

《思想道德修养与法律基础》教学辅导用书

LUYOU GAOZHI SIXIANG ZHENGZHIKE
ANLI JIEXI YU SHIJIAN ZHIDAO

旅游高职思想政治课

案例解析与实践指导

谭为跃 主编



东南大学出版社
SOUTHEAST UNIVERSITY PRESS

《思想道德修养与法律基础》教学辅导用书

旅游高职思想政治课 案例解析和实践指导

主 编：谭为跃

副 主 编：谷 静 何晓岩 王 娜

行业顾问：史海华 孙 玉

编 委：（按姓氏笔画排序）

王 娜 孔翠萍 史海华

孙 玉 李 伟 何晓岩

谷 静 夏 梦 谭为跃

管建莉

东南大学出版社

• 南京 •

图书在版编目(CIP)数据

旅游高职思想政治课案例解析和实践指导/谭为
跃主编. —南京:东南大学出版社, 2016. 9
ISBN 978-7-5641-6762-2

I. ①旅… II. ①谭… III. ①思想政治教
育—高等教育—教学参考资料 IV. ①G711

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 225643 号

旅游高职思想政治课案例解析和实践指导

出版发行	东南大学出版社
社 址	南京市四牌楼 2 号
邮 编	210096
出 版 人	江建中
网 址	http://www.seupress.com
电子邮箱	press@seupress.com
经 销	全国各地新华书店
印 刷	南京京新印刷厂
开 本	787 mm×1 092 mm 1/16
印 张	14.5
字 数	362 千字
版 次	2016 年 9 月第 1 版
印 次	2016 年 9 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5641-6762-2
定 价	28.00 元

本社图书若有印装质量问题,请直接与营销部联系。电话(传真):025-83791830。

前言

本书是旅游类高职高专“思想道德修养与法律基础”课程教材体系转化为教学体系的教学化辅助读本,是将“思想道德修养与法律基础”统编教材的讲授内容分成若干单元,结合旅游行业特色和旅游职业院校特点的教学具体化读本。它是集课堂教学、教学案例、知识拓展、能力训练、教学方法、实践活动等综合性教学改革之大成的结晶。

本书的编撰是以党的十八大及国务院提出的关于加快发展现代职业教育、强化创新创业,推动高等职业教育内涵式发展等有关精神为指导,以旅游从业人员思想道德修养和遵纪守法的经典实践案例等为基本素材,诠释“思想道德修养与法律基础”课程的主要内容,配合教学,促成学生将“思想道德修养与法律基础”课的一般性理论与旅游行业具体实际、专业岗位的具体实践相结合,增强学生对“思想道德修养与法律基础”课程理论的认知认同;同时以旅游行业和职业岗位实际为主要元素拟定课堂实践、课外实践等环节,对学生进行知行合一的训练,达到使学生有效掌握“思想道德修养与法律基础”理论知识、提升公民意识和职业思想品质素养以及适应旅游职场就业能力的目的。

本书划分为四个单元。第一单元是新的生活,新的境界;第二单元是追求先进思想,规划旅游职业人生;第三单元是加强道德建设,恪尽旅游职业人操守;第四单元是学法懂法守法,培育旅游职业人法治精神。整体内容在贯彻践行社会主义核心价值观和荣辱观、贯彻践行习近平总书记的系列讲话精神的基础上,紧密围绕着两个重点展开,一是旅游行业及其用人单位对从业人员思想品质培养的诉求;二是以旅游类各专业及相关的职业活动实际制作课堂演讲、课堂讨论辩论、能力训练、实践环节等实训内容。

本书是江苏省教育科学“十二五”规划 2015 年度课题“旅游类高职高专思政课程案例与实践教学研究”项目(项目编号 D201503066)的预期成果,是南京旅游职业学院“旅游类学生思想政治研究创新团队”(项目编号 2015YTD04)重要项目之一,是南京旅游职业学院思想政治理论课示范建设的重要项目。本书的出版不仅突出旅游行业、专业的特点,推动我校思政课程教改创新,还可以作为借鉴推广至别的旅游类院校乃至其他行业性质的高职高专院校,全面带动高职高专院校思想政治课的教改探索,在更大的范围内增加思想政治理论课教

育的实效性。

本书由南京旅游职业学院的谭为跃任主编,拟定提纲、审稿、统稿、修改完善并编著主要内容,南京旅游职业学院的谷静、何晓岩、王娜等人参与本书的策划并编著部分内容。中国康辉南京国际旅行社有限责任公司常务副总经理史海华和南京金陵饭店股份有限公司党委副书记孙玉为编撰本书的行业顾问。

