

2024年池州职业技术学院礼仪服务技能大赛规程

一、大赛目的

为了创建文明的校园文化，在学生中普及基本的礼仪知识，旨在宣传并推广礼仪文化知识，使同学们学礼、知礼、讲礼、守礼，全面提高综合素质，增强人际沟通的能力和交往艺术，使学生在学习、生活、实践乃至今后的职业生涯中，树立良好的个人形象，展示良好的人际沟通能力；外塑形象，内强素质，增强职业竞争能力，为日后的就业打下良好基础。

二、大赛主题

知礼仪、懂礼仪、用礼仪

三、主办及承办单位

主办单位：池州职业技术学院旅游系

承办单位：池州职业技术学院旅游系旅游管理专业群

四、赛事安排

本项目比赛为个人团体赛，以比赛总分确定名次。

比赛时间和地点

时间：2024年5月

地点：形体实训室

五、报名及要求

- 1、旅游系全体22级、23级班级同学可报名参赛。
- 2、外系也可以报名参赛

七、比赛流程

比赛分为以下几个环节，具体如下：

选手在活动前抽签决定自己的号码（1.2.3.4...）

（一）比赛环节

主持人出场，宣布活动开始，介绍嘉宾、评委

个人赛

1. 个人风采展示

各选手自行设计礼仪风采展示，可以包括自我介绍、礼仪比赛口号。

2. 礼仪展示（3-4分钟）

内容包含：仪容仪表展示（形体、服饰、风度等）

（1）微笑（露6-8颗牙）

（2）鞠躬（15度躬、30度躬、90度躬）

(3) 请的手势 (横摆式— (请进)、曲臂式— (里边请)、双臂横摆— (大家请)、直臂式 (请往前走)、斜臂式 (斜摆式) (请坐)

(4) 站姿 (女: V 字步, 小丁字型 男: 肃立式、背后交叉式、胸前交叉式、)

(5) 坐姿

女士: 1) 标准式、2) 侧点式、3) 侧挂式

男士: 1) 标准式、2) 侧点式、3) 侧挂式

(6) 走姿

(7) 蹲姿

要求: 比赛形式各人自行设计, 但以上内容不能少, 注意连贯性

3. 才艺展示

各参赛选手展示各才艺, 节目形式不限

具体内容包含:

唱歌、跳舞、朗诵、情景剧表演、乐器、茶艺表演等

团体赛:

团体礼仪情景剧展示 (4—10 人、时间 5-8 分钟, 具体评分标准见附件)

(二) 评委点评。

(三) 成绩宣布

1. 根据评委给出的得分, 评出各类奖项。

2. 奖项设置: 根据参赛队伍总数进行奖项设置

八、设大赛组委会和学生会服务工作组, 未尽事宜提交大赛组委会裁决。

附件：比赛评分细则及标准：

个人赛评分标准：

自我介绍10分：（1）介绍内容是否清晰 3分

（2）是否有礼仪口号 4分

才艺展示20分：

礼仪展示70分

仪容仪表10分：（1）女士头发是否全部盘起，或者刘海不过眉毛，是否整洁干净；男士头发是否前不过眉，侧不过耳，后不过领 3分

（2）面部状态：是否干净，精神，整洁 2分

（3）着装是否整齐 2分

（4）指甲：是否修剪干净 1分

（5）鞋：女士是否穿高跟鞋，男士鞋子是否整洁，切记穿拖鞋2分

站姿 5分：（1）女士是否“丁”字步站立，男士是否双脚打开与肩同宽或略窄与肩 1分

（2）女士双膝有无并拢，男士是否身体端正 1分

（3）女士双手是否置于腹部正中三分之二处，双肘是否自然打开、端正，是否左手在下右手在上大拇指交叉放好；男士是否双手背于体后相握放好（左手背于后腰处，右手置于前面腹部） 2分

（4）双肩是否放松端正，头顶是否端正，面部是否带有微笑1分

蹲姿 5分：（1）步骤是否正确 2分

（2）女士下蹲双膝是否并拢，男士下蹲双膝间的距离是否以一拳或两圈为宜，是否礼貌大方3分

走姿 5分：（1）女士走一字步，步伐自然，两臂前后自然摆动，男士走一字步或平行步，步伐自然，两臂应适当适当的前后摆动。4分

（2）是否面带微笑 1分

坐姿5分：（1）入座步骤是否正确 2分

（2）是否只做位置的三分之二 1分

（3）有无收腹，腰背是否立直，头顶是否端正1分

（4）面部是否带有微笑 1分

手势10分（1）指引步骤是否正确 5分

（2）指引手、手势、以及方法是否正确，是否使用指引礼貌用语

5分

相关礼仪礼节或创意10分：安排适宜 时机得当

服务用语礼貌礼节 5分：（1）赛前是否向老师问好 1分

(2) 中途比赛的行为举止是否合格 3分

(3) 赛后是否致谢1分

接递物品 5分：操作规范 语言表达准确

整体形象气质 10分：(1) 是否精神 5分

(2) 表现是否积极自然 5分

(3) 是否面带微笑 3分

团体赛评分标准

情景剧接待礼仪100分

- 情景礼仪展示80分：
- (1) 礼仪操编排恰当、得体、有创意
 - (2) 表演动作整齐、统一、符合仪态礼仪标准
 - (3) 音乐选择和谐、舒适
 - (4) 时间5-8分钟
 - (5) 服务用语使用要恰当、礼貌、尊敬
 - (6) 行为举止要得体、自然、大方。

