

# 第一章 动车组列车餐饮服务人员 职业形象与服务素养

## 【学习目标】

1. 了解动车组列车餐饮服务人员的职业道德要求。
2. 熟悉动车组列车餐饮服务人员职业形象塑造的要求。
3. 掌握动车组列车餐饮服务人员应具备的基本素质。
4. 熟悉动车组列车餐饮服务人员应具备的专业素质。
5. 理解服务意识在动车组列车餐饮服务中的作用，不断提高自身的服务意识。

## 【知识要点】

1. 动车组列车餐饮服务人员职业形象塑造的要求。
2. 动车组列车餐饮服务人员应具备的基本素质。
3. 动车组列车餐饮服务人员应具备的专业素质。
4. 动车组列车餐饮服务人员应具备的服务意识。

## 第一节 动车组列车餐饮服务人员的职业化塑造

### 一、动车组列车餐饮服务人员应具备的基本素质

动车组列车餐饮服务主要是为旅客提供食品享受和精神享受的服务。在餐饮服务过程中，为了给旅客提供优质的服务，动车组餐饮服务人员应当积极塑造职业化的服务形象，这也是保证动车组餐饮服务水平的关键。

#### （一）职业道德

职业道德是人们在长期的职业活动中逐渐形成的具有自身职业特征的道德准则和行为规范。由于工作的性质，动车组列车餐饮服务人员的职业道德也具有一定的特殊性，归纳起来主要有以下几个方面的内容。

- （1）服务理念——主动热情、细心周到。
- （2）礼貌待客——行为端正、举止文明。

- (3) 职业修养——工作勤奋、业务熟练。
- (4) 经营作风——诚信无欺、真实公道。
- (5) 优良品质——廉洁奉公、谦恭自律。
- (6) 高尚风格——团结协作、顾全大局。
- (7) 遵章守纪——执行标准、服从命令。

## (二) 身体素质

### 1. 健康的身体

动车组餐饮从业人员应符合《铁路运营食品安全管理办法》的有关规定，经铁路食品安全监督机构许可后，方可从事食品经营活动。食品经营单位的食品安全管理制度健全，《餐饮服务许可证》有效，从业人员个人卫生良好，动车组列车餐饮服务人员必须身体健康，上岗前必须按规定到指定医院检查身体，体检合格后由卫生部门发放健康证，取得健康证明后方可上岗。每年必须进行一次体检复查，如发现患有细菌性痢疾，伤寒，病毒性肝炎，活动性肺结核，渗出性、化脓性皮肤病，以及有其他不适合从事直接为旅客服务的疾病的人员不得从事食品和铁路运输场所的服务工作。

### 2. 充沛的体力

动车组列车餐饮服务工作的劳动强度较大，在工作中站立、行走、售餐等，都要有一定的腿力、臂力和腰力。所以，餐饮服务人员必须要有充沛的体力，才能胜任此项工作。

## (三) 仪容要求

狭义的仪容通常指人的容貌，主要指头部和面部；广义的仪容指不被服饰所遮盖而露在外面的部位。仪容是动车组列车餐饮服务人员个人形象的重要组成部分之一。良好的仪容是一种无声的语言，也是服务人员精神面貌的体现，能够给旅客带来清新的感受和美的享受。得体的仪容大体上受两大要素的影响，一是本人的先天条件，二是本人的修饰维护，总的要求是适度、美观。

### 1. 发部修饰要求

不注重头部的整洁，往往会让人觉得邋邋遢遢、萎靡不振，甚至被认为缺乏爱岗敬业的精神，所以动车组列车餐饮服务人员应经常洗发和梳理头发，以确保发部干净、整洁，无头屑。具体要求如下：

(1) 男性动车组列车餐饮服务人员的头发应干净整洁、颜色自然，定期修剪头发，保持头发长度适中，不理奇异发型、不烫发、不剃光头。一般要求：前发不覆额，侧发不掩耳，后发不触领，两侧鬓角不超过耳垂底部，头发整体上不要太厚，应使之呈现出一定的造型。

(2) 女性动车组列车餐饮服务人员的头发应要求发型、发式美观、大方，发不过肩，刘海长不遮眉，短发不短于7厘米。在上岗前应将长发束起、盘起，佩戴的发卡、发带样式应庄重大方。

梳理头发是服务人员每天必做之事，而且应当不止一次。按照常规，在下述情况下，动

车组列车餐饮服务人员皆应梳理自己的头发：一是换装上岗前；二是站台接车前；三是立岗迎站前；四是摘下帽子时；五是其他必要时。

## 2. 仪容修饰要求

(1) 男性动车组列车餐饮服务人员应注意面部的清洁与适当的修饰，若无特殊的宗教信仰或民族习惯，每天上班之前一定要坚持剃须，不留胡须。对于鼻毛、耳毛也切莫掉以轻心，要注意定期对其进行检查，一经发现其过长，应立即修剪。

