

中职旅游服务与管理专业人才培养模式改革探讨

陈剑玲

(宜章县中等职业技术学校, 湖南 郴州 424201)

摘要: 随着文旅融合的深入发展, 我国旅游业进入了“文化+旅游”融合加速发展的新时代。文旅融合促进旅游业发展多元化, 也对旅游服务与管理人才培养提出了新要求。本文将从新时代中职旅游服务与管理专业人才培养模式改革必要性, 中职旅游与服务管理专业人才培养现状, 以及中职旅游与服务专业人才培养模式改革路径方面进行探讨。

关键词: 文旅融合; 旅游服务与管理专业; 人才培养模式

党的二十大报告强调坚持以文塑旅、以旅彰文, 推进文化和旅游深度融合发展。在 2023 年杭州亚运会中, 推出了以亚运会为主题的文旅系列活动, 带动文旅消费 6600 多万元。贵州榕江县火爆全网的“村超”引来了大批客流, 在赛事期间当地村民编演的侗族大歌, 芦笙舞等 115 个民族歌舞获得游客的喜爱。以上数据表明: 文旅融合旅游线路为游客提供良好体验的同时, 也成为带动当地旅游市场复苏、促进经济发展的重要推力。当前旅游文旅融合加速发展, 中职学校要立足新时代旅游服务管理人才需求, 对专业人才培养模式进行改革。

一、新时代中职旅游服务与管理专业人才培养模式改革必要性

(一) 有利于对接旅游行业发展需求

近几年来旅游消费者对旅游业服务质量、导游讲解、线路产品等提出了更高要求。欣赏美景的同时享受运动、体验文化, 成为时下许多消费者出行的选择, 这无形中改变了旅游服务管理人才需求。中职学校作为培养旅游服务管理人才的重要摇篮, 要积极对接产业发展需求, 转变旅游服务管理人才培养目标、培养模式, 有利于助力旅游产业发展, 满足旅游行业人才需求, 为促进旅游行业可持续、健康发展奠定人才基础。

(二) 有利于提升消费者满意度

旅游业从业人才专业素养、服务意识和职业道德素养直接体现旅游企业文化、旅游业发展水平。近年来, 消费者对旅游业从业人员职业素养表达了担忧或不满, 可见旅游服务与管理专业人才培养模式改革迫在眉睫。中职学校要聚焦学生职业道德素养、服务意识、法律意识等培养, 进一步提升他们的职业素养, 让他们在就业后为消费者提供专业化、高质量服务, 从而提升消费者对旅游业、旅游业从业者满意度。

(三) 有利于提升专业课程教学质量

旅游服务与管理专业人才培养模式改革促进中职学校优化专业课程群建设、完善专业课程群, 围绕导游、景区讲解员、旅游咨询员等岗位开展教学, 促进旅游行业岗位技能和专业课程教学的衔接, 从而推进“三教改革”, 提升专业课程教学质量。

(四) 有利于促进校企合作持续深化

加快旅游服务与管理专业人才培养模式改革能促进校企合作持续深化, 中职学校邀请当地旅行社、景区等企业参与课程开发、实训基地建设和职业技能等级考试培训, 达到整合优质教育资源, 进而提升职业教育水平, 助力区域旅游业发展。

(五) 有利于提升学生就业竞争力

中职学校要立足文旅融合、“互联网+”和乡村旅游振兴等新时代背景, 以培养复合型旅游服务管理人才为目标, 优化人才培养模式, 重视专业技能、服务意识、社会责任感、工匠精神、

创新等职业核心能力培养, 让他们胜任乡村旅游规划、新媒体营销和直播宣传旅游景点等行业新岗位, 进一步提升他们就业竞争力。此外, 学校还要积极鼓励学生考取“1+X”证书, 将考证知识融入专业课程教学, 帮助他们顺利考取证书, 从而提升他们综合竞争力争取更好的就业机会。

二、中职旅游与服务管理专业人才培养现状

(一) 部分课程内容滞后于行业发展

目前中职旅游与服务管理专业主要以《旅游概论》《全国导游基础知识》《导游业务》《政策与法律法规》《模拟导游》《旅行社计调实务》等课程为主, 课程设置未结合职业教育的特点。大部分课程内容缺少文旅融合、智慧旅游、全域旅游等行业新理念, 部分知识与行业实际脱节, 导致教学内容滞后于旅游行业发展, 无形中影响了人才培养质量。由于中职学校教材更新周期长, 校本课程开发缓慢, 缺少智慧旅游、旅游大数据分析、地方非遗文化等相关内容, 专业课程建设质量有待提升。

