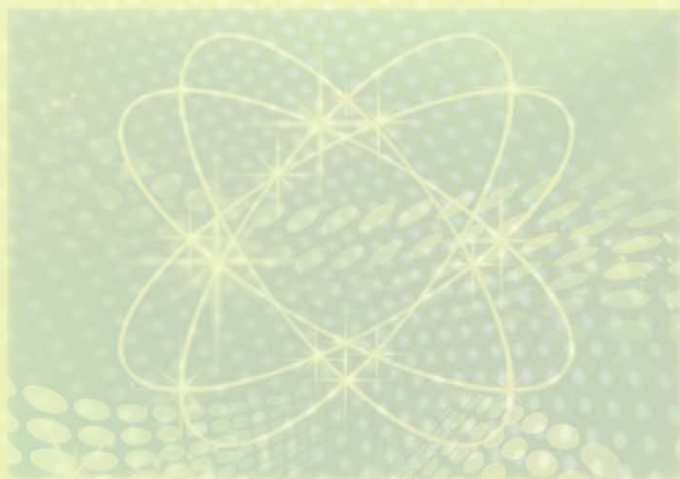


旅游高职院校大学语文课程研究



前 言

旅游产业是现代服务业的重要组成部分，是具有重要战略地位的国民经济的支柱产业，对于促进我国经济社会可持续发展发挥着重要作用。中共云南省委、省政府把旅游产业作为云南省重要的支柱产业来建设，提出了旅游强省建设的战略。在旅游产业发展和云南旅游强省建设过程中，需要大批高素质的旅游人才作为支撑。旅游高职院校是培养旅游人才的重要基地，大学语文课程在旅游高职院校的人才培养中发挥着重要作用。对大学语文课程改革进行研究，提高大学语文课程的教学质量，是旅游高职院校提高旅游人才素质的重要途径。

旅游高职院校大学语文课程改革涉及许多理论问题和实践问题，省内外的一些专家学者从不同的方面，对旅游高职院校大学语文课程改革进行了研究，取得了一些优秀的研究成果，对旅游高职院校大学语文课程教学起到了较好的指导作用。但在目前，对旅游高职院校大学语文课程的改革，还没有相关的专家学者进行系统的研究，在一定程度上影响了旅游高职院校大学语文课程教学的效果，有必要对旅游高职院校大学语文课程改革进行系统研究，用理论研究的成果指导教学工作，以提高旅游高职院校大学语文课程教学的效果。本书从旅游高职院校人才培养目标及旅游人才的素质结构，旅游高职院校大学语文课程的地位、作用、任务，旅游高职院校大学语文课程教学的职业教育特点，旅游高职院校大学语文课程教学的旅游特色，旅游高职院校大学语文课程的改革，旅游高

校大学语文课程检查与考核体系的构建，旅游高职院校大学语文课程改革的意见和建议等七个方面，对旅游高职院校大学语文课程改革进行了系统研究，希望能够为旅游高职院校大学语文课程改革提供一些借鉴和参考。

由于作者水平有限，书中难免存在不妥之处，敬请读者提出宝贵的意见。

陈慧仙

2016 年 6 月于昆明

目 录

第一章 旅游高职院校人才培养的目标及旅游人才素质结构	(1)
第一节 高职院校人才培养的目标定位	(1)
第二节 旅游高职院校人才培养的目标定位	(7)
第三节 云南旅游人才的素质结构	(17)
第二章 旅游高职院校大学语文课程的地位、作用、任务	(25)
第一节 旅游高职院校大学语文课程的地位	(25)
第二节 旅游高职院校大学语文课程的作用	(33)
第三节 旅游高职院校大学语文课程的任务	(41)
第三章 旅游高职院校大学语文课程教学的职业教育特点	(49)
第一节 职业教育对旅游高职院校大学语文课程教学的要求	(49)
第二节 旅游高职院校大学语文课程教学体现职业教育特 点的必要性	(62)
第三节 旅游高职院校大学语文课程教学体现职业教育特点应注 意的问题	(67)
第四章 旅游高职院校大学语文课程教学的旅游特色	(74)
第一节 高素质旅游服务人才培养对旅游高职院校大学语文 课程教学的要求	(74)
第二节 旅游高职院校大学语文课程教学体现旅游特色的必 要性	(86)
第三节 旅游高职院校大学语文课程教学体现旅游特色应注意的 问题	(91)

