

示范性高等职业教育精品规划教材

旅游与酒店管理专业

SHIFANXING GAODENG ZHIYE JIAOYU JINGPIN GUIHUA JIAOCAI
LVYOU YU JIUDIAN GUANLI ZHUANYE



旅游职业 素质修炼

LVYOU ZHIYE
SUZHI XIULIAN

主 编/彭国平 陈吉瑞 叶 珍
副主编/张 俊 肖顺菊 曹晓斌 潘 霞



天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

示范性高等职业教育精品规划教材
旅游与酒店管理专业

旅游职业素质修炼

主 编	彭国平	陈吉瑞	叶 珍
副主编	张 俊	肖顺菊	曹晓斌
	潘 霞		
参 编	董 瑶	何 佳	彭 雯
	吴 丽		

内 容 提 要

职业素养是个人职业生涯成败的关键因素。它包括职业道德、职业思想（意识）、职业行为习惯、职业技能等诸多方面的内容。本书分三篇共十章，主要探讨了旅游职业规划、职业能力、职业道德、职业角色以及职业技能和技巧、团队合作等内容。

本书适用于高职院校旅游和酒店管理专业的学生及立志从事旅游和酒店管理职业的人员使用，也适用于各级旅游培训机构使用。

图书在版编目（CIP）数据

旅游职业素养修炼 / 彭国平，陈吉瑞，叶珍主编. —天津：
天津大学出版社，2011. 8

示范性高等职业教育精品规划教材·旅游与酒店管理专业
ISBN 978-7-5618-4114-3

I. ①旅… II. ①彭…②陈…③叶… III. ①旅游业—职业道德—
高等职业教育—教材 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2011）第 176196 号

出版发行	天津大学出版社
出 版 人	杨欢
地 址	天津市卫津路 92 号天津大学内（邮编：300072）
电 话	发行部：022-27403647 邮购部：022-27402742
网 址	www.tjup.com
印 刷	廊坊市长虹印刷有限公司
经 销	全国各地新华书店
开 本	185mm × 260mm
印 张	11.5
字 数	287 千
版 次	2011 年 8 月第 1 版
印 次	2011 年 8 月第 1 次
定 价	25.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页等质量问题，请向我社发行部联系调换

版权所有 侵权必究

丛书编委会名单

(排名不分先后)

主 任	谢 苏	薛兵旺	余远国	李啟金
	陈杰峰	雷国营		
执行主编	韩 鹏	金丽娟	赵 序	王明强
	曹菊枝	刘小红	周晓梅	曹艳芬
	卢丽蓉	韦燕生	李 敏	万 雯
	彭淑清	杜海忆	鄢向荣	夏绍兵
	胡志国	李龙星	易元红	胡 柳
	彭国平	陈吉瑞	江 波	郭学英
	李承燕	侯明贤	李 萍	张菊芳
	袁 露	王少蓉	曹明红	易红燕
	李萍娥	陈江美	祝碧青	吴尊华
	谭远景	吴小革	吴明清	余 杨
	蒋永业	卢静怡	李远慧	梁 颖
	刘晓芬			

前言 Preface

美国社会心理学家阿历克斯·英克尔斯通过研究发现,“一个国家可以从国外引进作为现代化最显著标志的科学技术,移植先进国家卓有成效的工业管理方法、政府机构形式、教育制度以及全部课程内容。但是,如果一个国家的人民缺乏一种赋予这些制度以真实生命力的广泛的现代心理基础,如果执行和运用这些现代化制度的人自身还没有从心理、思想、态度和行为方式上都经历一个向现代化的转变,那么,失败和畸形发展的悲剧是不可避免的。”该研究启示我们当代的大学生要在今后的社会发展中站稳脚跟,不仅需要学好专业文化知识,更重要的是提高自己的素质,提高服务社会的能力,夯实职业生涯的根基。在国务院的《国务院关于加强发展旅游业的意见》(国发〔2009〕41号)和国家旅游局的《中国旅游业“十二五”人才发展规划(征求意见稿)》的指导下,我们编写了适用于旅游人才的《旅游职业素质修炼》一书。