本书在编撰过程中参考了有关书籍、报刊和研究成果,所引材料我们尽可能注明,但仍然会有疏漏之处,在此,向原作者谨表深深的歉意并对有关同仁给予我们的支持致以诚挚的感谢。在编写过程中,我们还得到了南京旅游职业学院领导的大力支持和帮助,在此深表衷心的感谢。基于水平有限,又是创新尝试,本书中可能还存在一些缺陷,敬请读者指正赐教。

编 者

2016 年 7 月

目 录

前言

第一单元 新的生活,新的境界	1
一、学习引领	1
二、教学与案例	2
三、视野拓展	13
四、能力训练	14
五、实践活动	15
第二单元 追求先进思想,规划旅游职业人生	18
第一讲 追求远大理想,坚定旅游职业人崇高信念	18
一、学习引领	18
二、教学与案例	19
三、视野拓展	38
四、能力训练	39
五、实践活动	41
第二讲 弘扬中国精神,构筑旅游职业人精神家园	44
一、学习引领	44
二、教学与案例	45
三、视野拓展	56
四、能力训练	57
五、实践活动	59
第三讲 领悟人生真谛,创造旅游职业人生价值	62
一、学习引领	62
二、教学与案例	63

三、视野拓展	77
四、能力训练	79
五、实践活动	80
第三单元 加强道德建设,恪尽旅游职业人操守	83
第四讲 注重道德传承,加强旅游职业道德实践	83
一、学习引领	83
二、教学与案例	84
三、视野拓展	107
四、能力训练	110
五、实践活动	111
第五讲 遵守道德规范,恪尽旅游职业人操守	114
一、学习引领	114
二、教学与案例	115
三、视野拓展	149
四、能力训练	151
五、实践活动	152
第四单元 学法懂法守法,培育旅游职业人法治精神	155
第六讲 学习宪法法律,依法治国治旅	155
一、学习引领	155
二、教学与案例	156
三、视野拓展	188
四、能力训练	190
五、实践活动	191
第七讲 树立法律观念,弘扬旅游职业人法治精神	194
一、学习引领	194
二、教学与案例	195
三、视野拓展	219
四、能力训练	221
五、实践活动	221
参考文献	225

第一单元

新的生活,新的境界

一、学习引领

(一) 学习目标

1. 知识目标

本单元的教学通过展示旅游高职生的生活,以帮助新入学的大学生尽快适应旅游高职院校的学习环境和学习生活为切入点,使学生明确旅游职业人的人生理念,树立全新的学风,理解思想道德素质和法律素质,把握社会主义核心价值观,懂得学好本课程的意义。

2. 能力目标

充分发挥学生的主观能动性,让学生广泛参与课堂教学中的师生互动,习题训练中的动脑动手和实践教学中的策划、准备和组织,以锻炼学生的自学能力、创新能力和组织能力等,培养学生观察问题和分析问题的能力,拓展学生视野,加深其对大学、旅游类专业、旅游行业的认识 and 了解,培养他们在自我职业规划和再就业职场中开拓进取的能力。

3. 素质目标

让学生了解社会、了解旅游行业、了解自我,学会快速适应新环境,能调整适合自我的应对方案,提高解决问题的能力,从旅游类专业学习和实践生活中感受社会主义核心价值观的存在,并作出理性思考,提升自身思想道德素质和法律素质。

(二) 认知提示

1. 从中学到大学,生活环境、学习状况、人际关系等发生了变化。通过本单元学习,学生可认识大学校园的生活方式,了解大学教育活动的规律,把握大学人际关系的要求,尽快适应新环境,迈好大学生活的第一步,积极践行社会主义核心价值观,在德智体美等方面全面发展,提高思想道德素质和法律素质,成为新世纪合格的大学生。

2. 作为一名旅游高职生通过了解旅游类专业和旅游职业人的生活,要树立新的学习理念,培养优良的学风,确立旅游职业人的成才目标,塑造旅游职业人的新形象,科学规划自己的旅游职业生涯,系好旅游职业人生的第一粒纽扣,投身于未来的旅游事业,为振兴中华旅游立志成才。

(三) 重点难点

1. 重点索引

分析大学生活、旅游类专业学习的特点,提高独立生活的能力,树立新的学习理念,培养优良学风,尽快适应新的学习生活环境。

论述社会主义核心价值观的科学内涵及其对于提高思想道德素质和法律素质的重要意义,论述其在课程中的主线地位,牢固树立和践行社会主义核心价值观。

展示旅游职业人的生活,引领旅游高职生规划好自己的旅游职业生涯。

2. 难点提要

明确学习本单元与自己成才的关系,激发学习本课程的兴趣和热情。

树立和践行社会主义核心价值观。

二、教学与案例

(一) 导入新课的案例

重庆一旅游企业“大学毕业生现象”令人深思

重庆某旅游企业在某年7月招聘了21名大学生、硕士生,令人惊讶的是,在随后不到10个月的时间里,该企业陆续辞退了其中的20名本科生和硕士生,仅仅留下一名旅游类专业的大专生。