第五章 旅游高职院校大学语文课程教学理念的更新和教学方法的创新	(98)
第一节 旅游高职院校大学语文课程改革的指导思想和原则	(98)
第二节 旅游高职院校大学语文课程教学理念的更新和教学思路的转变	(106)
第三节 旅游高职院校大学语文课程教学方法的改革和创新	(113)
第六章 旅游高职院校大学语文课程检查与考核体系的构建	(120)
第一节 构建旅游高职院校大学语文课程检查与考核体系的必要性和原则	(120)
第二节 构建旅游高职院校大学语文课程检查与考核体系的方法	(127)
第三节 构建科学合理的旅游高职院校大学语文课程检查考核体系	(134)
第七章 旅游高职院校大学语文课程改革的意见和建议	(140)
第一节 提高对旅游高职院校大学语文课程重要性的认识	(140)
第二节 加强旅游高职院校大学语文课程的教学资源建设	(147)
第三节 加强旅游高职院校大学语文教师队伍建设	(152)
第四节 加强对旅游高职院校大学语文课程教学的研究	(158)
后 记	(166)

第一章 旅游高职院校人才培养的目标及旅游人才素质结构

对旅游高职院校大学语文课程的研究需要把大学语文课程放到旅游人才培养的目标中去考虑,要结合旅游高职院校人才培养的目标,结合旅游产业发展对旅游人才素质结构的要求来推进旅游高职院校大学语文课程的改革,才能增强旅游高职院校大学语文课程教学的针对性,提高旅游高职院校大学语文课程的实效。

第一节 高职院校人才培养的目标定位

高职院校人才培养的目标定位制约和影响着重业院校的专业建设和课程改革,对旅游高职院校而言,大学语文课程改革也需要从高职院校人才培养的目标出发,根据高职院校人才培养的目标定位来确定大学语文课程改革的内容、途径、方法。只有根据高职院校人才培养的目标定位来推进课程改革,才能增强大学语文课程改革的针对性,提高大学语文课程改革的实效。

一、高等职业教育的定位

高等职业教育是改革开放后我国新出现的教育类型,这种新的教育类型具有高等教育和职业教育的双重属性。在教育系统内部,从教育的层次上划分,高等职业教育是中国特色社会主义高等教育的重要组成部分。作为高等教育,应该遵循高等教育的普遍规律,其培养的人才应达到高等教

育培养人才的基本要求。但是高等职业教育和普通高等教育也存在区别,高等职业院校和一般本科院校在人才培养的类型、人才培养的目标要求、教学特点等方面有着很大的不同,具有高等职业教育自身的特点。从教育的类型上划分,高等职业教育属于职业教育,是职业教育的高级发展阶段,作为职业教育的一个重要组成部分,高等职业教育应遵循职业教育的一般规律,其培养的人才应该能够达到高素质技术技能人才的要求。高等职业教育作为职业教育的高级发展阶段,与中专、技工学校、职业高中等中等职业教育相比,在人才培养方面具有自己特殊的要求。高等职业院校培养的人才,既要达到高等教育的要求,又要面向实际,突出学生的应用能力,重点培养学生的职业素质和职业技能。高等职业院校的毕业生要适应对技术技能要求较高的就业岗位,要具有较强的技术应用能力和技术创新能力。从学制上看,高等职业教育应包括多个学历层次,目前至少包括专科和本科两个层次。从长远来看,为适应经济社会发展对高素质人才的要求,高等职业教育还应包括研究生层次的职业教育。从社会发展层面看,高等职业教育是经济社会发展导致职业教育重心上移的产物,高等职业教育培养的人才既是有一定理论基础知识,又具有岗位实际工作能力的综合性应用型技术人才。可见,高等职业教育是同时进行学科理论教育和相关技能知识学习,且更加重视职业能力训练的一种特定高等教育门类。