(2) 女性动车组列车餐饮服务人员应淡妆上岗，保持妆容美观，端庄大方，不浓妆艳抹，避免使用气味浓烈的化妆品。具体要求：粉底液的颜色与自己的肤色相近；腮红与口红颜色协调，口红颜色以大红、桃红、玫瑰红或深红为宜，唇线与口红的颜色一致；眉毛修剪整齐，眉笔和眼线为黑色或深棕色；眼影的颜色与制服一致；使用清香、淡雅型香水。补妆要及时，应选择在洗手间或乘务间进行补妆，但要避免在旅客面前补妆。

(3) 动车组列车餐饮服务人员的面部、双手应保持清洁健康，身体外露部位无文身。指甲修剪整齐美观，长度不宜超过指尖 2 毫米，不染彩色指甲，可涂肉色或透明色指甲油，但不得出现脱离情况。

(4) 动车组列车餐饮服务人员还应注意口部修饰，注意认真刷牙，保持口腔洁净无异味；可定期去口腔医院洗牙保持牙齿洁白；在出乘前或岗位中避免食用一些气味过于刺鼻的食物，以免产生异味；有意识地呵护自己的嘴唇，防止唇部干裂、爆皮。此外，还应避免嘴角残留异物。

## (四) 仪表要求

仪表指人的外表、外貌，着重在着装和配饰两方面，总的要求是端庄典雅。动车组列车餐饮服务人员着装要统一，衣扣拉链要整齐，具体要求如下：

(1) 动车组列车餐饮服务人员着裙装时，丝袜要统一、无破损。系领带时，衬衣束在裙子或裤子内，外露的皮带为黑色。

(2) 佩戴的外露饰物款式简洁，限手表一只、戒指一枚。女性可佩戴发夹、发箍或头花及一副直径不超过 3 毫米的耳钉。

(3) 不歪戴帽子，不挽袖子，不卷裤脚，不敞胸露怀，不赤足穿鞋，不穿尖头鞋、拖鞋、露趾鞋，鞋的颜色为深色系，鞋跟高度不超过 3.5 厘米，跟径不小于 3.5 厘米。

(4) 佩戴职务标志，胸章牌（长方形职务标志）戴于左胸口袋正上方，下边沿距口袋 1 厘米处（无口袋的戴于相应位置），包含单位、姓名、职务、工号等内容。臂章佩戴在上衣左袖肩下四指处。按规定应佩戴制帽的工作人员，在执行公务时戴上制帽，帽徽在制帽折沿正上方。除列车长外，其他客运乘务人员在车厢内作业时可不戴制帽。

## (五) 仪态要求

仪态指一个人的姿态和风度，包括站姿、坐姿、走姿、蹲姿等所有的行为举止。仪态是一种表达思想感情的无声语言，它可以展现人的品质、修养、学识、文化等方面的素质和能力。

## 1. 动车组列车餐饮服务人员岗位基本仪态规范

(1) 动车组列车餐饮服务人员举止仪态要端庄大方。为旅客服务时，避免出现以下行为：

手位不当：叉腰，背手，插兜，双手交叉于胸前，勾肩搭背，手指不停地敲，咬指甲，用手不由自主地挖耳孔、鼻孔或剔牙，说话时瘙痒或抓痒，乱弄头发或伸手梳头。

脚位不当：双腿叉开过大，双腿或双脚不停地抖动。

坐立不安、表情烦躁、打哈欠。

嚼口香糖或吃东西。

大声喧哗、嬉笑打闹。

当众化妆或涂指甲油。

(2) 动车组列车餐饮服务人员在与旅客交谈时，身体的姿态应保持端庄、挺直，距离适当(0.5~1米)，应伴有微笑、点头，目光注视旅客，以示尊重。

(3) 动车组列车餐饮服务人员为旅客递送物品时，以双手递送为宜，注意轻拿轻放。若与旅客距离较远，应主动走近旅客，以直接交到旅客手中为好。若为旅客递送水杯时，应注意持水杯的下1/3处或杯耳处。

(4) 动车组列车餐饮服务人员为旅客指引方向时，应使用正确的引导手势。将手掌伸平，五指自然并拢，掌心向上，以肘关节为轴，小臂伸直，指向引导的方向，切忌伸出一根手指指示方位。

(5) 动车组列车餐饮服务人员在餐车内行走时，要靠右侧走，不能奔跑、鲁莽，注意留心对面是否有人和物，与旅客迎面时应主动礼让，不得与旅客抢道或并行。若无意碰撞或影响到旅客时，应向旅客致歉。

## 2. 仪态礼仪

仪态礼仪主要包括站姿、坐姿、走姿、蹲姿、鞠躬、手势和表情等，其核心要求是端庄文雅。

### 1) 站姿

站姿是人们日常生活交往中最基本的举止动作之一，是一种静态的身体造型，同时也是其他动态身体造型的基础和起点。“站有站相”是对一个人仪态姿势最基本的要求。优美得体的站姿能够衬托出动车组列车餐饮服务人员的优雅气质和风度，这也是培养仪态美的基本要求。站姿的基本要求如下：