原因:有的人不能虚心接受经理的批评;有的人喜欢睡懒觉,上班常迟到;有的人工作时间内上网聊天;有的人随地吐痰,客人在时也是这样;有的人怕脏、怕苦、怕累;有的人工作责任心不强等。

留下的一位女大专生工作责任心强、爱岗敬业、工作勤奋、职业道德素质较高。她笑到了最后。

(资料来源:谭为跃,《新编旅游职业道德》,高等教育出版社,2014年版)

【案例分析】

这似乎是个令人匪夷所思的案例,难道在大学里学了数年的本科生和研究生素质不高吗?难道就只有那位大专生素质高?其实并非如此,应该说21名大学生、研究生中的大多数素质还是比较高的,那又为什么只有一位大专生被这家旅游企业所青睐?主要原因是他们是否安心。不妨静心想一下,这家旅游企业的主要工作就是待客服务,而待客服务在世俗的观念中地位还是比较低下的,工作辛苦工资又不太高。在大学里学习了数年的本科生和研究生选择旅游企业大多还是冲着企业里的管理岗位。但是,在旅游企业里要想走上管理岗位必须先从服务员干起,这是因为旅游企业里的服务工作乃至管理工作都是技能性较强的职业,没有良好的基层历练过程和丰富的实践经验积累是无法胜任的。所谓合格的旅游企业管理者首先应是位优秀的服务员。本科生和研究生理论涵养较为深厚,但职业操作技能并不娴熟,实践阅历和经验又不够丰富,刚毕业就想胜任管理工作是不可能的,必须有个当好服务员的过程。如果他们在校期间认识不到这一点,一旦走上旅游职场就会步入误区,无法适应旅游职业环境,不能安心工作,就会出现上述案例里的现象。而那位留下来的旅游专业大专生在校学的就是服务性的技能,她分明清楚毕业后所从事的工作就是辛苦的待客服务,所以她能够安心工作。一个能够安心工作的人,是不会出现让人诟病的那些状况的,自然更能够受旅游用人单位的欢迎。

因此,作为刚刚进入大学的旅游类高职生应当了解大学,了解旅游类各专业,了解旅游职场,不仅要学好各类知识和专业知识,掌握专业技能,更要提升公民意识和职业思想品德素养,

做个合格的旅游职业人。

(二) 授课中的材料与案例精选

案例精选 1-1

高职生,别着急,慢慢来

10月,300余万名高职生已经悉数走进校园。高职生的心情是复杂的:带着高考失利的稍许伤感,带着对未来的憧憬以及忧虑。

网络上流传着这么一个段子:“其实,文凭不过是一张火车票,清华的软卧,一般本科的硬卧,专科的硬座,民办的站票,成教的在厕所挤着。火车到站,都下车找工作,才发现老板并不太关心你是怎么来的,只关心你会干什么。”

这话虽然不是绝对真理,却有一定道理。跟本科生相比,学历“差人一等”的高职生究竟该怎样去补救以达到平衡,甚至超越?

老话说,自古英雄不问出处,老板只在乎你会干什么,前提就是你得有过硬的本领。在这个社会,有一技之长,不放弃努力,就可能改变自己的命运。2011年,在“中国达人秀”表演“机械舞”为观众所熟知和喜爱的“草根舞王”、年度总冠军卓君,来自广西机电职业技术学院,面对三位评委惊呼“你就是天才”,他谦虚地说出了自己的心声:“我不是天才,只是我下的功夫比别人多。”

当然,这不是特例。现实中,在每一个行业,都不缺高职生成功的身影,他们的经历也证明了这样一个道理:只要肯埋头努力,本科生和大专生的未来可以画等号。比如,从北京财贸职业学院工商企业管理专业走出来的王茜,成了经营茶叶老字号的80后女掌柜;从武汉职业技术学院数控专业走出来的朱卫峰,从一个普通的操作员成长为优秀的机械技术操作工程师;从湖北职业技术学院机电工程系走出来的闫文静,从企业储备干部成长为企业主管,最近被选为党的十八大代表……

这样的例子可谓不胜枚举。每所职业院校都在为各个行业和职业培养着明日之星。他们成长的历程并非一帆风顺,也都会遇到各种各样的挫折甚至诱惑:王茜刚走上工作岗位,给一位顾客包茶叶时太生疏,顾客不耐烦地发了火;朱卫峰刚面对一台台数控机床时,手足无措;闫文静刚进单位时,身边满是同学们的抱怨——“工作太累”“条件不好”“这工作不是大学生做的”……面对困难,他们都没有急着去寻找条件更好的“下家”。相反,他们稳定自己的情绪,不受外界因素干扰,不管什么活儿都一声不吭地干着,向师傅请教,向书本讨教,不停地学习、积累,一步步成长。