根据我国高等职业教育的目标定位,我国高等职业院校主要是指实施高等职业教育的机构,包括高等专科学校、高等职业技术学院、独立设置的成人高等学校。目前,我国出现了本科层次的高等职业教育,与此相适应,一些发达省区所成立的职业大学,也属于高等职业教育的范围。根据我国教育发展的实际,依据国家相关法律和政策的规定,社会的职业培训机构、企业自办的培训机构不应列入高等职业教育的范围。

二、高职院校人才培养目标定位的依据

我国高等职业院校培养人才的目标定位具有理论依据、政策法律依据和现实依据。

从理论依据看,高等职业院校培养人才的目标定位,主要根据系统理

论、人力资本理论、人才结构模型来确定。

1. 系统理论。系统是指由若干要素以一定结构形式连接构成的具有某种功能的有机整体,系统理论的核心是整体观念,即认为系统中各要素是相互联系、相互依赖、相互制约、相互影响、相互作用的,使系统构成一个不可分割的统一整体。从系统论的要求来看,高等职业教育是高等教育系统中的一个子系统,这就决定了高等职业教育在人才培养目标的层次上具有高等性。同时,高等职业教育又是职业教育系统中的一个子系统,这又决定了高等职业教育在人才培养目标上具有职业性。高等职业教育人才培养的目标是高等性和职业性的有机结合,决定了高等职业教育人才培养体系有着独特的构成要素、理论框架和实现途径。

2. 人力资本理论。人力资本理论是20世纪六七十年代由美国经济学家舒尔茨和贝克创立的。在此基础上,以明赛尔等为代表的经济学家建立起了人力资本收益模型,共同从宏观和微观两个方面对人力资本理论进行了系统阐述。人力资本理论认为,人的知识、技能等也是资本投资的一种结果形态,人力资本的形成需要通过教育、培训、医疗保健等途径实现。另外,不同的学者对人力资本理论从不同的角度进行了阐述和完善,尽管不同的学者对人力资本研究的视角不同,但都强调人力资本投资的重要性。从人力资本投资的实际看,实现人力资本投资的直接手段是职业教育和技能培训。所以,明确高等职业院校的人才培养目标定位,使其培养的人才具有更高的职业素质和职业适应性,更好地服务于行业和企业的发展,无疑会提高人力资本的投资回报率,从而提高整个社会人力资源配置的效率。

3. 人才结构模型。人才结构模型的发展完善经历了“金字塔”型理论模式、“职业带”人才结构理论模式、“阶梯状”理论模式几个发展阶段。人才结构模型理论认为,现代人才结构主要由人才的不同类型、层次、素质及它们之间的组合比例构成,不同类型和层次从业人员的工作性质和特点存在质的差异性,但不同类型、不同层次人才又存在交叉和衔接。按照这一理论,社会人才按其生产或工作活动的过程和目标分为学术型、工程型、技术型、技能型四类,四种人才类型互为补充、互为依托、