(1) 站姿的基本要求。

头正、下颌微收、沉肩、挺胸、收腹、立腰、背直、提臀，双臂自然下垂，让整个人有一种向上的感觉。

(2) 站姿种类及要求。

男士站姿的种类及要求。

a. 体侧式站姿。

保持站立的基本姿态：面带微笑；双目平视，收腹挺胸，保持上体端直。手位：双手自然下垂。脚位：双脚呈V形。

b. 体前握拳式站姿。

手位：双手在小腹前相握呈握拳状，左手握住右手手腕。脚位：双脚跨立与肩同宽，两脚脚尖平行。

c. 体后握拳式站姿。

手位：双手在背后腰际相握呈握拳状，左手握住右手手腕。脚位：两脚跨立与肩同宽，两脚脚尖平行。

女士站姿的种类及要求。

a. 体侧式站姿。

保持站立的基本姿态：面带微笑；双目平视，收腹挺胸，保持上体端直。手位：双手自然下垂。脚位：双脚呈 V 形。

b. 前合手势站姿。

手位：右手搭在左手上，双手交叉时，右手虎口卡住左手虎口，右手在上，拇指藏于虎口之中，合握于腹部前。脚位：左脚跟靠在右脚内侧中间，两脚呈“丁”字步。

c. 单臂前屈式站姿。

手位：左（右）臂弯曲，抬至腰际。左（右）手心向里，手指自然弯曲。右手自然下垂，均匀吸气。脚位：左脚跟靠在右脚内侧中间，呈左“丁”字步。

（3）站姿的禁忌。

站立时不要过于随意，不要出现耸肩、塌腰、驼背、趴伏倚靠、双腿大叉或不停抖动、双手叉腰、以手抱胸等不雅观或失礼的姿态，以免损坏个人形象。

## 【阅读资料 1-1】

### 不同的站姿所反映的心理特征

心理学家测定得出：双脚并拢站立者，给人的印象是可靠、意识健全、脚踏实地而且忠厚老实，但表面上显得有点冷漠；双腿分开尺余，脚尖略朝外偏的站姿，表现出站立者果断、任性，富有进取心，不装腔作势；双腿并拢站立，一脚稍后，双足平置地面，则体现出站立者有雄心，性格暴躁，是一个积极进取、极富冒险精神的人；站立时一只脚直立，另一只脚弯置其后，以脚触地，则说明站立者情绪非常不稳定，变化多端，喜欢不断刺激或挑战。

站立姿势还有正面与侧面之分。相比较而言，正面姿态所反映的特征，是人们通过学习和对自身经验的总结、积累而形成的；而侧面姿态，一般被认为是仍然保留着出生时的原始的姿态倾向和特征，表现出原始的感情和幼年、少年时期的心理活动以及与生活有关的心理倾向。例如，那种挺胸直背、身体后仰、膝盖绷直的侧面姿态，就是一种充满力量和紧张的姿态，暗示着站立者积极努力地适应现实的倾向。

（资料来源：邓英，马丽涛. 餐饮服务实训[M]. 北京：电子工业出版社，2009.）

### 2) 坐姿

坐姿是人在入座后所呈现出的姿势，属于静态形象之一。优美的坐姿能够给人以端正、文雅、得体、大方的感受。

#### （1）坐姿的基本要求。

入座时要轻、稳、缓。走到座位前，应转身后轻稳地坐下。女士入座时，若着裙装，应用手将裙子稍稍拢一下，不宜坐下后再拉拽衣裙，这样会显得不够优雅。在正式场合中，通常从椅子的左边入座、离座，这是一种礼貌的行为。

神态从容自如。嘴唇微闭，下颌微收，面容平和自然。

双肩平正放松，两臂自然弯曲放在腿上，亦可放在椅子或沙发扶手上，掌心向下，以自然得体为宜。

坐在椅子上，要立腰、挺胸，上体自然挺直。

双膝自然并拢，双腿正放或侧放，双脚并拢或交叠或呈小 V 字形。男士两膝间可以分开一拳左右的距离，双脚可呈小八字步或稍微分开以显自然洒脱之美，但不宜打开过宽，以免显得粗俗或傲慢。