当然,他们的成长也不是一步到位的。王茜用了4年、闫文静花了8年、朱卫峰过了6年……每个人的成长都需要一个过程,或长或短,没有固定的期限,却有共同的规律,学校传授的“一技之长”是择业的“敲门砖”,并不能保证一个人一生的职业发展,等到走上工作岗位,还要靠业余时间自己持续学习专业知识和技能,也正是较强的学习能力为他们提供了进步、晋升的机会。

其实,对这群“成功”的高职生来说,他们谈不上有什么宏大的理想,之前也未必作过一番很好的职业规划,但是,他们既然认定了一个职业、一份工作,就会一直坚持下去,绝不轻易放弃。卓君的座右铭是“不求与人相比,但求超越自己”;王茜鼓励自己:“将压力转化为动

力”；闫文静对自己说：“那就笨鸟先飞”；朱卫峰的口头禅是“不能师傅教你做什么，你就做什么”……成功的背后，支撑他们的不仅仅是知识和技能，更是为企业、单位所看重的个人素质，即自信，脚踏实地，对从事职业的坚定、执着追求以及高度的责任感。

不得不承认，这是个浮躁的社会，很多人都想“一夜成名”“一夜暴富”，“成功”是那么让人迫不及待，刚出校门的毕业生很多也会有“浮躁”的情绪，急切地希望通过“跳槽”来实现华丽转身。作为教师的笔者，在走上工作岗位之初也有过类似的心态，有经验的教师常告诫笔者：要慢慢来，牛奶会有的，面包也会有的。

随着经验的积累，笔者才逐渐明白“慢慢来”这三个字的含义——职业发展并不代表一毕业就有房有车，也不代表一毕业就能成为叱咤风云的领导者、“呼风唤雨”成就自己理想的事业，不要总是纠结于你没有的东西，不妨专注于你已经有的东西，把它做到最好，物质条件也会在你专注的过程中慢慢积累起来。

人生更像是一场“马拉松”，对每个人来说，成功跑完这场比赛的方法与策略不同，时间节点也截然不同，就看你如何去经营自己的人生历程。

离开校园，走向社会，有的人会感到迷茫，不知道自己能干什么，有的人也会害怕，怕不被这个社会接受，因为这个社会还戴着“有色眼镜”看高职生。

笔者想，大家既已走进校门，何不调整心态、积极应对，自信、自立、自强才是取得成就最坚固的基石。在这个社会还有很多和你一样默默奋斗着的人，你并不孤单。

高职生，别着急，慢慢来，这个社会一定会有适合你的舞台。

（资料来源：《中国青年报》2012年10月08日）

【点评提示】

“高考未考好，无奈只好选择高职院校。”这恐怕是大多数旅游高职生的共同心声。选择高职专业是否丢人？有没有前途？上述案例已经给出答案。无论是清华本科，还是高职民办，在职场，用人单位只看重你的能力和素质。高职教学重在技能操作和一定的专业知识，培养的是技能和实践型的人才。学生毕业后在职场主要是从事技能型、服务型的岗位。卓君、王茜、朱卫峰等人的成功充分地展示高职专业的学生在职场依然拥有用武之地。学好一技之长，是否可以做个美好的“旅游职业梦”？请结合课本中的“适应人生新阶段”内容，谈谈你的看法。

材料精选 1-1

大学新生面临哪些不适应

经历了“黑色六月”的洗礼，大学新生来到了一片新的天地。大学是知识的圣殿，却非梦想的乐园；这里机会与挑战并存，这里希望与困难同在。摆在大学新生面前的，是一个新生活的适应期。这是走进大学校园要上好的“第一课”。

生活就是适应，人生就是一个不断适应的过程。面对每一个人生的转折，面对每一种新的生活，都会有一个适应期，来实现人与环境新的平衡。大学新生出现适应性问题是情理之中的事，没有适应性问题才是怪事。适应就是平衡，适应就是发展，适应就是成长。

环境的不适应。大学新生，大多是第一次真正离开家乡，离开父母，离开亲人，来到大学校园，面对的一切都是新的，这是一个全新的生活，也是一个完全陌生的环境。陌生的城市，陌生的校园，陌生的脸孔。从地方中学到高等学府，校园环境发生了很大的变化。新生入校后，很多家长把一个学期的生活费一次性地给学生，学生一下子拿着这么多钱，又没有父母

的督促,缺乏一个统筹性的安排,盲目冲动性消费太多。这都需要重新适应。

学习的不适应。中学阶段学习目标,就是在高考中顺利地通过“独木桥”。学习的内容、范围、要求,主要是教师来安排的。学生在上课时习惯于“填鸭式”的教学,只要听懂教师的讲解,课后顺利地完成教师布置的作业即可。大学的教学目标、内容和方法都与中学有了很大不同。大学教师的讲授比较抽象和概括,教师上课的时间和数量明显减少,学生自学时间大大增加。学生更多要靠自学。这对大学新生来说更难以适应。甚至一些在高考中取得高分的学生,入学后第一次考试,会出现不及格的现象。