从而将全部人才适当地予以区分和辨别。该模型为高等职业院校人才培养目标定位提供了基本的理论依据。

从政策法律依据看,2003 年召开的全国人才工作会议强调指出:高技能人才是推动技术创新和实现科技成果转化的重要力量,要通过学校教育培养、企业岗位培训、个人自学提高等方式,加快高技能人才培养。在本次会议中,首次将“高技能人才”这一新人才培养概念纳入人才强国战略。2004 年 2 月 10 日,国家教育部出台了《2003—2007 年教育振兴行动计划》,该计划指出:“大力发展职业教育,大量培养高素质的技能型人才特别是高技能人才”,“以就业为导向,大力推动职业教育转变办学模式”,这为高等职业教育人才培养目标定位指明了方向;2004 年 6 月,时任教育部部长周济在全国职业教育工作会议上首次对中等职业学校和高等职业院校提出了明确的人才培养目标,即“中等职业学校的任务是培养数以亿计的高素质的劳动者,高等职业学校的任务是培养以千万计的高技能人才”,“必须明确高职培养的人才就是应用型白领、高级蓝领,或者叫‘银领’人才,是高技能专门人才”;2004 年 7 月,在南京召开的七部委联席会议明确提出:高职的人才培养目标是高技能人才,从而使高等职业院校人才培养目标定位于高技能人才的说法逐渐明朗;2004 年 4 月 2 日,教育部颁布的《关于以就业为导向 深化高等职业教育改革的若干意见》中针对高等职业教育深化改革提出了具体要求,即“要坚持科学定位,明确高等职业院校办学方向”;2005 年 3 月,教育部出台了《关于进一步推进高职高专院校人才培养工作水平评估的若干意见》,标志着不同于普通高等教育的高等职业教育人才评估标准的制度化;2005 年 10 月,国务院颁布的《关于大力发展职业教育的决定》提出:计划“重点建设高水平的培养高素质技能型的 1000 所示范性中等职业学校和 100 所示范性高等职业院校”,这是我国高等职业教育迈向特色化建设阶段的标志;2006 年,教育部颁布了《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》,再次强调高等职业教育肩负着培养面向生产、建设、服务和管理第一线需要的高技能人才的使命;2007 年,教育部颁布的《国家教育事业发展规划纲要》中进一步明确指出:“实施国家技能型人才培养培训工程,加

快培养生产、服务第一线急需的技能型人才，特别是现代制造业和现代服务业紧缺的高素质高技能专门人才。”2014年5月，在《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》中明确指出：职业教育要“培养数以亿计的高素质劳动者和技术技能人才”。这一系列会议讲话、文件政策的产生，表明国家对高等职业教育的重视不断加强，对人才培养目标的认识日趋清晰，为高等职业教育人才培养的目标定位提供了政策依据。

从现实依据看，高等职业院校培养人才的目标定位，主要是依据我国经济社会发展对人才素质的要求，依据国内外高等职业教育发展的现状，依据高职院校办学的历史和基础来确定的。

1. 高等职业院校人才培养目标定位是依据我国经济社会发展对人才素质的要求来确定的。高等职业教育作为社会大系统中的一个要素，必然与所在国家、区域或地方的环境和条件相互联系、相互促进、相互制约，一定的经济社会发展水平影响和制约着高等职业教育的发展，高等职业教育要为经济社会发展提供人才支持，高等职业教育人才培养的模式、规格、质量要服从、服务于经济社会发展的要求。从我国的实际情况看，当前我国经济社会发展进入了一个关键时期，要如期实现“两个一百年”的奋斗目标，需要大批高素质的技术技能人才。高等职业教育人才培养的目标定位，就是根据实现“两个一百年”的奋斗目标对高素质劳动者的需求来确定的。

2. 高等职业院校人才培养目标定位是依据国内外高等职业教育发展的现状来确定的。在经济全球化的背景下，高等职业教育必然要融入经济全球化的过程中，和国外的高等职业教育发生联系。所以，高等职业院校人才培养目标的定位必须立足于整个世界高等教育发展的趋势及高等职业教育发展的水平。全面充分了解国外高等职业教育发展的现状，掌握国际职业教育的最新研究成果和实践经验，是实现我国高等职业教育可持续发展的基础。而准确认识我国职业教育的发展现状、发展指向，把握国内不同区域同类高等职业院校和相同区域不同高等职业院校的发展状况，可以优化高等职业教育的资源配置，使高等职业教育更好地服务于经济社会的发展。

