

舞蹈在轨道交通服务礼仪教学中的作用与应用

叶安瑜

(南京市高等职业技术学校 江苏南京 210019)

【摘要】 对于轨道交通行业人员而言,与顾客面对面接触提供服务是最为重要的环节之一。所以轨道交通服务礼仪也是整个专业教学中最为重要的内容之一。在教授服务礼仪的过程中,将舞蹈中的基本功与形体融入教学中,塑造正确的身体形态及优美的体态,能更好地展现交通公司的良好形象,使顾客得到更好的服务体验。

【关键词】 服务礼仪;舞蹈;礼仪形态;教学

DOI: 10.18686/jyxx.v2i2.32857

轨道交通服务礼仪是运营企业员工在工作岗位上通过言谈、举止等对乘客表示尊重和友好的行为规范。它是轨道交通优质服务的重要组成部分。随着社会不断地进步与发展,顾客对服务、环境、礼仪等方面要求不断提升,在为顾客提供服务或帮助时,服务人员时必须面对面地与顾客进行沟通交流,这是最为直观地向顾客展示企业风采与服务质量的风向标,因此对服务人员的礼仪、形态、表达能力也提出了更加专业规范的要求。而在培训课程中加入舞蹈教学,能够更为有效快速地提升学生的专业气质和水平。

1 仪态礼仪在服务礼仪中的重要性

轨道交通服务礼仪课程主要分为仪容仪表、服饰礼仪、仪态礼仪、沟通礼仪四个方面。其中对于轨道交通工作人员个人素质要求最高的就是仪态礼仪。它也是每一位合格的轨道交通工作人员应该研修并具备的基本职业素养。通过短时间的培训与教学,仪容仪表、服饰礼仪、沟通礼仪都可以得到大幅度的提升,但是仪态必须通过长期练习与培养才能够变得自然、优美与协调。

仪态礼仪教学内容主要包含:站、坐、蹲、走、手势动作及表情。虽然听起来仪态礼仪的内容并不复杂,也没有特别高深的理论知识,但是举手投足间展现出的仪态却不是一朝一夕就能够掌握的,这需要在学习实践以及日常生活中慢慢培养并将之变成一种习惯。有句老话说“站如松,坐如钟,行如风,卧如弓”。这是古人对于良好姿态的一种标准。我们生在礼仪之邦,更应该能够理解优美的仪态,更能够让人感受到良好的教养以及对他人的尊重。通过长期的培训与练习,让员工掌握标准的仪态礼仪,使其在与顾客的近距离接触中,言谈举止都能够带给顾客愉悦舒适的服务体验,提升企业形象。

所以仪态礼仪对于服务礼仪而言是不可缺失的重要一环。

2 舞蹈在仪态礼仪中的作用与意义

2.1 舞蹈教学能够使形体更加优雅挺拔

在轨道交通工作人员的工作工程中,无论是何种情

况下的站姿,都应该具备头正、肩正、身正、颈直、背直、腰直、腿直的基本要求。而在舞蹈的基本功中,无论是古典舞、现代舞或是其他舞种都会有对应的站姿练习,以及针对性的要求。以古典舞为例,无论是初学者还是专业的舞者,日常训练都有着开肩这一项拉伸运动,这是在肩膀自然放松的情况下,尽量地向肩后进行延展,使两个肩胛骨靠紧。长期进行可以纠正含胸驼背以及脖子前倾的问题,能打开胸廓,提高姿态,提升气质。

2.2 能够使服务人员动作更加亲切灵活

舞蹈是一种通过身体肢体动作来表现人物思想感情、塑造人物性格和精神面貌、反映生活的综合表演艺术。它将动作与情感相结合,使舞者通过动作表达自己内心的情绪。作为一名优秀的服务人员并不仅仅要做到气质佳,身姿挺拔。在与顾客的沟通交流中,应当更为亲切随和一些,通过语言、肢体动作,让顾客感受到舒适。

2.3 表情不僵硬,不冷漠

在以前的服务礼仪中,对于服务人员的微笑表情有具体的描述要求,例如标准的职业微笑是露出8颗牙齿。但是在实际与顾客的交往中,这样较为生硬的要求明显是不太合适的,一是服务人员自身无法长时间保持标准笑容,使得脸部表情变得扭曲僵硬;二是不分场景使用同一表情会给顾客带来敷衍、不愉快的感受。而在舞蹈的学习中,每一支舞都需要舞者融入自己的情感,在肢体动作的基础上加入自己的表情,让表情随着音乐、动作的不同变化,使得表演更加生动,增加顾客的共情。

2.4 增强团队凝聚力,培养互帮互助精神

一支好的群舞或舞剧,在一个成功的舞蹈团的表演下会显得更为壮观。不同的个体,在不同的地方,以不同的角度表演,却能够给人带来整齐划一的感觉。通过练习舞蹈动作走位,在复杂的多人走位中,每个人学习如何兼顾他人的路线,保持优美的同时,不与他人发生摩擦碰撞,可以使整个轨道交通站点团队,学会去理解团队中其他人的工作状态,使整体工作环境、氛围更加专业统一。

