

# 高职旅游礼仪课程教学改革创新路径研究

郭届红

(辽宁现代服务职业技术学院, 辽宁 沈阳 110164)

**摘要:**在人类文明长期发展中,形成了基本的道德行为规范。其中,礼仪是人与人互动、交流的重要手段。在旅游业蓬勃发展的背景下,大众越来越注重旅游服务水平和质量。在旅游过程中,旅游工作人员无形的服务是影响大众体验的重要因素,如旅游从业人员的业务素质、文化修养和基本礼仪。通过加大旅游礼仪课程改革力度,教师能够清晰地认识服务礼仪对旅游产业发展的影响,兼顾课程教学的理论性与实践性,灵活地调整教学方案,变革教学活动形式,提高学生的认知程度,促使其主动学习礼仪知识,培养学生社交能力。本文分析旅游礼仪教育对高职旅游人才培养的重要性,结合旅游礼仪课程教学现状,探索教学改革与创新路径。

**关键词:**高职;旅游礼仪;教学改革;创新路径

在城市现代化进程日益加快的趋势下,各个行业出现了转型发展的契机,而旅游服务行业首当其冲,成为拉动社会经济增长的重要产业。再加上“旅游+”新业态的出现,旅游行业对职业化人才需求不断增加,旅游从业人员的服务能力也受到大众的广泛关注。要想推动旅游业的持续发展,企业必须要组建一支高素质、高水平的旅游服务人才团队。其中,旅游服务礼仪体现了旅游人员的综合素质。所以,为满足社会、旅游单位的需求,高职院校应重视旅游礼仪课程的地位和价值,让旅游专业人具备进入旅游行业的基本规范和素质。在高职旅游类专业中,旅游礼仪属于基础类课程,是专业学生必学的内容,此门课程内涵丰富、容易了解,对培养学生职业素养具有深远影响。通过加快旅游礼仪课程改革,教师能够打破“授受理论”的课堂教学理念,变革师生互动形式,增强课程内容与岗位实践的联系,促使学生真正掌握礼仪知识,展现良好的礼仪风采,成为适应旅游业发展需求的人才。

## 一、旅游礼仪课程对高职旅游人才培养的重要性

在第三产业中,旅游服务行业占据着重要地位,旅游服务的本质是向大众提供精神消费类产品。在具体服务和经营活动中,旅游服务人员需要采用各种方式,向旅游者提供高质量的服务,提供旅游服务产业对大众的吸引力。为此,旅游服务人员需要具备良好的业务素质、文化素养,以及较高的礼仪素养,为游客提供舒心的体验、专业的服务,为旅游行业的发展注入活力。由此,根据旅游服务岗位对从业人员软实力的要求,学校和教师应认识到旅游礼仪课程的重要性。

### (一) 旅游礼仪教育是提升人才培养质量的保障

在走进旅游行业和服务岗位前,高职生需要接受专业化的礼仪课程培训,通过学习礼仪课程知识,了解基本礼仪规范,形成良好的旅游职业道德与基本的礼仪素养。在此基础上,学生可通过参与实训、实习和工作,不断积累从业经验,在实践中接受礼仪再教育。如此,专业学生能够把握职业素养、道德素养、个人修养等人才培养目标,学校也能将上述目标与旅游专业人才培养方案结合,保证课程教学与岗位需求的统一性,更好地提升学生综合素质、就业能力。礼仪教育,要求教师采用外化形式和教育手段,培养学生个人修养,使其在处理突发问题(人际矛盾)、人际交往过程中,做到尊重和理解他人,尊重自己,始终保持友好、谦虚的交往态度和习惯。

### (二) 旅游礼仪教育是提升旅游从业人员服务质量的前提

在礼仪教育中,旅游行业职业道德教育十分重要,要求从业人员拥有爱国主义精神,热爱旅游事业,乐于为国内外游客提供高质量的服务。同时,礼仪教育重在塑造旅游从业人员的外在形象,

教师需要教会学生如何树立、保持良好的职业形象,使其更好地为客户提供旅游服务。通过实施礼仪教育,教师能够传授学生良好的交往和沟通技能,在未来的旅游服务过程中,若遇到人际交往之间的摩擦和矛盾,学生能够规避和处理,维系服务对象与自身之间的友好关系。根据所学的礼仪规范,不论处在何种境况、生活和交际场合,学生能够采用合理的言行举止,保证自身行为符合职场需要和礼仪规范。如此,在走向旅游服务岗位后,专业人才能够向大众展示美好、优雅的个人形象,体现旅游服务的专业性,带给人们良好的旅游体验。