3. 高等职业院校人才培养目标定位还受到高职院校办学历史和基础的影响。每一所高等职业院校都有自己的办学历史,在发展过程中都会形成有特色的办学模式、校园文化和品牌特色。这些因素对一所高职院校确定人才培养目标会有不同程度的影响。高职院校在确定学校的人才培养目标时,需要认真总结学校兴衰成败的经验教训、客观分析自身的优势和存在的不足,探索特色发展的道路,才能形成自己的办学特色,才能培养出高素质技术技能人才。

三、高职院校人才培养目标的定位

高等职业院校主要是培养生产、经营、服务第一线需要,适应国际竞争需要,适应自身发展需要的德、智、体、美、劳全面发展的应用型高素质技术技能人才。作为应用型高素质技术技能人才,应具备以下几个方面的特征:

1. 全面性。高等职业教育培养的人才直接从事生产、建设、管理、服务第一线的高素质技术技能人才。这种类型的人才不仅需要德、智、体、美、劳全面发展,而且需要具备吃苦耐劳的精神、更强的团队合作能力和团队精神、更强的人际交往能力和社会适应能力、一定的组织管理能力、较强的技术应用能力与技术创新能力。所以,高等职业院校在培养人才时,一定要注意学生的全面发展,并促进学生的全面发展。

2. 国际性。在经济全球化的背景下,人才培养的国际性将成为现实。因此,必须赋予高等职业教育培养目标以新的内涵——培养具有国际视野的高素质技术技能人才,培养能够参与国际竞争与合作的高素质技术技能人才。具有国际视野的高素质技术技能人才应具有接受世界各国文化和信息的能力、熟悉国际通行规则的能力、熟练应用世界上有影响力的国家法律的能力、应用外语进行学习和交流的能力。高等职业院校在培养人才时,要注意人才培养的国际性,培养出具有国际视野的高素质技术技能人才。

3. 可持续发展能力。我们在定位高等职业教育培养目标时,必须确立终身学习和可持续发展的理念,把培养目标从一次性就业转向可持续发展

的人力资源开发教育,架起人才成长的“立交桥”。这样才能为接受专科层次职业教育的高职学生开辟多条接受更高层次职业教育的发展道路,既培养学生的就业创业能力,也培养学生的可持续发展能力,为学生的终身学习和可持续发展奠定基础。

4. 技术性。高等职业教育的培养目标是高素质技术技能型人才,作为高素质技术技能型人才不仅需要具备某一方面的专门能力,而且需要具有某一领域、某一岗位群所需要的综合技术能力。因此,高等职业教育必须把技术技能作为核心要素,培养学生从事某一职业岗位群所需要的技术应用能力和技术创新能力,教给学生某一技术领域所需要的理论基础知识,提高学生适应未来发展变化的技术转化能力,使学生在本专业领域相应的技术岗位上,具有较强的社会适应性、职业适应性,能够立即上岗,较好地履行岗位职责。

5. 基层性。高等职业教育所培养的人才,是面向基层、面向生产、建设、服务第一线的高素质技术技能型人才。高职院校毕业生去向的基层性特征十分明显。工科高职院校的毕业生主要去向是工业、工程第一线,从事技术设备的操作、维修、测试等方面的技术管理工作;财经类高职院校的毕业生主要去向是到基层、到中小企业从事财务工作;农林类高职院校的毕业生主要去向是在农林生产第一线,从事农林技术的推广应用和农林技术的管理工作;旅游类高职院校的毕业生,主要去向是旅游服务第一线,从事导游、宾馆饭店服务、休闲旅游场所服务、旅游景区服务等方面的服务工作和管理工作。

第二节 旅游高职院校人才培养的目标定位

旅游产业是具有重要战略地位的国民经济支柱产业,是现代服务业的重要产业部门。旅游产业在促进经济社会可持续发展、促进人的全面发展、提高人民群众的生活质量、改善人民群众生活品质方面发挥着重要作用。旅游高职院校是为旅游行业培养人才的重要基地,旅游高职院校只有明确了人才培养的目标定位,才能按照培养目标的要求组织实施教育教学

