

中国-澳大利亚职业教育与培训项目课程开发成果

学生用书



胡小芹 主编

跨文化交流

Gross Culture Communication



西南师范大学出版社

中国-澳大利亚职业教育与培训项目课程开发成果

学生用书



胡小芹 主编

跨文化交流

Gross Culture Communication



西南师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

跨文化交流/胡小芹主编. —重庆: 西南师范大学出版社, 2008.8

ISBN 978-7-5621-4298-0

I. 跨…… II. 胡…… III. 旅游—文化交流—中职学校—教材 IV. F590

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第130744号

责任编辑: 杨光明

封面设计: 白 好

版式设计: 白 好

跨文化交流

胡小芹 主编

西南师范大学出版社

www.xscbs.com

重庆市北碚区天生路2号 邮编 400715

全国新华书店经销

重庆伟业印刷有限公司印刷

开本 787mm × 1092mm 1/16

印张 11

字数 210千字

2008年8月第1版

2008年8月第1次印刷

ISBN 978-7-5621-4298-0

定价: 23.00元

中国-澳大利亚职业教育与培训项目旅游教材

编委会

主 任	赵为粮	安东尼·巴瑞特				
副主任	傅正洪	胡 斌	简·切瑞			
编 委	张 荣	刘先海	邓沁泉	周安平	张鸽盛	姚友明
	向才毅	赵仕民	谢 红	谭绍华	刘云生	毛 勇
	鲍晓邨	聂海英	孔 焱	胡小芹	周 炜	邹 薇
	季 芳	刘小红	尹 灵			

编主 范小陆

序 言

中国-澳大利亚职业教育与培训项目是澳大利亚政府实施对华援助的重大项目，也是中国、澳大利亚两国政府迄今在职业教育领域最大的交流与合作项目。项目于1998年开始设计、2002年3月正式启动，历时五年，于2007年8月结束。项目由国家商务部、教育部、重庆市政府和澳大利亚国际发展署、澳大利亚哈索国际公司管理。项目实施5年多来，取得了许多重要的成果，其中之一就是能力本位职业教育课程的开发设计。目前呈现在读者面前的这套旅游专业系列学生用书就是中澳职教项目课程开发设计的成果。

这套学生用书编写时，融合了中国和澳大利亚两国职业教育的先进理念，具体表现如下：

贯穿了“以行业需求为导向、能力为本位”的教育理念。行业需求是这套学生用书开发的依据，我们将行业岗位的能力标准细化为学习内容，并作为学习鉴定的基本标准。

体现了“以学生为中心”的教育理念。在学习过程中设计了多种形式的活动，通过师生互动和学习活动使学生在“动”中探索学习。

注重了职业能力的培养，注重了专业技能的训练和鉴定。

其他崭新教育理念的引入，如参与平等、职场健康安全等理念，在这套学生用书中也得以体现。

先进的职业教育理念、行业能力标准的运用、职场感的创设、灵活的学习活动设计、职业能力的鉴定、人性化的版面设计、专门为学生而编写的学习用书……这一切形成了这套学生用书有别于其他教学书籍的独特而鲜明的特点，它带给我们全新的心理感受。

重庆市教育委员会中澳职教项目管理办公室对这套学生用书的开发给予了很大的支持和帮助，数十所相关学校的许多教师参与了开发活动，具体开发工作是在重庆市旅游学校领导班子的直接管理下进行的。

几年来,在这套学生用书开发过程中,我们得到了澳大利亚皇家墨尔本理工大学(RMIT)专家、澳大利亚维多利亚州威廉·安格里斯技术与继续教育学院(William Angliss Institute of TAFE)的专家、澳大利亚课程设计专家 Bruce Shearer 和旅游行业专家 Peter Snelson、Guy Hunt、Lily Gjeei 等许多澳方专家的倾心指导和帮助;得到了重庆市旅游局、重庆市旅游协会、重庆市旅游行业协调委员会、重庆希尔顿酒店、重庆万豪酒店等行业专家的协助;得到了重庆师范大学罗兹柏、徐流等教授的指导。许多中澳专家和中澳职教项目课程开发组教师一起,为这套学生用书的编写倾注了心血,付出了大量辛勤的劳动。值得欣慰的是,今天,我们终于可以通过这套书的出版来回报所有帮助过我们的人们,尤其是那些曾经离开家乡、远涉重洋来到中国尽职工作的澳大利亚专家。

在此,向所有给予我们支持和帮助的领导、专家、各界人士和重庆市旅游学校具体参与编写工作的所有教师,致以最真诚的谢意!