### (三) 旅游礼仪教育是提升我国旅游业服务水平的途径

旅游产业是一个综合性产业,且具有服务性质、当前,国内外的旅游业已转变了竞争焦点,从硬件资源占有率过渡到软环境,如服务质量、从业人员礼仪、服务水平等。在与游客交往、对话时,从业人员的职业规范、应变能力、职业道德、行业礼貌用语、职业形象设计等,对塑造旅游行业形象具有重要形象,也是展现旅游品牌特色的广告。在职教改革的视域下,我国旅游人才服务水平不断提高,但仍具有较大的提升潜力。推动旅游礼仪教学改革,改善我国旅游业的软环境,势在必行。

## 二、高职旅游礼仪课程教学现状

### (一) 旅游礼仪课程普及程度不一

当前,诸多高职院校开设了礼仪类课程,但部分学校仅开设公共关系学、商务礼仪课程。从通识教育内容角度看,几门课程存在共同的内容,但各自的教育侧重点大不相同。旅游礼仪课程是专业礼仪与礼仪通识的结合体,此课程与旅游行业需求密切对接,包含旅游行业不同岗位的内容,具有独特的行业特点。

### (二) 学校重视程度有待提高

礼仪教育的关键是知行合一,学生只有通过反复练习,才能在运用中形成良好习惯,进而生成良好的礼仪素养。但是,部分学校对礼仪课程的重视程度不足,甚至将其列入选修课,很难广泛普及专业礼仪知识。同时,也有学校只组织礼仪专题的讲座活动,让旅游专业学生参与礼仪素养教育,教育内容缺乏系统性。

### (三) 教师实践教学方法有待改进

教师的言谈举止影响着学生的一言一行。在礼仪教学和示范活动中,教师的教学方法十分重要。但是,在开设旅游礼仪课程前,部分教师不曾参加系统化、专业化的礼仪培训,缺乏相关资质。这样的情况下,教师很难科学地设计实践教学活动,对课程实践教学实践活动重视程度不高。

### (四) 教学活动形式缺乏特色

要想突出课程的职业化特点,教师需要调节好理论和实践教

学的比重。但是,在旅游礼仪教学活动中,若只凭借教学语言、板书介绍,教师很难让学生体会形体礼仪的操作过程。同时,部分教师会直接介绍系统化的理论知识,学生容易出现学习倦怠感,缺乏充足的学习动力。这样,尽管学生能收获礼仪知识,但很难及时养成良好行为习惯。

### 三、高职旅游礼仪课程教学改革与创新路径

#### (一)运用人工智能技术,创新课程互动教学形式

在数字化时代下,人工智能给人们的工作、生活带来新变化。人工智能也给高职旅游礼仪传统教学模式带来了冲击。通过引入智能技术,教师能够借助智能机器人,优化教学互动形式,带给学生全新的互动体验。机器人可模仿人体的各种动作,如面部表情、人物交谈礼仪。人工智能包含着不同国家的旅游礼仪课程,借助这些资源,教师可丰富旅游礼仪课程的案例资源,让学生了解国外旅游礼仪的基本形态,为学生今后学习和成长提供导向。同时,基于虚拟软件技术,教师可将AI与VR技术组合,合理安排人机互动活动,便于学生在课内外练习。此外,教师应适度运用多种教育辅助技术,开发视频、声音、图片相关的学习资源包,增强学生学习体验。在网络技术平台、微视频的支持下,学生们能长期保持注意力,与其他同学和教师进行线上互动。以基本礼仪姿态这部分内容为例,教师可提前分享专业视频和图片,让学生一边观看,一边借助AI、VR技术学习,形成深刻的记忆和印象。

#### (二)建立校企深度合作关系,搭建旅游服务实训平台

为培养综合型、应用型的旅游服务人才,学校应坚持校企合作的职教改革方向,加强与地方旅游企业的联系,通过建立深度合作关系,获取企业一线的资源。要想成为合格的旅游从业人员,学生需要具备较强的动手操作能力,但学校提供的实训资源有限,很难锻炼学生问题解决能力。对此,校企双方可通过深化合作关系,搭建实践教学平台,为旅游礼仪课程的实践教学提供条件。首先,在学生课外时间,教师可组织学生进入旅行社和相关单位,开展顶岗实习锻炼活动,让学生运用所学的服务礼仪知识,配合工作人员解决问题。其次,学校可邀请拥有先进管理经验的企业人员,共同建设和开发旅游礼仪课程。具体而言,教师可联合企业人员,围绕项目化教学理念,优化旅游礼仪课程框架和教学体系,提升课程教学内容的实践性。根据不同班级情况,教师可制定专门的教学方案,联合企业人员设定教学项目。在这样的项目教学活动中,教师和企业人员可下发一个旅游服务项目,让学生参与项目实践活动,及时纠正学生问题,培养其服务意识。此外,校企双方可组织课外实践活动,要求学生以小组为单位,完成项目主题任务。在这样的项目活动中,学生可充分利用企业条件和环境,锻炼合作能力、人际交往能力,相互监督和纠错,感受项目式教学的魅力。

