



“十二五”职业教育国家规划教材
材审定委员会审定

职业教育系列教材

旅游职业礼仪与交往

LÜYOU ZHIYE LIYI YU JIAOWANG



刘伟◎主编 郭伟 高阳◎副主编



旅游教育出版社

职业教育国家规划教材
教育教材审定委员会审定

旅游中等职业教育系列教材

旅游职业礼仪与交往

LÜYOU ZHIYE LIYI YU JIAOWANG

刘伟◎主编 郭伟 高阳◎副主编

北京·旅游教育出版社

责任编辑:果凤双

图书在版编目(CIP)数据

旅游职业礼仪与交往 / 刘伟主编. —北京:旅游教育出版社, 2015. 9

新编全国旅游中等职业教育系列教材

ISBN 978-7-5637-3219-7

I. ①旅… II. ①刘… III. ①旅游服务—礼仪—中等专业学校—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 197335 号

新编全国旅游中等职业教育系列教材

旅游职业礼仪与交往

刘伟 主编

郭伟 高阳 副主编

| | |
|--------|-------------------------------------|
| 出版单位 | 旅游教育出版社 |
| 地 址 | 北京市朝阳区定福庄南里 1 号 |
| 邮 编 | 100024 |
| 发行电话 | (010)65778403 65728372 65767462(传真) |
| 本社网址 | www.tepcb.com |
| E-mail | tepx@163.com |
| 排版单位 | 北京旅教文化传播有限公司 |
| 印刷单位 | 河北省三河市灵山红旗印刷厂 |
| 经销单位 | 新华书店 |
| 开 本 | 710 毫米×1000 毫米 1/16 |
| 印 张 | 18.25 |
| 字 数 | 287 千字 |
| 版 次 | 2015 年 9 月第 1 版 |
| 印 次 | 2015 年 9 月第 1 次印刷 |
| 定 价 | 30.00 元 |

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

结合《现代职业教育体系建设规划(2014—2020年)》的指导意见和《教育部关于“十二五”职业教育教材建设的若干意见》的要求,我社组织旅游职业院校专家和教师编写了“新编全国旅游中等职业教育系列教材”。这是一套体现最新精神的、具有普遍适用性的中职旅游专业规划教材。

该系列教材具有如下特点:

(1)编写宗旨上:构建了以项目为导向、以工作任务为载体、以职业生涯发展路线为整体脉络的课程体系,重点培养学生的职业能力,使学生获得继续学习的能力,能够考取相关技术等级证书或职业资格证书,为旅游业的繁荣和发展输送学以致用、爱岗敬业、脚踏实地的高素质从业者。

(2)体例安排上:严格按教育部公布的《中等职教学校专业教学标准(试行)》中相关专业教学要求,结合中等职业教育规范以及中职学生的认知能力设计体例与结构框架,组织具有丰富教学经验和实际工作经验的专家,按项目教学、任务教学、案例教学等方式设计框架、编写教材。

(3)内容组织上:根据各门课程的特点和需要,除了有正文的系统讲解,还设有案例分析、知识拓展、课后练习等延伸内容,便于学生开阔视野,提升实践能力。

旅游教育出版社一直以“服务旅游业,推动旅游教育事业的发展”为宗旨,与全国旅游教育专家共同开发了各层次旅游及相关专业教材,得到广大旅游院校的好评。在将这套精心打造的教材奉献给广大读者之际,深切地希望广大教师学生能一如既往地支持我们,及时反馈宝贵意见和建议。

旅游教育出版社

前 言



本教材是根据2014年教育部颁发的《中等职业学校旅游服务与管理专业教学标准》编写的“十二五”国家规划教材。教材在编写上有以下几个特点。

1. 注重教学内容与旅游服务工作岗位标准对接。以“必需、够用”为度,注重学生职业素养的提高。

2. 注重教学过程与旅游企业的工作过程对接。强化学生实践教学实训,提高学生的专业技能。

3. 注重教材结构、体例设计上的新颖。在教材编写过程中,充分考虑到中职旅游服务与管理专业学生心理特征和文化层次,以项目为引领,以任务为驱动,分别安排了任务描述、情境导入、案例分析、角色练习、视野拓展、特别提示、任务评价表、项目关键词、课后练习等环节,充分体现“做中教、做中学”教育理念。

