

谈中职院校旅游专业学生的职业素质培养

郝敏

(盐城市经贸高级职业学校 江苏盐城 224000)

【摘要】随着时代的发展和我国对外开放程度的逐步增强,对工作人员素质的要求日益提高,为了大大提高旅游公司的竞争力,旅游从业者的职业道德的不断提高,也在其中发挥了重要作用。在现阶段,中职旅游学院学生必须具备良好的职业道德、良好的服务意识、熟练的专业技能、良好的心理素质、良好的文化素养和良好的仪表仪容。旅游专业的职业素质教育策略是以职业道德为重点,培养学生的优质服务意识,培养市场导向型学生的职业技能;以职业生涯规划为核心,培养学生的职业心理素质。

【关键词】中职教育;旅游专业;职业素质

DOI: 10.18686/jyyxx.v3i2.40700

旅游业的快速发展把我国的整个经济产业带动了起来,在服务行业中名列前茅。通常情况下来说,因为旅游从业人员在进行工作的时候面对的是来自不同地方,甚至不同国家的游客们,为这些游客提供服务,他们自身的职业道德与服务态度除了代表着自己所在企业的形象之外,还在很大程度上决定着国外游客对于我国形象的认识程度。所以,大多数旅游企业在进行选拔旅游从业人员的过程中,不仅要求学生们掌握一定的旅游专业知识与基本能力,而且对于学生自身的职业道德也提出了很高的要求,在中职旅游管理专业教学中,职业道德逐渐地成为了一个重要的学习课程。

1 旅游职业素养的重要性

1.1 帮助学生提高就业竞争力

随着旅游业的繁荣,近年来,旅游管理专业已成为非常受欢迎的专业,对该领域的需求很大,并且学习该专业的人很多。加强对中等职业旅游人才的培训,可以弥补市场中旅游人员服务质量差的问题,提高学生的旅游服务技能,增加就业机会。

但是,已经发现一些中等职业旅游管理专业学生在旅游活动中的专业素质不能满足旅游人才市场的需求,也不适合旅游专业的需求。如何培训大量能够响应旅游市场需求的旅游专业人士是我们需要注意的。由于一些学生的整体专业水平低下,他们对旅游业的整体理解还不够深入,他们在参加旅游业时适应性不强,无法应对学校中出现的问题,更无法解决工作上的问题。还有部分学生缺乏向游客提供高质量,标准化服务的专业意识和专业责任感。

1.2 帮助提高整个旅游业的服务质量

中等职业学院旅游管理专业是旅游业持续人才供应的重要来源,提高旅游人才的职业素养可以提高中等职业旅游学生毕业后就业的优秀心理能力、适应能力和高效的服务质量。当前,在旅游业中,关于游客与导游之间的纠纷和冲突的新闻报道不计其数,因此,学生专业水平的提高有助于他们在毕业后进入社会工作时与他人进行有效的沟通并解决冲突和纠纷,逐步改善游客与导游之间的关系。

例如,云南导游强迫游客消费等事件频发,部分导游因个人利益与游客发生纠纷,严重损害了旅游业的形象和信誉。因此,旅游企业对旅游工作者的职业素质提出了越

来越高的要求。但目前部分学生缺乏专业精神,导致毕业生与公司之间的“供需失衡”,在旅游业中,出现一种现象就是雇主愿意雇用人才但学生却找不到工作。因此,拥有良好的职业素养的学生才是我们要培养旅游管理系的学生。

2 中职院校旅管专业对学生职业素养中的问题

2.1 缺乏教育设计体系

调查显示,有大部分的学生对当前的教育设计水平“基本满意”,这其实相当于“不满意”,这表明中等职业学院还需要继续完善教育设计体系,努力培养旅游专业人才。特别是要加强学生的素质教育。

2.2 教师的专业技能不足

首先,缺乏实用的指导和对教师教学方式的重视,尤其是对学生专业素质,理论知识的培养;其次,由于旅游业的快速发展,该行业人力资源的开发不能满足市场需求,专业教师短缺。基于此,有必要加强中职教师的教学能力,提升教学效率。

2.3 学生自身的缺陷

(1) 学生还很年轻,具有很强的主观意识。中等职业大学生的来源主要是初中或高中生,其中许多是未成年人,心理发育不成熟,对未来发展和自我地位不明确;对学校未来工作缺乏正确的认识;对培养的职业素养也缺乏了解。

(2) 学生的学习态度不当。由于学生的学习水平参差不齐且年龄普遍较小,因此在校学生的目标是等待成年并参加社会工作,因此,他们并不能专注于提高自己的技能。学生对旅游业的关注不足,认为他们的工作只是带领游客游玩的,所以缺乏学习动力。

3 提升中职对旅管专业学生素质培养的策略

3.1 中等职业学院的教育策略

3.1.1 促进职业教育

首先,为了实施职业教育和培训,中职学校应注意培训旅游业专业人员,增加对教育的投入,并设立完整的教育设备和动手培训课程;其次,我们定期或不定期地通过问卷调查来识别当前学生的学科中存在的问题,并关注人才的发展。

要重点培养学生熟练掌握旅行社的业务流程、导游的

技能、宴会招待与旅游景点工作人员的沟通与协调等能力。但是要想使学生熟练掌握旅行社业务,就需教师拥有丰富的旅行社工作经验。例如,瑞士洛桑酒店管理学校要求教师在教师选拔方面接受严格的选拔。大多数老师都有丰富的工作经验。大学实行高薪制度,鼓励教师具有多种技能,允许教师担任企业中的具体职位,确保培训团队始终处于高水平,并且教师不脱离管理管理实践,以确保其生命力。