工作，才能培养出合格的旅游人才。

一、旅游高职院校人才培养的目标

旅游行业是一个服务性行业，不同层次的旅游院校都以培养高素质服务型人才作为基本目标。但是不同层次的旅游院校，在培养高素质服务型人才方面，在具体目标上还存在差异。

从当前我国旅游职业教育的层次看，我国旅游职业教育主要分为中等旅游职业教育（旅游中专学校、旅游职业中学及中等专业学校和职业高中开办的旅游专业）、专科层次的高等旅游职业教育（旅游专科学校、旅游高等职业学院及高等专科学校、高等职业院校中开办的旅游专业）、本科层次的高等旅游职业教育（专门的旅游院校及普通本科院校中开办的旅游专业）。一些高等学校开办了硕士研究生和博士研究生层次的旅游教育，主要是培养一些高层次、学科型的旅游教育、旅游规划、旅游科研方面的人才，不属于旅游职业教育的范围。

目前，我国的旅游职业教育不仅存在体系不完善的问题，还存在不同层次的职业教育培养目标不明确的问题，特别是旅游中等职业教育和旅游高等职业教育，各自定位区分度不足。由于旅游中等职业教育和旅游高等职业教育各自的培养目标不够明晰，又无法体现旅游市场对各类人才层次性的需求，课程设置不能衔接，中等职业教育和高等职业教育的文化基础课出现脱节的现象，专业课则出现内容缺失或重复的现象等，直接导致了我国旅游职业教育培养的旅游人才都是在同一个层次上竞争的问题。无论是哪个层次的旅游职业教育，培养出来的人才基本上都是技能型旅游服务人才，特别是高职和中职之间、本科和专科之间的培养目标更为相似。博士研究生和硕士研究生基本上是守在象牙塔里为理论而理论进行学习和研究，缺乏实践操作能力，毕业以后到旅游行业中从事实践工作的凤毛麟角。出现低端旅游人才泛滥、中高端旅游人才匮乏的尴尬局面，造成了旅游职业教育资源的巨大浪费。所以，要充分利用旅游职业教育资源，为旅游产业的发展提供多层次的人才支撑，在旅游职业教育的改革和完善中，必须明确不同层次旅游职业教育人才培养的目标。

旅游产业作为现代服务业的一个重要产业,是为游客提供食、住、行、游、购、娱等多方面服务的产业,由于游客来自不同的社会阶层,不同的游客对旅游服务质量的要求是不完全相同的。另外,旅游产业和其他产业的融合发展,大旅游产业发展态势的逐渐形成,对旅游人才的素质提出了越来越高的要求。同时,在旅游产业内部,形成了既相互联系,又具有不同岗位职责的分工。少部分高端旅游人才主要从事旅游产业的理论研究和规划工作,一部分旅游人才主要从事旅游企业的管理工作,一部分旅游人才主要从事技术技能型的工作,一部分旅游人才主要从事一线的服务工作。旅游产业发展对不同层次的旅游人才都有需要,不同层次的旅游职业教育需要在科学定位的基础上,根据不同岗位对旅游人才素质的要求,培养不同层次的旅游人才,为旅游产业的发展提供多层次的人才支撑。

