

中职旅游服务与管理专业学生职业素养的培养

邓文英

石城县职业技术学校

[摘要] 我国的经济不断发展,人们的生活水平也在提高,旅游业逐渐繁荣。为了迎合国内日益火爆的旅游需求,越来越多的中职学校开设了旅游服务和管理专业课程,以期为国内的旅游业发展提供更多的专业化和高素质的管理人员。而一旦学生就业,就要面对大量的游客,他们的行为举止会对游客的体验产生一定的影响,因此培养中职旅游服务与管理专业学生的职业素养非常重要。

[关键词] 中职; 旅游服务与管理; 职业素养

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2020.03.820

中职学校要培养适应经济发展的复合型职业人才,必须全面理解旅游服务与管理的内涵。同时,要结合当前的教学情况,采取相应的措施,强化思想道德教育,有效地提高办学质量,增强学生的实践能力,提高学生专业技术,促进学生的职业化发展,使学生未来的工作质量得以改善。

一、中职旅游服务与管理专业学生职业素养的培养思路

立足于中职院校的发展,应分析中职院校旅游服务与管理专业发展的新思路。目前,我国旅游业正处于一个新的发展时期,特别是“旅游+”的大趋势,使学科教育体制与地方旅游业的结合更加紧密。随着旅游业新形式的兴起,大量的相关岗位应运而生,为旅游专业的毕业生创造了一个巨大的发展机遇。为推动旅游服务与管理专业发展,应从教育目标、专业课程体系、教学内容设计、学生职业素养等方面进行全面的创新^[1]。要强化中职生的职业素养,一是要在“双创”的基础上,不断地进行特色化的课程改革,把“双训练”结合起来,注重对学生道德素质的培养;二是要把实训与实习一体化空间建设成为实训教育的新标准,既要按照专业课程设计实训课程和选修课程,又要拓展实习空间,提高工作服务水平;三是采取竞赛的方式,鼓励旅游服务与管理专业学生参与各种专业比赛,以赛促学;同时,还应该引进“三创”理念,以促进创新创业思想的形成。与国内专业技术人员资质标准相衔接,提高学生的综合素质。在发展的同时,要与全国的职业技能鉴定制度相衔接,使旅游服务与管理专业学生获得更高的技能证书。为培养更多高素质的学生,可以通过引入国外的教育机构,扩展学生的眼界;四是实现教育方式的改革,进一步加强校企合作,为地区的发展提供有效的支撑。根据“资源共享、优势互补、互利双赢”的理念,促进校企的深度结合,积极开发新的培训方式,提高学生的技术能力,提高学校的办学质量;五是大力发展“双师型”的师资力量。一方面,要建设一支专业知识扎实、技能娴熟、教学经验丰富的教师队伍;另一方面,旅游服务与管理专业具有很强的实践性和应用性,要建设一支高素质的教师团队。在此背景下,中职院校要重视师资队伍的全方位发展,加强师资队伍建设。

二、中职旅游服务与管理专业学生职业素养训练的意义

(一) 帮助学生形成职业心理素质

旅游是一项以服务为主的产业,职业素养也是衡量服务者是否优秀的主要标准。因此,中职院校的旅游服务与管理专业的学生,无论毕业后从事哪种工作,都要进行职业素养的培养,从而发展出与岗位相适应的心理素质,从而为将来进入工作岗位奠定基础^[2]。

(二) 提升学生就业竞争力

我国的旅游业发展速度很快,对旅游服务与管理人才的需求也越来越大。通过培养中职生的职业素养,可以促进学生在职场上快速找到工作,有效地提升旅游行业的服务水平,实现

我国旅游业的可持续发展。

(三) 增强旅游业服务质量

中职院校旅游服务与管理专业学生占从业人员的很大比重,中职教育对学生进行职业素养培养,有利于培养学生社会应变能力。当前,我国的旅游行业正在面对众多的冲突与挑战,如果学生具备一定的职业素养,就可以有效地解决工作上的挑战,促进我国旅游产业健康发展^[3]。

三、中职旅游服务与管理专业学生职业素养的基本要求

(一) 道德品质

中职旅游服务与管理专业学生必须具备良好的道德品质,这是一个行业精神面貌的主要标志。在旅游活动中,为了保护生态资源,应树立起良好的环保观念。因此,要培养中职生的职业素养,就需要加强基础的道德教育,培养学生的道德品质,使学生形成正确的价值观和人生观,从而促进学生职业能力的提高。

(二) 心理素质

旅游服务与管理专业学生必须具备热情、耐心,以及良好的人际交往能力。因此,针对中职院校旅游服务与管理专业学生进行职业素养培养时,要注重培养他们的心理素质和处理问题的应变技能,以及培养学生必备的基本技能^[4]。此外,还可以开设与旅游服务与管理专业相关的必修科目,培养学生的实践技能,从而使学生得到全面的发展。

(三) 文化素养

旅游是一项涉及政治、文化、礼仪、风俗等多个领域的文化项目。旅游期间,服务人员要向游客讲述和展示旅游地的历史文化内容,以满足游客的求知需求,进而激发游客的游览欲望。因此,文化素养是指综合文化、自然、历史等各方面的素质,这也是中职旅游服务与管理学生的必备能力。

(四) 实践能力

中职旅游服务与管理专业学生还要具备实践能力,充分利用自身的学识,既要具备旅游管理的实际操作能力和相关的基本理论,又要具备旅游项目规划和推广的能力,以及所需的公关能力。中职旅游服务与管理专业要加强学生的实际操作技能,提高其在实际工作中的职业技能。

