

（1）侧立式站姿：抬头起，面朝正前方，双眼平视，下颚微微内收，颈部挺直，双肩放松，呼吸自然，腰部直立；脚掌分开呈“V”姿行，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。

（2）前腹式站姿：同“侧立式站姿”操作标准第一条；脚掌分开呈“V”姿行，脚跟靠拢双膝并严，双手相交轻握放在小腹处。

（3）后背式立姿：同“侧立式站姿”操作标准第一条，两脚分开呈“V”姿行两脚平行，比肩宽略窄些，双手在后背轻握放在腰处。

（4）丁字式站姿：同侧立式站姿操作标准第一条；一脚在前，将脚尖向外略展开，行成斜写的一个“丁”字，双手在腹前相交，身体重心在两脚上，此式限于女性使用。

7. 实训小结：良好的站姿能为各项礼仪工作打下基础。

《服务礼仪》实训项目三

1. 实训名称：坐姿实训

2. 课时安排：2 课时

3. 实训要求：掌握规范的坐姿，能自纠错误直至形成习惯。

4. 实训说明（原理介绍）：

坐姿的基本要求是“坐如钟”。具体要求是做的端正、稳重、自然、亲切、给人一种舒适感。

5. 基本操作与相关介绍：

(1) 对所学的几种坐姿，每次训练坚持 20 分钟左右，配有轻松优美的音乐，以减轻疲劳。

(2) 在日常生活中训练。如在乘车时、在上课时、在伏案看书采用坐姿时，都可以按照以上标准坐姿要求进行训练，不放过每一次时机，久而久之，优美的坐姿便形成了习惯。

6. 实训重要步骤（及注意事项）：

(1) 基本坐姿：入座时，要轻而缓，走到座位前面转身，右脚后退半步，左脚跟上，然后轻轻地坐下；女性穿裙时需要用手将裙子向前拢一下；坐下后，上身直正，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一拳为宜，女子则以不分开为好。

(2) “S”型坐姿：上体与腿同时转向一侧，面向对方，形成一个优美的“S”型坐姿。

(3) 叠膝式坐姿：两腿膝部交叉，以腿内收与前腿膝下交叉，两腿一前一后着地，双手稍微交叉与腿上；起立时，右脚向后收半步，而后站立；离开时，在向前走一步，自然转身推出房间。

