

旅游管理专业《导游业务与技巧》实训课程的改革思路与策略研究

张银玲

(玉林师范学院 广西玉林 537000)

摘要:《导游业务与技巧》作为旅游管理专业核心课程,自身有着实践性较强的特性。面对当前旅游行业人才需求变化,强化实训课程改革,能够强化学生的实训技能,促进学生全面发展,从而满足旅游行业的人才需求。对此,本文分析《导游业务与技巧》实训课程目标,分析当前存在的不足,积极探索解决的措施,提出实训课程改革的策略,从多个角度和层面指导实践,以期旅游管理专业实训教学提供参考,推动旅游人才培养质量的显著提升。

关键词:旅游管理;《导游业务与技巧》;实训课程

引言

旅游业快速发展,使行业对于旅游管理类人才有着更高的需求。为满足产业发展,各大院校纷纷开设旅游管理专业,并建立完善的课程体系,从多个层次优化学生的专业技能。但是,在发展过程中,不可避免的出现“学科本位”的思想,教学环节脱离实际,忽视学生职业素养的发展,无法为旅游产业提供可用之才。对此,为强化旅游管理专业学生的职业技能,提出改革创新发展的建议,以《导游业务与技巧》实训课程为例,探索具体的课程改革思路和路径。

一、旅游管理专业《导游业务与技巧》实训课程定位和培养目标

《导游业务与技巧》作为旅游管理专业的必修课程,是全国旅游资格证考试中必要的科目,是一门指导专业学生从事导游行业,逐步具备导游职业技能的课程。在学生完成旅游相关概论和礼仪礼节等知识内容后,为更好地衔接旅游法规课程,开展《导游业务与技巧》,将课程中涉及到的理论知识引导学生深入了解,并通过教学实践,使学生在案例探索中,掌握导游必备的带团能力,具备导游行业的职业素养。作为旅游管理专业支撑性的课程,《导游业务与技巧》结合行业要求,确立课程培养目标,具体为:一是职业知识层面的目标,要求学生通过课程学习掌握导游服务规范,了解导游相关业务范围,学会沟通技巧,找到处理带团游过程中出现问题的解决方法。二是职业能力层面的目标,要求学生能够利用所学知识,完成导游讲解、带团游,为游客提供高质量的生活服务,解决和处理各项问题。还需要具备执业敏感度,有着较强的思辨能力,针对游客提出的要求,转变工作方式,为游客提供良好的导游服务。三是职业素养层面的目标,要求学生具备良好的心理条件,有着更高的职业道德素养,承担起旅游宣传重任,争做旅途中的文明者。

二、旅游管理专业《导游业务与技巧》实训课程实施现状分析

(一)校内实训资源利用不到位,实训相关设施配备不齐全

旅游管理专业《导游业务与技巧》作为实践性较强的课程,面对教育改革下提出的人才培养新要求,落实校内外实训活动,结合行业发展实况,完成实训课程的设计,是保障学生实践技能提升的重要举措。然而,分析当前实训课程开展现状,发现仍存在诸多的不足。首先,校内实训资源利用不到位,实训育人力度不足。目前大多数院校针对课程要求都在校园内建设实训室,但是考虑到课程开展的频率不高,大多数院校将该专业的实训室与其他专业共同使用。实训室资源和设备的重复配置,造成实训资源的应用不到位。其次,实训项目单一,过于偏重旅游讲解。校内导游实训课采用观

看风光片,并辅以案例讲解的方式,由于风光片侧重于对景点的介绍,使学生对导游服务内容了解不深入。虚拟化的讲解方式,书面语太重,难以实际的应用到导游讲解中,造成学生实训效果达不到预期。最后,教师实训指导力度不足,难以为学生职业素养的发展提供帮助。在旅游管理专业中,承担教学工作的教师“有着“双师型”岗位能力的教师数量不足,更多地集中在导游专业中,而实训课程主要由兼职教师和指导教师进行指导,教师理论基础和实践技能发展不足,难以为学生提供更有效的实训指导。