坐在椅子上，应至少坐满椅子的 2/3，宽座的沙发应至少坐 1/2。在落座后的前 10 分钟内不要倚靠椅背。时间久了，可轻靠椅背。

在与交谈对象谈话时，应将上体双膝侧转向交谈者，但上身应保持挺直，不要出现自卑、恭维、讨好的姿态。

离座时要自然稳当，右脚向后收半步，而后站起。

就座无声。入座、离座时，上身要尽量保持挺直，减慢速度，动作轻缓，尽量不要弄响桌椅发出噪声。

## (2) 坐姿的种类及要求。

男士坐姿的种类及要求。

### a. 正坐式。

要求：抬头、挺胸、收腹、沉肩立领、双臂自然下垂、目光前视、面带微笑。双脚垂直于地面。男生双脚开立，平行。双膝距离不宜超过肩宽。

### b. 前后式。

要求：上身保持站立的基本姿态，目视前方，面带微笑。左（右）腿伸出，全脚着地，右（左）脚掌着地。两膝盖分开。双手分别放在两膝盖上。

### c. 前交叉式。

要求：上身保持站立的基本姿态，目视前方，面带微笑。左（右）腿前伸，右脚踝关节和左脚踝关节交叉。

女士坐姿的种类及要求。

### a. 正坐式。

要求：抬头、挺胸、收腹、沉肩立领、双臂自然下垂、目光前视、面带微笑。双脚垂直于地面。两膝盖夹紧，脚尖优雅轻点地面。

### b. 前后式。

要求：上身保持站立的基本姿态，目视前方，面带微笑。左（右）脚伸出，脚尖绷直，右（左）脚掌着地。左右大腿紧靠。双手交叠置于腹前。左右脚一前一后呈直线。

### c. 双脚斜放式。

要求：上身保持站立的基本姿态，目视前方，面带微笑。两脚及双膝完全并拢，呈折扇形，双脚脚尖着地。腿、膝、小腿、脚掌都必须朝向同一方向，小腿之间不能有空隙。

d. 交叠式。

要求：上身保持站立的基本姿态，目视前方，面带微笑。将左腿微向右倾，左侧大腿放在右侧大腿上，脚尖朝向地面。切忌左脚脚尖朝上或抖动。

(3) 坐姿的禁忌。

在他人面前落座，一定要遵守坐姿礼仪的基本规范，不要采用以下这些犯规的坐姿。

双腿叉开过大。若双腿叉开得过大，不论是叉开大腿还是小腿，都是极为失态的表现。尤其是女士在穿着裙装时要牢记这一点。

双腿直伸出去。这样既不雅，又给人一种满不在乎的感觉。身前如果有桌子，双腿尽量不要伸到外面去。

抖腿。不仅会让人心烦意乱，而且也会给人极不安稳的印象。

脚尖指向他人。在国外认为这一动作是骂人的举动。

架腿方式欠妥。架腿的正确方式是，两条大腿相架，并且一定要并拢。如果将一条腿架到另一条腿上，两腿之间还留出大大的空隙，就成为所谓的“二郎腿”，这就显得有些过于放肆。

手部姿势不当。就座后，将手放于桌下或支于桌上都是不够礼貌的做法。同样将手抱在腿上或夹在腿间都是不可取的做法。

3) 走姿

走姿是一种人体的动态举止，展现着动态美。它是以站姿为基础，是站姿的延续动作。正确而富有魅力的走姿能够体现出一个人良好的职业素养和精神风貌。

(1) 走姿的基本要求。

身直。

头正、肩平、挺胸、立腰、收腹、提臀、双腿直立而不僵。

步位直。

大腿带动小腿，两脚尖略分开，脚跟先着地，女士两脚内侧要走一条直线，男士两脚要走平行线。

步幅适度。

行走中两脚踏地的距离大约一脚或一脚半的长度，脚尖指向正前方。步幅的大小应根据性别、身高、着装与场合的不同而有所调整。

步速平稳。

行进的速度应当保持均匀、平稳，不要忽快忽慢。正常情况下，步速应自然舒缓，以显示成熟、稳重、自信。

摆臂自然。

双肩相平不摇晃，两臂摆动自然，前后摆幅  $30^{\circ} \sim 40^{\circ}$ ，两手自然弯曲，摆动中离开双腿不超过一拳的距离。

(2) 走姿的禁忌。

忌摇头晃脑、晃臂扭腰、含胸驼背、左顾右盼；忌走路时低头看脚尖或抬着下巴走路。忌拖脚走、制造噪音；忌三人以上并排行走，以免影响他人通行。

4) 蹲姿

蹲姿是由站姿转变为两腿弯曲和身体高度下降的姿势，是相对静止的体态。蹲姿应自然、得体、大方，不遮遮掩掩；两腿合力支撑身体，避免滑倒；头、胸、膝关节要在一个角度上。

#### (1) 蹲姿的种类及要求。

##### 高低式。

高低式蹲姿是广大服务人员平日用得最多的一种姿势，是男女通用的蹲姿。其基本特征是双膝一高一低。其基本要领：下蹲时一般是左脚在前，右脚稍后，两腿紧靠向下蹲。左脚应完全着地，小腿基本垂直于地面，右脚则应脚掌着地，脚跟提起。右膝低于左膝，右膝内侧可置于左小腿的内侧，形成左膝高、右膝低的姿态。女性两腿应靠紧，男性则可以适度分开。

##### 半跪式。

半跪式属于一种非正式的蹲姿，多适用于下蹲的时间较长，或为了用力方便。其要求：双腿一蹲一跪。下蹲之后，一腿单膝着地，臀部坐在脚跟之上，以其脚尖着地；另一条腿则应全脚着地，小腿垂直于地面；双腿应尽力靠拢。

##### 交叉式。

交叉式蹲姿只适合女性，尤其是穿短裙的女性。这种蹲姿的主要特征：蹲下后双腿交叉在一起。基本要求：下蹲时右脚在前、左脚在后，右小腿垂直于地面，全脚着地。右腿在上，左腿在下，两者交叉重叠。左膝由后下方伸向右侧，左脚脚跟抬起并且脚掌着地。两腿前后靠近，合力支撑身体。上身略向前倾。

