

中职导游服务专业人才能力培育途径初探

◆马翠 王锋 黄卉

(黄山旅游管理学校 安徽省黄山市 245700)

摘要:随着经济的高速发展,生活水平的提高,游客对导游服务综合性技能需求进一步提升。导游需将自身理论知识与实践技能完美结合并呈现出来,才能提升游客的满意度。因此,中职校在为行业培养导游人才时,需要针对市场需求,探索人才综合能力培育的有效途径,从而达到培育优秀导游人才的目标。

关键词:导游专业;人才能力;培育途径

现代旅游是我国社会经济的重要组成部分,旅游经济由食住行游购娱经济链构成,而在促进旅游经济发展的诸多因素中,导游人才队伍建设则是其中关键一环。中职旅游专业作为旅游人才培养的主要来源,需要注重导游人才的综合能力培育,以契合旅游业战略发展的需求。下面就中职校在学生讲解、沟通、应变、急救、规范服务等能力培育开展实践探索进行阐述。

一、讲解能力的培育宜从导游词创作及讲解训练来开始

导游讲解直接关系到服务质量,导游讲解是以景观为题材,以审美情趣各异的游客为对象,导游员对自己掌握的各类知识进行整理、加工、提炼,用简洁明快的口头语言展示景观的意境美。其目的是为了满足不同游客求知、求奇、求新、求异、求美的需要。

为培养学生的讲解能力,学校宜开设《导游讲解》课程,以《全国导游资格考试大纲》要求为基础,安排学生课后查找资料、课堂创作讨论、合作完成导游词的创作,以此培养学生的导游词撰写和构思能力。而对于讲解能力的培育则要做到:一是运用现代信息化教学手段把各个景区景点,通过图文声像等直观方式展现给学生欣赏。激发学生的兴趣,加深学生对景区知识的理解与融合。二是让学生根据导游资格考试的要求,设计出具有各自特点的导游词,从而形成自己独特的讲解风格。三是组织师生对写好的导游词进行头脑风暴式修订,形成独具个性特色的导游词,再进行课外的记忆及模拟讲解训练。四是结合4D模拟的景点进行脱稿讲解训练。要求做到普通话标准,语速快慢、音调的高低要恰当、表情与姿态语言相互配合。五是安排学生到景点、饭店开展学徒制顶岗实践学习。通过工学结合强化训练,让学生克服心理障碍,锻炼学生胆量,提升语言表达能力。

二、沟通能力的培育宜从课堂沟通实践来拓展

顺畅的沟通可以建立良好的人际关系,导游与游客的沟通将贯穿于整个旅游活动,良好的沟通能力有助于顺利完成导游任务。导游人才沟通能力的培育,一要充分利用课堂阵地开展答辩式活动培育。在课堂上教师安排一些有争议的问题探讨,分组开展答辩,让同学们先说说自己的见解,多谈一些自己的看法,通过答辩达到沟通交流能力的提升。二要充分利用课堂阵地开展表白式活动培育。鼓励学生把学习和生活中遇到了困惑在课堂上表白,师生共同探讨说服,达成共识。三要充分利用课堂阵地开展换位思考活动培育。师生角色互换,通过情景模拟,达到沟通理解能力的锻炼提升。四要结合实践教学拓展训练。结合黄金周和暑假,安排学生去景点及饭店顶岗学徒实习。让学生近距离接触游客,促进沟通,通过解决游客的各种问题,使得培育成效落到实处。

三、应变能力的培育宜从强化案例分析与岗位实践来践行

导游在服务过程中常常会遇到突发事件,要具备良好的应变能力,以化解困境。在应变能力培育教学中,一是要运用案例分析学习拓展学生应变能力宽度。在教学中结合案例分析有助于学生吸收优秀导游员应急处理问题的方式方法,以解决实际问题的水平,提高应变能力。在《导游实务》教学中,学生需要掌握游客个别要求的处理,以及常见问题和事故的预防和处理。教师鼓励学生自主学习,提出自己的解决方案,让学生学会更有效地将

理论知识与实际工作相联系,激发学生的求知兴趣,锻炼学生的实际解决问题的能力。二是要在班级日常教学中定期安排导游面试模拟。模拟面试聘请行业金牌导游员参与作评委,对学生进行模拟导游测试并点评。评委通过现场提问,测试锻炼学生的心理素质和应变能力。三是要带学生去景区参加学徒实践教学活动,结合导游带团的服务规范程序,现场模拟观摩观察一些突发性的事件,让学生记录下来思考,提出自己的处理方法,交由师生进行综合点评解说,有效提升学生对一些突发状况理解的透彻性以及考虑问题的全面性。

四、急救能力的培养宜从日常急救专题培训来获得

旅游意外事故时有发生,一旦游客在旅游时发生意外,导游往往要在第一现场应急处理。教育学生掌握急救知识,具备急救能力,显得尤为重要。一是建议有条件的学校可开设《安全急救》课程,学习基本的避险知识学习外,还要有止血、包扎等急救技能实践,以提升导游专业人才应急救护能力;二是中职校在不具备开设《安全救护》课程时,应定期邀请地方红十字会参与开展《应急救护》专题培训,通过培训达成培育应急救护能力的目标。使得导游在今后带团过程中可以更好地保护游客的健康和生命安全。

五、规范服务能力的培育宜从法律意识与职业道德认知来强化

规范服务能力是导游在实际工作中对服务程序与标准掌握及运用的能力。中职校在导游规范性服务能力的培育方面,一是要以新《旅游法》的相关条款内容作为导游人才培养的定位标准。导游行为必须符合新《旅游法》规范。学生对新《旅游法》内容需要认真学习、深度理解并掌握。例如在《导游证扣分情况的相关法规》学习中,教师安排学生分组进行法规研讨,找出法规对应扣分的案例展开分析,总结和归纳之后,小组代表发言展开探讨,提示导游服务的行为举止要合法合规,养成规范服务的意识。二是要强化职业道德培育。目前,国内导游员的收入主要由基本底薪、带团津贴和“回扣”构成,薪金制度导致导游吃回扣之风愈演愈烈。导游为了生存零团费接团,迫不得已想方设法拿回扣来增加收入,导致导游职业道德的快速滑坡。孔子曾经说:“见贤思齐焉,见不贤而内自省也”。为了提升导游的职业道德修养,提出做“一名有道德的金牌导游”为目标,在教学中宣扬高尚品德的金牌导游事迹来感染学生。例如观看最美导游文花枝事迹,让他们感受到作为一名优秀导游是多么的光荣。通过邀请本土金牌导游员来做讲座,以讲座的形式拓宽学生视野,以真实的案例激发学生立德,促进学生树立规范性服务意识落到实处。

以上是对中职校导游专业人才能力培育实践的探索,针对导游能力培育的方法还有很多,只有不停地创新教育教学方法和不断探索教学实践,才能够适应旅游市场人才培养的需求,才能培养出高素质的旅游人才,为家乡的旅游业尽一份绵薄之力。

参考文献:

- [1]《导游业务》全国高等教育出版社 2002年
- [2]《导游带团艺术》中国旅游出版社 2001年蒋炳辉主编

作者简介:

1.马翠(1987.10.15-),女,汉,安徽黄山人,籍贯:黄山,学历:本科,黄山旅游管理学校助理讲师,主要研究方向为旅游(导游)人才培养;

2.王锋,学历:在职研究生,职称:正高级讲师,工作单位:黄山旅游管理学校;

3.黄卉,学历:本科,职称:讲师,工作单位:黄山旅游管理学校。