本书在编写的过程中,坚持了实用性和可操作性的原则。本书以旅游从业人员的职业能力养成为核心,从十个方面阐述旅游从业人员提升职业素质的方法,同时辅以大量的案例,使教材既具有一定的理论基础,又具有良好的可读性。对于提高旅游从业人员就业竞争力、增强职业意识、做好“职业人”角色转换、促进顺利就业、实现就业稳定和职业发展的具有一定的作用,帮助学生正确进行职业生涯规划的制作与调整、培养良好的职业意识、塑造良好的职业形象、掌握求职的技能技巧,为成功踏入职场迈向职业生活的第一步奠定了基础。

本书分三篇,第一篇是旅游世界和旅游人生,使学生明确旅游的发展态势及其对人才规格的要求;第二篇是旅游角色和旅游技能,使学生明确从事旅游职业必须掌握的能力和技巧;第三篇是旅游征途和旅游辉煌,使学生明确要达到职业生涯的辉煌必须要刻苦努力。三篇共十章内容从易到难,体现了可操作性的原则。

本书由彭国平（武汉城市职业学校）、陈吉瑞（湖北省旅游学校）提出并编写大纲，负责最终的统稿工作；参编人员认真讨论确定大纲并完成编写工作，由潘霞（湖北省旅游学校）编写第一章，彭国平编写第二章，陈吉瑞编写第三章，肖顺菊（武汉民政职业学院）和叶珍（武汉民政职业学院）编写第四章，肖顺菊和曹晓斌（武汉职业技术学院）编写第五章，彭雯（武汉民政职业学院）编写第六章，何佳（武汉民政职业学院）编写第七章，张俊（武汉城市职业学院）编写第八章，董瑶（武汉城市职业学院）编写第九章，吴丽（武汉城市职业学院）编写第十章。

本书在吸取了国内外专家的大量研究成果、参考大量资料的基础上编写而成。由于编写的时间仓促，加上水平有限，书中难免存在不足和疏漏之处，恳请各位专家和读者批评指正。

编 者

2011 年 3 月



目 录 Contents

第一篇 步入旅游世界 享受旅游职业人生

第一章 旅游世界与旅游职业规划 // 3

- 第一节 职业的认识 // 3
- 第二节 旅游职业规划的认识 // 6
- 第三节 旅游职业的选择 // 8
- 第四节 旅游职业规划的内容 // 9
- 第五节 旅游职业规划的步骤 // 13

第二章 旅游世界与旅游职业能力 // 16

- 第一节 旅游人才职业能力概述 // 17
- 第二节 旅游人才的职业通用能力 // 18
- 第三节 旅游人才的职业核心能力 // 28

第三章 旅游世界与旅游职业道德 // 35

- 第一节 旅游职业道德概述 // 36
- 第二节 旅游职业道德的核心 // 42
- 第三节 旅游职业道德的特点 // 44
- 第四节 旅游职业道德的作用 // 45
- 第五节 旅游职业道德的基本要求 // 47
- 第六节 旅游职业道德规范 // 48