#### (2) 蹲姿的禁忌。

忌突然下蹲。蹲下时切忌速度过快。

忌离人过近。下蹲时，应与身边的人保持一定距离，以免因距离过近而与他人相撞。

忌方位失当。在他人身边下蹲时最好侧身相向，避免正面对人或背部对人。

忌毫无遮掩。女士穿着裙装时，要防止大腿叉开，应平衡下蹲。

忌随意滥用。在公共场合，不要随意滥用蹲姿。

忌内衣外露，尤其是领口和腰部的内衣。

#### 5) 鞠躬

鞠躬即弯身行礼，是一种对他人表示尊重的郑重礼节。

#### (1) 鞠躬的方法。

鞠躬前以基本服务站姿为基础，面带微笑，神态自然。鞠躬时要挺胸、抬头、收腹，自腰以上向前倾。鞠躬时上身抬起的速度要比下弯时稍慢一些。上身下弯时，首先看对方的眼睛，然后再看对方的脚，抬起上身后再次注视对方的眼睛。

#### (2) 鞠躬的分类。

按照上身倾斜角度的不同可以将鞠躬分为以下三种类型：

一度鞠躬：上身倾斜角度约为  $15^{\circ}$ ，表示致意，用于一般的服务性问候。

二度鞠躬：上身倾斜角度约为  $45^{\circ}$ ，表示向对方敬礼，常用于重要活动、重要场合中的问候礼节。

三度鞠躬：上身倾斜角度约为  $90^{\circ}$ ，表示向对方深度敬礼和道歉，常用于中国传统的婚礼、追悼会等正式仪式。

三种行礼方式适用于不同的情况，在日常工作中服务人员一般使用一度鞠躬；在参加重要活动、接待重要宾客时可选择使用二度鞠躬；在服务工作中较少使用三度鞠躬。

### （3）鞠躬的礼规。

鞠躬时，目光应该向下看，以表示谦恭的态度，切勿一边鞠躬一边翻着眼睛看对方。

鞠躬时，嘴里不能吃东西或叼香烟。

鞠躬礼毕，双眼应该有礼貌地注视对方。

若是迎面相遇，鞠躬后，向右边跨出一步，给对方让路。

### 6) 手势

手势指手臂和手部的动作姿态，应该正确地使用手势。俗话说：“心有所思，手有多指。”规范的手势能够表达出对服务对象的尊重、诚恳之情。

#### （1）指示方位。

横摆式：手臂向外侧横向摆动，指尖指向引导或指示的方向。具体要求：五指并拢伸直，手掌自然伸直，掌心向上，肘部弯曲，手腕低于手肘。手从腹前抬起向右（左）摆动至身体右（左）前方。双脚呈丁字步，头部和上身微向手伸出的一侧倾斜，另一只手自然垂臂或放于腹前，注视宾客，面带微笑。该手势通常用于请旅客行进时指示方向使用。

直臂式：手臂向外侧横向摆动，指尖指向前方。与前者不同的是，它要将手臂抬至肩高，而非齐胸。具体要求：五指并拢伸直，掌心向上，曲肘由腹前抬起，指向应到的方向。在为旅客指引方向时，身体应侧向旅客，同时眼睛要兼顾旅客和所引导或指示物品所在之处。该手势通常用于引导或指示物品所在之处时使用。

曲臂式：手臂弯曲，由体侧向前摆动，手臂高度在胸以下。多用于右手拿有物品或扶门时，可用左手向宾客做出向右“请”的姿势。具体要求：五指并拢伸直，手心向上，小臂抬至腰部的高度，以肘部为轴，再由身体左前方向右侧横摆，摆到距离身体5厘米处，以不超过躯干为宜。该手势通常用于请宾客进门时使用。

斜臂式：左手或右手曲臂由身体前方抬起，以肘部为轴，小臂由上向下摆动，使大臂小臂呈一条斜线向下，指尖向下。该手势通常用作请宾客就座时使用。

#### （2）递接物品。

递接物品时，应注意以下问题：

双手为宜。递接物品时应用双手。若双手不方便并用时，应使用右手。用左手递接物品通常会被视为失礼。

方便接物。将带有文字的物品递交他人时，应注意将文字的正面面对对方。

尖、刃向内。递送带尖、带刃或其他易于伤人的物品时，切勿将尖、刃指向对方。

递于手中。为他人递送物品时，以直接递交到对方手中为宜。

主动上前。如果双方距离较远，递物者应主动走近接物者。

#### （3）招呼别人。

与别人打招呼时，必须牢记两点：一是要使用手掌，不能只用手指；二是要掌心向上，不宜掌心向下。

#### （4）介绍手势。

为他人做介绍时，应注意手势的规范性，具体要求：手心向上，四指并拢，大拇指张开，手掌基本抬至肩膀的高度，指尖指向被介绍一方，介绍者面带微笑，目光注视另一方。

#### (5) 举手致意。

举手致意多用于向他人表示问候、致敬、感谢致意。举手致意的正确做法，涉及以下四点：

面对对方。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。注视对方时，应面带笑容。

手臂上伸。致意时，手臂应自下而上向侧上方伸出，手臂既可略有弯曲，也可全部伸直。

掌心向外。致意时，应掌心向外，即面对对方，指尖朝向上方。

切勿乱摆。致意时，不应自上而下或左右两侧来回摆动。

#### (6) 挥手道别。

挥手道别是与人互道再会时所用的常规手势。采用这一手势时，应注意以下五个方面：

身体站直。不要摇晃或走动。

目视对方。手势即便再标准，不看道别对象，东张西望或眼看别处，也会被理解为“目中无人”。

可用右手，或双手并用，不要只挥动左手。

手臂前伸。道别时，可用右手，也可双手并用，不能将手臂伸得太低或过分弯曲。

掌心向外。指尖朝上，手臂向左右挥动；用双手道别，两手同时由外侧向内侧挥动，不要上下摇动或举而不动。

#### 7) 表情

表情是指人的面部情态。在人际交往中，表情往往能够真实可靠地反映出人们的思想感情及心理活动的变化。亲切自然的表情既能够给旅客留下深刻的印象，又是自身素质的最好体现。