根据旅游产业发展对不同层次旅游人才素质的要求,旅游中等职业教育、旅游高等职业教育(专科层次)、旅游应用型本科教育、旅游硕士研究生和博士研究生教育四个层次培养目标的定位是:旅游中等职业教育,主要培养面向旅游服务第一线的高素质服务型人才,如酒店、餐厅的服务员,客房的服务员,旅游景区的服务员,旅游运动休闲企业的服务员,旅游购物企业的服务员等,并为旅游高等职业教育提供具有一定专业技能基础的合格生源。旅游高等职业教育(专科层次),主要培养面向旅游服务第一线的应用型技能技术人才和基层管理人才,如旅行社的客户接待、旅游计划与调度,导游,宾馆、酒店的领班,旅游景区的部门管理人员,旅游购物企业的销售经理等,并为旅游应用型本科教育提供具有一定文化基础和专业技能基础的合格生源。旅游应用型本科教育主要培养旅游行业中的工程型、技术型、管理型人才,如宾馆、酒店的部门经理,旅行社的部门经理,高级导游,旅游企业的工程技术人员,旅游购物企业的经理,旅游景区的中级管理人员等。旅游硕士研究生和博士研究生教育主要培养高层次的旅游人才,如从事旅游基础理论、旅游产业研究人员,旅游规划人才,旅游企业的高级管理人员,旅游中等职业教育和旅游高等职业教育的教学人员等。

不同层次的旅游职业教育机构要按照本层次培养目标的定位,合理设

置专业和课程。旅游中等职业学校在专业设置上既要考虑旅游产业发展对一线服务型人才的需要,又要适度考虑和旅游高等职业教育的对接。在培养模式方面,要减少旅游基本理论、管理理论和方法的教学,增加文化素质方面的课程教学,强化技能训练,让学生掌握一定的文化知识和熟练的职业技能。这样旅游中等职业教育培养的学生,既具备了继续学习和可持续发展的文化基础,又具备了能满足旅游服务第一线服务人才知识和技能的要求。旅游高等职业院校在专业设置上,既要考虑旅游产业发展对旅游服务应用型技能技术人才和基层管理人才的需要,又要适度考虑和旅游中等职业教育的对接。在培养模式方面,在对学生进行旅游基本知识、文化基础知识教学的基础上,需要适当增加旅游基本理论、管理基本知识、基本理论的教学,并强化职业技能的训练,让学生熟练地掌握职业技能。通过培养打牢学生的文化基础和专业基础,培养学生的职业能力,既能够满足学生进一步学习和可持续发展对文化知识的要求,又能够满足岗位对职业能力的要求。旅游应用型本科教育在专业设置方面,应更多考虑旅游产业发展对技术技能型、管理型人才的需要,适当兼顾和旅游高等职业教育的衔接。在进行必要的文化知识和专业理论知识教学的基础上,增加职业能力培养的内容,培养高素质的应用型、复合型旅游人才。旅游硕士研究生和博士研究生教育,应根据旅游产业发展对高层次旅游人才的要求来设置专业,应主要培养学生的研究能力、教学能力,以满足旅游产业发展对高层次旅游人才的需求。

二、高素质服务型人才的内涵要求

旅游产业是现代服务业的重要产业部门,旅游行业的基本特征是为游客提供高质量的服务,旅游高职院校培养的旅游人才应该是高素质的旅游人才。只有培养出高素质的服务型人才,才能为游客提供高质量的服务,才能起到为旅游产业的发展提供人才支撑的作用。高素质服务型人才,从内涵方面看,除了掌握基本的专业知识和精湛的服务技能外,还应具备以下几个方面的素质。

第一,具备基本的职业道德。职业道德是指从业人员在职业活动中应

遵循的,主要依靠社会舆论、传统习惯、内心信念来维持的行为规范的总和,是一般社会道德在职业生活领域的具体体现。对旅游行业的员工来说,应该用旅游职业道德的基本要求来约束自己的行为,按照旅游职业道德的要求做好旅游服务工作。

旅游职业道德是旅游行业的员工在服务过程中应该遵循的基本道德规范和行为准则。旅游职业道德有很多具体的要求,如热情友好、宾客至上、文明礼貌、优质服务、不卑不亢、一视同仁等。旅游行业是一个面向世界的“窗口行业”,承担着传播世界文明和文化的责任。旅游服务的特点,决定了旅游行业员工必须具备“热爱祖国”“热爱旅游事业”等最基本的旅游职业道德素质。