(二)校外实训方式单一,与旅游市场人才需求结合不紧密

《导游业务与技巧》这门课程在培养未来从事导游、旅行社、景区等职业人才方面,发挥着不可替代的作用。各大院校以培养导游人才为目标,逐步加大对课程开展情况的关注。但是,从目前学生职业综合能力发展现状来看,学生实践能力发展不足,反映出实训课程教学还存在诸多的问题。院校在实训课程安排上,过于看重学校现有的教学条件,缺少对相关产业的合作,忽视旅游市场人才的实际要求。导致实训课程以校内实训活动为主,学生在完成理论学习后,进入到实训基地进行实践技能的训练,使知识与实践结合不紧密,学生不能在真实实训场景中,完成导游业务和技巧的培训。部分院校与企业开展人才培养上合作,但是企业和学校由于利益分配上的问题,加之企业在短时间内无法获取回报,造成企业参与实训育人的积极性不足。学生进入到企业后,只能进行重复性的操作,不能进入到项目中,与企业从业人员进行合作和学习,这就导致校外实训训练流于形式,学生难以实现自身实践能力、职业素养、职业技能水平的显著提升。

三、旅游管理专业《导游业务与技巧》实训课程的改革策略探讨

(一)紧密结合课程定位与人才培养目标,科学设计实训课程内容

《导游业务与技巧》作为旅游管理专业的核心课与必修课程,是全国导游资格证考试的必考科目,对于培养本专业人才高素质、良好职业能力、综合技能等方面具有重要作用。该课程主要建立在学习“旅游学概论”、“旅游礼仪礼节”、“旅游公共关系”等前序课程的基础上,对接“旅游政策法规”与“导游基础知识”课程,用于提高本专业学生的职业能力、职业资格与就业等能力。若想达到预期教学效果,推进《导游业务与技巧》实训课程改革创新,就必须设立明确的课程定位与人才培养目标,科学设计实训课程内容,优化教学方案,来保证实训课程改革与当下人才培养目标相对接,进一步提升人才培养质量和效果。一方面,

明确课程定位与人才培养目标。目标与定位主要包括职业知识人才培养目标,根据目标将课程定位于培养学生掌握导游服务性质和内容、服务规范与程序、导游带团、应对技巧等;职业能力人才培养目标,将课程定位于培养学生能够综合运用所学基础知识,开展生活服务、带团服务与导游讲解服务,注重培养学生协调和处理问题的能力;职业素养人才培养目标,将课程定位于培养学生良好的旅游职业道德素养、心理素质与身体素质。另一方面,确定课程定位与人才培养目标后,需要以此为引领,以实际导游岗位工作任务为导向,以培养学生服务能力与基本操作技能课程为主线,紧密结合每位学生的认知水平、个性特点、知识储备等个体差异情况,科学设置导游工作任务。分别为地陪导游服务程序、处理突发事件和预防、全程导游服务程序与导游带团职业技能等课程内容,根据课程内容科学设计实践项目与实训方案,切实提升实训课程改革时效。

(二)采取多种多样的实训教学模式,激发学生参与实训的主动性

为进一步实现《导游业务与技巧》实训课程改革创新,必须要积极转变传统说教式教学模式,紧密结合当代学生个性特点、兴趣喜好,围绕教学内容引进多种多样的实训教学模式,来进一步激发学生学习积极性与主动性,提升教学效率。

首先,采用小组合作、现场真实演练教学模式,由教师示范,学生小组配合模仿。比如,有教师带领学生去当地景点、旅行社、导游公司的真实的导游工作环境中,观摩优秀导游员在面对各种工作情况时的样子,学习导游员的一举一动,有意识观察导游工作环境,全方位把握实际工作流程。观摩结束后,在教师主持下进行总结、讨论。并按照学生个体差异情况分配学习小组,由教师布置学习主题,事先示范个工作流程,由学生在组内成员相互配合下模仿学习,最终交由教师点评打分。

其次,采用情景模拟和案例教学法,导入工作中的真实案例,让学生在真实情景中获取《导游业务与技巧》相关知识。其中,需要教师根据教学计划、教学大纲要求与教学内容,根据不同实训项目设计不同的教学场景,导入真实案例,如沿途车上导游、车上娱乐组织、景点介绍、送团等。通过利用多媒体设备播放教学视频,让学生观察视频中,导游在各个工作环节中的具体表现,之后再让学生分别进行模拟讲解。在模拟过程中,为加深学生学习体验,可准备必要的道具或布置相应场景,让学生有种身临其境的感觉,并利用摄像机记录每位学生的真实表现,模拟结束后对每位学生进行点评,分析其优缺点,帮助学生针对性改进自身不足,提升学生学习效果。除此之外,开展角色扮演教学模式,制定激励机制,将学生分组,分别扮演游客和导游,提出问题、解决问题,互换角色轮班扮演,对于表现良好的学习小组,给予实质性奖励,以激发学生学习热情,训练学生的应变应急处理等专业能力。