#### (1) 目光。

在非语言的交流行为中，眼睛有着重要作用。俗话说：“眼睛是心灵的窗户”，眼睛最能表达思想感情，反映人们的心理变化。

#### 注视的部位。

与服务对象交往时，所注视的对方的具体部位，往往与双方相距的远近有关。一般来说，应注视交往对象以下三个身体部位。

a. 对方的双眼。注视交谈对象的双眼，可以表示自己正全神贯注地听对方讲话。在问候对方、听取诉说、征求意见、强调要点、表示诚意、向人道贺或与人道别时，皆应注视对方双眼，但是时间不宜过久。

b. 对方的面部。与交往对象进行较长时间交谈时，可以以对方的整个面部为注视区域。注视他人的面部时，最好以散点柔视为宜，不能只盯着一处。

c. 对方的局部。在交往中，往往因为实际需要，而对交往对象的某一部位多加注视。例如，旅客用餐车菜单点餐时，通常会用手指指向所点菜品的图片，这时餐饮服务人员的视线就可注视到旅客的手部位置。

特别需要说明的是，如果没有任何理由而去注视、打量交往对象的头顶、胸部、腹部、臀部或大腿，都是失礼的表现。当对方是异性时，注视那些“禁区”，还会引起对方的强烈反感。

#### 注视的角度。

注视旅客时，所采用的具体角度应得当，主要有以下三种：

a. 正视对方。正视，即注视旅客时与之正面相向，同时还须将上身前部朝向对方。即便旅客处于自己身体一侧，在需要正视旅客时，也要同时将面部与上身转向对方。正视旅客，是与人交谈的一种基本礼貌，表示重视对方。斜着眼睛、扭过头去注视旅客，或者偷偷注视旅客，都是不合适的。

b. 平视对方。平视，即注视旅客时，身体与其处于相似的高度。平视与正视一般并不矛盾。因为正视旅客时，往往要求同时平视旅客。

c. 仰视对方。仰视，即在注视旅客时，餐饮服务人员所处的具体位置比旅客低时，而需要抬头向上仰望旅客。反之，若餐饮服务人员注视旅客时所处的具体位置比旅客要高时，而需要低头看旅客，则为俯视。仰视旅客时，会给予旅客重视信任之感；而俯视旅客时，则给旅客以轻慢、歧视之感。

避免使用不当的目光。

人们在用目光交流时，如果目光运用不当，就会影响信息的传递、感情的交流。从而产生误会，有时甚至会带来麻烦。因此，动车组列车餐饮服务人员在为旅客提供服务时应注意避免使用一些不当的目光。

- a. 当旅客说错了话或拘谨不安时，仍直视对方。
- b. 在为多名旅客提供服务时，只注视某一人，会让其他旅客有被冷落之感。
- c. 反复打量旅客。
- d. 与旅客谈话时，紧闭双眼，给人以傲慢、不友好之感。
- e. 与旅客谈话时，俯视对方。
- f. 窥视旅客。
- g. 为旅客服务时，挤眉弄眼，给人以轻浮、不稳重之感。

## (2) 微笑。

微笑是人们日常生活和社会交往中最常使用的一种身体语言。人际交往一般都是以微笑开始。轻松而友善的微笑，能够缩短人与人之间的心理距离，能迅速带来融洽的氛围，它已经成为服务行业中的一种基本礼仪规范。美国希尔顿酒店的董事长唐纳·希尔顿曾经说过：“酒店的第一流设备重要，而第一流的微笑更为重要，如果缺少服务人员的微笑，就好比花园失去了春日的阳光和春风。”

微笑的要求。

动车组列车餐饮服务人员在为旅客服务的过程中，“微笑”时要注意以下几方面：

- a. 微笑要真诚。发自内心的情感流露才能真正赢得旅客的心，不能表现出故作笑颜、假意奉承。
- b. 微笑要适度。虽然对客服务中微笑是最有价值的面部表情，但不能随心所欲，要加以节制。
- c. 微笑要合乎规范。做到“四个结合”，即口眼相结合，笑与神情、气质相结合，笑与语言相结合，笑与仪表、举止相结合。
- d. 微笑要区分场合。如进入庄严肃穆的场所或旅客正满面愁容时，微笑显然是不合时宜的。