热爱祖国,即我们通常所讲的爱国主义,是人们对自己祖国的一种深厚感情和为祖国独立富强而奋斗的献身精神。爱国主义具体表现为对祖国壮丽山河、悠久历史、灿烂文化的无比热爱和无限眷恋,对国家民族前途命运的深切关心和高度责任感,以及为国家和民族繁荣昌盛而奋斗的献身精神。爱国主义是民族自尊心和自信心在个人身上的集中体现。作为高素质的旅游服务型人才,必须具备爱国主义的基本品质,一是因为爱国主义是旅游职业道德的基本要求之一,作为旅游服务人才,应忠于祖国、热爱祖国的历史、文化和优秀的民族传统,应为自己是中华民族的一员感到骄傲和自豪。只有具有了民族自豪感,才能在旅游服务的过程中更好地维护国家和民族的尊严和利益。二是作为旅游服务人才,只有具备了民族自信心,相信中华民族能够在中国共产党的领导下,在中国特色社会主义的道路上实现“两个一百年”的奋斗目标,使中华民族能够屹立于世界民族之林。只有树立了民族自信心,才能在旅游服务工作中,把完成好本职工作和实现“两个一百年”的奋斗目标有机结合起来,在为实现“两个一百年”奋斗目标的过程中实现自己的人生价值。三是在旅游服务工作中,要依托自己的乡土优势,向国内外游客展现家乡的灵山秀水、风土人情,展现我国民族特有的文化和风情。如果在旅游服务的过程中失去了乡土优势,就会失去对游客的吸引力。而在旅游业员工的乡土优势中,最强烈的情感就是对家乡故土的热爱之情,对伟大祖国的热爱之情。旅游业员工要

在旅游服务工作中履行爱国主义的基本要求，必须做到以下五项基本要求：

1. 树立祖国利益高于一切的观念。祖国利益高于一切，是旅游业员工必须承担的一种责任和使命。对于旅游业员工来说，坚持祖国利益高于一切的原则，不仅是旅游业员工个人品质提高的需要，而且是从事旅游服务工作的首要条件。坚持祖国利益高于一切的原则，就要求旅游业员工在任何时候、任何条件下，都要忠于祖国，不做任何有损祖国利益的事情。

2. 维护祖国的独立、完整、统一和尊严。目前，旅游接待的范围越来越广，游客提出的问题也越来越多。在旅游服务工作中，少数游客可能会提出一些带有政治性的，涉及我国独立、完整、统一和尊严的问题。在遇到此类情况时，一定要坚持原则，切实承担起爱国主义的政治责任。

3. 自觉维护各民族的团结。我国有 56 个民族，各民族的团结对中国特色社会主义事业的发展至关重要。旅游业员工在旅游服务工作中，要从讲政治、讲大局的高度来把握旅游服务工作，不发表任何与党和国家的方针政策相违背的言论，不做任何有损于民族团结的事情，要用自己的言行自觉维护各民族的团结。

4. 为实现“两个一百年”的奋斗目标贡献自己的力量。实现“两个一百年”的奋斗目标，是新的历史条件下全国各族人民的共同价值追求。旅游产业作为具有重要战略地位的国民经济支柱产业，在实现“两个一百年”奋斗目标的过程中发挥着重要的作用。旅游业员工要把旅游服务工作和实现“两个一百年”奋斗目标有机结合起来，努力做好旅游服务工作，在为实现“两个一百年”的奋斗目标的过程中实现个人的发展，实现自己的人生价值。

5. 树立民族自尊心和自信心。在新的历史条件下，作为旅游服务人员，尤其需要树立民族自尊心和自信心。在旅游服务工作中，自尊和自信是旅游业员工赢得游客尊重和信任的前提，旅游业员工对游客的尊重也应建立在这个基础上，把自尊和自信、国格和人格同礼貌待客、优质服务结合在一起。

爱因斯坦曾说：“热爱是最好的老师。”只有热爱它，才会做到“全身