

# 学生活动任务书：任务一 “湾区臻享”

**项目启动：**高端定制礼仪服务筹备方案设计、跨文化需求适配与计划落地

**课程名称：**民航双语礼仪服务·项目一：“湾区臻享” 高端定制礼仪服务筹备

**学习任务：**高端定制礼仪服务全流程筹备方案设计 & 跨文化礼仪精准适配（共 2 学时）

**对应岗位：**高端服务团队全体成员（接待组长、贵宾接待员、文化讲解员、物料专员、应急协调员、流程监督员）

**授课班级：**\_\_\_\_\_ **任务日期：**\_\_\_\_\_

## 一、任务背景

“全球未来城市峰会” 将于 2025 年 9 月 15 日在深圳五洲宾馆集团举行，20 位来自新加坡、巴基斯坦、哈萨克斯坦、匈牙利、塞尔维亚、埃及的国际嘉宾将参会。你所在的高端服务小组受命负责峰会前 3 天的高端定制礼仪服务筹备工作，需精准匹配 6 国嘉宾的宗教禁忌、文化习俗、商务礼仪偏好，融入大湾区文化特色（如粤绣非遗、广式茶礼、广彩工艺等），确保后续服务达成 “零文化冲突、高情感共鸣、满意度 $\geq 98\%$ ” 的目标。本阶段，你们需以小组为单位，完成从解读跨文化需求、提取高端服务标准到制定完整筹备方案的全流程工作，并通过小组汇报展示筹备成果。

## 二、终极成果与汇报要求

**终极成果：**一份完整的《“湾区臻享” 高端定制礼仪服务筹备全流程方案》、一次 8 分钟的小组汇报

**汇报内容必须涵盖以下三个核心部分**

**项目分析及服务定位：**基于 6 国嘉宾文化特征与 “湾区臻享” 服务标准，阐述本组对 “高端定制筹备” 的理解及服务特色。

**信息获取与标准解读：**展示从《新加坡 / 巴基斯坦等多国文化禁忌手册》《国际商务活动双语礼仪服务要求与指南》中提取的关键信息，说明如何将标准条款转化为筹备实操要点。

**计划制定与成果展示：**呈现定制化的双语服务材料清单、3 天筹备时间轴、2 个核心跨文化风险应急预案及大湾区文化融入细节。

### 三、任务阶段与具体内容

以下为小组在课前、课中需共同完成的任务流程，最终导向成果汇报。

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第一阶段：个体预习与跨文化信息收集	课前 24 小时	自主获取高端筹备信息	<p><b>1.个人精读：</b>独立下载并精读任务书，标注关键信息。</p> <p><b>2.观看微课：</b>观看《参会国跨文化礼仪解析》《大湾区非遗文化融入技巧》实操微课，重点记录新加坡商务准时性、匈牙利忌 13 人同桌、埃及忌谈宗教争议等核心要点，以及粤绣、广式茶礼的礼仪应用细节。</p> <p><b>3.完成测验：</b>在学习通平台完成“高端定制礼仪基础”线上测验，检验信息提取与禁忌识别能力。</p>	<p>- 项目任务书 - 《参会国跨文化礼仪解析》《大湾区非遗文化融入技巧》微课- 学习通平台“高端定制礼仪基础”测验- 《新加坡 / 巴基斯坦等多国文化禁忌手册》（精简版）- 《国际商务活动双语礼仪服务要求与指南》（节选）</p>

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第二阶段：小组协作与筹备方案制定	课内(2学时, 共 120 分钟)	协作设计全流程筹备方案	<p><b>活动一：项目分析与服务定位研讨 (25 分钟)</b> - 小组讨论：结合微课内容与 6 国文化特征，明确本组服务定位及大湾区文化融入点。</p> <p>- 输出：在白板上绘制“服务定位 - 文化适配矩阵图”。</p> <p><b>活动二：信息解码与标准对标 (30 分钟)</b></p> <p>- 共同绘制“任务分析思维导图”。</p> <p>- 对照《国际商务活动双语礼仪服务要求与指南》工作页，填写《跨文化服务要点分析表》。 - 输出：《任务分析思维导图》、《跨文化服务要点分析表》（初稿）。</p> <p><b>活动三：计划制定与文化赋能 (35 分钟)</b></p> <p>- 物料计划：使用模板，制定覆盖“接待 - 茶歇 - 资料 - 文化展示”的《双语服务材料清单》。</p> <p>- 时间计划：小组讨论，制定《3 天筹备时间轴》，明确每日分工（如 Day1：信息核验与禁忌清单确认；Day2：物料采购与双语材料优化；Day3：模拟演练与方案调整）及各环节负责人。 - 预案计划：针对“埃及嘉宾拒食含酒精饮品”“巴基斯坦嘉宾需独立祈祷空间”等场景，制定 2 个核心风险应急预案，明确应对流程与责任人。</p> <p>- 输出：《双语服务材料清单》、《3 天筹备时间轴》（初稿）、《跨文化风险应急预案》（初稿）。</p>	<p>- 大白板、彩笔、便利贴- 《国际商务活动双语礼仪服务要求与指南》工作页 - AI 工具（DeepSeek 翻译、Kimi 信息检索，用于优化双语材料、核查文化禁忌） - 双语材料清单模板、3 天筹备时间轴模板、跨文化风险应急预案模板- 大湾区非遗文化资料（粤绣、广彩、广式茶礼介绍）</p>

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第三阶段：成果整合与汇报展示	课内（20 分钟）	汇报决策与方案优化	<b>小组汇报（每组 8 分钟）</b> 1.项目分析与服务定位（2 分钟）：结合 6 国文化案例，阐述本组筹备思路与大湾区文化特色亮点。 2.信息获取与标准解读（3 分钟）：展示思维导图，讲解如何将“多国禁忌”“国际礼仪标准”转化为具体筹备要点。 3.计划制定展示（3 分钟）：重点展示双语材料清单的分国针对性、时间轴的节点合理性、应急预案的可操作性，补充说明人员分工逻辑。听取教师与其他小组提问反馈，记录优化建议。	- PPT 或海报（精简版，含矩阵图、思维导图截图）- 最终版《“湾区臻享”高端定制礼仪服务筹备全流程方案》草案- 汇报评价表（含“文化适配性”“计划可行性”评价维度）
第四阶段：方案优化与最终提交	课后 24 小时内	成果固化与反思	<b>1.小组协作：</b> 根据汇报反馈，优化《双语服务材料清单》《3 天筹备时间轴》《跨文化风险应急预案》，补充大湾区文化融入细节，整合成完整的《“湾区臻享”高端定制礼仪服务筹备全流程方案》（电子版）。 <b>2.个人反思：</b> 每位成员提交《高端筹备任务反思报告》，总结在跨文化信息收集、方案设计、团队协作中的贡献与待改进点。 <b>3.提交至学习通平台：</b> 按“小组方案 + 个人反思报告”分类上传，确保文件命名规范。	- 学习通平台（任务提交端口） - Office 软件（方案排版、反思报告撰写）- 汇报反馈记录（教师点评、小组互评意见）- 《高端定制礼仪服务总结报告》模板

## 四、评价标准

评价维度	评价要点
项目分析与文化定位 (30%)	对“高端定制筹备”任务背景理解深刻，服务定位贴合 6 国嘉宾文化需求；大湾区文化融入点具体合理，能体现“文化共鸣”服务理念。
信息获取与标准应用 (30%)	6 国文化禁忌、筹备节点等信息提取全面准确；思维导图逻辑清晰、要素完整；《跨文化服务要点分析表》与国际礼仪标准、各国禁忌对应紧密，可操作性强。
计划的精准性与可行性(30%)	双语材料清单覆盖分国需求无遗漏；3 天筹备时间轴节点合理、分工明确；应急预案能有效应对跨文化风险，流程清晰、责任人明确。
团队协作与汇报展示 (10%)	团队配合默契；汇报条理清晰，双语术语准确；能针对提问给出专业、可行的回应。

## 五、学习资源

### 核心文件

“湾区臻享”项目任务书、《新加坡 / 巴基斯坦等多国文化禁忌手册》（精简版）、《国际商务活动双语礼仪服务要求与指南》（精简工作页）、《旅游饭店星级的划分与评定》《宴会服务规范》（节选，用于物料标准参考）

### 学习素材

《参会国跨文化礼仪解析》《大湾区非遗文化融入技巧》实操微课、高端峰会跨文化筹备案例视频、大湾区非遗文化资料

### 计划工具

双语服务材料清单模板、3 天筹备时间轴模板、跨文化风险应急预案模板、思维导图工具、PPT 模板

### 技术支持

AI 工具 (DeepSeek 翻译 <优化双语话术>、Kimi 信息检索 < 核查小众国家礼仪 >) 、学习通平台、VR 礼仪实训室

**小组名称:** \_\_\_\_\_

**小组成员及角色签字:**

接待组长: \_\_\_\_\_ 贵宾接待员: \_\_\_\_\_ 文化讲解员: \_\_\_\_\_ 物料专员: \_\_\_\_\_ 应急协调员: \_\_\_\_\_