微笑的基本方法。

a. 微笑的特征：面含笑意，但笑容不甚显著。一般情况下，人在微笑时，是不闻其笑声，不见其牙齿的。

b. 微笑的基本方法：先要放松自己的面部肌肉，然后使自己的嘴角微微向上翘起，让嘴角略呈弧形。最后，在不牵动鼻子、不发出笑声、不露出牙齿尤其不露出牙龈的前提下，轻轻一笑。除此之外，还应注意面部其他部位的相互配合。通常，微笑时，眼睛略微张大，目光明亮而有神，眉头自然舒展，眉毛微微上扬。还可以默念一些词、字而形成最佳的微笑口型。例如，默念“一”“七”“钱”或英文字母“G”“Cheese”等。

真正的微笑，理当具有丰富而有力度的内涵，它应当渗透着自己的情感。渗透着一定情感的微笑，才真正具有感染力，这就是“笑中有情，笑以传情”。

真正的微笑，还应当体现一个人内心深处的真、善、美。表现着自己心灵之美的微笑，才会有助于交往双方的彼此沟通与心理距离的缩短。

真正的微笑，还应当是一种内心活动的自然流露。也就是说，它应当是一种心笑，应当来自人的内心深处，而且绝对无任何外来的包装和矫饰。

## （六）餐饮服务人员的服务用语

俗话说：“良言一语三冬暖，恶语伤人六月寒。”语言是人类最重要的交际工具，主要是用来表达思想、交流感情。在人际交往中，用语得体、彬彬有礼，能给人留下良好的印象。对于动车组列车餐饮服务人员来说，服务语言规范，不仅体现出其对旅客的尊重，也体现出个人的文化修养和职业素养。

### 1. 避免使用令人反感的说话方式

（1）声音使人感觉粗俗刺耳或慵懒倦怠。

（2）口齿不清，语言含糊，令人难以理解。

（3）说话时语速过慢，让人感觉烦闷；语速过快，让人思维无法跟上；语言平淡，气氛沉闷。

（4）使用过于专业的术语。

（5）使用责备的口吻或粗鲁的语言。

（6）随意打断旅客说话；表现出厌烦的情绪或神色；边走边讲或不断地看手表；把手放在口袋里或双臂抱在胸前；手扶在座椅靠背或扶手上。

（7）谈论与工作无关的事情。工作时间与旅客嬉戏打闹或对旅客评头论足。

（8）让人难以接受的表达方式：

“我已经提醒你了。”

“我不知道你为什么发这么大的脾气？”

“这不关我的事。”

“我不知道。”

“这不是我的责任。”

### 2. 常用礼貌用语

动车组列车餐饮服务人员要使用普通话，表达准确，口齿清晰。礼貌用语的使用，能体

现出个人的文雅、和蔼、善良和风度。这既能给旅客一种尊敬和舒适的感觉，也能获得旅客的好感。最基本的要求是“五声十字”不离口，即“请、您好、谢谢、对不起、再见”要常挂嘴边。此外，还要结合不同的场合、环境等因素掌握更多的常用礼貌用语。

(1) 称呼恰当：动车组列车餐饮服务人员对旅客的称呼要恰当，通常统称为“旅客们”“各位旅客”“旅客朋友”，或单独称“先生、女士、小朋友、同志”等。

(2) 问候语：欢迎光临、欢迎您乘坐我们这趟车、希望您旅途愉快等。

(3) 迎送语：再见、祝您旅途愉快、祝您一路顺风、欢迎您再次选择乘坐我们的列车等。

(4) 请托语：请稍候、请等一下、拜托、劳驾、打扰了、借光、请多关注等。

(5) 致谢语：谢谢、谢谢您、有劳您了、让您替我们费心了、给您添麻烦了等。

(6) 征询语：请问您有什么事、需要帮助吗、我能为您做些什么、您需要什么等。

(7) 应答语：是的、好的、我知道了、听您的吩咐、一定照办、明白您的意思、很高兴与您合作等。

(8) 赞美语：太好了、真不错、相当棒、实在太漂亮了、非常出色、真有眼光、能得到您的肯定，我很荣幸等。

(9) 祝贺语：恭喜、祝您节日快乐、祝您新年快乐等。

(10) 推托语：对不起，我们这儿没有您要的这款，您不再点点别的吗，您不考虑别的吗，这已经超出我的能力了等。

(11) 道歉语：对不起、请原谅、不好意思、抱歉、请多包涵等。

### 3. 声音美

动车组列车餐饮服务人员要做到声音美，就要求在为旅客服务时应使用普通话，讲究语言艺术，口齿清晰。服务人员要做到口齿清晰，要注意以下四个方面：

(1) 发音准确。

发音准确，是语言交际的前提。动车组列车餐饮服务人员要做到发音准确，应注意三个方面：一是发音要规范标准，不能读错音、念错字。否则，不但服务人员会被旅客嘲笑，而且也会影响铁路企业的形象。要做到发音准确就要使用普通话。二是发音要清晰。要让旅客听得一清二楚。三是音量要适中。说话时音量过大或过小、音高过高或过低，都会给人以模糊的感觉。过高过大的音量让人厌烦；过小过低的音量会让人听不清楚。

(2) 语调柔和。

语调指人说话时的腔调，主要体现在说话时的音调高低、轻重上。要求动车组列车餐饮服务人员在服务工作中注意音量适中、自然。说话的语调如果从头到尾都是平的，听话的人就会觉得很枯燥。相反，如果过分追求抑扬顿挫、拿腔拿调，又会给人一种做作的感觉。