2.5 提高语言表达能力

在工作过程中,经常会需要站点的工作人员去帮助

乘客解决一些售票、充值、坏票等一系列的情况,在这个阶段,工作人员除了操作系统程序,还需要对顾客进行一些解释或是教授操作方法,这时候就需要每一位工作人员仔细地思考,应当如何让目前接待的顾客理解后续操作,避免因理解错误而发生矛盾与纠纷。

在舞蹈教学中,经常会使用一种教学手段,那就是让学生去教授学生。当一个学生在一个动作上学习能力较强,学习比较快时,教师就会安排他去教另一个学生,当第二个学生会后,再安排第二个学生去教第三个学生,以此类推,几个小组同时进行。这样做的目的在于提高整体教学节奏,并有效提升每一个学生的综合实力。对于学习较快的学生而言,去教授其他比自己相对较弱的学生,能让自己的动作更加成熟、干练,并且能够将自己的动作通过自己的理解,复述给其他人,使得自己在人前表达时能够做到落落大方,这个过程是动作与语言的结合,能让学生学到的知识不再是简单的复制老师的动作,而是完全成为自己的东西。对于学习相对较慢的学生,在学习的过程中,能够体会到当在学习理解别人传达的新知识时,自己可能会面临的问题以及不理解的地方,能换位思考顾客的内心想法,从而能够在面对顾客的不理解时,可以保持平常心,冷静、理智且亲切地回答顾客,避免发生摩擦。

3 舞蹈在服务礼仪教学中的实际应用

轨道交通服务礼仪课程共设有64课时,每周4课时,其中仪态礼仪的训练部分占40课时。在一堂课中,合理的时间和内容安排,对于提高学生学习效率是非常有帮助的。以一学期的课程为例,笔者将学生的课程安排按照以下内容进行安排。

3.1 服务人员基本礼仪之站姿

由于学生身体先天条件会有很大的差异,理解和接受程度也不一样,与专业舞者的差距也非常大,因此为了能够在短时间内快速培养出基础舞蹈所需要达到的素质条件,应从软开度开始,前期学习内容主要包括在身体素质练习,通过开肩、软开度训练进行热身,有针对性地提升学生的协调性以及塑造健康的体魄,使学生能够快速感受到开、绷、直、立的感觉。随后加入舞蹈基

本站姿训练,使学生感受身体的拉伸、延展的感觉。

3.2 服务人员基本礼仪之坐姿

学习地面坐姿手位组合练习,通过简单的手位组合,感受在保持坐姿挺拔的时候所牵扯的部位以及需要内部受力的感觉。着重于训练基本舞姿与乐感。并加入腹背肌训练组合、腰胯训练组合,以增强腿部和后背肌群的弹性和力量,动作有:坐在地上做勾脚背、盘脚压胯、仰卧抬腿、侧卧旁抬腿、俯卧后抬腿、仰卧大踢腿等。后期逐渐熟练后,开始融入表情训练,即在跟随音乐练习手位组合时,学生对动作进行吸收消化,自己把握音乐节奏,并随着活泼的背景音乐表达自己的情感。

3.3 服务人员基本礼仪之行姿、蹲姿

通过前期的软开度练习以及基础的地面坐姿手位练习已经让学生对舞蹈中的一些身韵有了一定的了解,对身体肌肉的控制力也有所增强。在手位的基础上加入圆场步伐、提、沉、冲、靠等地面站立动作。通过这些简单的舞蹈组合动作,使学生在舞蹈中感受日常动作中如何在操作的同时,让身体更加延展。当学生能够较好地理解消化行姿后,蹲姿即可较为容易的做到。

4 结语

针对服务礼仪进行舞蹈教学时应当注意,学生不是专业的舞蹈学员,相比追求专业的软开度、柔韧性,更应该注重学生在进行软开度训练时动作的标准性,只有标准的动作才可以将学生的形体、气质进行提升。当学生掌握动作要领后,需得更进一步,让学生去感受音乐,主动去领悟舞蹈的美,并思考如何将舞蹈中所得到的经验融入生活,使自身由内而外地散发出气质,保持形象。舞蹈之所以能成为一种艺术,正是因为人们可以通过舞蹈表达出想要表达的内容,如果仅仅是炫技的演出,那就不能称之为艺术了。同样,如果服务人员仅仅是规定几个坐、立、行、蹲动作的标准,那么给顾客的感受就是非常僵硬慵懒且不庄重,更多的就只有装模作样的印象。

因此合理利用舞蹈课程进行教学,可以更为高效地改善学生体态、神态,使学生能够在工作中由内而外提升企业形象,并提升自身素养。

【参考文献】

- [1] 梁鑫予,王苗.浅谈形体语言在酒店服务中的作用[J].现代营销:学苑版,2017(1):147-148.
- [2] 崔岩.芭蕾形体训练在护士礼仪教学中的应用[J].艺术科技,2012(2):74-75.