流程监督员: \_\_\_\_\_

## 学生活动任务书：任务二 “臻享定制高端双语迎接”

**项目启动：**国际嘉宾双语迎接全流程设计、跨文化适配与服务规范落地

**课程名称：**民航双语礼仪·项目二：“臻享定制” 高端双语迎接礼仪学习任务：“全球未来城市峰会” 国际嘉宾双语迎接方案设计、实操演练与定制化馈赠策划（共 2 学时）

**对应岗位：**高端服务团队全体成员（接待组长、双语礼仪专员、文化适配员、流程策划员、应急协调员、馈赠专员）

**授课班级：**\_\_\_\_\_ **任务日期：**\_\_\_\_\_

### 一、任务背景

“全球未来城市峰会” 即将在深圳举办，20 位国际嘉宾将受邀参会，具体包括新加坡 3 人（商务代表团）、巴基斯坦 2 人（政府代表）、哈萨克斯坦 4 人（文旅考察团）、匈牙利 3 人（学术专家）、塞尔维亚 3 人（企业高管）、埃及 5 人（非遗与城市建设代表团）。你所在的高端服务团队需以“民航礼仪标准 + 双语服务 + 文化共鸣”为核心，在 3 天内完成嘉宾“机场接机（含 VIP 通道衔接）- 专车转运 - 驻地引导”全流程迎接筹备，同时策划定制化馈赠方案。

本次任务需严格遵循《民航高端接待 SOP 手册》与“臻享定制服务行为规范”（含“来有迎声、对视露笑、尊称姓氏、双手接递、走有送声”五项要求），精准规避 6 国文化禁忌（如埃及避人形元素、巴基斯坦清真需求、匈牙利忌 13 人同行），融入大湾区文化特色（如广绣书签、榄雕摆件），确保迎接服务“零文化冲突、零流程失误”，最终嘉宾满意度 $\geq 98\%$ 。本阶段，团队需完成从嘉宾“精准画像”、流程设计到馈赠策划的全流程工作，并通过汇报与实操展示成果。

### 二、终极成果与汇报要求

**终极成果：**一套完整的《“臻享定制” 高端双语迎接全案》、一份《定制化馈赠方案》、一次 8 分钟的“方案汇报 + 实操演示”

**汇报内容必须涵盖以下四个核心部分**

**嘉宾画像与文化适配：**基于《6 国文化禁忌手册》，展示 6 国嘉宾“身份类型 - 文化需求 - 禁忌清单”，阐述文化适配思路。

**迎接流程与服务规范：**结合《民航高端接待 SOP 手册》，讲解“机场 - 专车 - 驻地”全流程关键节点，演示民航标准动作。

**定制化馈赠设计：**依据“轻重、效用、投好避忌、文化融合”四项原则，说明分国礼品选择逻辑，展示礼品包装文化元素。

**应急方案与风险管控：**针对 “两团同时抵达” “嘉宾拒受礼品” “航班延误” 等场景，汇报 2 个核心应急方案，明确应对步骤与责任人。

三、任务阶段与具体内容

以下为团队在课前、课中需协作完成的任务流程，最终导向成果输出与汇报。

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第一阶段：个体预习与信息收集	课前 24 小时	自主学习迎接规范与文化禁忌	<p><b>1.知识预习：</b>精读《民航高端接待 SOP 手册》与《6 国文化禁忌手册》，标注“三重问候”“礼宾秩序”“埃及避直视”“巴基斯坦清真需求”等核心要点。</p> <p><b>2.素材学习：</b>观看《6 国跨文化迎接礼仪解析》《臻享定制馈赠礼仪实操》微课,记录新加坡“高效流程”偏好、哈萨克斯坦“游牧文化”兴趣点、匈牙利“杏味饮品”偏好等细节。</p> <p><b>3.测试检验：</b>在学习通完成“高端迎接基础测试”，确保文化禁忌与服务规范认知达标。</p>	- 《6 国文化禁忌手册》（精简版） - 《民航高端接待 SOP 手册》（节选） - 《6 国跨文化迎接礼仪解析》《臻享定制馈赠礼仪实操》微课- 学习通 “高端迎接基础测试” 题库



阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第二阶段：团队协作与方案制定	课内(2学时, 共 120 分钟)	协作完成迎接全案与馈赠方案	<p><b>活动一：嘉宾画像与文化适配研讨 (25 分钟)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 分组分工:按国家拆分任务,收集嘉宾“身份类型 - 需求 - 禁忌”信息,如埃及团“非遗专家→需祈祷时间→避人形物品”。</li> <li>- 整合输出:汇总形成《6 国嘉宾文化画像表》,明确每国“迎接重点 + 禁忌红线”。</li> </ul> <p><b>活动二：迎接流程与 SOP 设计 (30 分钟)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 流程拆解:共同绘制“机场 - 专车 - 驻地”时间轴,标注关键节点。</li> <li>- 话术编制:结合 AI 工具优化双语话术,形成《双语迎接话术手册》(核心章节)。</li> </ul> <p><b>活动三：定制化馈赠方案策划 (25 分钟)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 礼品选择:依据“投好避忌”原则,确定分国礼品。</li> <li>- 细节规划:明确馈赠时机(离别时)、地点(会客室)、包装设计(如粤剧脸谱纹样包装纸),完成《定制化馈赠方案》初稿。</li> </ul> <p><b>活动四：应急方案与风险管控 (20 分钟)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 场景研讨:针对“航班延误导致两团同时到”“嘉宾拒受含酒精礼品”场景,制定应急步骤。</li> <li>- 输出成果:形成《跨文化应急方案》,明确每个场景的“责任人 + 操作流程 + 话术”。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 大白板、彩笔、便利贴- 《双语迎接话术手册》模板- 《定制化馈赠方案》模板- AI 工具 (DeepSeek 翻译,优化小语种话术) - 大湾区文化素材 (广绣、榄雕、粤剧脸谱图片)</li> </ul>

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第三阶段：成果整合与汇报演练	课内（20 分钟）	汇报准备与实操演示	<p><b>1.方案整合：</b>汇总《文化画像表》《流程 SOP》《馈赠方案》《应急方案》，形成完整《“臻享定制” 高端双语迎接全案》。</p> <p><b>2.汇报排练：</b>确定汇报分工，演练 “三重问候” “双手接递” “引导手势” 等实操动作。</p> <p><b>3.反馈优化：</b>听取教师与其他团队建议，快速修订方案细节。</p>	<p>- 完整《“臻享定制” 高端双语迎接全案》(草案)- 汇报 PPT（含文化画像表、流程时间轴截图）- 实操演示道具（接机牌、模拟礼品、入住资料袋）</p>
第四阶段：方案优化与最终提交	课后 24 小时内	成果固化与反思	<p><b>1. 方案修订：</b>根据汇报反馈，完善《迎接全案》与《馈赠方案》，如补充 “埃及团专车备祈祷毯” “巴基斯坦礼品标注 ‘清真’ ” 等细节。</p> <p><b>2. 个人反思：</b>每位成员提交《高端迎接任务反思报告》，总结在 “文化禁忌识别” “流程设计” “馈赠策划” 中的贡献与不足。</p> <p><b>3. 成果提交：</b>通过学习通按 “团队全案 + 个人反思” 分类上传,文件命名规范为 “组 X - 臻享迎接全案 - 日期” 。</p>	<p>- 汇报反馈记录（教师点评、团队互评意见）- Office 软件（方案排版、反思报告撰写）- 学习通提交端口</p>

## 四、评价标准

评价维度	评价要点
嘉宾画像与文化适配（25%）	6 国嘉宾 “身份 - 需求 - 禁忌” 识别全面准确；文化适配思路贴合嘉宾特征。
迎接流程与服务规范（25%）	“机场 - 专车 - 驻地” 流程节点完整，符合民航 SOP；双语话术准确适配。
定制化馈赠设计（25%）	礼品选择符合 “轻重、效用、投好避忌” 原则；馈赠时机 / 地点 / 包装设计贴合文档要求。
应急方案与团队协作（25%）	应急方案能覆盖核心场景，步骤清晰、责任人明确；团队分工合理，汇报逻辑清晰，实操演示符合规范。