这套学生用书自成稿以来,在教学实践中使用并不断修改。但鉴于旅游业的迅速发展和行业知识的不断更新,鉴于我们能力有限,书中不当之处在所难免,敬请使用者提出宝贵建议,以便我们能不断修改,使之更趋完善。

中国-澳大利亚职业教育与培训项目

课程开发组

2008年6月

使用指南

使用者

本书由中国-澳大利亚职业教育与培训项目课程开发组编写,主要供中等职业学校旅游专业学生学习时使用,也可以用于旅游行业人员进行短期培训和行业培训时使用。

《跨文化交流》(Cross Culture Communication)课程主要学习旅游行业人员所需的人际关系交往和对客服务的技能、知识和态度,它运用于旅游行业的所有工作中。

你将学习到以下知识和技能

- 旅游行业人员怎样与来自不同文化背景的同事相处、交流。
- 旅游行业人员怎样与来自不同文化背景的顾客相处、交流。
- 旅游行业人员怎样在不同文化背景环境中工作。
- 按工作环境和企业要求规范个人仪表和行为举止。
- 为来自不同文化背景的顾客提供个性化服务,满足各类顾客的合理需求。
- 处理顾客投诉。
- 与同事合作,完成团队工作目标。
- 确认并解决因文化背景差异而产生的矛盾冲突。

你将获得以下知识和技能

- 旅游行业人员所需的人际关系交往能力。
- 与来自不同文化背景的同事交流、相处的能力。
- 与来自不同文化背景的顾客交流、相处的能力。
- 在不同文化背景环境中工作的能力。
- 为来自不同文化背景的顾客提供服务的能力。
- 确认顾客需求,提供个性化服务的能力。

- 处理顾客投诉的能力。
- 团队工作能力。
- 确认个人工作目标、安排个人工作任务的能力。
- 解决因文化背景差异而产生的矛盾冲突的能力。

主要能力简介

这些能力涉及旅游行业人员所需的人际关系交往和对客服务技能,适用于旅游行业的各层面、各部门。

能力要素	能力表现水平
1. 尊重不同文化背景的同事和顾客	1.1 了解跨文化交流的含义。
	1.2 认识不同文化背景的差异。
	1.3 明确产生文化差异的因素。
2. 工作场所中的交流	2.1 以礼貌、友好和专业的态度与同事和顾客交流。
	2.2 正确使用语言和非语言交流形式。
	2.3 根据交流的对象和目的选择、使用合适的交流形式。建立双方有效的交流。
	2.4 处理跨文化交流障碍。
	2.5 确认交流中可能存在的冲突,并找到解决的方法。
3. 注重交流仪表	3.1 按公司规定和工作场所要求注重个人仪表和行为规范。
4. 为顾客提供服务	4.1 确认顾客的需要和期望,提供合适的产品、服务或信息。
	4.2 满足顾客合理的需要和要求。
	4.3 抓住一切机会改进服务质量。
	4.4 迅速察觉顾客的不满意,按公司程序采取行动去解决。
	4.5 积极、灵巧、礼貌地处理顾客的投诉,并与顾客磋商。
5. 团队工作	5.1 在工作活动中,信任、支持和尊重小组成员。
	5.2 在小组工作中,意识和考虑文化的差异。
	5.3 与同事和其他相关人员一起确认团队工作目标。
	5.4 在工作中,对个人工作进行确认、排序并完成。
	5.5 处理个人责任的变化,满足已修订的工作目标。
	5.6 在工作中,从同事那里获取帮助。
	5.7 接受反馈信息,并作出反应。
6. 处理跨文化冲突	6.1 了解跨文化冲突的类型、特点。
	6.2 了解跨文化冲突和误会的一些起因。
	6.3 能对跨文化冲突实施管理。

学习基础

你应在前厅客房服务、餐饮服务、礼仪等课程的学习之后进行《跨文化交流》课程的学习。

你可以采用以下方式学习本课程

- 参与课堂学习
- 参与学习活动: 你可以参与我们为达到能力标准而设计的多种学习活动。如: 社会调查、网络学习、讨论争辩、技能训练、技能展示、情景模拟、角色扮演等。
- 自学: 你可以自主学习或在教师指导下自学。
- 行业实践: 你可以在教师组织指导下到行业中去实践实习, 也可以自主到行业中实践学习。
- 鉴定评估: 对学习情况、知识和能力的获得等进行鉴定评估。