人际的不适应。想家,是大部分新生的共同心态。这是因为过去的同学好友分开了,周围的同学还很陌生,新的人际关系还没有建立,人际交往的需要不能满足。中学的时候,新生也有一个适应的问题,但到底同学们是一个地区的人,有更多的共性,而且老师就在身边。到了大学,大家来自四面八方,语言习惯、生活习惯等彼此的差异性会更大,老师也很少在身边。于是,会出现种种人际关系的适应问题。

角色的不适应。社会角色的变化也是需要适应的问题。走进大学校门的学生,很多在中学时代是班级乃至学校里的“佼佼者”。进了大学校园以后,“山外有山,人外有人”,面对新的竞争群体,许多人感到自己没有了过去的优势。有人把这叫做“大学生的相对平庸化现象”。有的大学新生为此在学习上找不到新的支点,找不到新的方向。这是一种需要适应的角色问题。另外,中学那会儿,是全校资格最老的“大哥哥”“大姐姐”。而到了大学,成了资格最嫩的“小弟弟”“小妹妹”,从峰顶一下跌到了谷底。另一面呢,在家人亲友面前的地位却上升了。中学那会儿,父母拿他们当孩子,这会,说他们“长大了”。这种角色变化也需要适应。

(资料来源:www.psychcn.com)

[点评提示]

适应大学生活,是人生的一个重要环节。新的生活环境要适应,新的学习形式要适应,新的人际关系要适应,新的角色要适应。中学生来到高职校园,不仅仅是新的学习的延伸,更重要的是作为未来的职业人已经踏入了职业生活的潜在门槛。请你结合课本中的“适应人生新阶段”内容,想一想,作为旅游高职生应该怎样适应高职旅游类专业阶段的学习?

材料精选 1-2

优秀服务人员应树立 18 种观念

一个或几个员工的优秀,不是优秀,一群员工的优秀,才算优秀。如果酒店有 90% 以上的服务人员都能形成与酒店企业一致的文化价值、行为观念、服务意识,那么,这个酒店就一定会成为一个优秀的星级饭店。所以,在日常的培训管理工作中,我们一定要强化和培养服务人员树立以下观念,使其成为优秀、合格的星级酒店服务人员。

1. 服从观念

酒店是半军事化管理的组织结构体系,层层负责、逐级管理。酒店管理人员、服务人员,必须以服务为天职,工作指令为行动的准绳。抓好管理、做好本职工作,确保各部门令行禁止,给宾客提供优质服务。服从观念是做好酒店服务工作,以及优秀服务人员应具备的首要条件。

2. 纪律观念

酒店服务工作人员,需要有严谨踏实的工作作风,同时更需要树立严格而严肃的组织纪

律观念。酒店企业像一部大型机器,要保证这部机器的正常运转,并保证机器所生产的产品是优质合格的,就必须要求这部机器的发动机(老总)、传送带(管理人员),以及众多的部件(各部员工),树立强烈的遵章守纪观念,以严格的劳动纪律、规章制度、奖罚条例来约束、指导广大员工的行为意识和服务工作。

3. 自律观念

酒店服务人员,在日常服务工作中,还应该自觉、自愿、自律地做好守纪工作。管理人员在场和不在场一个样,服务质量、工作质量督导和不督导一个样,检查与不检查一个样。酒店服务人员的自律行为,主要表现在以下方面:行为规范的自律,仪容仪表的自律,言谈举止的自律,工作及生活小节的自律,工作质量、劳动纪律的自律。只有高度树立了自律观念,才能真正成为一名优秀服务人员。

4. 服务观念

“干一行,爱一行”,酒店服务人员从走入饭店这个服务行业,就应高度而自觉地树立热爱服务工作、投身服务工作、做好服务工作的服务观念。我们必须全身心投入自己对宾客的热心、爱心、关心、诚心和细心。把做好服务、客人满意贯穿于我们年复一年、日复一日的服务工作之中去。

5. 礼貌观念

法国文学家卢梭曾说过一句名言:“生活里最重要的是礼貌,它比最高智慧和一切学识都重要。”礼貌是体现我们待人接物、文化素养、行为规范、服务优劣和管理水平高低的一面镜子。服务人员见到客人要微笑、问好、谦让、彬彬有礼。否则,其他服务工作做得再好,缺少对客的应有礼貌、微笑、问候,那服务终将是失败的。树立与强化礼貌观念,并贯穿于日常服务工作的始终,是一个星级酒店经营成功的关键,也是一个服务人员合格和职业水平高的体现。优秀的服务人员一定是待人接物礼貌、行为举止优良的人。