本教材由刘伟任主编,郭伟、高阳任副主编,刘伟编写项目八、九及附录,郭伟编写项目一、二、三、四、五、六及附录,高阳编写项目七及附录。

本教材在编写过程中得到了沈阳市旅游学校教师和学生的大力支持,在此表示感谢。同时感谢北京旅游教育出版社的领导和编辑。

因水平有限,本书难免挂一漏万,敬请批评指正。

编者

2015年4月

目 录

| | |
|-----------------------|-----|
| 项目一 旅游从业者的礼仪认知 | 1 |
| 任务一 认识旅游职业礼仪的内涵 | 1 |
| 任务二 认准客人 | 10 |
| 任务三 表达敬意 | 18 |
| 项目二 旅游职业形象 | 26 |
| 任务一 掌握仪容礼仪 | 26 |
| 任务二 掌握仪表礼仪 | 37 |
| 任务三 掌握仪态礼仪 | 51 |
| 项目三 日常服务交往礼仪 | 62 |
| 任务一 见面 | 62 |
| 任务二 待客 | 74 |
| 任务三 拜访 | 79 |
| 任务四 馈赠 | 84 |
| 任务五 送客 | 90 |
| 项目四 办公室礼仪 | 95 |
| 任务一 布置办公环境 | 95 |
| 任务二 进出门 | 101 |
| 任务三 发传真 | 107 |
| 任务四 接听电话 | 112 |
| 任务五 拨打电话 | 120 |
| 任务六 掌握办公室禁忌 | 125 |
| 项目五 旅游服务接待礼仪 | 135 |
| 任务一 接机 | 135 |
| 任务二 陪车 | 140 |

| | |
|----------------------------------|------------|
| 任务三 名片的使用 | 147 |
| 任务四 握手 | 152 |
| 任务五 搭乘电梯 | 157 |
| 项目六 信息交往礼仪 | 165 |
| 任务一 掌握信函往来礼仪 | 165 |
| 任务二 正确收发电子邮件 | 172 |
| 任务三 使用即时通信设备 | 178 |
| 任务四 使用手机 | 184 |
| 项目七 旅游用餐礼仪 | 190 |
| 任务一 掌握中餐礼仪 | 190 |
| 任务二 掌握西餐礼仪 | 199 |
| 任务三 掌握自助餐礼仪 | 209 |
| 项目八 旅游服务语言沟通礼仪 | 218 |
| 任务一 正确使用礼貌用语 | 218 |
| 任务二 倾听 | 226 |
| 任务三 掌握言谈礼仪 | 232 |
| 项目九 涉外交往礼仪 | 246 |
| 任务一 掌握涉外交往礼仪 | 246 |
| 任务二 学习礼宾次序和国旗悬挂法 | 253 |
| 附录一 各国(地区)的习俗与礼仪 | 260 |
| 附录二 世界各国国花与花语 | 272 |
| 附录三 国家职业技能标准 | |
| ——《导游员职业等级标准(试行)》(1994年修订) | 276 |
| 参考文献 | 282 |

项目一 旅游从业者的礼仪认知

《毛诗序》云：“雅者，正也。”“正”通“整”(zhěng)，其意为使之正，整理、端正。《红楼梦》中有“常言道主雅客来勤”一说，意为作为主人要讲究礼仪，高雅，有情趣，有品位，为人和善，就会让客人欣赏、欢喜，从而主动、经常与其交往。这对旅游从业者来说是个启示。要想在激烈竞争的旅游行业中脱颖而出，我们要从旅游职业礼仪的认知开始。

学习目标

1. 知识目标：口述礼仪，旅游礼仪概念，礼仪的本质及渊源，能够理解旅游礼仪基本原则和作用及接待的一般要求和原则
2. 职业认知：能够逐步使用正确的商务礼仪方法，提升个人的职业形象
3. 技能目标：能够识别和了解不同的顾客，能完成一般的旅游接待服务任务

任务一 认识旅游职业礼仪的内涵

任务描述

旅游职业礼仪是由一系列的规范、程序所构成的。要全面、系统地提高旅游职业礼仪的修养，除了要运用在实践中，掌握旅游行业的礼仪规范和操作要求外，还应当注意学习提高职业礼仪修养的方法。