#### (三)注重理论与实践融合,形成职教实践特色

旅游礼仪课程的实践性极强。因此,在开展理论教学活动的同时,教师应突出课程的实践性特色,让学生边学习理论、边练习技能,在实践活动中强化学习体验。首先,突出旅游礼仪课程的职业性、应用性特点。其一,教师应重点塑造学生职业形象,如言谈、仪态、仪表、仪容;其二,注重旅游社交礼仪,教师应引入馈赠、接待、位次、见面礼仪场景;其三,注重旅游服务礼仪综合训练,教师可开展求职、岗位、涉外、社交、个人礼仪训练活动。其次,优化课程实践教学方法。一方面,采用演示教学法。在旅游礼仪课程实践教学活动中,教师可充分运用形体训练室,采用分组讲授的方式,组织走姿、站姿训练。在训练过程中,教师可搭配柔和的音乐,营造轻松的实践氛围。另一方面,开展情景模

拟活动。在教学过程中,教师可创设逼真的画面和景象,让学生根据对应的画面,练习具体动作,掌握正确的礼仪规范。此外,采用人体雕塑法。基于人体的空间形象,教师可描述、还原人们特定状态下的想法和状态,采用人体雕塑法,帮助学生理解和掌握礼仪知识。在日常教学活动中,教师可组织学生建立团队,各个团队要推出一个礼仪活动主题,且团队成员需要运用所学知识,表现某一体动作,构成一幅暂时定型的雕塑图。在成员们展示的同时,小组长要负责介绍和说明雕塑主题,展现不同礼仪姿势之美。最后,教师需要开展雕塑讨论和点评活动,让各个小组相互评价,激发学生的创造热情,培养其团队精神,更好地展现不同的礼仪主题。

#### (四)发挥互联网教学优势,探索动态管理教学法

在互联网技术的支持下,教师将传统教学手段与信息化手段有机结合,采用动态管理教学方式,把控旅游礼仪的各个教学环节。从课前到课中,再到课后总结,教师可构建一个动态化的教学模式,及时引导和帮助学生纠正错误。在教学活动前,任课教师需要充分准备教学内容和资源,根据旅游企业工作的操作程序、业务流程,重组现有的课程内容,将课程教学模块对应起来。然后,教师可运用网络技术和软件,开发模块化的慕课和微课资源,将这些资源分享给学生,并下发自学任务,要求学生参与分组训练活动。在课堂教学中,教师应开展“成果展示”活动,采用测试和测评软件,评估学生的任务完成程度,获取其学习情况资料。在课后,教师可与企业单位合作,组织学生进入企业,开展模块化的实景演练活动,并联合企业人员评估学生的实践表现。对于学生出现的共性问题,教师可集中诊断和讲解;对于个性化的问题,企业人员帮助不同学生逐个解决。在开展动态管理教学活动时,教师应选取操作性强的项目,如酒店部门接待、旅行社业务洽谈会、酒店员工招聘会等。

### 四、结语

综上所述,围绕旅游市场需求,推动旅游礼仪课程教学改革,关乎学生的职业形象、职业发展和就业竞争力。因此,学校、企业和教师应重视旅游礼仪课程的价值,坚持以学生为中心,通过运用人工智能创新互动模式、共建校企实训服务平台、促进理论与实践结合、实施动态管理教学活动,让学生在学习中收获知识,学会完善自身、美化自我,提升其学习和发展自信心。与此同时,教师应根据学生的反馈,不断改进教学模式,积累实践教学经验,并联合企业人员,优化此门课程的考核评价方式,评估学生服务礼仪水平,帮助其提升职业素养,进而培养出符合旅游行业持续发展需求的人才。

#### 参考文献:

- [1] 唐召英.基于“工作过程导向”理念的旅游礼仪教学——以酒店前厅接待礼仪为例[J].科学咨询,2020(20):41-42.
- [2] 向韵.项目导向式教学在职业院校旅游服务礼仪教学中的应用[J].中文信息,2021(11):151-152.
- [3] 陈心宇,高歌.基于模块化教学的《礼仪》课程教学研究——以旅游管理专业为例[J].青春岁月,2018(10):138.
- [4] 彭宗兰.基于全真模拟文科实验室开展《旅游礼仪礼节》应用型教学改革——以四川民族学院为例[J].产业与科技论坛,2019,18(4):179-181.
- [5] 李小丽,贺宁蓉.基于学生满意度的旅游礼仪课程思政教学改革研究——以运城学院为例[J].运城学院学报,2021,39(2):78-83.