6. 效益观念

员工从入职的那天起,就要思考如何做好本职服务工作,如何为酒店创造良好的经济效益。要明白只有为酒店多创造良好的经济效益,才可能给大家提高薪资水平和福利待遇。星级酒店的员工,一定要记住“勋章永远只授予战功赫赫的将士,高薪永远只属于业绩卓越的员工”。特别是酒店一线创收部门,更要高度树立效益营销观,那就是:“业绩才是硬道理,赚钱才是真本领。”

7. 忠诚观念

这些年星级酒店都陷入了招人难、留人难的怪圈。这固然有薪资待遇的问题,毕业生耐不住在基层历练等因素。但更重要的是,酒店缺失了对大中专毕业生、新入职酒店员工忠诚观念意识的教育与培养。星级酒店从员工入职的那天起,就应培养员工树立对企业的忠诚观念与意识。纵观国内国外酒店管理集团,只有那些踏实、敬业、忠诚,能在一家酒店基层历练5至6年的员工,才有可能得到重用与提升。万丈高楼平地起,五星上将士兵起!酒店从员工入职开始,就要对其进行忠诚企业和职业观念的培养、培训,让员工明白,忠诚观念的树立对其职业生涯及未来发展的重要性。

8. 技能观念

酒店工作看似简单,但要做好本职工作,成为优秀的服务人员,除了要有良好的服务意识、敬业精神外,还必须练就一身过硬的本领,熟悉自己的工作职责、工作程序和优质服务标准。良好的职业技能是给客人提供优质服务、高效服务、周到服务的基础。业务技能不熟练、不精通,要想进行优质、快捷的服务,只能是一句空话。所以,要想成为一名优秀的服务人员,就必须钻研本岗业务,熟练掌握本岗位工作技能、操作方法,同时树立良好的技能观念。

9. 团队观念

酒店企业是一个需要各部门相互配合、协调,讲究群体合作、部门协作的现代企业,虽然各部门分工不同,每个员工的职责不同、岗位不同、任务不同,但酒店企业有两大核心任务是要全体员工从上到下、从内到外齐心协力才能够完成的。一是营造 100% 的顾客满意度和优质服务;二是创造良好的经济效益和社会效益。所以,酒店每个员工树立高度的团队观念、集体观念、协作配合观念,是十分重要和必要的一项工作。只有酒店每个成员的团队观念强烈了,酒店的凝聚力才会强大,核心竞争力才会更强。

10. 吃苦观念

酒店前厅部、客房部、餐饮部、保卫部、工程部的员工,十分辛苦,有的岗位入住率高时一天要清扫 10 至 15 间客房,遇有大型会议婚宴,餐饮部的员工要忙到很晚才能吃上饭。工程部员工遇有抢修任务,无论严冬酷暑都必须按时按量完成工作。因此,酒店的员工必须培养自己吃苦耐劳的精神,树立不怕累、不怕脏、不怕吃苦的思想观念。

11. 学习观念

在知识经济、知识资本已成为当今世界最重要的竞争资本的时候,酒店用工必须树立强烈的学习观念,唯有“学习、学习、再学习,提高、提高、再提高”才是做好本职工作、提高业务技能、提高服务水准的根本。总之,学习可以说是每位优秀酒店服务人员生存的基础,工作创新的源泉,走向成功的风帆。

12. 诚信观念

目前,国内各行业都在为建立一个诚信的社会环境而努力,酒店更是服务于人、感动于心的行业。服务人员对客人的承诺一定要守信,给客人代办的服务一定要认真、可靠,给客人提供的服务一定要准确及时,各项服务收费一定要明码实价。服务人员良好的诚信观念、诚信行为,是酒店树立良好信誉、口碑的基础,也是客人能够成为酒店忠诚顾客的关键。

13. 竞争观念

酒店的员工必须懂得入职竞争、岗位竞争、服务竞争,以及市场竞争。有了竞争观念,员工才会有危机感、紧迫感。只有不断提升自己、充实自己、塑造自己,使自己不断进步,才能成为一名优秀的服务人员。

14. 节约观念

在日常工作中,酒店服务人员应注意节约一滴水、一度电、一方气、一张纸。“节约一分钱就是百分之百的利润”,要让这种观念意识贯穿于每个服务人员工作的始终,让每个服务人员都争当酒店增收节支的典范。

15. 创新观念

在工作中,现代酒店员工要有创新意识,不能死搬教条和书本知识。应树立变革和创新的观念,去创造新的服务、新的企业文化、新的营销理念。如果星级酒店的广大员工都能树立不断创新的服务观念、经营观念,那么这个酒店的经营一定蒸蒸日上。