本任务要求学生能够掌握提高旅游职业礼仪修养的方法，从学习礼仪知识、明确角色定位、陶冶礼仪情感、锻炼礼仪意志、养成礼仪习惯和学会自省等方面提高自身的素质，从而成为高素质旅游从业人才。

情境导入

孟母教子

战国时期的思想家、政治家和教育家孟子,是继孔子之后儒家学派的主要代表人物,被后世尊奉为仅次于孔子的“亚圣”。

孟子一生的成就,与他的母亲从小对他的教育是分不开的。孟母是一位集慈爱、严格、智慧于一身的母亲。孟子年少的时候,孟母就十分重视对孟子的教育,给后人留下了“孟母三迁”、“孟母断织”等富有深刻教育意义的故事。孟子成年娶妻后,孟母仍不断利用各种方式来启发、教育他,帮助孟子从各方面进一步完善人格。

有一次,孟子的妻子在房间里休息,因为是独自一人,便无所顾忌地将两腿叉开坐着。这时,孟子推门进来,一看见妻子这样坐着,非常生气。原来古人称这种姿势为“箕踞”,箕踞向人是非常不礼貌的。孟子一声不吭就走出去,看到母亲便说:“我要休妻。”孟母问他:“这是为什么?”孟子说:“她既不懂礼貌,又没有仪态。”孟母又问:“因为什么而认为她没礼貌呢?”孟子回道:“她,箕踞向人。”“那你又是如何知道的呢?”孟母问。孟子便说了刚才见到的情况。孟母听完后说:“那么没礼貌的人应该是你,而不是你妻子。难道你忘了《礼记》上是怎么讲的?进屋前,要先问一下里面是谁;上厅堂时,要高声说话;为避免看见别人的隐私,进房后眼睛应向下看。你想想,卧室是休息的地方,你不出声、不低头就闯了进去,已经先失了礼,怎么能责备别人没礼貌呢?没礼貌的人是你自己呀!”

一席话说得孟子心服口服,再也没提休妻的话了。

分析

从案例中可以看出,提高礼仪修养有多种途径。阅尽万卷书不如实际接触人和事,朋友、亲属的多方面的启发和教育,才能使一个人对于他人的认知和了解尽可能的完整、准确,也可以使得个人的礼仪修养有很好的提升。

相关知识

现代社会中,商务礼仪已成为商务活动中必不可少的交流工具,与商务组织的经济效益密切相关。商务礼仪是商务人员开展商务活动的金钥匙,是商务活动的

通行证,有利于塑造商务人员良好的个人形象和企业形象,是从事商务活动的基本的行为准则。

一、旅游职业礼仪

旅游职业礼仪是旅游服务从业人员在旅游服务交往活动中为了塑造和维护良好的个人或组织形象,对服务对象表示尊重与友好的规范和程序,是一般礼仪在旅游服务活动中的具体运用和体现。也可以说,旅游职业礼仪是对旅游服务从业人员的言谈举止、仪表仪容等方面的规范,是旅游服务从业人员与服务对象进行交往与沟通的基本技巧。旅游职业礼仪具体涉及旅游服务从业人员所从事旅游服务工作的各个方面。

二、旅游职业礼仪的原则

在旅游职业活动中,运用旅游职业礼仪同宾客沟通,建立良好的旅游服务合作关系,应遵循一定的原则。

(一) 沟通,互动

在旅游服务交往中,人们通常有接触才会了解,有了解才会有沟通,有沟通才会有互动。因此,沟通是旅游服务中旅游服务人员与宾客之间的桥梁。在旅游职业礼仪中,沟通的原则是要求服务者在服务工作中,既要了解交往对象,更要被交往对象所了解。礼仪的主旨在于尊重,而尊重他人就必须首先了解他人,并令自己为对方所了解,才能实现有效的沟通。

旅游服务交往要求旅游服务人员在其旅游服务往来中必须主动地进行换位思考,要善解人意。换位思考的基本点就是要求旅游服务人员必须善于体谅交往对象的感受。旅游服务人员要在旅游服务活动中能无条件地以宾客为中心,处处为宾客着想。