## 五、学习资源

### 核心文件

《6 国文化禁忌手册》、《民航高端接待 SOP 手册》、《臻享定制馈赠礼仪指南》

### 学习素材

《6 国跨文化迎接礼仪解析》微课、《臻享定制馈赠礼仪实操》微课、高端迎接案例视频、大湾区文化资料

### 工具模板

《6 国嘉宾文化画像表》模板、“机场 - 专车 - 驻地” 流程时间轴模板；《双语迎接话术手册》模板、《定制化馈赠方案》模板；思维导图工具、汇报 PPT 模板

## 技术支持

AI 工具、学习通平台、民航模拟实训室（含模拟机场到达口、VIP 通道、模拟商务车、实操道具）

小组名称：\_\_\_\_\_

### 小组成员及角色签字：

接待组长：\_\_\_\_\_ 双语礼仪专员：\_\_\_\_\_ 文化适配员：\_\_\_\_\_ 流程策划员：\_\_\_\_\_ 应急协调员：\_\_\_\_\_

馈赠专员：\_\_\_\_\_

# 学生活动任务书：任务三 “臻享定制 AI 智能变装仪容仪表双语礼仪”

**项目启动：**AI 智能变装方案设计、仪容仪表文化校准与双语服务落地

**课程名称：**民航双语礼仪·项目三：“臻享定制 AI 智能变装仪容仪表双语礼仪服务”

**学习任务：**国际嘉宾 AI 变装全流程方案设计 & 仪容仪表双语适配（共 2 学时）

**对应岗位：**高端服务团队全体成员（AI 操作专员、仪容仪表设计师、双语服务专员、文化适配员、应急协调员、流程监督员）

**授课班级：**\_\_\_\_\_ **任务日期：**\_\_\_\_\_

## 一、任务背景

“全球未来城市峰会”即将在深圳举办，20 位国际嘉宾（新加坡 3 人、巴基斯坦 2 人、哈萨克斯坦 4 人、匈牙利 3 人、塞尔维亚 3 人、埃及 5 人）将参会。你所在的高端服务团队需依托“臻享定制 AI 智能变装系统”，在 3 天内完成“AI 检测 - 数字化画像 - 三场景变装方案 - 文化校准 - 双语说明”全流程筹备，覆盖双语洽谈、文化体验、闭幕晚宴三大核心场景。

本次任务需严格遵循《臻享定制仪容仪表礼仪规范》《AI 智能变装操作手册》，通过 AI 工具实现仪容仪表“实时纠错（如胡茬超标预警、饰品人形元素检测）、文化避忌（如巴基斯坦头巾颜色适配、埃及避人形装饰）、湾区元素嵌入（如广绣暗纹、骑楼造型配饰）”，同步输出双语服务说明（含小语种适配），确保方案符合 6 国文化需求，最终嘉宾满意度 $\geq 98\%$ 。本阶段，团队需以小组为单位完成全流程方案设计，并通过汇报展示成果。

## 二、终极成果与汇报要求

**终极成果：**一份完整的《“臻享定制 AI 智能变装仪容仪表双语服务全案》、一份《AI 智能变装双语操作手册》、一份《AI 系统故障应急手册》

**汇报内容必须涵盖以下四个核心部分**

**数字化画像与文化校准：**展示 6 国嘉宾“仪容仪表特征 - 文化禁忌 - AI 校准参数”，说明校准逻辑。

**三场景 AI 变装方案：**结合《臻享定制仪容仪表礼仪规范》，讲解双语洽谈（男士修身西装 + 女士及膝套裙）、文化体验（休闲西装 + 裤装）、闭幕晚宴（丝绒西装 + 广绣礼裙）的 AI 变装细节，含仪容（发型、妆容）、仪表（服饰、饰品）的智能适配要点。

**双语服务说明：**演示《AI 智能变装双语操作手册》核心内容，如埃及嘉宾 “阿拉伯语 + 英语 + 中文” 三语操作指引、新加坡嘉宾 “高效流程” 双语提示。

**应急方案展示：**针对 “AI 系统故障” “嘉宾拒绝 AI 变装” 场景，汇报手动补位方案（如备用 AI 设备调度、仪容仪表快速调整清单），明确责任人与操作步骤。

### 三、任务阶段与具体内容

以下为小组在课前、课中需共同完成的任务流程，最终导向成果汇报。

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第一阶段：个体预习与 AI 基础储备	课前 24 小时	自主学习 AI 操作与文化禁忌	<p><b>1.个人精读：</b>独立下载并精读任务书，标注关键信息。</p> <p><b>2.观看微课：</b>观看《臻享定制 AI 智能变装操作指南》《6 国仪容仪表文化禁忌解析》微课，重点记录 AI “四大核心原则”（实时适配、场景联动、文化校准、个性保留）、男士 “三不发型原则”、女士 “低髻盘发 + 大地色妆容” 规范，及 6 国禁忌。</p> <p><b>3.完成测验：</b>在学习通平台完成 “AI 智能变装基础测试”（5 道选择题，含 AI 操作步骤、文化禁忌判断），检验信息提取能力。</p>	- 项目任务书- 《臻享定制 AI 智能变装操作指南》《6 国仪容仪表文化禁忌解析》微课- 学习通平台 “AI 智能变装基础测试” 题库- 《AI 智能变装操作手册》（精简版）- 《6 国文化禁忌手册》（仪容仪表专项）

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第二阶段：小组协作与方案制定	课内（2 学时，共 120 分钟）	协作设计全流程 AI 变装方案	<p><b>活动一：数字化画像与文化校准研讨（25 分钟）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 分组分工：按国家拆分任务，收集嘉宾“仪容特征 - 文化禁忌 - AI 需求”。</li> <li>- 整合输出：汇总形成《6 国嘉宾数字化画像表》，标注每国 AI 校准参数。</li> </ul> <p><b>活动二：三场景 AI 变装方案设计（30 分钟）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 仪容方案：用 AI 模拟系统设计三场景仪容细节（洽谈场景：男士剃须 + 女士低髻盘发；体验场景：男士短发微松 + 女士拢发于耳后；晚宴场景：男士发型蓬松 + 女士简约发饰），输出《仪容 AI 适配方案》。</li> <li>- 仪表方案：结合湾区文化元素，设计服饰与饰品，制定《仪表 AI 变装方案》，明确三场景切换逻辑。</li> </ul> <p><b>活动三：双语服务说明编制（25 分钟）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 话术设计：结合 AI 工具优化分国双语操作指引。</li> <li>- 手册编制：完成《AI 智能变装双语操作手册》初稿（含操作步骤图、文化禁忌提示框）。</li> </ul> <p><b>活动四：应急方案与风险管控（20 分钟）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 场景研讨：针对“AI 系统故障无法检测”“嘉宾拒绝 AI 扫描”场景，制定应急步骤。</li> <li>- 输出成果：形成《AI 系统故障应急手册》，明确每个场景的“责任人 + 操作流程 + 双语话术”。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 大白板、彩笔、便利贴-《6 国嘉宾数字化画像表》模板-《AI 智能变装双语操作手册》模板- AI 智能变装模拟系统（含虚拟嘉宾数据）- 湾区文化素材（广绣、骑楼、木棉花图案库）- DeepSeek 翻译工具</li> </ul>

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第三阶段：成果整合与汇报演练	课内（20 分钟）	汇报准备与实操演示	<p><b>1.方案整合：</b>汇总《数字化画像表》《三场景 AI 变装方案》《双语操作手册》《应急手册》，形成完整《“臻享定制 AI 智能变装仪容仪表双语服务全案》。</p> <p><b>2.汇报分工：</b>确定汇报角色，演练 AI 系统操作、仪容仪表校准动作（双手递接双语手册、指引手势）。</p> <p><b>3.反馈优化：</b>听取教师与其他小组建议，快速修订方案细节。</p>	<p>- 完整《“臻享定制 AI 智能变装仪容仪表双语服务全案》（草案）- 汇报 PPT- AI 智能变装模拟系统</p>
第四阶段：方案优化与最终提交	课后 24 小时内	成果固化与反思	<p><b>1.方案修订：</b>根据汇报反馈，完善《三场景 AI 变装方案》、《双语操作手册》。</p> <p><b>2.个人反思：</b>每位成员提交《AI 变装服务任务反思报告》，总结在 “AI 操作、文化校准、双语设计” 中的贡献与不足。</p> <p><b>3.成果提交：</b>通过学习通按 “团队全案+个人反思报告” 分类上传，文件命名规范为 “组 X - 臻享 AI 变装全案 - 日期”。</p>	<p>- 汇报反馈记录（教师点评、小组互评意见）- Office 软件- 学习通提交端口- AI 智能变装系统</p>



四、评价标准

评价维度	评价要点
数字化画像与文化校准 (25%)	6 国嘉宾 “仪容特征 - 文化禁忌 - AI 参数” 识别全面准确；AI 校准逻辑贴合文化需求。
AI 变装方案与场景适配 (25%)	三场景仪容仪表设计符合《臻享定制规范》；湾区文化元素嵌入自然；AI 变装切换流程顺畅。
双语服务与应急保障 (25%)	双语操作指引准确；应急预案覆盖核心场景，步骤清晰、责任人明确；手动补位方案可落地。
团队协作与汇报展示 (25%)	团队分工明确；汇报逻辑清晰，AI 实操演示规范；能针对提问给出专业回应。