第二篇 熟悉旅游职业角色 提升旅游职业技能

第四章 旅游职业角色与旅游服务程序 // 53

- 第一节 旅游服务程序 // 54
- 第二节 客源地旅游服务 // 55

第三节 出行服务 // 58

第四节 目的地旅游服务 // 59

第五章 旅游职业角色与旅游沟通技巧 // 66

第一节 旅游人际沟通认知 // 67

第二节 旅游语言沟通技巧 // 73

第三节 处理投诉的技巧 // 83

第四节 旅游人际沟通中的非语言沟通 // 87

第六章 旅游职业角色与旅游突发事件 // 94

第一节 突发事件概述 // 95

第二节 做好预防工作 // 95

第三节 突发事件的处理 // 96

第四节 常见旅游安全事故的处理 // 106

第五节 旅游者个别要求的处理 // 109

第六节 旅游者越轨行为的处理 // 115

第三篇 踏上旅游职业征途 塑造旅游职业辉煌

第七章 旅游职业角色与旅游质量提升 // 119

第一节 旅行社和景区服务质量提升 // 120

第二节 饭店服务质量提升 // 124

第三节 旅游交通和购物服务质量提升 // 128

第八章 旅游职业征途与旅游职业形象 // 131

第一节 旅游职业形象概述 // 132

第二节 旅游职业形象与职业成功 // 136

第三节 打造完美的旅游职业视觉形象 // 138

第四节 打造良好的旅游职业听觉形象 // 143

第五节 培养优雅的旅游职业气质 // 145

第九章 旅游职业征途与旅游团队合作 // 149

第一节 团队 // 149

第二节 团队合作 // 152

第三节 旅游行业中的团队合作 // 154

第四节 旅游企业集团 // 159

第十章 旅游职业征途与旅游职业素养 // 166

第一节 职业素养概述 // 167

第二节 旅游职业素养 // 169

参考文献 // 175

第一篇 步入旅游世界 享受旅游职业人生

2010年10月,在中国社科院发布的《旅游绿皮书:2010年中国旅游发展分析与预测》中指出,中国旅游发展正在迎来新时期。中国旅游业经过多年的发展,已经奠定了较为稳固的基础。经过不断地探索与总结,中国国内旅游已经回归到了它应有的旅游业的主体位置。2009年虽然中国旅游业也遇到了较多的困难,但是中国国内旅游的年出游人数、总花费、旅游出游率、人均花费都比2008年有了明显的增长,其增长幅度也都超过了此前的2007年和2008年,已经成为入境旅游、出境旅游、国内旅游三大市场中保持稳定增长最为强劲的主体。分析认为,未来中国旅游业的发展,除了将得益于国家有关转变经济增长方式的战略和国务院有关加速旅游业发展的抉择外,2010年及其随后的几年,职工收入可望全面增长、养老金的提高、假日制度的落实与优化、交通为旅游带来的方便以及消费信心的提高,都将成为中国国民旅游发展的有效动力。

随着中国旅游业的发展,旅游产业规模不断扩大,并对旅游就业产生强劲的拉动作用,就业机会不断出现,旅游人才需求连年走高。发改委和国家旅游局发布的《中国旅游就业目标体系与战略措施研究》,将旅游业就业概念分为三个层次:一是旅游核心产业就业人数,目前我国旅游统计中公布的直接就业人数包括旅游住宿、旅行社、景区、旅游车船公司等其他旅游企事业单位的就业人员人数;二是旅游特征产业就业人数,包括直接为游客服务,与旅游密切相关的餐饮、娱乐、铁路、航空、公路、水运、公共设施服务等13个部门中的旅游就业人数;三是旅游经济就业人数,这个概念最宽泛,是通过旅游经济活动所拉动的直接、间接的就业人数。

国家旅游局局长邵琪伟2010年5月26日在世界旅游旅行大会作主题发言时说,旅游业就业层次多,吸纳就业能力强。世界旅游组织研究表明,到2020年,全球旅游业可以提供3亿个直接就业岗位。目前我国拥有2万余家旅行社、2万余家规模以上旅游景区、30万家旅游住宿机构,还有超过150万家的乡村旅游接待设施,1700多所旅游院校,共同组成了较为完整的旅游产业体系。旅游直接与间接就业总人数达7600余万人,约占全国就业总数的9.6%。随着旅游业的进一步发展,这些数字将进一步扩大,旅游业就业前景将无比广阔。

第一章

旅游世界与旅游职业规划

知识目标

1. 了解旅游职业规划的基本概念和要素。
2. 掌握就职于旅游行业职业规划的内容和选择职业的方法。

技能目标

能有效规划旅游生涯。

任务设计

参考下面提供的“职业生涯自我规划六步法”，规划自己的职业生涯。

导入案例

老鹰从很高的岩石上向下俯冲，用它的利爪抓在小绵羊身上，穴鸟看到了。心想自己一定比老鹰强，就模仿老鹰的动作，飞到绵羊身上，没想到脚爪却被绵羊弯曲的毛给缠绕住，拔不出来。牧羊人发现了，就跑过去把穴鸟的脚爪尖剪掉，把穴鸟带回去给孩子们玩。孩子们很想知道这是什么鸟，牧羊人说：“据我所知，这是穴鸟，但是它却自以为是老鹰。”