仪容仪表（20分）：（1）女士必须穿高跟鞋，男士鞋子要整洁，与衣服裤子搭配要协调，男士女士衣服都要干净整洁

（2）女士头发需全部盘起，或前面刘海不过眉后面盘起；男士头发要求必须前不过眉，侧不过耳，后不过领。

（3）指甲必须修剪整齐，干净

（4）必须面带微笑做所有的礼仪动作

仪态标准：

站姿要领：（1）女士礼仪站姿是抬头、目视前方、挺胸直腰、肩平、双臂自然下垂、收腹、双腿并拢直立、脚跟呈“丁”字步，即一脚稍微向前，脚跟靠在另一脚内侧。

（2）男士两脚分开，比肩略窄或等同于肩，抬头、目视前方、挺胸立腰、肩平，将左手放于后腰处，右手放于腹部正中，或双手交叉相握于后腰处。

站姿要求：（1）必须按照站姿要领来站立

（2）身体要端正

（3）给人的感觉要挺拔精神

蹲姿

女士高低式蹲姿：下蹲时，左脚在前，右脚稍后，不重叠；整理衣襟，两腿靠紧向下蹲，左脚全脚掌着地，小腿基本垂直于地面，双腿并拢，右脚跟抬起，脚掌着地；右膝低于左膝，右膝内侧靠于左小腿内侧，形成左膝高右膝低的姿态，臀部向下；

女士交叉式蹲姿：下蹲时，右脚在前，左脚在后（并不是严格要求，可互换，如‘左脚在前，右脚在后’）；右小腿垂直于地面，全脚着地；左腿在后与右腿交叉重叠，左膝由后面伸向右侧，下蹲时双膝一定要并拢，左脚跟抬起，脚掌着地；两腿前后靠紧，合力支撑身体；臀部向下，上身稍前倾。

（2）**男士蹲姿：**下蹲时，左脚在前，右脚后退半步或一步，整理衣襟，两膝缓缓弯曲下蹲，双膝间的距离以一拳或一拳半拳为宜，右膝低于左膝，左手置

于左大腿接近膝盖的位置，右手垂直于体侧或置于右大腿接近膝盖的位置，起身时双手用力撑起身体，膝盖缓缓立直，整理衣襟，标准站姿站好。

蹲姿要求：（1）严格要求蹲姿步骤测试

（2）面带微笑

走姿：（1）女士走一字步，步伐自然，两臂前后自然摆动，男士走一字步或平行步，步伐自然，两臂应适当的前后摆动

（2）面带微笑

坐姿：女士与男士坐姿步骤：如坐前站在自己位置左侧，右脚向椅子座位正中前进一步，立于椅坐前中间，左脚稍后退感受小腿腹是否接触到椅子沿线，整理衣襟，缓缓入座。正坐式：女士双脚并拢，手置于腿上；男士双脚分开，略窄于肩，双手置放于腿上。双脚交叉式：左脚在前右脚后撤至与左脚交叉，左脚在前右脚在后，女士双膝并拢，男士双膝间的距离以一拳或两拳为宜。双腿交叉式：女士一腿倾斜，另一条腿置放于上面，双膝夹紧，双脚方向相同。男士一腿垂直于地面，另一只腿交叠。

起身时，缓缓起身，整理衣襟，从位置右侧撤回，按标准站姿站好。如双腿交叠式或双脚交叠式时必须先撤回一腿端坐在起身。

（2）坐姿要求：入座前需整理衣襟，动作要轻缓，上身正直，人体重心垂直向下，腰部挺起，脊柱向上伸直，胸部向前挺，双肩放松平放，躯干与颈、髋、腿、脚正对前方，坐时不要把椅子坐满（服务人员应坐椅子的三分之二），但不可坐在边沿上，双目平视，面带笑容；

区别：

A、两手摆法

女士：正坐式与双脚交叉时双手必须置于两大腿中间左手在下，右手在上；双腿交叉式时双手必须放于最上面的一只腿上，左手在下，右手在上。

男士：正坐式和双脚交叉式时双手必须分别放于两大腿接近膝盖的位置，双腿交叠式时，必须要将双手放于最上面的腿上，左手在下右手在上自然交叠放好。

B、两腿摆法

两膝的距离，正坐式与双脚交叠式时男性双膝间的距离必须以一拳或半拳为宜，女性任何时候都应双膝靠拢

8、指引服务：

要求：（1）指示方向时，使用右手，手心朝上，大拇指自然张开，其它四指自然并拢，手臂略弯，伸向指示方向。左手女士应置于腹部，男士可置于腹部也可背与腰背处。身体应向前倾，面带微笑，眼睛看向客人。

指示方向时不能用左手，不能用食指，不能用目光示意