(二) 宽容,敬人

宽容是要求旅游服务人员在商务交往中既要严于律己,更要宽以待人。要多容忍他人,多体谅他人,多理解他人,而不能求全责备、斤斤计较,不能过分苛求、咄咄逼人。在商务交往中,要容许他人有个人行动和独立进行自我判断的自由,要学会容忍,不必苛求他人处处与自己保持完全一致,这实际上也是尊重对方的表现。

孔子曾经对礼的核心理念作过高度概括:“礼者,敬人也。”

所谓敬人的原则就是要求旅游服务人员在旅游服务工作中,与交往对象要互谦互让、互尊互敬、友好相待、和睦相处,要将对交往对象的重视、恭敬、友善置于第一位。在旅游职业礼仪中,对待他人的诸多做法中最为关键的一条就是要敬人之心常存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的尊严,更不能侮辱对方的人格。掌握

了这一点,就等于掌握了旅游职业礼仪的灵魂。

(三) 自律, 自省

在旅游服务交往中,每一位旅游从业人员都必须自觉遵守旅游服务礼仪,以旅游服务礼仪规范自己在交际活动中的一言一行、一举一动。对旅游职业礼仪不仅需要学习、了解,更重要的是学习了就要运用,要将其付诸于实践。在旅游服务活动中,旅游从业人员不论身份高低、职位大小,都有自觉遵守、应用旅游职业礼仪的义务。

从总体看,旅游职业礼仪的具体规范由对待自身的要求与对待他人的做法两大部分构成。对待自身的要求是旅游职业礼仪的基础和出发点。学习、应用旅游职业礼仪时,首先需要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点,这就是自律的原则。古人云:“己所不欲,勿施于人。”若不严格要求自己,人前人后不一样,不讲“慎独”与“克己”,遵守旅游职业礼仪就是一句空话。

(四) 真诚, 平等

真诚就是要求在旅游服务交往中运用旅游职业礼仪时,务必待人以诚,言行一致,表里如一,只有这样,在运用旅游职业礼仪时所表达的尊敬和友善,才会更好地被对方所理解和接受。相反,若仅把旅游职业礼仪作为一种形式,在具体操作旅游职业礼仪规范时口是心非,言行不一,则有悖于旅游职业礼仪的基本宗旨。将旅游职业礼仪等同于“厚黑学”肯定是行不通的。

在具体运用旅游职业礼仪时,允许因人而异,根据不同的交往对象,采取不同的方法。同时必须强调在运用旅游职业礼仪时,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等的礼遇,不允许因交往对象在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富等方面有所不同以及与自己关系的亲疏远近而厚此薄彼、区别对待。

(五) 从俗、适度

由于国情、民族和文化背景的不同,在现代旅游服务工作中存在着“十里不同风、百里不同俗”的情况。对这一客观现实要有正确的认识,不要自高自大,唯我独尊,简单否定其他人、其他地区不同于己的做法。必要时必须坚持入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致。遵守从俗原则会使得人们对商务礼仪的应用更得心应手,更有助于人们的商务交往。

适度的含义主要是要求应用商务礼仪时,必须注意技巧,合乎规范,特别是要注意把握分寸,得体。凡事过犹不及,运用旅游职业礼仪时,假如做得过了头,或者做得不到位,都不能达到目的。运用旅游职业礼仪时要真正做到恰到好处、恰如其分,只有勤学多练,别无他途。

三、旅游职业礼仪的功能

旅游职业礼仪之所以受到社会各界的普遍重视,主要是因为它具有多重功能。

(一) 有助于提高自身修养

在旅游服务工作中,旅游职业礼仪的应用不仅反映了旅游从业人员的交际技巧和应变能力,而且还反映了旅游从业人员的的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。因此,旅游职业礼仪的应用体现了旅游服务人员的个人素养,也就是说,通过一个人对旅游职业礼仪运用的程度可以观察到其个人修养和文明程度及道德水准。因此,通过学习和运用旅游职业礼仪有助于提高个人修养,有助于提高文明程度。

(二) 有助于美化自身、美化生活

个人形象是一个人仪容、举止、服饰、谈吐、教养给人的综合印象,旅游职业礼仪在上述诸方面都有详尽的规范,因此学习和运用旅游职业礼仪无疑将有益于旅游从业人员更规范地设计和维护个人形象,更好、更充分地展示良好的修养和优雅的风度。当个人重视自身形象,个个以礼待人时,人际关系将会更和睦,生活将变得更温馨,美化自身便发展为美化生活。