分析：这则寓言故事告诉我们：人各有所长，要了解自己的能力去发展，看到他人名利双收，便想依样画葫芦，结果往往是得不偿失。在生活中常常会出现这样的现象，有人在职场中春风得意、如鱼得水，而有人则茫然失措，理想失落无处寻找。我们在选择的时候要对自己进行准确定位，根据自身的特长、兴趣寻找最适合自己的职业。

第一节 职业的认识

职业是人们从事的相对稳定的、有收入的、专门类别的以及具有特定职责的生活劳动。它是对人们生活方式、经济状况、文化水平、行为模式、思想情操的综合反映。

一、职业概念

“职业”是一个常用的词，职业活动是我们人类生活中最普遍、最基本的活动。在人

的一生当中，都会遇到职业及职业方面的问题。有关职业，从不同的学科理解，其定义是不同的，其科学的含义是：职业是参与社会分工，利用专门知识和技能，为社会创造物质财富和精神财富，获取合理报酬，作为物质生活来源，并满足精神需求的工作。

二、职业的特点

职业是一个人的权利、义务，权力、职责的具体体现，也是一个人生活地位的一般性表征。因此，职业是人的社会角色的一个极为重要的方面，它具有以下的特点。

1. 经济性

从个人角度看，人们从事特定的职业，必然要从职业劳动中获得经济报酬，以达到满足自身生存和发展的需要。可以说，职业是个人获得经济收入的来源，是维持家庭生活的手段。从社会角度看，职业的分工是构成社会经济体制的主体，职业劳动创造出社会财富，从而为社会存在和发展奠定物质基础。

2. 社会性

职业本身就是在社会岗位上为社会整体作贡献，社会整体也是以全体成员的劳动成果作为积累而获得持续的发展和进步。人在从事某种职业时，既承担了某种社会角色，也要履行相应的社会义务。

3. 技术性

任何一个职业岗位都有相应的职业要求，而要完成职业岗位的职业要求，必须具有特定的知识和技能。所有的职业岗位都对任职者的学历证书、专业工作年限等条件和职业资格证书、专业技术考核证书、上岗培训合格证等资格有具体规定，只有达到职业岗位的起点要求才能上岗。

4. 差异性

不同的职业之间，可能有着巨大的差异，这些差异包括职业劳动的内容、职业的社会心理、职业的技术等级、从业者个人的行为模式等。从社会需要角度来看，职业并没有高低贵贱之分，但在现实生活中，由于用人单位对职业的素质要求不同以及人们对职业的看法或舆论的评价不同，职业便有了层次之分，这种职业的不同层次往往是由于不同职业体力、脑力劳动的付出程度、收入水平、工作任务的轻重、社会声望、权力地位等因素决定的。

三、职业的功能

1. 职业的个人功能

职业是人的一种社会活动和生活方式，又是人的一种经济行为，是人们从社会中获取各种利益的资源，它对于每一个人都极为重要，从多方面决定了个人的特征和境遇。职业是人们获取利益的手段，职业作为个人获得经济收入的主要手段，成为个人生存和维持家庭的物质基础；职业活动可以使个人获得多种非经济的利益，包括名誉、地位、权力等，从而使个人获得心理满足；同时职业还是个人发挥才能为社会作出贡献的一个途径。

2. 职业的社会功能

首先,职业是社会存在的内容。职业作为一种社会存在,不仅是人的社会身份、等级的体现,其本身也构成了人类社会存在的一个内容。其次,职业是社会发展的动力。职业的社会运动包括个人改善职业的向上流动、与社会经济结构相联系的职业结构变动、不同职业阶层间的矛盾冲突及解决等,构成了社会发展与社会进步的动力。再次,职业是社会控制的手段。职业是人的重要的生活方式,“安居乐业”是人们共同的愿望,衣食足而知荣辱,饥寒则起盗心。政府为公众提供职业岗位、执行促进“充分就业”的政策,就是为了减少社会问题,达到社会控制的目的。

▶ 资料链接

职业新概念“五领”指什么?