16. 安全观念

安全可以说是酒店服务与管理工作的生命线。服务人员除了要树立良好的服务观念、技能观念以外,还要高度树立安全观念,在日常注重做好“防火、防盗、防抢劫、防食物中毒、防诈骗、防工程设备事故、防客人意外受伤、防个人工伤”等工作。

17. 感恩观念

优秀的酒店员工,能够从基层走上管理层,应感谢成长路上的每一位领导,每一家曾工作奋斗过的酒店。生活中,应感谢养育与爱护过自己的父母,感谢培养与教育过自己的老师,同时,也应感恩在从事酒店服务工作过程中指导、培训、批评过自己的领导和一起携手工作过的同事,感恩投诉过自己服务意识不足的宾客。

18. 法律观念

优秀的星级酒店服务人员,除了服务技能高超、服务意识强烈外,还必须树立法律观念,做到在日常工作生活中知法、懂法、守法,并运用自己掌握的法律知识,维护酒店的利益、客人的利益和自己的利益。同时,不做违法违纪之事,使自己成为道德品质高尚、法律意识强烈的优秀服务人员。

(资料来源:《中国旅游报》2010年11月10日)

[点评提示]

怎样才能成为优秀的服务员?上述材料从服从、纪律、自律、服务、礼貌、效益、忠诚、技能、团队、吃苦、学习、诚信、竞争、节约、创新、安全、感恩、法律18个方面回答了这一问题。请结合课本“确立成才目标”内容,你认为18个方面,哪些方面是你能够做到的,哪些方面是还需要努力创造的?

案例精选 1-2

做人低调,扎扎实实;做事高调,恪尽职守

——旅游专家陈蔚德教授谈人才成长

优秀的旅游人才能让凝固的历史长河悄然融化,慢慢流入游客的心田,使其获得身心的娱乐,让旅游增色。随着旅游业的发展和日益完善,旅游人才的作用再一次凸显,而专门培养旅游人才的高等院校也在摸索中前进,希望寻求学校、教师、学生和社会的和谐统一。一个人怎样才能成为社会有用之才?人才的成长路径是怎样的?记者日前走访了陈蔚德教授。

陈蔚德教授,北京第二外国语学院兼职教授、河南大学旅游管理硕士研究生导师、郑州旅游职业学院教授,同时兼任其他10余所高校旅游系的兼职教授、客座教授,是一位实践经验丰富、理论水平深厚的旅游专家。

学校 培养能力的摇篮

教育家蔡元培曾说,大学是研究学问之机关,不是灌输固定知识的场所,更不是养成资格、贩卖毕业文凭的地方。交谈中陈教授也反复谈到这一点,他说,学校是培养学生学习能力和工作能力的地方,理论不应束之高阁,而要落到实处与实践相结合,特别是旅游院校,实

践性更强。2010年4月,全国旅游院校导游大赛在南京举行,赛后陈教授做了一场题为“让课堂更贴近导游工作实际”的演讲,吸引了众多师生。

导游是旅游业的灵魂,“山好水好不如人好”是众人对导游的评价,也是对导游工作的肯定。然而导游现状却不尽如人意:导游队伍庞大,但优秀导游缺乏;社会上普遍认为“导游是青春行业”,而且导游跳槽率比较高。对此,陈教授认为,作为塑造人才的学校,要培养学生的职业认同感,改变传统看法,坚定其对旅游业的忠诚度。

教师 名副其实的旅游职业人

据了解,目前旅游院校的教师大多是从高等院校毕业直接进入教师行列,从书本到书本,真正从事旅游行业并有丰富实践经历的老师并不多,这样一来就形成了教与学之间空对空的现象。

改变这种空对空的教学现象,陈教授认为除了开展“名导进课堂”活动,更重要的还是在于授课教师。旅游专业的教师应该热爱旅游、懂旅游,他们可以考导游证,亲自带团,把理论转化为实践,在实践中获得新的认知,这样教学的针对性比较强。此外,教师还要了解学生,让学生多参加实践活动,培养他们的工作能力。

陈教授说,教师分为三类:教知识、教方法、教思维方式,其中,教师的最高境界就是教会学生思维方式。说到这儿,他话锋一转,问:世界第一高峰是珠穆朗玛峰,那世界第二高峰呢,你知道吗?其实第二跟第十差不多,没人会记住。所以我们经常告诉学生要比别人做得多一点、好一点、快一点,努力争第一。做人低调,扎扎实实;做事高调,恪尽职守。

学生 书到“玩”时不恨少

如今,“文化牌”已成为旅游业的又一商机,作为未来的旅游职业人只有牢牢把握这一契机,才能在旅游行业大展拳脚。旅游职业人要懂中国、懂历史、懂中国文化故事,这样才能懂旅游。陈教授说他来河南10年,读了5年的河南,之后才开始讲河南。