(三) 有助于促进旅游服务工作,改善人际关系

《红楼梦》里有副对联:“世事洞明皆学问,人情练达即文章。”这句话讲的其实就是处世的学问和交际的重要性。只要从事旅游服务工作就不能不讲旅游职业礼仪。运用旅游职业礼仪除了可使自己在旅游服务工作中充满自信、处变不惊之外,其最大的好处就在于它能帮助人们规范彼此的交际行为,更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友善之意,增进彼此之间的了解和信任。

(四) 有助于净化社会风气

一般而言,人们的教养反映其素质,而素质又体现于细节,细节往往决定一个人的成败。旅游职业礼仪是人类文明的标志之一。旅游职业礼仪水准往往反映了一个人、一个组织、一个国家的文明水平、整体素质。遵守、应用旅游职业礼仪将有助于净化社会风气,提升个人乃至全社会的精神品位。

四、提高职业形象的途径

在现代社会,“让人喜欢你”是一条重要的人际交往准则。无论是个人交际还是旅游服务工作,职业形象都非常重要,良好的职业形象是“让人喜欢”的最基本条件。旅游从业人员在职业生涯中要不断发展,必须学会塑造良好的职业形象。

(一) 掌握职业礼仪规范

交往中要让大家都拥有一个轻松、和谐的环境,每个人就必须把自己不符合社会

环境、不符合礼仪规范的随意性用同一尺度、同一标准来进行约束和规范,这个尺度、标准就是礼仪。因此,必须掌握和实践礼仪规范,这样在与人交往中才能做到有礼有节。

(二) 提高自身内在素质

礼仪虽然是人际交往中的外在表现,但却是一个人内在素质的综合反映和自然流露。短时间的形象包装只能暂时掩盖或修饰,并不能真正塑造一个良好的职业形象。职校学生从进校的第一天开始,就应该有意识地学习职业形象知识,形成良好的职业形象理念和修养。

(三) 强化礼仪实践训练

要切实掌握礼仪就必须花大力气进行实践、训练。在日常生活中应根据自身特点进行仪容、仪态、仪表的设计和训练。训练良好的体态、规范的姿势,刻意纠正不雅观的举止、习惯等。反复运用,重复体验,才能真正掌握。

(四) 形成良好的行为习惯

在日常生活和工作中,我们要注重培养良好的行为习惯,注意自我检查、自我监督,坚持按礼仪规范行事,养成习惯。形象很大程度表现在人的行为举止上。

举止首先是指人在日常生活与工作中的基本姿态,包括站、立、坐、蹲、行等,每一种姿态要做到端庄优雅,并不是一件很容易的事情。其次是指人的手势与表情等体态,主要表现在交际中的手势、表情、眼神、微笑等。有研究表明,人们之间相互沟通的过程中,有65%的信息是通过体态语言来交流的,体态语言是心迹的表露,是人际交往中不可缺少的沟通方式。一个人要在各种社交中做到举止有度、举止得当、举止文明、举止潇洒,就必须掌握姿态端庄优雅的基本知识,同时要要进行基本姿态的形体训练,养成姿态端庄、表情和善的好习惯。

五、培养提升旅游职业礼仪修养的途径

学习礼仪知识是提高礼仪修养的起点,也是实现礼仪修养其他环节的前提和基础。

学习礼仪知识是将礼仪规范逐渐内化的过程。通过学习、评价、认同、模仿和实践过程,逐渐学习、构造、完善自己的社交礼仪规范体系,并以此来评价自身和他人行为,调整自己的交往行为。应尽可能扩大自己的视野,丰富礼仪知识,多观察、多读书、多思考。礼仪知识的来源是多方面的,可以通过学礼仪史,并掌握一些伦理学、心理学、公共关系学等方面的一般知识,也可以通过日常的观察、学习,了解社会习俗和风土人情,积累各方面的社会知识,这些对于开阔眼界、提高礼仪认识是大有裨益的。