金领,是 society 对这些人的知识结构、公关能力、团队协作能力、管理经营能力、社会关系资源等综合素质的认可。在公众心目中,除董事长、总经理外,注册会计师、律师、精算师、高级电路工程师、管理咨询工程师和注册建筑师,当为“最受百姓宠爱的金领职业”。

白领,大多是受过良好的教育,因一技之长而被老板聘用为管理层或做一些文职的工作,在工作上能独当一面,面对无常的世事显得更加达观,处理问题的方式也更趋实用。目前,白领阶层的主体是 25~40 岁的人群。按美国的标准,白领是指年薪在 8 万美元,从事纯粹脑力劳动的人。

粉领,是指那些在家工作的自由职业者。他们凭借计算机、电话和传真与外界联系。他们多出自“食脑”阶层,从事自由撰稿、广告设计、服装、珠宝、陶艺及各类工艺品设计、产品营销、进出口贸易、管理咨询等工作。因从事这方面工作的多为女性,故又称“粉领丽人”。

灰领,是最近出现的一种职场称谓,一般是高职学校毕业的大专生。他们是既掌握较高的现代科学知识,又具有较高的操作技能的复合型人才。“灰领”原指负责维修电器、机械的技术工人,因为他们经常穿灰色制服工作而得名。如今灰领的范畴已扩大至电子工程师、软件开发工程师、装饰设计工程师、绘图工程师、喷涂电镀工程师等。“灰领”是一种新型的人才,是一个有独立的智能结构、职业特征的人才类型,他们具有较高的学历、丰富的专业知识、较强的动手操作能力。

蓝领,主要指产业工人,他们靠支付自己的体力来获取报酬,建筑工人、钢铁工人、纺织工人、家电制造工人、水电管道维修工人、装修工人、卡车司机等职业是蓝领的典型职业。“蓝领”的本质特征在于具有统一的生产技能和职业规范,具有一定的组织化水平。技术工人、推销员与售货员、出租车司机与物流运输工人、保安公司中的保安人员、具有高标准卫生条件约束下的厨艺人员、具备现代农技知识进行机械化作业的农民等,也都属于现代“蓝领”。

(资料来源:胡善风,徐继伟:《旅游职业规划》,北京,科学出版社,2010)

第二节 旅游职业规划的认识

旅游业是战略性产业,资源消耗低,带动系数大,就业机会多,综合效益好。旅游业属于人力和知识密集型的服务产业,现代旅游业的竞争已经向广度和深度延伸,人力、人才是旅游业最大、最主要的资本。留住人才,管理好人才对旅游企业在激烈竞争的市场下更好地生存发展显得十分重要,而驰骋在旅游职业世界里的人员也应更加重视对自己职业的合理规划。

一、旅游职业规划

职业规划,是职业生涯规划的简称,是指个人和组织相结合,在对一个人职业生涯的主客观条件进行测定、分析、总结研究的基础上,对自己的兴趣、爱好、能力、特长、经历及不足等各方面进行综合分析与权衡,结合时代特点,根据自己的职业倾向,确定其最佳的职业奋斗目标,并为实现这一目标作出行之有效的安排。

职业生涯规划是个人成才的有效办法。对旅游职业世界的员工来说,通过对个人职业生涯的主客观因素进行分析、总结和测定,可以发现自己所具有的潜质、优点和缺点,在此基础上,通过学习的实践,充分发挥个人的长处,努力克服弱项,挖掘潜在的能力,使自己成为有用的人才。

二、职业规划基本要素

职业规划的五大要素是:知己、知彼、抉择、目标、行动。其中知己、知彼两个是后面各项的基础,正所谓“知己知彼,百战不殆”。

知己,是了解自己这个人,向内看,看自己的兴趣、能力、价值观、个性、性向,以及父母的管教态度、学校与社会教育对个人产生的影响等。怎样认识自己?人生只要回答九个问题就可以了。问问过去的自己:我曾经是谁?我干过什么?我到过哪里?问问现在的自己:我是谁?我在干什么?我处在哪里?问问未来的自己:我会是谁?我要干什么?我要去哪里?人最怕的就是自己不认识自己,作为一个人、一个社会人,尤其是一个职业人,最重要的就是要找准自己的角色定位。所以,我们必须学会不时地问一下我们自己“我是谁”?

