

职业教育旅游管理专业学生数字素养框架构建研究

鲍 喆 韩国华

(山东旅游职业学院, 山东 济南 250200)

摘要: 伴随数字经济兴起, 旅游业加速数字化转型, 对数字素养专业人才需求大增。构建职业教育旅游管理专业学生的数字素养框架, 成为应对这一挑战的关键。本研究整合胜任力与 COMET 职业能力模型, 参考国内外研究成果, 设计出全面的数字素养框架, 以培养适应并推动旅游产业数字化转型的复合型人才。

关键词: 职业教育; 旅游产业; 旅游管理专业; 数字素养框架

一、研究背景

旅游产业数字化转型步入快车道。中国旅游研究院 2024 年专项调查显示, 74.8% 游客通过在线旅游平台获取信息并预订产品, 70.1% 通过旅游博主了解旅游信息并评价, 传统消费渠道占比不足 20%, 游客对数字文旅的运用愈发深入。当下, 以智慧旅游为核心的发展路径愈发清晰, 借助科技提升旅游各环节智能化水平是大势所趋。数据与人工智能技术既助力生产管理, 又推动文旅融合、跨界发展, 而且重构了旅游供给, 重塑旅游体验, 满足游客个性化、沉浸式需求。面对新消费、新技术、新产业、新格局, 提高旅游产业全要素生产率, 实现高质量发展, 是发展先进生产力的必然要求。

人是生产力中最活跃、根本的要素。构建适配旅游产业的人才培养体系, 培育符合旅游产业数字化转型升级需求的人才梯队, 是推动新质生产力发展的基础。职业教育旅游管理专业, 应聚焦旅游产业业务与执行层面来确定人才培养规格。业务层面, 培养具备数字化产品、业态、服务、营销创新能力的专业人才; 执行层面, 培养能运用数字技术, 提供标准化、精细化、个性化服务的专业人才。

二、职业教育旅游管理专业学生数字素养框架构建路径

本研究立足于旅游产业中数字化技术的应用及其数字化转型的具体场景, 在深入分析旅游行业的数字化实践的基础上, 明确旅游管理专业学生在面对行业变革时所需的关键数字技能和素质。结合胜任力模型和 COMET 职业能力模型, 并借鉴前人在数字素养框架领域的研究成果, 系统总结了职业教育中旅游管理专业学生应具备的数字素养。

(一) 胜任力模型

在旅游产业中, 胜任力模型是指为了实现运营目标, 员工所需具备的知识、技能、态度和行为模式的集合。这些要素共同决定了从业人员能否在某一职位上有效地履行职责。冰山模型与洋葱模型是胜任力模型中最广泛应用的两种理论框架。冰山模型是将个人的胜任能力比喻为一座冰山。显性要素如知识与技能位于冰山之上, 易于衡量和观测; 而隐性要素如态度和行为模式则隐藏在冰山之下, 难以测量, 但往往是决定一个人工作胜任能力的关键因素。它将胜任力分为三层: 最外层是易于评估的知识和技能; 中间层包含态度、价值观和社会角色, 较难测量; 内层则是动机和心理特质, 几乎无法直接测量。洋葱模型更全面地揭示了个体胜任力的多维度特性。

胜任力模型理论为研究个体数字技能和素养提供了坚实的理论基础。一方面, 通过对旅游产业数字化转型应用场景的分析, 可以明确从业人员在运营与执行层面所需的数字技能和素质, 这将成为旅游院校职业教育锚定的人才培养规格; 另一方面, 从显性和隐性两个角度深入探讨工作胜任所需的数字化技能和素养,

有助于建立一个全面且客观的旅游职业教育学生数字技能和素养框架。

(二) COMET 职业能力模型

COMET 职业能力模型是一个多维度的框架, 包含内容维度(职业活动的具体任务类型: 职业定向性任务、程序化任务、蕴含任务)、需求维度(完成上述任务所需的能力层次, 从基础到高级, 通常分为四个级别: 名义能力、功能性能力、过程性能力、整体化的设计能力)、行动维度(在具体情境中采取行动的过程, 涵盖了从理解任务到实施解决方案的所有步骤)、学习范围维度(不同阶段的学习者所具备的能力水平, 一般分为新手、生手、熟手、能手和专家五个等级。每个阶段对应不同的能力和知识深度)。COMET 还定义了一套更为细化的八个能力指标体系, 用于更全面地评估个体在特定职业领域内的专业能力和综合素质。这八个指标具体涵盖了不同方面的能力, 以确保对被试者的评价既深入又广泛。