五、学习资源

核心文件

“臻享定制 AI 智能变装仪容仪表双语礼仪” 任务书、《AI 智能变装操作手册》、《6 国文化禁忌手册》、《臻享定制仪容仪表礼仪规范》

学习素材

《臻享定制 AI 智能变装操作指南》《6 国仪容仪表文化禁忌解析》微课、高端 AI 变装案例视频、6 国仪容仪表参考图

计划工具

《6 国嘉宾数字化画像表》模板、三场景 AI 变装方案模板、《AI 智能变装双语操作手册》模板（含步骤图、话术框）、思维导图工具

技术支持

AI 工具、学习通平台、仪容仪表模拟实训室（含 AI 变装设备、仪容校准道具：发网、粉底、饰品样品）

**小组名称：** \_\_\_\_\_

**小组成员及角色签字：**

AI 操作专员： \_\_\_\_\_ 仪容仪表设计师： \_\_\_\_\_ 双语服务专员： \_\_\_\_\_ 文化适配员： \_\_\_\_\_ 应急协调员： \_\_\_\_\_

流程监督员： \_\_\_\_\_

# 学生活动任务书：任务四 “臻享定制大湾区特色文化展示礼仪”

**项目启动：**文化展示全流程设计、跨文化礼仪适配与服务落地

**课程名称：**民航双语礼仪服务·项目四：“臻享定制大湾区特色文化展示礼仪”

**学习任务：**大湾区非遗文化展示方案设计 & 跨文化礼仪精准落地（共 2 学时）

**对应岗位：**高端服务团队全体成员（文化展示组长、展品策划员、双语讲解员、体验引导员、应急协调员、流程监督员）

**授课班级：**\_\_\_\_\_ **任务日期：**\_\_\_\_\_

## 一、任务背景

“全球未来城市峰会”即将在深圳举办，20 位来自新加坡、巴基斯坦、哈萨克斯坦、匈牙利、塞尔维亚、埃及的国际嘉宾将参会。你所在的高端服务团队受命负责峰会文化展示环节的全流程筹备工作，需在 3 天内完成“展品筛选 - 环境布置 - 双语讲解 - 非遗体验”四大核心环节设计，重点展示大湾区广绣、粤剧、龙舟说唱等非遗文化。

本次任务需严格遵循《大湾区文化展示礼仪规范》《国际文化交流礼仪标准》，精准规避 6 国文化禁忌（如埃及避动物纹饰、巴基斯坦忌左手递物、哈萨克斯坦重视游牧文化符号），通过“双语讲解 + 场景体验”传递大湾区文化特色，同时确保服务细节符合国际礼仪（如 1.5 米社交距离、右手递接道具），最终实现“文化传播无误解、嘉宾体验高满意”，目标满意度 $\geq 98\%$ 。本阶段，团队需以小组为单位完成全流程方案设计，并通过汇报展示筹备成果。

## 二、终极成果与汇报要求

**终极成果：**一份完整的《“臻享定制大湾区特色文化展示全流程方案”》、一份《大湾区非遗双语讲解手册》、一份《跨文化应急处理方案》

**汇报内容必须涵盖以下四个核心部分**

**项目分析及文化定位：**基于 6 国嘉宾文化背景与大湾区非遗特质，阐述本组文化展示的核心定位（如“以礼传文，融俗于展”）及特色亮点。

**信息获取与禁忌规避：**展示从《6 国文化禁忌手册》《大湾区文化展示礼仪规范》中提取的关键信息，说明如何将标准转化为实操要点。

**计划制定与成果展示：**呈现定制化的展品筛选表（分国家标注适配展品）、展区动线图（含 1.5 米社交距离标识）、双语讲解话术（如粤剧脸谱“红色象征忠义”的中英类比）、非遗体验流程（含工具消毒、引导手势规范）。

**应急方案与风险管控：**针对 “埃及嘉宾拒看龙纹粤剧戏服” “巴基斯坦嘉宾用左手接体验道具” 等场景，汇报应急处理步骤，明确责任人与双语应对话术。

### 三、任务阶段与具体内容

以下为小组在课前、课中需共同完成的任务流程，最终导向成果汇报。

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第一阶段：个体预习与文化信息收集	课前 24 小时	自主学习文化展示规范与跨文化禁忌	<p><b>1.个人精读：</b>独立下载并精读任务书，标注关键信息（20 位嘉宾分国统计、3 项非遗文化核心特质、6 国文化禁忌、3 天筹备节点、≥98% 满意度目标）。</p> <p><b>2.观看微课：</b>观看《大湾区非遗文化解析》《6 国文化禁忌与展示适配》微课，重点记录广绣 “盘金绣” 技法、粤剧脸谱色彩寓意、龙舟说唱文化内涵，及 6 国禁忌。</p> <p><b>3.完成测验：</b>在学习通平台完成 “大湾区文化展示基础测试”（5 道选择题，含非遗术语判断、文化禁忌识别），检验信息提取能力。</p>	- 项目任务书- 《大湾区非遗文化解析》《6 国文化禁忌与展示适配》微课- 学习通平台 “大湾区文化展示基础测试” 题库- 《6 国文化禁忌手册》(精简版，文化展示专项) - 《大湾区文化展示礼仪规范》

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第二阶段：小组协作与方案制定	课内(2学时, 共 120 分钟)	协作设计全流程文化展示方案	<p><b>活动一：项目分析与文化定位研讨 (25 分钟)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 小组讨论：结合微课内容与 6 国文化特征，明确本组服务定位及大湾区文化融入点。</li> <li>- 输出：在白板上绘制“文化定位 - 国家适配矩阵图”（横轴为 6 国嘉宾，纵轴为展示模块：展品筛选 / 讲解话术 / 体验设计）。</li> </ul> <p><b>活动二：信息解码与禁忌对标 (30 分钟)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 共同绘制“任务分析思维导图”（涵盖 Who：20 位嘉宾分国信息；What：展示核心模块 &lt; 展品 / 环境 / 讲解 / 体验 &gt;；When：3 天筹备关键节点；Which：6 国禁忌清单 &lt; 纹饰 / 肢体 / 语言 &gt;；How：礼仪标准落地路径）。</li> <li>- 对照《大湾区文化展示礼仪规范》工作页，填写《跨文化展示要点分析表》。</li> <li>- 输出：《任务分析思维导图》（手绘 / 电子）、《跨文化展示要点分析表》（初稿）。</li> </ul> <p><b>活动三：计划制定与文化赋能 (35 分钟)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 展品计划：使用模板，制定《大湾区非遗展品筛选表》，标注分国适配展品。</li> <li>- 讲解计划：结合 AI 工具 (DeepSeek 翻译) 优化分</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 大白板、彩笔、便利贴- 《大湾区非遗展品筛选表》模板- 《大湾区非遗双语讲解手册》模板- AI 工具 (DeepSeek 翻译, 优化小语种话术) - 大湾区非遗素材 (广绣纹样、粤剧脸谱、龙舟模型图片库) - 模拟体验道具 (绣针、绣布、微型龙舟模型)</li> </ul>

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第二阶段：小组协作与方案制定			<p>国双语话术，编制《大湾区非遗双语讲解手册》（核心章节）。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 体验计划：设计非遗体验流程，明确工具消毒、礼仪距离（1.5 米）等细节。</li> <li>- 输出：《展品筛选表》（初稿）、《双语讲解手册》（节选）、《非遗体验流程清单》（初稿）。</li> </ul> <p><b>活动四：应急方案与风险管控（20 分钟）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 场景研讨：针对“埃及嘉宾拒看龙纹粤剧戏服”“巴基斯坦嘉宾用左手接道具”场景，制定应急步骤。</li> <li>- <b>输出成果</b>：形成《跨文化应急处理方案》，明确每个场景的“责任人 + 操作流程 + 双语话术”。</li> </ul>	
第三阶段：成果整合与汇报展示	课内（20 分钟）	汇报准备与实操演示	<p><b>1.方案整合</b>：汇总《展品筛选表》《双语讲解手册》《体验流程清单》《应急处理方案》，形成完整《“臻享定制大湾区特色文化展示全流程方案”》。</p> <p><b>2.汇报分工</b>：确定汇报角色（1 人讲文化定位、1 人讲展品与讲解、1 人演示体验流程、1 人讲应急方案），演练双语讲解、体验引导手势。</p> <p><b>3.反馈优化</b>：听取教师与其他小组建议，快速修订方案细节。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 完整《“臻享定制大湾区特色文化展示全流程方案”》（草案）</li> <li>- 汇报 PPT(含矩阵图、展品表、体验流程截图) - 模拟体验道具（用于实操演示）</li> </ul>