知彼,是熟悉周围的环境,探索外在的世界,包括职业的特性、所需的能力、就业渠道、工作内容、工作发展前景、职业的薪资待遇等。

抉择,包括抉择技巧、抉择风格以及抉择可能面临的冲突、阻力、助力等。

目标,抉择之后是确定目标,考虑自己职业生涯的前景,确定切合实际的目标,指导行动。

行动,是极其重要的一个环节,即使前面的所有工作做得很好,但如果没有行动去实现,这些规划只不过是空中楼阁而已。

这五个要素是相互关联的，知己是了解自己本身的特性，知彼是了解旅游职业世界工作舞台的特性，根据对旅游职业世界的了解和自己的能力、特长来确定目标，选择自己能适应的工作环境和岗位，做到得心应手、游刃有余，为我国旅游业增添一份力量。所以，知己知彼，才有可能百战百胜，而不是一定能百战百胜，有了积极的行动之后，战胜的概率会更高。

► 资料链接

杰出人士与平庸之辈最根本的差别，并不在于天赋，也不在于机遇，而在于有无人生目标。哈佛大学曾对一群智力、学历、环境等客观条件都差不多的年轻人，做过一个长达25年的跟踪调查，调查内容为目标对人生的影响。结果发现：3%的人有清晰的长远目标；10%的人有清晰但比较短期的目标；60%的人只有一些模糊的目标；27%的人没有目标。25年后，那3%的人几乎都成为社会各界的精英、领袖；那10%的人是各专业领域的成功人士，事业有成；那60%的人则成为社会大众群体，平凡地生活着；而那27%的人生活不如意，工作不稳定，抱怨社会不公平。调查者因此得出结论：目标对于人生有巨大的导向性作用。成功，在一开始仅仅是一种选择，你选择什么样的目标，就会有什么样的人生。为什么大多数人没有成功？原因在于他们不是将自己的目标舍弃，就是让目标沦为缺乏行动的空想。一个人无论现在年龄有多大，他真正的人生之旅，都是从设定目标的那一天开始的。谨记：“生命愿意给我们的，要比我们期望或要求的更多。”你还在等什么？从现在开始，树立一个清晰而长远的目标，并为此坚持不懈地付出你的热情和汗水，在收获的季节，拿到你的人生冠军之杯将不再是梦。

三、旅游职业规划的意义

职业活动将伴随我们的大半生，拥有成功的职业规划才能实现完美人生。旅游职业世界的从业人员应该要认识到职业规划的重要意义。

第一，旅游职业规划可以发掘自我潜能，增强个人实力。旅游从业者在确立了自己的职业规划后，才能不断感知、不断反省、不断摸索，才能明确自己的定位，从而发挥自己最大的价值。职业规划的确立有利于进行自我激励。目标就是动力，一个怀有职业目标的人，才能把这种职业理想转化成自己努力的方向，不断地去追求每一个阶段的成功和超越。

第二，旅游职业规划可以增强企业的竞争力，引导旅游企业发展。旅游职业规划对企业发展同样有积极的作用。现在的旅游企业需要的是一大批富有理想、敢于创新、不断进取的员工，他们才是企业目标整合过程中，最有生机和活力的力量。随着国民经济的不断提高和旅游业的快速发展，现在的旅游企业需要各种人才。对于旅游职业世界的从业人员的个人职业规划，企业可以根据自身发展的需要提供其实现的条件，从而形成对员工的巨大激励，并将其引导到对旅游业发展的轨道上，使个人在实现企业目标的过程中实现个人目标。

第三节 旅游职业的选择

职业选择是个人对于自己就业的种类、方向的挑选和确定。它是人们真正进入社会生活领域的重要行为，是人生的关键环节。职业选择正确与否，直接关系到人生事业的成功与失败。职业选择正确，有利于发挥自己的天赋，有利于创造更大的成就；反之，则会使人生事业失败。对于自己是否适合旅游这一行业的工作，涉及个人因素与旅游职业是否匹配的问题。

一、性格和旅游职业匹配

性格是指一个人在先天生理素质的基础上，在社会实践活动和不同环境熏陶下逐渐形成的比较稳定的心理特征。

旅游业是进行国际经济、文化交流的产业，具有强烈的时代感，一般而言，外向型性格的人更适合旅游职业。随着旅游业竞争日趋激烈，游客的个性需求越来越复杂，对从事一线服务的员工要求越来越高。所以，要想适应旅游职业，不仅仅要具备丰富的知识和高超的技能，还应具备较好的心理素质。