(三)引进形式多样、内容丰富实践教学活,拓宽实训教学渠道

开展形式多样、内容丰富的实践教学活,不仅有利于拓宽实训教学渠道,增强实训教学效果,还可引导学生将课堂所学理论知识进行与实际,逐渐增强学生知识应用能力与实践技能水平,为提升学生就业能力打下良好基础。第一,安排学生参加工学结合。需要加强校企合作办学力度,推进工学结合办学模式,为学生提供更多参与导游见习的机会。其中,可通过校企合作共同搭建《导游业务与技巧》课程,

安排学生定期到合作企业内参观学习、分析调研,了解企业最新动态、用人要求与工作流程,让学生提前做好就业的准备。第二,安排学生参加导游见习活动。在活动开展前期需要根据实训课程内容布置相关任务,为学生确定见习目的;以旅游专业学生与游客双重身份参加见习,从游客角度感受旅游服务,分析旅游服务中存在的不足之处,用以专业的角度观察导游的言谈举止,丰富自身工作经验,了解工作岗位中的优缺点。第三,安排学生组织实地考察练习,参加区域内的景点导游讲解活动,以义务讲解方式,进入景区内,为景区内的游客提供义务讲解服务,能够有效锻炼学生导游业务能力与技能水平。第四,与当地旅行社建立合作关系,将学生分为小组进行跟团实践,利用节假日、黄金周,安排学生到景区、旅行社等实训基地参予实习。

结语

总而言之,《导游业务与技巧》作为旅游管理专业具有支撑作用的科目,在培养学生实践技能、导游业务能力、导游服务技能上发挥着不可替代的作用。面对旅游行业快速发展,旅游人才需求不断变化的趋势,落实《导游业务与技巧》实训课程,可锻炼学生导游带团组织能力,促进学生专业技能的全面发展。目前,由于院校没有设置相关的实训课程改革方案,造成校内外实训活动,还存在开展方式单一、实训教学配置不足等问题。对此,需要旅游管理专业紧密结合课程定位和目标,科学的设计实训课程内容。并采用多样化的教学活动,拓展学生参与实训活动的渠道。不断强化实训教学力量,使学生在实训学习获得更多的指导,自身的专业技能快速发展,满足行业的岗位需求,实现高质量的就业和发展。

参考文献:

[1]周雅雪.“双向引领 实践练岗”导游实训教学模式探讨与实践——以《导游业务》课程为例[J].现代商贸工业,2020,41(29):101-102.DOI:10.19311/j.cnki.1672-3198.2020.29.044.

[2]姜松.情境教学法在高职教育领域实践应用技巧初探——以导游业务课程实践教学为例[J].天津职业院校联合学报,2017,19(04):78-82.

[3]李海霞.基于“课证岗融合”的导游业务课程教学改革探索——以南京城市职业学院旅游管理专业为例[J].南京广播电视大学学报,2017(01):38-40.

[4]李海霞.高职旅游类课程导游业务信息化教学设计——以“中山陵景点导游”任务为例[J].南京工业职业技术学院学报,2017,17(01):75-77.DOI:10.15903/j.cnki.jniit.2017.01.019.

[5]黄葵.《导游业务与技巧》课程在3D仿真微格实训室的教学实践研究——以重庆大足石刻景区模拟讲解实训为例[J].重庆第二师范学院学报,2013,26(06):122-124.

[6]卢娜.基于满意度调查的“导游业务”精品课程建设探析——以广西民族大学相思湖学院为例[J].教育与教学研究,2013,27(10):80-83.DOI:10.13627/j.cnki.cdjy.2013.10.036.

作者简介:张银玲,女,汉族,1983-11,山东新泰人,玉林师范学院历史文化旅游学院,副教授职称,研究生学历,硕士学位,研究方向:主要从事旅游教学研究。

课题/基金项目:玉林师范学院2021年高等教育本科教学改革工程项目:一流专业建设背景下地方本科院校旅游管理实践教学体系构建与应用研究(项目编号:2021XJJGYB07)