“问题不在于说什么,而是谁来说。”同样的历史,有人说得干瘪无味、语竭词穷,有人叙来则是生动丰满,让人回味无穷。每一个景区都隐藏着一段历史,旅游职业人也不是背解说词那么简单,而是凭借自身深厚的文化底蕴来诠释游客所不熟悉的东西。渊源、诗词、碑刻、题词、典故……旅游职业人不仅要懂,而且能让游客懂,而这一切都需要从书中寻找。

不管是做导游,还是外出演讲,陈教授常常引经据典,旁征博引,侃侃而谈。他基本上不写演讲稿,那些东西都刻在脑袋里,用的时候就出来了。书房里满满的都是书,他指着一张照片说:“这是我在重庆家里的书柜,十几个,每个十格。”陈教授曾被评为“重庆十大藏书家”之一。

“做旅游就像谈恋爱,你心里有客人,客人心里才会有你,否则就是单相思。”做旅游不仅要博览群书,而且要有娴熟的社交能力,正确处理与客人的关系。“吹牛不拍马,说真不说假,装疯不卖傻,同行不冤家。”

如今,陈教授全身心投入教学当中,言传身教,他希望利用自己的经验和阅历为旅游业培养一批优秀的旅游人才。

(资料来源:《中国旅游报》2010年6月23日)

〔点评提示〕

旅游职业人的成长,需要学校、教师以及学生自己三方面的合理定位和勤奋努力。陈蔚德教授认为,学校要培养学生的知识和实践技能,还要灌输学生对旅游职业的认同感。教师不仅传承理论,还要在行业实践中打磨,只有教师自己理实一体、知行合一,才能将学生培养成才,也才能警示学生:“做人低调,扎扎实实;做事高调,恪尽职守。”学生要读懂怎样才能成为合格的旅游职业人。旅游职业人要懂中国、懂历史、懂中国文化故事,这样才能懂旅游;旅游职业人还要具备一定的演讲技能,将自己肚子里的“渊源、诗词、碑刻、题词、典故……精彩地演绎出来”,这样才能吸引游客;旅游职业人还需要学会与游客“谈恋爱”,这样才能处理好客服关系。请结合课本“确立成才目标”内容,说说你的感受。

案例精选 1—3

因为热爱,所以坚守

——记重庆市江津区聂荣臻元帅陈列馆讲解员赵永芳

赵永芳是红色旅游导游员、全国优秀导游员、重庆市博物馆系统十佳讲解员。

十五年的执着

“红色旅游是培养人理想、信念、操守与品格的神圣事业,是永远散发着芳香的事业,我愿一辈子做一个芬芳的使者!”这是赵永芳的真情告白。

1999年,聂荣臻元帅陈列馆开馆。西南师范大学外国语学院英语专业毕业的赵永芳到聂帅馆担任导游讲解员。“那时的我什么也不懂,只知道背讲解词,可就算背得再滚瓜烂熟,生搬硬套的讲解,游客根本不买账,讲着讲着游客就走光了。”刚走上讲解岗位时的尴尬对赵永芳来说印象深刻。但天性不服输的她并没让这份尴尬持续。她开始认真阅读《聂荣臻元帅回忆录》《聂荣臻青少年时代》《聂荣臻传》《聂荣臻军事文选》《聂荣臻科技文选》等书籍,认真了解每张照片和每件文物背后的故事,就这样,赵永芳克服了障碍,一步步成为了导游讲解的行家里手。

要给游客一滴水,自己必须要做长流水。赵永芳对与聂帅革命生涯相关联的党史、军史的学习钻研一刻也没有停歇。15年来,赵永芳翻阅了500多万字的历史资料,撰写了10多万字的读书笔记。

讲解不能千篇一律,要因势利导,因人施讲。这是赵永芳15年坚守聂帅馆导游讲解工作的体会,对于党员干部, she 会把聂帅的爱党爱国、公仆情怀、务实清廉尽情彰显;对于普通群众, she 会把聂帅爱国爱民、仁义厚道、强国强军等事迹生动介绍;对于军人, she 会将聂帅缔造和培育人民军队以及在战争实践中总结出的军事思想等详细讲解;对于学生, she 会把聂帅立志报国、为国为民建功立业阐述得生动感人。

15年来,与赵永芳一起进聂帅馆的讲解员都先后调离,而她也有许多机会跳槽,但她却选择了留下,留在她深深爱恋的红色导游讲解员的岗位上。“聂帅馆3764平方米的展厅,来来回回我走了15年,聂帅的生平事迹我讲了近万遍,可我越讲越有劲,越讲越有情,越讲越有压力,聂帅70余年的革命经历太丰富太精彩了,要讲好讲透真是太不容易了。”这是赵永芳在红色导游讲解员岗位上求索奉献了15年后说出的心里话。因为热爱,15年的红色导游讲解仅仅是一个开始。