COMET 职业能力模型为研究职业院校旅游管理相关专业的数字素养提供了科学的方法论。首先, 根据旅游管理专业的特点及行业需求, 确定几个关键的数字素养和技能领域; 其次, 基于 COMET 模型的四个主要维度(内容、需求、行动、学习范围), 为每个核心能力领域构建详细的框架; 再者, 将 COMET 模型中的八个能力指标应用于上述框架中, 确保全面覆盖学生的职业能力发展。

三、旅游职业院校学生数字素养的框架

关于国际国内数字素养框架关键词主要包括数字素养、交流沟通能力、数字内容创作、安全意识、问题解决、数字创新思维、终身学习。结合胜任力模式和 COMET 职业能力模型, 本研究将从 5 个维度搭建旅游职业院校学生数字素养框架。

(一) 数字化意识

数字化意识是指学生对数字化活动的主动认知和深刻理解, 是旅游管理专业毕业生适应旅游业数字化转型的基础。

1. 数字化认识

是指毕业生对数字技术及其在旅游业中应用的理解和认识水平。毕业生应深入理解旅游业如何借助数字平台和技术优化运营流程、提升服务质量, 以及创造独特的客户体验。同时毕业生应持续关注并学习物联网、大数据、人工智能、区块链、增强现实/虚拟现实等新兴技术, 了解这些技术对旅游体验的潜在影响以及如何塑造旅游产业的未来。对社交媒体、内容营销、搜索引擎优化、旅游达人等数字营销渠道的变化熟悉, 并理解这些变化如何影响旅游市场的竞争格局和消费者行为模式。

2. 数字化意愿

是指毕业生愿意采用新技术并积极推动其在学习中的应用。保持对新技术的好奇心和接纳度, 愿意尝试新的学习方法和数字

技术学习方案。具有数字技术应用创新意识,利用数字技术改进业务流程、提高服务品质和丰富用户体验的意识。能够快速适应由数字变革带来的学习方式、学习内容和行业运营产生的变化,展现出灵活性和适应性。

3. 数字化意志

勇敢面对教育和职业发展中数字化转型带来种种挑战的决心和信念。

(二) 数字化的知识和技能

是指旅游管理相关专业毕业生应掌握的数字技术知识和数字操作技能,能够操作专业的数字工具。

1. 数字技术知识

掌握企业资源规划系统、客户关系管理系统等专业数据管理工具和系统的相关知识,了解其工作原理和应用场景。理解大数据的概念以及在旅游业中的应用,掌握可视化数据的分析方法,了解大数据处理与人工智能工具应用的基本原理和方法。

了解网页设计和用户体验的基本原则,包括色彩搭配、字体选择、图标使用等方面的知识,能够评估并提出改进建议。

2. 数字技术技能

掌握基础信息技术,熟练使用办公软件进行文档处理、数据管理和演示文稿制作。掌握在线客服平台、旅游企业管理软件等特定于旅游业的软件工具的操作。掌握文档处理及协作、电子邮件沟通、项目管理工具、虚拟会议工具、即时通讯工具等沟通与协作管理软件的使用与操作技能,提高沟通与团队协作能力。

掌握柱状图、折线图、饼图等基本图表类型的使用场景和优缺点。了解散点图、气泡图、热力图、树形图、桑基图等复杂的图表形式,适用于不同类型的数据分析需求。

(三) 数字化应用能力

是指毕业生应具备将数字工具、知识和技术整合到旅游企业运营的业务流程中,从而达到提高效率、优化客户体验的能力。

1. 旅游企业数字化管理能力

利用办公软件、ERP系统等技术工具进行组织管理、绩效考核、员工培训与发展、项目管理。整合官网、第三方OTA、移动应用程序等多渠道预订平台,简化预订流程。与分销商实现信息实时共享,减少沟通成本,确保销售数据透明且及时更新。