(二) “互联网+教育”融合有待加强

随着我国旅游市场飞速发展, “旅游+互联网”成为行业发展的新方向, 但是目前中职旅游服务与管理专业“互联网+”教育模式发展却并不顺利, 主要体现在以下两个方面: 第一, 专业课教学信息化程度比较低, 以 PPT 和微课教学为主, 线上线下混合式教学、VR 虚拟仿真技术应用比较少, 影响了课内外教学衔接; 第二, 教师在教学中忽略了搜集抖音、微博等平台旅游行业短视频, 教学素材缺乏创新, 教学内容未紧扣旅游热点, 影响旅游服务与管理专业教学质量。

(三) 教学模式重技能轻文化

中职旅游专业教师在教学中重视讲解、服务等技能的训练, 但对于支撑讲解背后的文化内涵未进行深入挖掘, 导致讲解等技能未达到游客预期。文化性是旅游的本质属性, 不论是讲解自然资源还是人文旅游资源, 都需要丰富的文化内涵作强有力的讲解支撑。大部分中职生文化基础较薄弱, 如果专业教师在教学中不重视文化内涵的培养, 只重视技能的训练, 学生就业后的发展潜力将会受限制。

(四) 校企合作育人效果不佳

虽然中职旅游服务与管理专业在积极推进产教融合、校企合作, 但是协同育人效果却并不理想。究其根本是由于校企合作局限于岗位实习模式, 没有延伸到专业课程体系建设、“双师型”教师培养和实训基地建设上, 导致学生难以达到旅游企业用人需求, 进而影响教育资源优化配置、企业参与校企合作的积极性以及学生就业。部分学校未协同行业专家开发建设课程, 导致旅游业岗位技能与专业教学内容脱轨, 影响旅游管理人才培养的质量。

三、中职旅游与服务专业人才培养模式改革路径

(一) 坚持以行业发展为导向, 调整人才培养目标

中职学校要立足旅游行业发展趋势, 积极调研旅游业人才基本要求, 以就业为基本导向, 推进“产学研一体化”发展, 以培养集聚生产、管理、服务为一体的旅游服务管理人才为目标, 进一步提升学生职业核心能力, 满足旅游业人才需求。首先, 学校要组织旅游服务与管理专业教师走访当地旅行社、景区等企业, 了解当地旅游行业人才需求状况, 围绕企业人才缺口、招聘需求调整旅游服务与管理专业人才培养目标, 更好地服务区域旅游发展。同时, 学校还要重点了解当地文旅融合、全域旅游和智慧旅游等旅游新业态发展状况, 了解当地旅游服务与旅游新业态发展的矛盾, 进一步促进大数据、电商直播、新媒体等和旅游服务与管理专业教学的融合, 进一步提升学生创新能力, 为当地旅游新产业发展提供人才支撑。其次, 学校要立足当地旅游业的发展特点, 明确新时期旅游服务与管理人才内涵, 重视学生新媒体营销能力、创新能力、管理能力、工匠精神的培养, 进一步提升他们的就业竞争力。中职学校要紧跟旅游行业发展脚步, 调整人才培养目标, 提升该专业人才培养质量, 助力当地旅游产业发展。

(二) 探索岗课证融通, 优化课程体系

中职学校要立足新时代旅游业人才需求, 参照行业标准、岗位技能标准、职业技能和“1+X”等级证书, 探索岗课证融通的旅游服务与管理专业课程体系, 开设4-5门专业基础课程, 6-7门专业核心课程。第一, 学校要立足旅游行业岗位工作过程、招聘需求等来制定旅游服务与管理专业课程标准, 促进行业标准和课程标准的对接。在课程中合理融入旅游行业相关职业技能和“1+X”等级证书考试内容, 让学生全面了解新时代旅游行业发展, 帮助他们合理规划未来职业生涯, 进而解决学生学习内驱力不足的问题。学校可以把导游证相关考试内容、职业技能培训相关课程内容融入专业课程教学内容中, 鼓励学生积极考取相关证书, 提高他们在就业时的综合竞争力。第二, 中职旅游服务与管理专业教师要积极深入旅行社、景区调研, 了解文旅融合、全域旅游、智慧景区服务等行业新理念, 并把这些新理念融入专业课教学中, 及时更新教材内容。加快实训室的建设, 深入体验VR、AI等技术在旅游行业中的应用。促进专业课程体系和旅游行业对接, 从而提升专业课建设建设质量。