7. 实训小结：良好的坐姿能为各项礼仪工作打下基础。

《服务礼仪》实训项目四

1. 实训名称：行姿实训

2. 课时安排：2 课时

3. 实训要求：掌握规范的行姿，能自纠错误直至形成习惯。

4. 实训说明（原理介绍）：

“行如风”即走起来要像风一样轻盈。方向明确、抬头、不晃肩，两臂摆动自然，两腿直而不僵，步伐从容，步态平衡，步幅适中均匀，两脚落地称两条直线。

5. 基本操作与相关介绍：

(1) 配乐（进行曲）进行行姿训练：前行步，后退步，侧行步，前行转身步，后退转身步。

(2) 在地上画直线，头顶书本，脚穿高跟鞋或半高跟鞋（女生）踩线行走练习。

6. 实训重要步骤（及注意事项）：

(1) 方向明确，在行走时，必须保持明确的行进方向，尽可能地使自己犹如在直线上行走，不突然转向，更击昏突然大转身。

(2) 步幅适中。就一般而言，进行时迈出的步幅与本人一只脚的长度相近，即男子每步约 40cm，女子每步 36cm。

(3) 速度均匀。在正常情况下，男子每分钟 108~118 步不突然加速或减速。

(4) 重心放准，行进的时身体向前微倾，重心落在前脚掌上。

(5) 身体协调，走动时要以脚跟首先着地，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地自然摆动。

(6) 体态优美。做到昂首挺胸，步伐轻松而矫健，最重要的是：行走时两眼平视前方，挺胸收腹，直起腰背，伸直腿。

7. 实训小结：良好的行姿能为各项礼仪工作打下基础。

《服务礼仪》实训项目五

1. 实训名称：着装礼仪实训

2. 课时安排：2 课时

3. 实训要求：掌握正装的基本要求；掌握西装的穿着的方法；掌握女士套装的穿着方法。

4. 实训说明（原理介绍）：帮助秘书人员在工作场合选择正确的服装，避免违背服饰规范。

5. 基本操作与相关介绍：

(1) 将学生分组，每组 5~6 人。

(2) 有学生分组联系，教师指导。

(3) 学生分组考核，用摄像机等记录学生考核过程。

(4) 回放考核过程，学生自我评价，教师总结点评学生存在的个性与共性问题。

6. 实训重要步骤（及注意事项）：

(1) 西装的穿着要：西装要干净、平整，裤子要熨出裤线；衬衫领头要硬扎挺括，要保证七八成新；衬衫更要十分清洁，内衣要淡薄，衬衫里一般不要穿棉毛衣，如果穿了，不宜把领圈和袖口露在外面，天气较冷，但只可以穿一件；衬衫的下摆要均匀地塞在裤内；穿西装可以不系扣，但服务人员在正规场合需系扣，可以风纪式的手帕。裤兜也与上衣袋一样，不可装物，以保证裤形美观；为保证西装不变形，上衣袋只做为装饰，包括必要时装褶好花式的手帕，裤兜也与上衣袋只作为装物，以保证裤形美观；无论衣袖还是裤边，皆不可卷起；皮鞋一定要上油擦亮。

(2) 女士套裙的穿着规范：上衣的领子要完全翻好，衣袋的盖子要出来盖住衣袋；裙子

要穿着的端正，上下对齐上衣的衣扣必须一律全部系上不允许将其部分或全部解开，更不允许当着别人的面随便将上衣脱下；衬衫的下摆必须掖入裙腰之内，不得任其悬垂于外，或是惊奇在腰间打结；衬衫的钮扣要一一系好。除最上端的一粒钮扣按惯例允许不系外，其他钮扣均不得随意解开；衬衫在公共场合不宜直接外穿；衬衫的裙腰切不可高于套裙的衬产、腰，从而暴露在外；应将衬衫下摆掖入衬衫腰与套裙的腰两者之间，切不可将其掖入衬裙腰之内；鞋袜应当完好无损。鞋子如果开线、裂缝、掉漆、破损，袜子如果有洞、跳丝，均应立即换掉，不要打了补丁在穿；鞋袜不可当众脱下；袜子不可随意乱穿。不允许同时穿两双袜子，也不许将健美裤、九分裤当成袜子来穿；袜口不可暴露于外，在任何时候的任何姿势（无论是站着、坐着或蹲着）都应确保袜口始终在裙子下摆里。

7. 实训小结：帮助秘书人员在工作场合选择正确的服装，避免违背服饰规范。

《服务礼仪》实训项目六

1. 实训名称：饰品佩戴及用品选择礼仪实训

2. 课时安排：2 课时

3. 实训要求：掌握秘书人员在工作场合应选择的饰品种类；掌握工作场合饰品佩戴的方法。

4. 实训说明（原理介绍）：

帮助从事秘书人员在工作场合选择正确的饰品及用品，避免违背饰品佩戴礼仪规范。

5. 基本操作与相关介绍：

- （1）将学生分组，每组 5~6 个人。
- （2）由学生分组联系，教师指导。
- （3）学生分组考试，用摄像机记录学生考核过程。
- （4）回放考核过程，学生自我评价，教师总结点评学生存在的个性与共性问题。

6. 实训重要步骤（及注意事项）：

（1）饰品种类：戒指：在工作岗位上，允许配戴纯金或纯银戒指一枚；项链：在工作岗位上，允许配戴纯金或纯银的项链，但链子不可过长，项链不可过大；耳环、耳钉：在工作岗位上，不允许配戴耳环，但女性服务人员可以佩戴耳钉；手链、手镯：在工作岗位上，服务人员不宜佩戴手链和手镯；胸针：女性在工作岗位在红可以佩戴胸针，但不可以与工作号牌等同时配戴；发饰：女性在岗位上，可以佩戴使用性较强的发饰。但头花，发箍、头卡，都不宜在上班饰选用；脚链：在工作岗位上，不允许配戴脚链；穿制服时的要求：不宜佩戴

任何事物。

（2）穿整装时的要求：不宜佩戴工艺饰物，特别是不宜佩戴那些被人视为另类的工艺饰品；协调性要求：要使饰品在质地上大体相同；要使饰品在色彩上保持一致；要使饰品在款式上相互协调。

7. 实训小结：帮助从事秘书人员在工作场合选择正确的饰品及用品，避免违背饰品佩戴礼仪规范。