一般来说提升旅游职业礼仪的修养有理论学习、社会实践和向专业人士学习

三条途径,在这三条途径中,又以前两者最为根本。

(一) 多途径学习旅游职业礼仪理论知识

旅游职业礼仪修养的观念落后,就会影响到旅游职业礼仪在实践中的运用。通过理论学习来提高旅游职业礼仪的修养就是利用图书资料、广播电视、互联网、教学函授等系统地、全面地进行学习。

(二) 提高礼仪修养必须与实践相结合

实践是检验真理的唯一标准,同时也是提高旅游职业礼仪修养最好的老师。旅游服务工作中交往的成功,往往有赖于必要的经验。实践作为提高旅游职业礼仪修养的一个具体过程,不仅可以使人加深对礼仪修养的理解,强化印象,而且还会检验其作用,并能据此判断个人利用礼仪的实际效果。与实践相联系是提高礼仪修养的根本途径。一切礼仪修养如果脱离了实践,就必然是空洞的礼仪说教。

加强礼仪修养与实践相联系,主要是指:

其一,只有在人们相互交往中所形成的礼仪关系,才能不断提高自己的礼仪修养,也就是说,一切礼仪修养必须结合人与人之间的交往活动来进行。

其二,礼仪修养的一个重要方面,就是要主观和客观相统一,理论和实践相联系,要身体力行。在礼仪修养学习中,人们懂得了哪些行为是符合礼仪的,哪些行为是不符合礼仪的,就要把这些原则、规范运用到自己的交往实践中去,运用到自己的生活和工作中去,并时刻以这些准则为镜子,对照、检查、改正一切与礼仪不符的言谈举止,从而不断提高自己的礼仪修养。

其三,礼仪修养是一个从认识到实践的不断反复的过程。礼仪品质的形成是一个长期的过程,是不能在短期内一蹴而就的。人们在社会生活中会接受各种不同的影响,那些失礼的行为随时都有可能发生,所以,要使自己成为一个知礼、守礼、行礼的人,就必须把对礼仪的认识运用到实践中去,化为实际行动。然后,对自己的行动再进行反省、检查,并把从反省中得出的新的认识再贯彻到行动中去,如此不断循环,从而达到提高礼仪品质的目的。

角色练习

做自己的礼仪“医生”

★技能训练目标

(1)通过旅游职业礼仪概念和原则的学习,使学生能够掌握旅游职业礼仪的内涵知识。

(2)能够通过学习掌握提高旅游职业礼仪的途径,找到适合自己的方法。

(3)通过自查自检,找到自身不足,制定个人提升目标。

★技能训练准备

(1)查看旅游职业礼仪的相关标准。

(2)结合要点,分组讨论。

★技能训练步骤

(1)自查自检个人职业礼仪形象的不足处。

(2)小组讨论、交流。

(3)选出小组代表进行礼仪展示。

(4)师生点评。



特别提示

本任务练习可划分小组进行,结合礼仪演示,找出职业礼仪形象存在的问题。分组讨论、分析效果较理想。



视野拓展

揭秘奥运会礼仪小姐培训全过程

得体的裙装、漂亮的脸蛋、甜美的笑容……相比运动员们在场上的挥汗如雨、激烈争夺,为比赛做引导和颁奖服务的美女们则是场上另一道风景线。

据了解,在2008年北京奥运会上,1250名来自各院校的颁奖礼仪志愿者将为产生金牌最多的田径赛事服务,她们同时将负责“鸟巢”场馆贵宾迎宾和开闭幕式及其他赛事服务。

为了承担赛事颁奖礼仪工作,她们究竟付出了怎样的辛苦?记者用镜头和文字记录下她们的努力。

一、训练和培训空姐要求大致相同

负责颁奖礼仪志愿者培训的袁春颜老师说:“颁奖礼仪志愿者要达到要求,都得经过严格培训。”

“其实颁奖礼仪志愿者培训和空姐培训大致相同,唯一不同的就是在服务时是单独服务还是群体服务的区别。”袁老师解释说,“比如在颁奖时,几名志愿者有同时转身的动作,脚步就要一致。再比如,在颂花鞠躬时,向前是以髋关节为轴,向下15度到30度。由于颂花时是多人一组,在鞠躬时,经常出现时间不统一、动作不整齐的情况,所以要求我们心里要有一个一致的节拍。”