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第四阶段方案优化与最终提交	课后 24 小时内	成果固化与反思	<p><b>1.方案修订：</b>根据汇报反馈，完善《展品筛选表》（补充“埃及区展品无酒精消毒标注”）、《双语讲解手册》（新增塞尔维亚小语种提示）、《应急处理方案》。</p> <p><b>2.个人反思：</b>每位成员提交《大湾区文化展示任务反思报告》，总结在“非遗文化解读、跨文化禁忌规避、双语讲解”中的贡献与不足。</p> <p><b>3.成果提交：</b>通过学习通按“团队全案 + 个人反思报告”分类上传，文件命名规范为“组 X - 大湾区文化展示全案 - 日期”。</p>	<p>- 汇报反馈记录（教师点评、小组互评意见）- Office 软件（方案排版、反思报告撰写）- 学习通提交端口- 大湾区非遗文化补充资料（用于方案优化）</p>

#### 四、评价标准

评价维度	评价要点
项目分析与文化定位 (25%)	对“大湾区文化展示”任务背景理解深刻，服务定位贴合 6 国嘉宾文化需求；大湾区非遗特色融入自然。
信息获取与禁忌规避 (25%)	6 国文化禁忌、非遗术语等信息提取全面准确；思维导图逻辑清晰、要素完整；《跨文化展示要点分析表》与礼仪标准、各国禁忌对应紧密，无疏漏。
计划的周全性与可行性(30%)	展品筛选表覆盖分国需求无遗漏；双语讲解话术准确；体验流程规范；应急方案能有效应对核心场景，步骤清晰。

评价维度	评价要点
团队协作与汇报展示（20%）	团队分工明确（展品 / 讲解 / 体验 / 应急无推诿）；汇报逻辑清晰，双语表达流畅，实操演示符合规范；能针对提问给出专业、可行的回应。

## 五、学习资源

### 核心文件

“臻享定制大湾区特色文化展示礼仪”任务书、《6 国文化禁忌手册》、《大湾区文化展示礼仪规范》、《国际文化交流礼仪标准》

### 学习素材

《大湾区非遗文化解析》《6 国文化禁忌与展示适配》微课、高端文化展示案例视频、大湾区非遗资料

### 计划工具

《大湾区非遗展品筛选表》模板、《大湾区非遗双语讲解手册》模板、思维导图工具、展区动线图设计模板

### 技术支持

AI 工具、学习通平台、模拟文化展区设备（广绣体验台、粤剧脸谱展示架、微型龙舟模型、消毒工具）

小组名称：\_\_\_\_\_

小组成员及角色签字：

接待组长：\_\_\_\_\_ 贵宾接待员：\_\_\_\_\_ 文化讲解员：\_\_\_\_\_ 物料专员：\_\_\_\_\_ 应急协调员：\_\_\_\_\_

流程监督员：\_\_\_\_\_



# 学生活动任务书：任务五 “湾区臻享高端定制双语洽谈、签约礼仪服务”

**项目启动：**双语洽谈与签约全流程设计、跨文化适配与礼仪落地

**课程名称：**民航双语礼仪服务·项目五：“湾区臻享高端定制双语洽谈、签约礼仪服务”

**学习任务：**“全球未来城市峰会” 国际嘉宾双语洽谈 + 签约全流程方案设计 & 礼仪实操（共 2 学时）

**对应岗位：**高端服务团队全体成员（洽谈服务组长、签约协调员、双语讲解员、会场布置专员、应急专员、流程监督员）

**授课班级：**\_\_\_\_\_ **任务日期：**\_\_\_\_\_

## 一、任务背景

“全球未来城市峰会” 即将在深圳五洲宾馆集团举办，20 位来自新加坡（3 人）、巴基斯坦（2 人）、哈萨克斯坦（4 人）、匈牙利（3 人）、塞尔维亚（3 人）、埃及（5 人）的国际嘉宾将参会。你所在的高端服务团队需在峰会前 3 天完成 “双语洽谈筹备 + 签约仪式筹备” 全流程工作，覆盖洽谈现场布置、双语服务、签约文本准备、签约仪式执行、会后闭环五大核心环节。

本次任务需严格遵循《旅游饭店星级的划分与评定》《宴会服务规范》《国际商务签约礼仪标准》，精准规避 6 国文化禁忌（如埃及避动物纹饰、巴基斯坦忌左手递物、签约国旗悬挂 “客右主左”），融入大湾区文化特色（洽谈桌牌用粤绣工艺、签约文本盒嵌广彩纹样）。洽谈环节需落实 “敬慎雅” 原则（敬：尊重文化差异；慎：细节零失误；雅：服务有温度），签约环节需恪守国际惯例（座次 “客右主左”、文本双语对等），最终实现 “洽谈高效、签约顺利、嘉宾满意度 $\geq 98\%$ ” 的目标。本阶段，团队需以小组为单位完成全流程方案设计，并通过汇报展示成果。

## 二、终极成果与汇报要求

**终极成果：**一套完整的《“湾区臻享” 双语洽谈全流程服务方案》、一套完整的《“湾区臻享” 双语签约仪式执行方案》、一份《跨文化应急处理方案》（含洽谈同传故障、签约文本误差、嘉宾文化误解等场景应对）

汇报内容必须涵盖以下四个核心部分

**项目分析及文化定位：**基于 6 国嘉宾文化特征（如新加坡重高效、埃及信伊斯兰教），阐述洽谈 “敬慎雅” 原则与签约 “国际惯例 + 文化适配” 的结合思路，说明大湾区文化元素（粤绣桌牌、广彩文本盒）的嵌入逻辑。

**信息获取与标准解读：**展示从《6 国文化禁忌手册》《双语洽谈礼仪规范》《国际签约礼仪标准》中提取的关键信息（洽谈摆台误差≤5mm、签约国旗悬挂规则、埃及嘉宾无酒精饮品需求），说明如何将标准转化为实操。

**计划制定与成果展示：**呈现洽谈会场布置图（桌型、物品摆放）、签约座次图（“客右主左”）、洽谈添水双语话术、签约文本双语核对清单。

**应急方案与风险管控：**针对 “洽谈同传故障” “签约文本姓名拼写错误” “埃及嘉宾拒签含动物纹文本盒” 场景，汇报应急步骤与双语应对话术，明确责任人。

### 三、任务阶段与具体内容

以下为小组在课前、课中需共同完成的任务流程，最终导向成果汇报。

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第一阶段：个体预习与礼仪信息收集	课前 24 小时	自主学习洽谈与签约规范	<p><b>1.个人精读：</b>独立下载并精读任务书，标注关键信息。（20 位嘉宾分国统计、洽谈“敬慎雅”原则、签约“客右主左”惯例、3 天筹备节点、≥98% 满意度目标）。</p> <p><b>2.观看微课：</b>观看《双语洽谈“敬慎雅”实操》《国际签约礼仪核心规范》微课，重点记录洽谈摆台“三精准”（位置、角度、误差）、签约文本双语对等要求、6 国禁忌（如巴基斯坦签约用右手递笔）。</p> <p><b>3.完成测验：</b>在学习通平台完成“双语洽谈与签约基础测试”（5 道选择题，含洽谈摆台误差、签约座次判断），检验信息提取能力。</p>	<p>- 项目任务书-《双语洽谈“敬慎雅”实操》《国际签约礼仪核心规范》微课-学习通“双语洽谈与签约基础测试”题库-《6 国文化禁忌手册》（洽谈 + 签约专项）-《国际商务签约礼仪标准》</p>

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第二阶段: 小组协作与方案制定	课内(2学时, 共 120 分钟)	协作设计 洽谈 + 签约全流程方案	<p><b>活动一：项目分析与文化定位研讨 (25 分钟)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 小组讨论：结合微课与 6 国文化，明确洽谈“敬慎雅”落实细节、签约文化适配点，确定大湾区文化融入方式（粤绣桌牌、广彩文本盒）。</li> <li>- 输出：在白板绘制“文化定位- 洽谈+签约适配矩阵图”（横轴 6 国，纵轴“洽谈布置 / 签约座次”）。</li> </ul> <p><b>活动二：洽谈方案设计 (30 分钟)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 布置设计：用激光尺校准，绘制洽谈会场布置图，标注 6 国适配细节（如埃及区无动物纹饰装饰）。</li> <li>- 话术编制：结合 AI 工具（DeepSeek 翻译）优化“洽谈前问候 - 中添水 - 后送别”双语话术，形成《洽谈双语话术手册》（核心章节）。</li> <li>- 输出：《洽谈会场布置图》《洽谈双语话术手册》（初稿）。</li> </ul> <p><b>活动三：签约方案设计 (25 分钟)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 文本准备：制定《签约双语文本清单》，明确中+英（或嘉宾母语）双语对等，标注埃及文本盒无动物纹、巴基斯坦用右手递签。</li> <li>- 座次设计：按“客右主左”绘制签约座次图，标注国旗悬挂位置（客方右、主方左，高度一致）。</li> <li>- 输出：《签约双语文本清单》《签约座次图》（初稿）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 大白板、彩笔、激光尺- 《洽谈会场布置图》《签约座次图》模板- AI 工具（DeepSeek 翻译）- 大湾区文化素材（粤绣桌牌、广彩文本盒图片）- 模拟道具（洽谈桌、签约文本盒、小国旗）</li> </ul>