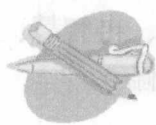
你需要的主要学习资源

- 《跨文化交流》学生用书
- 网络学习设施

这些图标的含义



笔记



鉴定



学生活动



质疑与思考



提问、答问



练习

主要参考资料

- 《能力标准》，澳大利亚旅游行业协会开发。
- 《跨文化交流》，澳大利亚维多利亚州 William Angliss 技术与继续教育学院编著。
- 本书中部分图标参考 Office.Microsoft.com 等网站。
- 封面图片来源于 E 库素材 IEcool.com。

感谢

本书编写过程中，得到以下单位和人员大力支持，特此鸣谢。

澳大利亚皇家墨尔本理工大学 (RMIT) 国际公司

澳大利亚皇家墨尔本理工大学 (RMIT) 高等教育和培训研究中心教师：

Veronica Volkoff 女士、Beth Marr 女士、Jane Perry 女士

澳大利亚维多利亚州 William Angliss 技术与继续教育学院国际部

澳大利亚维多利亚州 William Angliss 技术与继续教育学院：

Wayne Cyosbie 先生、Eva Dabasy 女士

澳大利亚翻译：Charles Lushan Qin 先生

澳大利亚课程设计专家：Bruce Shearer 先生

澳大利亚驻重庆市旅游学校专家：Peter Snelson 先生

中澳职教项目澳方专家：张荣健先生

重庆师范大学：罗兹柏先生、罗有贤先生、徐流先生

重庆市旅游学校教师：黄昌淑、冉智慧、许波、刘琳平、张铁鹰

新加坡东亚管理学院翻译：刘脩

中国-澳大利亚职业教育与培训项目

课程开发组

2008 年 6 月



目 录

CONTENTS

序言	1.0
使用指南	1.0

单元1 尊重不同文化背景的同事和顾客

1.1 不同文化的差异	3
1.2 尊重不同文化背景的同事和顾客	9

单元2 工作场所中的交流

2.1 专业的交流态度	20
2.2 使用语言交流	23
2.3 正确使用非语言交流	26
2.4 听和问的交流技巧	35
2.5 选择合适的交流形式	42
2.6 正确使用交流形式	45
2.7 处理跨文化交流障碍	51
2.8 确认和解决交流中的冲突	59

单元3 注重交流仪表

3.1 工作场所制服要求	69
3.2 工作场所个人卫生要求	73
3.3 工作场所仪表要求	76

单元4 为顾客提供服务

4.1 明确顾客需要和期望	88
4.2 满足顾客合理需求	94
4.3 提高服务质量	97
4.4 察觉顾客的不满意	102
4.5 处理顾客投诉	108
4.6 投诉的转交	113

单元5 团队工作

5.1 尊重和信任小组成员	121
5.2 明确团队和个人工作目标任务	125
5.3 处理反馈信息	131

单元6 处理跨文化冲突

6.1 确认跨文化冲突的起因	139
6.2 处理跨文化冲突	144
6.3 避免文化偏见	149
6.4 转交问题	153

学生评估问卷1	160
---------------	-----

学生评估问卷2	162
---------------	-----

附录1 课程思政案例库	163
-------------------	-----

附录2 课程思政案例库	164
-------------------	-----

附录3 课程思政案例库	165
-------------------	-----

附录4 课程思政案例库	166
-------------------	-----

附录5 课程思政案例库	167
-------------------	-----

附录6 课程思政案例库	168
-------------------	-----

附录7 课程思政案例库	169
-------------------	-----

附录8 课程思政案例库	170
-------------------	-----

附录9 课程思政案例库	171
-------------------	-----

附录10 课程思政案例库	172
--------------------	-----

附录11 课程思政案例库	173
--------------------	-----

附录12 课程思政案例库	174
--------------------	-----

附录13 课程思政案例库	175
--------------------	-----

附录14 课程思政案例库	176
--------------------	-----

附录15 课程思政案例库	177
--------------------	-----

附录16 课程思政案例库	178
--------------------	-----

附录17 课程思政案例库	179
--------------------	-----

附录18 课程思政案例库	180
--------------------	-----



通过本单元的学习,你将获得以下知识和技能:

了解跨文化交际的含义。

理解不同文化背景同事和顾客尊重差异的原因。

掌握跨文化交际的技巧。

通过本单元的学习,你将获得以下知识和技能:了解跨文化交际的含义。理解不同文化背景同事和顾客尊重差异的原因。掌握跨文化交际的技巧。

单元 1

尊重不同文化背景的同事和顾客

学习目标	学习内容
1. 了解跨文化交际的含义。	1. 跨文化交际的含义。
2. 理解不同文化背景同事和顾客尊重差异的原因。	2. 跨文化交际的含义。
3. 掌握跨文化交际的技巧。	3. 跨文化交际的含义。
4. 掌握跨文化交际的技巧。	4. 跨文化交际的含义。