(三) 搭建“互联网+”教学模式, 提升教学质量

中职旅游服务与管理专业教师要转变教学理念, 把智慧旅游、文旅融合等新业态融入教学中: 一方面要积极开展线上混合式教学, 促进课内外教学衔接; 另一方面要积极搜集抖音、微博等平台旅游业相关短视频并将其转化为教学案例, 激发学生学习兴趣, 提高课堂教学效率。例如教师在《模拟导游》课程教学中, 可以利用学习通APP开展混合式教学。教师提前导入国内5A级景区宣传视频, 引导学生感受祖国的大好河山, 坚定学生对行业的信心。教师上传旅游行业新业态、各地旅游文化资源特色和非物质文化遗产等资源链接, 学生通过资源链接了解旅游行业新业态, 传统文化等, 促进课堂教学和线上学习衔接的同时丰富文化知识储备, 为学生的长足发展打下坚实基础。学生还可以线下自主回看线上教学视频, 达到课后巩固提升的目的。教师还可以搜集抖音、微博等平台各地文旅局发布的宣传视频, 利用短视频拓展教学内容, 全面呈现新媒体与旅游市场营销、文化推广的融合, 让学生了解各地独特的旅游资源, 鼓励他们尝试拍摄旅游宣传短视频, 提升他们的创新能力, 为他们未来就业奠定良好基础。

(四) 构建理实一体化教学模式, 提升文化内涵

旅游服务与管理专业教师要积极构建理实一体化教学模式, 整合理论与实践课程资源, 促进课程交叉与融合, 让学生在实践中掌握理论知识。首先, 教师要围绕导游、景区讲解员、导游咨询员、旅行社计调员等岗位应具备的技能设计理实一体化教学方案, 分为基本技能、专项技能和综合模拟训练, 把政策与法律法规、全国导游基础知识、导游业务、旅行社计调实务和模拟导游等课程衔接起来, 导入旅行社和景区案例, 实施模块化教学, 进一步提升学生实践能力。教师在模拟导游课程综合模拟训练教学中以某景点为依托, 创设导游带团情境, 鼓励学生以小组合作的方式自主设计导游带团方案、创作景点讲解词、与旅行社对接和处理游客纠纷, 让学生全程体验导游工作流程。学生提出在模拟中遇到问题, 教师点拨问题并讲透理论知识和文化内涵。通过理实一体化教学模式, 提升学生服务意识、沟通和团队协作等实践能力和文化内涵。

(五) 推动校企协同育人模式, 深化校企合作

中职学校应全面深化校企合作, 邀请旅行社、景区参与旅游服务与管理专业课程建设、校内教学, 把旅行社管理、文旅融合、旅游行业新业态等融入专业课教学中, 及时更新教材内容, 进一步促进课程内容和行业发展的对接, 让学生掌握岗位技能的同时掌握行业新业态。旅行社、景区可以把金牌旅行线路、旅游景点优秀解说词、地方旅游文化资源等让提供学校, 校企合作优化专业课程体系, 并融入地域旅游文化资源, 满足企业旅游服务管理人才需求, 助力区域旅游发展。中职学校要定期组织旅游服务与管理专业学生深入旅行社、景区学习, 让他们跟随企业导师学习导游、景区讲解员和旅游咨询员等岗位的知识 and 技能, 培养他们爱岗敬业、吃苦耐劳、精益求精、遵纪守法等良好职业素养, 进而提高旅游服务与管理专业人才培养质量。

四、结语

总之, 旅游服务与管理专业要立足旅游行业发展新趋势、旅游人才需求, 及时调整专业人才培养目标; 邀请企业参与课程建设、实训教学, 促进行业标准、岗位技能、职业资格和课程教学的衔接, 优化课程体系; 旅游服务与管理专业教师要积极探索“互联网+”“理实一体化”、校企合作协同育人等教学模式; 通过以上旅游服务与管理专业人才培养模式改革路径, 提高旅游服务管理人才培养质量, 为旅游行业输送高素质劳动者和技术技能型人才, 助力区域旅游发展。

参考文献:

- [1] 张桃美. 面向旅游市场需求的中职旅游服务与管理专业人才培养优化研究[J]. 西部旅游, 2022(10): 88-90.
- [2] 张永海. 中职旅游服务与管理专业人才培养模式改革探讨[J]. 中国多媒体与网络教学学报(中旬刊), 2021(05): 69-71.
- [3] 易晓荣. 中职旅游管理专业产教融合人才培养模式创新研究[J]. 科学咨询(科技·管理), 2020(10): 139.
- [4] 费洁娜. 基于旅游服务与管理专业技能型人才培养的实践教学改革探索[J]. 创新创业理论与实践, 2020, 3(03): 59-60.
- [5] 刘畅, 朱麟奇. 中职旅游管理专业创新创业教育人才培养模式对策研究[J]. 创新创业理论与实践, 2020, 3(05): 102-104.