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第三阶段：成果整合与汇报展示	课内（20 分钟）	汇报准备与实操演示	<b>1.方案整合：</b> 汇总《洽谈方案》《签约方案》《应急方案》，补充“洽谈 - 签约衔接细节”，形成完整成果包。 <b>2.汇报分工：</b> 确定角色（1 人讲洽谈、1 人讲签约、1 人演示话术、1 人讲应急），演练洽谈添水手势（右手递杯）、签约文本交换动作（双手递接）。 <b>3.反馈优化：</b> 听取教师与其他小组建议，快速修订方案细节。	- 完整成果包（《洽谈方案》《签约方案》《应急方案》）- 汇报 PPT（含布置图、座次图截图） - 模拟道具（洽谈杯具、签约文本、小国旗）
第四阶段：方案优化与最终提交	课后 24 小时内	成果固化与反思	<b>1.方案修订：</b> 根据汇报反馈，完善《洽谈会场布置图》、《签约双语文本清单》、《应急方案》。 <b>2.个人反思：</b> 每位成员提交《双语洽谈签约任务反思报告》，总结在“文化禁忌规避、双语表达、团队协作”中的贡献与不足。 <b>3.成果提交：</b> 通过学习通按“团队成果包 + 个人反思”分类上传，文件命名规范为“组 X - 湾区臻享洽谈签约方案 - 日期”。	- 汇报反馈记录（教师点评、小组互评意见） - Office 软件（方案排版、反思报告撰写） - 学习通提交端口

## 四、评价标准

评价维度	评价要点
项目分析与文化定位（25%）	对“洽谈 + 签约”任务背景理解深刻，文化定位贴合 6 国需求；大湾区文化元素嵌入自然，无突兀感。

评价维度	评价要点
信息获取与标准应用 (25%)	6 国文化禁忌、洽谈 “敬慎雅”、签约 “国际惯例” 等信息提取全面准确；洽谈摆台误差≤ 5mm、签约座次 “客右主左” 等标准落实无疏漏；双语术语精准。
计划周全性与可行性 (30%)	洽谈方案：布置图清晰、话术适配 6 国、环节衔接顺畅；签约方案：文本清单完整、座次图规范、流程时间轴合理；应急方案覆盖核心场景，步骤清晰、责任人明确。
团队协作与汇报展示 (20%)	团队分工明确（洽谈 / 签约 / 应急无推诿）；汇报逻辑清晰，双语表达流畅，实操演示符合规范；能针对提问给出专业回应。

## 五、学习资源

### 核心文件

“湾区臻享” 双语洽谈、签约任务书、《6 国文化禁忌手册》、《双语洽谈礼仪规范》《国际商务签约礼仪标准》、《旅游饭店星级的划分与评定》《宴会服务规范》（节选）

### 学习素材

《双语洽谈 “敬慎雅” 实操》《国际签约礼仪核心规范》微课、高端峰会案例视频、大湾区文化资料

### 计划工具

《洽谈会场布置图》《签约座次图》模板、《洽谈双语话术手册》《签约双语文本清单》模板、思维导图工具

### 技术支持

AI 工具、学习通平台、模拟实训室设备（洽谈桌、签约文本盒、小国旗、激光尺、同传模拟设备

小组名称：\_\_\_\_\_

小组成员及角色签字：

洽谈服务组长：\_\_\_\_\_ 签约协调员：\_\_\_\_\_ 双语讲解员：\_\_\_\_\_ 会场布置专员：\_\_\_\_\_ 应急专员：\_\_\_\_\_

流程监督员：\_\_\_\_\_



# 学生活动任务书：任务六 “臻享定制双语宴请礼仪”

**项目启动：** 双语宴请全流程设计、跨文化适配与礼仪落地

**课程名称：** 民航双语礼仪服务·项目六：“臻享定制双语宴请礼仪”

**学习任务：** “全球未来城市峰会” 国际嘉宾双语宴请（中餐 / 西餐 / 茶会）全流程方案设计 & 礼仪实操（共 8 学时）

**对应岗位：** 高端服务团队全体成员（宴请策划组长、菜单设计师、双语服务专员、场地布置员、应急协调员、流程监督员）

**授课班级：** \_\_\_\_\_ **任务日期：** \_\_\_\_\_

## 一、任务背景

“全球未来城市峰会” 即将在深圳举办，20 位来自新加坡（3 人）、巴基斯坦（2 人）、哈萨克斯坦（4 人）、匈牙利（3 人）、塞尔维亚（3 人）、埃及（5 人）的国际嘉宾将参会。你所在的高端服务团队需在峰会前 3 天完成 “宴请形式定位 - 菜单设计 - 场地布置 - 双语服务 - 应急保障” 全流程筹备，覆盖中餐欢迎宴、西餐闭幕宴、茶歇会三大核心场景。

本次任务需严格遵循《臻享定制宴请基本礼仪规范》《中餐 / 西餐宴请操作标准》，精准规避 6 国文化禁忌（埃及避酒精 / 动物纹饰、巴基斯坦需清真餐、哈萨克斯坦偏好游牧元素餐品），融入大湾区文化特色（中餐用广绣桌布、西餐配广彩餐具、茶会选凤凰单丛茶）。宴请环节需落实 “敬慎雅” 原则（敬：尊重文化差异；慎：细节零失误；雅：服务有温度），双语服务需覆盖 “报菜 - 敬酒 - 引导” 全流程，最终实现 “宴请无文化冲突、嘉宾满意度 $\geq 98\%$ ” 的目标。本阶段，团队需以小组为单位完成全流程方案设计，并通过汇报展示成果。

## 二、终极成果与汇报要求

**终极成果：** 一套完整的《“臻享定制” 双语宴请全流程方案》、一份《双语宴请服务手册》（含分场景双语话术：如中餐报菜、西餐刀叉指导、茶会茶品介绍）、一份《跨文化宴请应急预案》（含菜品过敏、文化误解、设备故障等场景应对）

汇报内容必须涵盖以下四个核心部分

**项目分析及文化定位：** 基于 6 国嘉宾文化特征，阐述宴请 “敬慎雅” 原则与 “分场景适配” 的结合思路，说明大湾区文化元素的嵌入逻辑。



**信息获取与标准解读：**展示从《6 国文化禁忌手册》《宴请礼仪规范》中提取的关键信息（中餐座次 “右尊左卑”、西餐上菜 “先冷后热”、埃及嘉宾无酒精需求），说明如何转化为实操（如 “敬慎雅” →巴基斯坦宴请设独立清真餐区）。

**计划制定与成果展示：**呈现 6 国嘉宾文化画像表（标注饮食禁忌与偏好）、分场景座次图（中餐圆桌 / 西餐长桌）、双语话术、菜单设计（含清真 / 素食选项）。

**应急方案与风险管控：**针对 “埃及嘉宾误食含酒精甜品” “巴基斯坦嘉宾质疑清真餐资质” “西餐刀叉使用误解” 场景，汇报应急步骤与双语应对话术，明确责任人。

三、任务阶段与具体内容

以下为小组在课前、课中需共同完成的任务流程，最终导向成果汇报。

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第一阶段：个体预习与宴请信息收集	课前 24 小时	自主学习宴请规范与跨文化禁忌	<p><b>1.个人精读：</b>独立下载并精读任务书，标注关键信息。（20 位嘉宾分国统计、三大宴请场景、6 国饮食禁忌、3 天筹备节点、≥98% 满意度目标）。</p> <p><b>2.观看微课：</b>观看《双语宴请 “敬慎雅” 实操》《中餐 / 西餐 / 茶会核心规范》微课，重点记录中餐座次 “面门为尊”、西餐餐具 “左叉右刀”、茶会茶品选择（如白茶适配失眠嘉宾），及 6 国禁忌（埃及避猪肉 / 酒精、巴基斯坦需清真认证）。</p> <p><b>3.完成测验：</b>在学习通平台完成 “双语宴请基础测试”（5 道选择题，含座次判断、菜品禁忌识别），检验信息提取能力。</p>	<p>- 项目任务书-《双语宴请 “敬慎雅” 实操》《中餐 / 西餐 / 茶会核心规范》微课- 学习通平台 “双语宴请基础测试” 题库</p> <p>- 《6 国文化禁忌手册》（宴请专项）- 《臻享定制宴请基本礼仪规范》（节选：座次 / 菜单 / 服务章节）</p>



阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第二阶段：小组协作与方案制定	课内(2学时, 共 120 分钟)	协作设计全流程宴请方案	<p><b>活动一：项目分析与文化定位研讨 (25 分钟)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 小组讨论：结合微课内容与 6 国文化, 明确宴请服务定位 (如 “规范为基 + 文化定制”) 及大湾区文化融入点。</li> <li>- 输出：在白板上绘制 “文化定位 - 场景适配矩阵图” (横轴为 6 国嘉宾, 纵轴为宴请场景: 中餐 / 西餐 / 茶会)。</li> </ul> <p><b>活动二：信息解码与禁忌对标 (30 分钟)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 共同绘制 “任务分析思维导图” (涵盖 Who: 20 位嘉宾分国信息; What: 宴请核心模块 &lt; 菜单 / 场地 / 服务 &gt;; When: 3 天筹备关键节点; Which: 6 国禁忌清单 &lt; 饮食 / 座次 / 礼仪 &gt;; How: 宴请标准落地路径)。</li> <li>- 对照《宴请礼仪规范》工作页, 填写《跨文化宴请要点分析表》(如将 “中餐座次规范” 转化为 “埃及主宾坐主人右侧、避免邻座异性” 的具体操作)。</li> <li>- 输出：《任务分析思维导图》(手绘 / 电子)、《跨文化宴请要点分析表》(初稿)。</li> </ul> <p><b>活动三：计划制定与场景赋能 (35 分钟)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 大白板、彩笔、便利贴- 《跨文化宴请要点分析表》模板- AI 工具 (DeepSeek 翻译, 优化小语种话术)</li> <li>- 大湾区文化素材 (广绣桌布、广彩餐具、凤凰单丛茶图片)</li> <li>- 宴请场景道具 (模拟餐具、座次牌、菜单模板)</li> </ul>

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第二阶段: 小组协作与方案制定			<ul style="list-style-type: none"> <li>- 分场景计划: ① 中餐: 设计 10 人圆桌座次图 (标注主宾位), 制定菜单 (含广式烧腊、清蒸鱼, 为巴基斯坦设清真版); ② 西餐: 设计长桌座次 (“右尊左卑”), 明确上菜顺序 (前菜→汤→主菜→甜品), 编制刀叉使用双语指导话术; ③ 茶会: 选择凤凰单丛 / 白茶, 搭配广式茶点 (虾饺、蛋挞), 设计茶品介绍双语脚本。</li> <li>- 双语计划: 结合 AI 工具 (DeepSeek 翻译) 优化分场景话术。</li> <li>- 输出: 分场景方案 (初稿)、《双语宴请服务手册》(节选)。</li> </ul> <p><b>活动四: 应急方案与风险管控 (20 分钟)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 场景研讨: 针对 “埃及嘉宾误食含酒精甜品” (立即更换无酒精版本, 说 “Sorry for the mistake, this is alcohol-free” )、 “西餐嘉宾误用刀叉” (示范 “左叉右刀”, 说 “Please hold the fork in left hand, knife in right” ) 场景, 制定应急步骤。</li> <li>- 输出: 《跨文化宴请应急方案》(初稿), 明确每个场景的 “责任人 + 操作流程 + 双语话术”。</li> </ul>	

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第三阶段：成果整合与汇报展示	课内（20 分钟）	汇报准备与实操演示	<p><b>1.方案整合：</b>汇总分场景方案、双语手册、应急方案，补充“场景衔接细节”（如茶歇会后引导至中餐会场），形成完整成果包。</p> <p><b>2.汇报分工：</b>确定角色（1 人讲文化定位、1 人讲分场景方案、1 人演示双语话术、1 人讲应急），演练中餐座次引导（手势示意主宾位）、西餐刀叉示范、茶会奉茶动作（双手递杯）。</p> <p><b>3.反馈优化：</b>听取教师与其他小组建议，快速修订方案细节。</p>	<p>- 完整《“臻享定制” 双语宴请全流程方案》（草案）- 汇报 PPT（含座次图、菜单截图、话术示例）- 宴请模拟道具（座次牌、模拟餐具、茶品模型）</p>
第四阶段：方案优化与最终提交	课后 24 小时内	成果固化与反思	<p><b>1.方案修订：</b>根据汇报反馈，，完善分场景方案、《双语宴请服务手册》。</p> <p><b>2.个人反思：</b>每位成员提交《双语宴请任务反思报告》，总结在“文化禁忌规避、双语表达、场景设计”中的贡献与不足。</p> <p><b>3.成果提交：</b>通过学习通按“团队成果包 + 个人反思”分类上传，文件命名规范为“组 X - 臻享双语宴请方案 - 日期”。</p>	<p>- 汇报反馈记录（教师点评、小组互评意见）- Office 软件（方案排版、反思报告撰写）- 学习通提交端口</p>

四、评价标准

评价维度	评价要点
项目分析与文化定位 (25%)	对“双语宴请” 任务背景理解深刻，文化定位贴合 6 国需求；大湾区文化元素嵌入自然，无突兀感。
信息获取与禁忌规避 (25%)	6 国饮食禁忌、宴请规范（中餐座次、西餐上菜）等信息提取全面准确；《跨文化宴请要点分析表》与标准对应紧密，无疏漏（如埃及主宾位无酒精饮品）；双语术语精准。
计划周全性与可行性 (30%)	分场景方案：座次图规范（右尊左卑）、菜单覆盖禁忌（清真 / 素食）、流程衔接顺畅；双语手册：话术适配场景（报菜 / 指导 / 介绍），表达自然；应急方案：覆盖核心场景，步骤清晰、责任人明确。
团队协作与汇报展示 (20%)	团队分工明确（策划 / 设计 / 服务 / 应急无推诿）；汇报逻辑清晰，双语表达流畅，实操演示（座次引导、刀叉示范）符合规范；能针对提问给出专业回应。

五、学习资源

核心文件

“臻享定制双语宴请礼仪” 任务书、《6 国文化禁忌手册》、《臻享定制宴请基本礼仪规范》、《国际宴请双语服务指南》

学习素材

《双语宴请 “敬慎雅” 实操》《中餐 / 西餐 / 茶会核心规范》微课、高端宴请案例视频、大湾区文化资料

## 计划工具

中餐 / 西餐座次图模板、《双语宴请服务手册》模板、应急方案模板

思维导图工具、菜单设计模板（含清真 / 素食标注栏）

## 技术支持

AI 工具、学习通平台、宴请模拟实训室（含中餐圆桌、西餐长桌、茶会茶台、模拟餐具）

**小组名称：** \_\_\_\_\_

**小组成员及角色签字：**

宴请策划组长： \_\_\_\_\_ 菜单设计师： \_\_\_\_\_ 双语服务专员： \_\_\_\_\_ 场地布置专员： \_\_\_\_\_ 应急协调员： \_\_\_\_\_

流程监督员： \_\_\_\_\_

# 学生活动任务书：任务七 “高端定制礼遇全程：湾区臻享送机与离场服务”

**项目启动：**送机全流程筹备、双语服务执行与离场应急保障

**课程名称：**民航双语礼仪·项目七：“高端定制礼遇全程：湾区臻享送机与离场服务”

**学习任务：**国际嘉宾送机与离场全流程方案设计 & 双语礼仪实操（共 2 学时）

**对应岗位：**高端服务团队全体成员（送机统筹组长、行程核对专员、双语服务专员、行李协助员、应急协调员、文化物料设计师）

**授课班级：**\_\_\_\_\_ **任务日期：**\_\_\_\_\_

## 一、任务背景

“全球未来城市峰会”即将在深圳闭幕，20 位国际嘉宾（新加坡 3 人、巴基斯坦 2 人、哈萨克斯坦 4 人、匈牙利 3 人、塞尔维亚 3 人、埃及 5 人）将返程。你所在的高端服务团队需承担全流程送机与离场服务，需在峰会结束前 1 天完成三大筹备：嘉宾行程二次核对（含航班动态、专车调度）、双语物料制作（广彩路线卡、粤绣伴手礼）、人员分工确认；峰会后 2 小时内启动送机服务，严格遵循“热情挽留、规范相送、细节收尾、仪式强化”四大模块（源自“2.4 臻享定制双语送别礼仪”微课）；会后 24 小时内完成失物处理与成果复盘。

本次任务需严格符合《旅游饭店星级的划分与评定》《深圳机场旅客接待服务标准》《首问责任制规范》，精准规避 6 国文化禁忌（如埃及嘉宾禁用左手递物、巴基斯坦需清真标识物料、埃及伴手礼无酒精 / 人形元素），融入大湾区文化特色（广彩路线卡标注“深圳机场 - 峰会场馆”双语路线、粤绣伴手礼绣“湾区风光”图案）。最终需实现“流程零疏漏、文化零冲突、嘉宾满意度≥98%”，本阶段以小组为单位完成方案设计与成果汇报。