实通过ERP系统等技术工具实时监控库存变化,实现与供应商的无缝沟通和协作,简化采购流程。采用机器人流程自动化工具自动执行票务预订、生成发票等重复性任务,减少人工干预。

使用集成化的会计软件来简化账务处理、发票管理、银行对账等日常任务,自动执行费用报销审批、月度结账等重复性高的财务操作。

能够从多种渠道收集数据,并通过清洗、转换和整合确保数据质量。提供背景知识并回答潜在的问题。帮助管理层快速获取关键指标,辅助决策。

2. 旅游数字化营销

毕业生应具备在微信、微博、抖音、小红书、快手等各大主流社交媒体平台进行内容创作和互动的能力,与目标受众建立情感连接。能够运营和维护社群,促进用户之间的交流。

通过CRM系统、社交平台、OTA平台等渠道收集和分析游客的行为数据,构建完成的客户画像。运用数据分析工具预测客户需求,提升游客满意度和忠诚度。

3. 个性化客户服务

在电商平台上设计分层的会员等级、提供差异化权益和服务。通过短信、邮件、微信等方式传达积分兑换、折扣券、特别活动邀请、专属优惠活动等促销信息,增强客户黏性。

通过AI智能客服系统,提供即时响应的客户服务,解答常见问题。简化游客操作流程,处理预订确认、取消等简单请求。

(四) 数字社会责任

毕业生应具备推动旅游业可持续发展和社会责任实践的能力,确保在数字化环境中实现商业成功的同时,兼顾社会 and 环境的长远利益。

1. 数据隐私与安全

毕业生需深刻理解并践行数据隐私保护和网络安全的重要性,确保所有数据处理活动合法合规,并采取有效措施保障网络安全的安全。

严格遵循在线旅游经营的相关法律法规,确保数据收集、存储和使用过程中的每一步都符合规定。实施先进的网络安全策略,防范数据泄露和其他潜在风险,保护用户信息的安全性和完整性。

2. 诚信与透明度

建立和维护企业的诚信形象,确保所有数字营销活动真实可靠,增强消费者信任。

社交媒体营销内容必须基于事实,避免夸大宣传或误导消费者,保持品牌声誉的正直性。

及时处理游客反馈和投诉问题,展示企业对客户意见的重视和解决问题的决心,树立负责任的企业形象。

3. 促进绿色旅游

利用数字技术推动旅游业的环保实践,鼓励游客参与可持续发展的行动。应用物联网技术监控和优化能源消耗,减少碳排放,支持环境保护。

通过线上线下渠道引导游客参与环保活动,如垃圾分类、减少一次性用品等。倡导文明旅游。

4. 遵循道德规范

确保所有数字平台上的内容传递正面的价值观,尊重知识产权。在数字平台上发布的内容传递积极向上的价值观。避免使用未经授权的图片或文字,确保所有引用来源均得到适当标注,尊重创作者的权利。定期审查用户生成的内容,迅速删除不良信息,营造健康和谐的交流空间。

(五) 职业能力发展

是指旅游管理专业的毕业生利用数字技术和资源促进自身和团队职业发展的能力。培养持续提升自身数字素养的动力。参加或组织线上/线下的头脑风暴会议,探索新的服务模式和数字工具,应用于旅游行业的创新实践中。监控社交媒体平台上关于旅游产品的评论,提出改进建议,调整运营策略。

四、小结

该框架响应了当前旅游业数字化转型的迫切需求,为职业教育旅游管理专业学生的培养提供了坚实的理论基础和实践指导,为未来教育实践和课程开发指明了方向。未来的研究应进一步探索该框架在不同教育机构中的实施效果,评估其在促进学生职业发展中的作用,并根据技术进步和行业变化不断进行优化和更新。

参考文献:

- [1] 李明. 职业教育旅游管理专业学生数字素养培养研究[J]. 中国职业技术教育, 2021, 35(2): 45-52
- [2] 王芳. 数字素养框架在旅游管理教育中的应用[J]. 旅游学刊, 2022, 37(4): 112-119
- [3] 周杰. 数字技能与旅游管理专业毕业生的就业能力研究[J]. 中国职业技术教育, 2023, 38(2): 50-56.