通过本单元的学习,你将获得以下知识和技能:

学习目标	学习内容
1. 了解跨文化交际的含义。	1. 跨文化交际的含义。
2. 理解不同文化背景同事和顾客尊重差异的原因。	2. 跨文化交际的含义。
3. 掌握跨文化交际的技巧。	3. 跨文化交际的含义。
4. 掌握跨文化交际的技巧。	4. 跨文化交际的含义。



学习目的

通过本单元的学习，你将获得以下知识和技能：

- 了解跨文化交流的含义。
- 明确不同文化背景的差异及产生这些差异的因素，尊重来自不同文化背景的同事和顾客。

能力描述

本能力涉及所有旅游行业人员所需的人际关系交往和对客户服务技能。在处理与同事和顾客关系的其他能力中，它是首要的，并适用于旅游行业各层面、各部门。

能力标准

工作任务	能力表现水平
1. 尊重不同文化背景的同事和顾客	1.1 了解跨文化交流的含义。
	1.2 知道不同文化背景的差异及产生的因素。
	1.3 在与同事和顾客相处中，区别不同文化意识。
	1.4 在工作中，尊重不同文化背景的同事和顾客。

能力鉴定指南

本单元学习过程中，我们将采用以下方式对学习进行鉴定：

鉴定内容	鉴定方式
跨文化交流的含义。	答问、练习展示、 观察、鉴定表
不同文化背景的差异及产生。	
区别不同文化意识。	
尊重不同文化背景的同事和顾客。	
本单元知识	书面测验



1.1 不同文化的差异

旅游行业是跨文化行业的一个主要示例。工作场所的员工来自不同的文化背景,服务的对象也有着明显的文化差异。了解和尊重顾客、同事之间的文化差异,是工作顺利开展的有力保障。



问题:什么是文化?

每个群体有定义文化的方式,可以限于家庭、行业或一个民族。我们不能以同一方式定义。

能力知识要点

一、文化的含义

文化是一种社会现象,是人们长期创造形成的产物。同时,它又是一种历史现象,是社会历史的积淀物。文化是指一个国家或民族的历史、地理、风土人情、传统习俗、生活方式、文学艺术、行为规范、思维方式、价值观念等。



二、跨文化交流的含义

跨文化交流指不同文化背景的个人之间的交际,也就是不同文化背景的人之间所发生的相互作用。



学 生 活 动 1

活动主题 列举“人”的不同文化体现。

活动目的 加深对“文化”的理解。

活动形式 列举、讨论。

三、文化差异

文化差异是由不同文化体现的不同方式的举止和行为。人的文化差异表现在：对外表和着装的见解、对某类食物和饮料的偏爱、对膳宿和睡眠的安排、工作道德标准、总的服务要求、跟人说话的方式、理财能力、非语言的行为和交流、专业和非专业的水平……

文化差异也能带来交流上的主动，因为差异往往容易引起他人的注意与好奇。

要理解文化差异，首先要认识到文化差异是一种自然现象。众所周知，文化是一个民族建立在自己的信仰、价值和规范体系之上的一种生活方式和观念。它不仅影响我们的言行举止，也影响到我们的评价体系。我们在看外国人的行为时总会用自己文化的标准去评价，这是一种很自然的现象。我们要警惕的是极端的文化偏见和排外。

中西文化的差异：

中国文化与西方文化分属两条道路，不能用一种价值观比较孰优孰劣。比较流行的看法认为，中国文化是一种伦理文化，而西方文化是一种宗教文化。

1. 饮食文化

“民以食为天。”饮食文化能够反映不同民族生活习惯和文化思维方面的差异。在饮食方面，中国人很注重形式，讲究“色、香、味”，所以中国烹调里，菜的样式千变万化，具体到每一道菜又非常讲究“色、香、味”的搭配。而欧洲人很讲实际，在菜的花色变化上很少下什么工夫，更讲究其营养搭配和保护，注重菜的内在质量。这是中餐和西餐的主要差异。





2. 颜色喜好

不同的颜色在不同的国家和民族所代表的意义完全不同,对不同颜色的喜好从整体上可以反映一个民族或者国家的审美情趣与好恶倾向。



3. 思维方式

中国人思维比较抽象,西方人比较具体。



4. 生活态度

中国人偏重精神感受,西方人注重实用。



5. 绘画和雕刻艺术

中国人偏重精神感受,更注重想象力和意境;西方人注重实用,讲求写实和细腻。