袁老师边演示动作要领边说：“托盘的动作也有要求，手臂与侧腰大约是一拳远的距离，端托盘时，大拇指是露在托盘外面的。在训练中最有难度的就是控制步速和颁奖衔接。控制步速就是在颁奖时，几名礼仪颁奖志愿者在行走了一段距离之后，她们之间的间距还应该是一样的。大概是三四十厘米。”

二、功夫站姿——穿高跟鞋站1小时

“让我印象最深的是礼仪培训中练习站姿、行走、步速、转身、微笑。为了让我们在颁奖时身姿更挺拔、步速更到位、转身更整齐、笑容更自然，每个动作我们都要分解练习成百上千次。”礼仪志愿者郝婧钰说，“拿站姿来说，这可并不像我们想象中站着那么简单，每名礼仪志愿者必须穿着5厘米高的高跟鞋，头上顶一本书，两腿膝盖间夹着一张普通的白纸。一站就是一个小时，不论是书还是纸都不可以掉下来，否则就得重做。等到休息时，两条腿连打弯都特别疼。”

三、练笑容时露六至八颗牙齿

“再说说练笑容。颁奖仪式上需要的笑与我们平时的笑有着天壤之别，嘴张大了不行，张小了也不可以，甚至对露出的牙齿数都严格规定在六到八颗。老师要求我们每个人在练习笑容时，嘴里都要咬着一根筷子找感觉。这样一笑就得几十分钟，笑得连脸部肌肉都麻了。”郝婧钰说，“还有行走、步速、转身等分解练习也是一样。每个人的脚都磨出了大大小小的水泡，然后水泡被磨破，之后又被磨出新的水泡，如此周而复始，最后，我们的动作终于整齐划一了。”

（摘自：中华舞蹈网 <http://www.zhwdw.com/wdxg/ly/5/23222.shtml>。）

任务评价

表 1-1 任务评价表

| 序号 | 任务内容 | 任务要求 | 等级 | 待改进技能 | 备注 |
|----|----------------------|--------------------|----|-------|----|
| 1 | 了解旅游职业礼仪的概念和原则 | 能够复述旅游职业礼仪的内涵 | | | |
| 2 | 了解培养提升自己的旅游职业礼仪修养的途径 | 掌握提升方法，自检自查，制定整改目标 | | | |

任务二 认准客人

任务描述

根据《辞海》解释,“客”指客人(跟“主”相对),宾客,也指旅客、客商、顾客。

本任务要求学生能通过学习了解主和客的关系,了解旅游服务中哪些角色是主人,哪些角色是客人,以便在旅游工作中摆好自己的位置,树立旅游服务者的良好形象。

情境导入

齐顷公尊母笑客

公元前592年,齐国国君齐顷公在朝堂接见来自晋国、鲁国、卫国和曹国的使臣。各国使臣带来了墨玉、币帛等贵重礼品献给齐顷公。献礼时,齐顷公一看,只见晋国的亚卿郁克是独眼,鲁国的上卿是秃顶,卫国的上卿孙良夫是个跛脚,曹国的大夫公子首是驼背。他不禁暗自发笑:怎么四国使臣都是有毛病的人?!

当晚,齐顷公见到自己的母亲萧夫人,便把白天看到的四个人当笑话讲给她听。萧夫人一听便乐了,执意要亲眼见识一下。正好第二天齐顷公设宴招待各国使臣,于是便让萧夫人躲在帷帐后面观看。当四国使臣依次入厅时,萧夫人掀开帷帐向外观望,一看到四个使臣便忍不住大笑起来,她的随从也个个笑得前仰后合。笑声惊动了众使者,当他们明白原来是齐顷公为了让母亲寻开心,特意做了这样的安排时,个个怒不可遏,不辞而别。四国使臣约定各自回国后请兵伐齐,血洗在齐国所受的耻辱。四年后,四国联合起来讨伐齐国,齐国大败,齐顷公只得讲和。

分析

齐国为什么会招来战争呢?从案例中可以看出,齐顷公为了让母亲萧夫人寻开心,而安排了让萧夫人躲在帷帐后面观看并引发了嘲笑,这样的安排使得使臣个个怒不可遏,不辞而别。主宾之间没有相互的尊重和敬意,就会使得本来融洽的主宾关系破裂,相反,有了主人和宾客之间的尊敬和敬意,双方关系就会向好的方面发展。