二、兴趣和旅游职业匹配

兴趣是指一个人力求认识、掌握某种事物，并经常参与该种活动的心理倾向。兴趣可以开发智力，提高人的工作效率。兴趣是行动的动力，是事业“成功之母”。随着社会经济的快速发展，社会对于旅游业的各方面要求也在不断提高。旅游业是服务性的工作，要求旅游从业人员要有尽职尽责的服务意识和无私的奉献精神。对旅游行业没有一定兴趣的人是无法胜任这项工作的，从事一项你喜欢的工作，工作本身就能带给你一种满足感，你的职业生涯也会因此而变得更加完美，你的生活也会充满乐趣。以下案例就说明了兴趣对职业、对人生的重要性。

■ 案例

一天，泰莱神父去医院主持一位病人的临终忏悔。他到医院后听到了这样的一段话：“仁慈的上帝！我喜欢唱歌，音乐是我的生命，我的愿望是唱遍美国。作为一名黑人，我实现了这个愿望，我没有什么要忏悔的。我还用歌声养活了我的六个孩子，现在我的生命就要结束了，我死而无憾。”

歌手的话让神父想起五年前他曾主持过的一次临终忏悔。那次是位富商，而他的忏悔竟然和黑人歌手差不多。他对神父说：“我喜欢赛车，从小研究它们，改进它们，经营它们，一辈子没离开过它们。这种工作与兴趣相结合的生活方式让我非常满意，而且我还从中赚了大笔的钱，现在我没有什么要忏悔的。”

泰莱神父给报社寄去了一封信，他写道：“人应该怎样活才不会后悔呢？我想也许做到这两点就够了：做自己喜欢做的事，想办法从中赚钱谋生。”

后来，这两条原则流传开来，成了美国人公认的“最不后悔的活法”。

（资料来源：职业规划中国网 <http://www.ienjoyjob.com>）

分析：在设计职业生涯时，要考虑到自己的特点，珍惜自己的兴趣，择己所爱，选择自己喜欢的职业，这样生活才有意义。

三、能力和旅游职业匹配

能力是指影响活动效率、使活动顺利完成所必须具备的个性心理特征。能力由一般能力和特殊能力构成。一般能力包括观察力、思维力、记忆力、注意力、语言表达能力和操作能力、想象力等，也就是通常所说的智力；特殊能力包括节奏感、色彩鉴别能力、音乐能力、语言表达能力、动作协调能力等，也是通常所说的特长。能力是影响工作效果的基本因素，是完成任务的前提条件。

旅游职业工作是脑力劳动和体力劳动高度结合的工作，工作强度较大、难度高，没有一定的工作能力是无法胜任的。旅游行业的从业人员只有具备一定的能力与素质，刻苦钻研业务，发挥自己的特长，以高度的敬业精神对待自己的工作，才能努力为游客提供优质服务。

■ 案例

鸟儿们聚在一起推举它们的国王。孔雀说它最漂亮，应该由它当。它的提议立刻得到了大多数鸟儿的赞成。只有穴鸟不以为然地说：“当你统治鸟国的时候，如果有老鹰来追赶我们，你如何救我们呢？”

分析：这个故事原意是：做任何事一定要根据自己能力的大小深谋远虑，才不至于害了自己。

四、气质和旅游职业匹配

气质是人的一种心理特征，它包括人与外界事物接触中反映出来的感受性、耐受性、反应的敏捷性、情绪的兴奋性以及心理活动的内向性与外向性等特点，气质可增强人的适应性。

旅游业属于服务行业，作为旅游行业的从业人员，仪容仪表极为重要。有位饭店专家曾经说过：“一进饭店大堂，只要看一下员工的形象，再告诉我客房数量，基本就能大致评估出这家饭店营业的收益和利润。”形象代表档次，档次决定价格，价格产生效益。

第四节 旅游职业规划的内容

任何一名从事旅游行业的从业人员在选择这一行业的相关工作时都会考虑：这份