3.1.2 对优秀的老师吸引

要培养高技能的专业人员,需要高素质的老师来教书。学校可以与旅行社建立合作伙伴关系,并定期邀请有才华的旅行社优秀员工到学校举行演讲或研讨会。这不仅可以帮助学生规划未来,而且还可以为学生创造学习氛围。此外,每年可以派遣人才到旅游公司,这不仅解决了学生的就业问题,而且还提供了实习培训的机会,并且在旅游行业中有工作经验。旅游公司还可以在学校聘请专业人士向学生教授实际的工作经验。

例如,美国大多数旅游老师都在真实工作部门工作。以康奈尔大学的酒店管理学院为例。其中一半的课程是由旅游业的知名专家讲授的。这些训练方法很有吸引力,也很实用。

3.2 培养中专生的职业素养

3.2.1 引导学生正确认识自我

职业素养培训必须首先确保学生有清晰的认识。职业学院必须确保学生对现有的就业问题有清晰的了解。社会需要的是具有良好职业道德的优秀人才。毕业证书只能证明已经学习过,这不代表学生的能力。应引导学生客观、冷静地分析问题,正确定位自己的能力,发现差距并积极提高自己的能力。

就职业计划而言,大多数学生的职业计划不清楚,在没有计划和目的的情况下选择职业时会盲目选择。认为找到工作是运气的问题,而且似乎没有根据自己的性格特征、爱好和职业发展方向为自己设定明确的职业发展目标。一些学生希望找到一份高薪工作,而不考虑他们是否有资格获得这份工作,或者他们所寻找的工作是否会最大限度地发挥个人优势并实现个人价值。只有制定了明确的职业发展规划,才有足够的动力以计划和有目的的方式为自己的事业而奋斗。还有一些学生对职业抱有很高的期望,对自己的位置和工作环境也很挑剔,却忽视了他们的性格特征和实际的工作能力,这使得他们很难在毕业时找到适合他们的工作。在规划自己的职业时,学生建立了一个雄心勃勃的职业理想,并在不考虑实际情况的情况下希望能够实现雄心勃勃的职业理想,这是不现实的。

3.2.2 培养学生的专业心理素质

旅游业所需要的人才的专业素质主要是承受压力的能力、解决问题的能力、响应的能力以及有效沟通的能力。在中职教学里对学生进行培训时,可以有针对性地在在这方面加强学生的技能建设。注重所有能力,将课程学习成果

与学分联系起来,并敦促学生学习获得相关的技能和知识。

例如,在某次出游过程中,发生了一起恶性事件,其中全陪导游和当地地接导游失去了对情绪的控制,导致连续20多名游客受伤,这使我们对旅游工作者的心理承受能力的培养十分重视。旅游工作者更容易遇到游客的误会和责骂,心理压力也相对较高。因此,旅游工作者必须学会在各种环境中保持积极和良好的心理状态,并减轻其心理压力。不仅要学会控制自己的情绪同时也要对游客的情绪进行很好的处理,使游客“将愤怒变成喜悦”,并真正为游客提供细致入微的服务。旅游工作者还必须具有心理适应能力,以应对突发情况和紧急情况。在导游工作中,除了在事故发生时及时报告之外,还必须保持冷静,并保持积极态度和客观分析。运用正确的判断力并及时采取有效措施正确解决问题。

3.2.3 加强专业素养培训课程

为了加强学生的素质培养,素质能力考察可以作为旅游专业毕业前的期末考试课程,整个考察贯穿于整个学年学生的学习过程。以此,帮助学生养成良好的职业道德,始终保持良好的职业道德,并且可以对周围的每个人都产生积极的影响。

首先,大学可以根据不同的专业方向举办导游、餐饮、客房服务技能竞赛,校园旅游和文化节,将知识转移与德育相结合,提高学生的科学和人文素养,并提高学生的职业素养。为了使自己进步,学生必须要拥有顽强的精神和不断进取的意识。其次,还应该组织学生感兴趣的团队活动。在活动过程中指导学生正确处理问题的办法,鼓励他们展示自己的个性并发掘自己的潜力。促进全面发展与个人发展,学会协调团队之间的关系,培养学生相互信任,相互理解和相互合作的精神。最后,在具有良好思想和政治素质的旅游业中,旅游公司应对他们加强实习和实习阶段的中职的道德教育工作,规范旅游公司的规章制度和学生的行为,并真诚地培养学生,使学生成为高技能的专业人员,并教给学生如何为客人提供优质的服务。

4 结语

学校要高度重视学生的职业素养培养工作,将培养学生的职业素养贯穿大学生活的始终,引导学生选择适合自己的职业发展方向,帮助学生树立正确的职业发展目标,为学生的职业发展做好科学、合理的规划,并将职业理想贯穿到实际行动当中,帮助学生顺利就业。学生求职的过程就是用人单位对学生职业素质检验的过程,学校不断转变学生的就业理念,培养和造就更多适合社会和旅游企业发展的优秀人才,为我国旅游事业的健康发展提供更多人才的保障。

作者简介:郝敏(1977.5—),女,江苏盐城人,讲师,研究方向:专业技能实训。

【参考文献】

- [1] 郭悦,高职院校旅游管理专业学生职业素养培养与提升措施[J].产业科技创新,2020,2(29):121-122.
- [2] 杨晓红,陕北地区职业院校旅游与饭店管理专业学生职业素养培养的方法[J].延安职业技术学院学报,2011,25(6):7-8+19.