(3) 语速适中。

语速，指讲话的速度。讲话时语速不要过快或过慢。动车组列车餐饮服务人员在与旅客交谈时，必须注意保持快慢适中。交谈时，语速过慢或过快，都会影响效果，有可能被旅客理解为自己感到不耐烦，以致破坏交谈对象的情绪。通常，每分钟 120 个字左右最为适宜。

(4) 语气谦恭。

语气，通常指人们说话时的口气，它表示说话人对某一行为或事情的看法和态度。动车组列车餐饮服务人员在工作中与旅客交谈时，一定要在语气上表现出平等待人，亲切谦和。

尽量使用礼貌用语。当谈到自己时要谦虚，而谈到对方时要尊重。语气谦恭，可以显示出个人的修养、风度和礼貌。

#### 4. 用词文雅

对于动车组列车餐饮服务人员来说，用词文雅是每一位动车组列车餐饮服务人员都应具有的基本职业素养，也是做好本职工作的基本要求之一。用词文雅主要包括两个方面的基本要求：尽量选用文雅词语，努力避免使用不雅之语。

尽量选用文雅词语，要求动车组列车餐饮服务人员在与旅客交谈时，用词用语要力求谦虚、恭敬、文雅、脱俗。同时，还应避免刻意咬文嚼字、脱离实际。例如：用“贵姓”代替“你叫什么”；用“先生”代替“喂”等。

努力回避不雅之语，主要是指动车组列车餐饮服务人员与服务对象交谈时，不得使用任何不文雅的词语。在任何情况之下，即使旅客无礼在先，服务人员都不能使用不文雅之词。绝对不宜在交谈之中采用粗话、脏话、黑话、怪话、废话等。

### 【阅读资料 1-2】

#### 对讲机规定用语

##### 一、列车长与司机通话用语

##### 1. 接车前列车长与司机电台规范用语

列车进站停稳后用一频通知司机开启车门。

列车长：G×××次司机，我是G×××次列车长×××，乘务组接车，请您开启全列车门。

司机：G×××次司机明白。

##### 2. 始发前核对电台、时间、G网尾号

列车长：G×××次司机，我是G×××次列车长×××，G网尾号为××××，现与您对时。

司机：G×××次列车长，我是G×××次司机×××，G网尾号××××，现在时间是××点××分。

列车长：××点××分，时间一致，电台通话良好。

司机：电台通话良好，司机明白。

##### 3. 开车前通知司机关闭车门

列车长：G×××次司机，旅客乘降完毕，请关闭车门。

司机：G×××次关闭车门，司机明白。

##### 4. 终到站通知司机关闭车门

列车长：G×××次司机，G×××次站台作业完毕，请关闭车门。

司机：G×××次关闭车门，司机明白。

##### 二、列车长与乘务员通话用语（用各自的内部频道）

#### 1. 接车后乘务员电台规范用语

列车长：G×××次乘务员，请检查各自值乘车厢设备设施及卫生情况，逐一汇报。

列车员：G×××次列车长×—×车厢设备设施良好。

列车长：各车厢乘务员站方开始检票了，请站在规定位置迎接旅客上车。

列车员：G×××次列车长，×—×车厢乘务员收到。

#### 2. 列车开车前乘降情况通报

列车员：G×××次列车长，×—×车厢旅客乘降完毕。

列车长：收到。

#### 3. 终到站后检查车内遗失物品

列车长：G×××次乘务员旅客乘降完后，仔细检查有无旅客遗失物品，逐一汇报。

列车员：G×××次列车长×—×车旅客乘降完毕，经检查无旅客遗失物品。

#### 三、VIP 服务员通话用语

VIP 乘务员：G×××次餐服长，1号车厢5名VIP旅客××点××分需用餐，请提前准备。

餐服长：G×××次餐服长收到。

#### 四、站车交接

##### 1. 车站通知停检情况

车站值班员：G×××次列车长，G×××次列车已停检。

列车长：G×××次列车停检，车长明白。

##### 2. 有突发状况不能在指定位置交接，列车进站前

列车长：×站值班员有吗？

站台值班员：有，请讲。

列车长：G×××次3号车厢一位旅客行动不便，持挂失补车票，请您到3号车厢运行方向前侧车门办理交接。

站台值班员：×站台值班员明白，3号车厢运行方向前侧车门办理交接。

##### 3. 动车组途中上水、吸污作业用语

动车组途中上水、吸污时，车站客运人员确认上水、吸污等作业完毕后，将对讲机转至行车频道通知动车组列车长。动车组列车长得到车站客运人员的确认后，方可按要求报告司机（或机械师）关闭车门。站车联控用语规定如下：

上水/吸污人员：××站台值班员，G×××列车上水/吸污作业完毕。

车站客运人员：G×××列车上水/吸污作业完毕，××站台值班员明白。

车站客运人员：G×××次列车长，××站上水/吸污作业完毕。

列车长：G×××次列车上水/吸污作业完毕，列车长明白。

## 二、动车组列车餐饮服务人员应具备的专业素质

动车组列车餐饮服务人员除了要具备基本素质，还要具备专业素质。专业素质是做好餐