## 二、终极成果与汇报要求

**终极成果：**一份完整的《“湾区臻享”送机与离场全流程服务方案》（含 6 国嘉宾行程核对表、分层相送方案、文化物料清单、专车调度表）、一份《送机双语服务手册》（含“热情挽留 - 行李协助 - 路线指引 - 目送离开”分场景话术、一份《送机应急处理方案》（含“航班延误”“失物遗漏”“文化误解”三大核心场景的应对流程与双语话术）

汇报内容必须涵盖以下四个核心部分

**项目分析及文化定位：**基于 6 国嘉宾文化特征，阐述送机服务 “分层适配 + 文化嵌入” 的定位，说明大湾区文化元素的嵌入逻辑。

**信息获取与标准解读：**展示从《6 国文化禁忌手册》《深圳机场旅客接待服务标准》中提取的关键信息，说明如何转化为实操。

**计划制定与成果展示：**呈现 6 国嘉宾行程核对表、分层相送方案、文化物料实物、双语话术片段。

**应急方案与风险管控：**针对 “埃及嘉宾航班延误 2 小时” “巴基斯坦嘉宾遗落清真标识伴手礼” “新加坡嘉宾误解路线指引” 场景，汇报应急步骤（如航班延误：10 分钟内协调酒店、双语致歉）、责任人（应急协调员统筹、双语专员沟通）及双语应对话术。

### 三、任务阶段与具体内容

以下为小组在课前、课中需共同完成的任务流程，最终导向成果汇报。

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第一阶段：个体预习与送机信息储备	课前 24 小时	自主学习送机规范与跨文化禁忌	<p><b>1.个人精读：</b>独立下载并精读任务书，标注关键信息（20 位嘉宾分国统计、三大筹备节点、微课四大模块、≥98% 满意度目标、6 国核心禁忌）。</p> <p><b>2.观看微课：</b>观看《臻享定制双语送别礼仪》《深圳机场送机服务实操》微课，重点记录 “热情挽留（等嘉宾起身再起身）、规范相送（分层距离）、细节收尾（查遗留物品）、仪式强化（送宾线）” 核心动作，及 6 国禁忌（埃及无酒精、巴基斯坦右手递物）。</p> <p><b>3.完成测验：</b>在学习通平台完成 “送机与离场基础测试”（5 道选择题，含送机提前量计算、递物规范判断），检验信息提取能力。</p>	<p>- 项目任务书-《2.4 臻享定制双语送别礼仪》《深圳机场送机服务实操》微课-学习通 “送机与离场基础测试” 题库-《6 国文化禁忌手册》（送机专项）-《深圳机场旅客接待服务标准》（节选：送机流程、应急章节）</p>

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第二阶段：小组协作与方案制定	课内(2学时, 共 120 分钟)	协作设计送机与离场全流程方案	<p><b>活动一：项目分析与文化定位研讨 (25 分钟)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 小组讨论：结合微课与 6 国文化，明确送机服务分层标准（普通 / 重要 / 贵宾的相送距离、人员配置）、大湾区文化嵌入方式，如埃及伴手礼用白色包装避人形、巴基斯坦伴手礼标注“清真”。</li> <li>- 输出：在白板绘制“6 国嘉宾 - 送机服务适配矩阵图”（横轴 6 国,纵轴“行程核对 / 文化物料 / 相送层级”）。</li> </ul> <p><b>活动二：送机筹备方案设计 (30 分钟)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 行程筹备：制作《6 国嘉宾送机行程核对表》，标注航班动态、专车编号、送机人员(如埃及 5 人配 2 名双语专员)，用 AI 工具实时核验航班信息。</li> <li>- 文化物料设计：确定广彩路线卡（标注“峰会场馆→深圳机场” 双语路线、预估时长）、粤绣伴手礼，形成《送机文化物料清单》。</li> <li>- 输出：《行程核对表》《文化物料清单》（初稿）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 大白板、彩笔、便利贴-《6 国嘉宾送机行程核对表》《送机文化物料清单》模板- AI 工具（DeepSeek 翻译，优化小语种话术）- 大湾区文化素材（广彩纹样、粤绣地标图案、木棉花胸针样品）- 模拟道具（行李推车、送机牌、双语路线卡模板）</li> </ul>



阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第二阶段：小组协作与方案制定			<p><b>活动三：执行流程与双语话术编制（25 分钟）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 流程设计：梳理 “热情挽留→行李协助→路线指引→目送离开” 全流程，明确动作规范（行李协助用右手提拿、开车门左手拉门 + 右手护顶）。</li> <li>- 话术编制：结合 AI 工具（DeepSeek 翻译）优化分场景双语话术，形成《送机双语服务手册》（核心章节）。</li> <li>- 输出：《送机执行流程表》《双语服务手册》（初稿）。</li> </ul> <p><b>活动四：应急方案与风险管控（20 分钟）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 场景研讨：针对 “埃及航班延误” （1. 双语致歉→2. 协调酒店→3. 同步航班动态）、“巴基斯坦遗落伴手礼” （1. 30 分钟内查送机路线→2. 用乌尔都语联系→3. 安排寄送）场景，制定应急步骤，明确责任人（应急协调员统筹、双语专员沟通）。</li> <li>- 输出：《送机应急处理方案》（初稿）。</li> </ul>	

阶段	时间节点	核心任务	具体学生活动与输出成果	学习资源
第三阶段：成果整合与汇报演练	课内（20 分钟）	汇报准备与实操演示	<p><b>1.方案整合：</b>汇总《行程核对表》《文化物料清单》《双语服务手册》《应急方案》，补充“送机 - 离场衔接细节”（如送机后 24 小时内回访失物情况），形成完整《“湾区臻享”送机与离场全流程服务方案》。</p> <p><b>2.汇报分工：</b>确定角色（1 人讲行程与文化物料、1 人讲执行流程与双语话术、1 人讲应急方案、1 人演示行李协助 / 开车门动作），演练“热情挽留”（等嘉宾起身）、“右手递物”“开车门护顶”等规范动作。</p> <p><b>3.反馈优化：</b>听取教师与其他小组建议，快速修订方案细节。</p>	<p>- 完整《“湾区臻享”送机与离场全流程服务方案》（草案）- 汇报 PPT（含行程表、文化物料图片、执行流程截图）- 实操演示道具（行李推车、模拟伴手礼、双语路线卡）</p>
第四阶段：方案优化与最终提交	课后 24 小时内	成果固化与反思	<p><b>1.方案修订：</b>根据汇报反馈，完善《行程核对表》（补充埃及航班二次核验时间）、《双语服务手册》（新增匈牙利小语种话术）、《应急方案》（补充“多嘉宾同时送机调度”流程）。</p> <p><b>2.个人反思：</b>每位成员提交《送机与离场服务任务反思报告》，总结在“行程核对、文化适配、双语表达、应急处理”中的贡献与不足。</p> <p><b>3.成果提交：</b>通过学习通按“团队全流程方案 + 个人反思报告”分类上传，文件命名规范为“组 X - 湾区臻享送机方案 - 日期”。</p>	<p>- 汇报反馈记录（教师点评、小组互评意见）- Office 软件（方案排版、反思报告撰写）- 学习通提交端口- AI 工具（Kimi 信息检索，补充小众国家送机禁忌）</p>

#### 四、评价标准

评价维度	评价要点
行程筹备与文化适配(25%)	6 国嘉宾行程核对准确；文化物料符合 “湾区印记 + 文化禁忌” ；分层相送方案适配嘉宾级别。
送机执行与双语服务(25%)	“热情挽留 - 行李协助 - 路线指引 - 目送离开” 流程规范；双语话术准确；文化物料讲解清晰。
应急方案与风险管控(25%)	应急方案覆盖核心场景，步骤清晰；责任人明确；双语应急话术得体。
团队协作与汇报展示(25%)	团队分工明确（行程 / 物料 / 话术 / 应急无重叠或遗漏）；汇报逻辑清晰，实操演示符合规范；能针对提问给出专业、可行的回应。

#### 五、学习资源

##### 核心文件

“高端定制礼遇全程：湾区臻享送机与离场服务” 任务书、《6 国文化禁忌手册》、《深圳机场旅客接待服务标准》、《旅游饭店星级的划分与评定》、《臻享定制双语送别礼仪》

##### 学习素材

《臻享定制双语送别礼仪》《深圳机场送机服务实操》微课、高端送机案例视频、大湾区文化资料

## 计划工具

《6 国嘉宾送机行程核对表》《送机文化物料清单》模板、《送机双语服务手册》模板、思维导图工具

## 技术支持

AI 工具、学习通平台、送机模拟实训室（含模拟机场送机区、行李推车、VR 送机模拟舱、双语路线卡制作工具）

**小组名称：** \_\_\_\_\_

**小组成员及角色签字：**

送机统筹组长： \_\_\_\_\_ 行程核对专员： \_\_\_\_\_ 双语服务专员： \_\_\_\_\_

行李协助员： \_\_\_\_\_ 应急协调员： \_\_\_\_\_ 文化物料设计师： \_\_\_\_\_