(五) 工匠精神

2016年,工匠精神首次写入政府工作报告,要求劳动者愿意贡献自己的力量,精益求精、勇于创新。工匠精神是职业生必备的核心素养,包括工匠态度和工匠素质两大方面^[5]。其中,工匠态度是个体的心理倾向,并由此产生的行为倾向,影响着达到目标的程度。工匠态度是爱岗敬业的高尚品质,是个体道德理想在职业生涯中的具体体现,有助于形成职业认同感。工匠素质是工匠态度的外在体现,要求劳动者知行合一、勇于创新、追求卓越。工匠素养不等同于职业素养,而是职业素养最核心的内容,可以鼓励个体更好地发挥主观能动性,激

发个人潜能，敢于接受挑战，不断实现人生目标。

四、中职旅游服务与管理专业学生职业素养培养路径

(一) 采用校企合作模式培训学生职业素养

中职教育以培养学生专业技术为主要目的，从教育之始，就以学生将来的职业发展为出发点，构建一套完整的教育体系。培养学生职业素养的过程中，培养模式相对固化，缺乏创新性，虽然学校积极为学生提供主题讲座，但讲座内容以理论传输为主，无法将理论与实践结合，不能满足学生的实际需求。在中职院校发展迅速的今天，中职院校的教师队伍也逐步形成了比较稳固的团队，但是在培养学生的实践能力方面，仍然存在一些不足^[6]。结合中职院校的教学特色，开展校企合作的教学改革，对中职旅游服务与管理专业学生职业素养的形成十分有益。学校可以与旅行社签订合作协议，对学生进行培养，同时也要安排有丰富管理经验的管理人员来学校授课，传达最新的管理理论和实践经验。运用校企合作的方式，使学生可以把学校所学到的基本理论与实际的旅游服务有机地融合起来，同时也可以锻炼学生的智慧，丰富学生的经验。另外，校方可以组织学生参与旅游团，积累旅游服务经验，引导学生向专业导游学习。

(二) 建设双师型教师队伍

建设中职院校的双师型教师队伍是进一步提高学生职业素养培养的一个关键环节。双师型教师指的是具备“双能力”的教师，既可以指导基本的课程，又可以指导学生参与实践，让学生在毕业后就可以进入工作岗位。而双师型教师具有较高的专业素质，可以对学生进行科学的指导，培养目标、教学内容、课程设置等方面都具有较强的适应性^[7]。为了构建双师型的旅游服务与管理专业教师团队，校方要把现有的教师进行优化，让他们深入到企业接受培训，提高教师的整体素质。

(三) 利用就业指导加强职业素养培养

目前大部分中职生对于旅游服务与管理专业的发展状况缺乏了解，根据这一问题，可以利用就业指导促进学生更好地理解专业发展。在此课程的基础上，可以组织学生进行学术交流，以研讨的方式，对目前的旅游业发展动向进行分析，帮助学生在专业上找到自己的位置^[8]。教师要根据学校的具体情况制定个性化的培训计划，使学生对自己的专业知识有更深入的理解。中职院校也可以组织各种与专业课程相关的实践活动，通过丰富的实践活动，使学生掌握旅游服务与管理学科的知识，树立正确的职业观念，在不知不觉中形成职业素养。

(四) 改进专业课程教学计划

中职院校应根据当前的市场需求，优化和改进课程计划。首先，是对文化课的教育进行优化，要从长期的角度来考虑，为学生的全面发展做出系统性的教育规划。学生的语文、英语、数学等知识学习，不但可以提升学生的文化素质，还可以增强学生的自主学习能力。其次，在旅游服务与管理整体特征的基础上，注重运用科学、合理的教学手段，使学生既能在学习中丰富知识视野，又能精通各种技能，达到综合发展的目的^[9]。因此，在专业课程的基础上，可以通过校本课程，加入地方文化遗产、旅游资源、历史文化资源等方面的课程，并在学校开设第二课堂，使课内外教育有效结合，增长学生的见识，也能让他们在未来的工作中更游刃有余。同时，在对专业课程知识和技巧进行研究时，应尽量使其达到“精而专”的目的，使学生在实践中，主动探索相关的职业技术。此外，要让学生掌握管理技能，结合专业发展的具体情况，引进管理心理学、活动营销、项目运营等方面的知识。通过对课程的深入研究，可以使学生发展思维能力、统筹能力、组织能力、团队合作能

力。通过这种方式，使学生不断延伸知识系统，有效提高职业素养。

(五) 重视养成教育的开展

从主观上看，中职学生在行为习惯上有一定的问题，培养学生的职业素养，除了通过课堂上的知识和技能教学外，还要通过对学生的日常行为进行规范，把道德修养等方面的内容融入学生的生活中。旅游是一个与各种群体有密切联系的产业，从业者需要具有很强的职业操守。在与游客共处时，可以使游客产生一种舒服的感觉，同时也可以提升整个旅游市场的形象。有些媒体报道关于旅游行业的负面消息，主要是由于从业人员的不良行为而引起的问题。良好的行为习惯不但可以提升学生的工作水平，还可以极大地促进学生的终身发展和个人修养的提升^[10]。因此，通过社会实践活动，使他们把所学的知识转化为能力，进而提升自己的职业素养，通过活动和课堂教学，改变学生的不良行为。另外，要强化对学生的管理，从班级的管理到对学生进行约束，制定良好的养成教育体系。把学生的行为习惯融入评价系统中，并与其他学生相互进行监督，从而形成一种积极的学习环境。通过校企的关系，了解企业对于人才工作、言行举止的严格规定，除了最基础的穿着习惯以外，更要注重企业的核心价值，如团结、友爱、诚信、创新等等。企业可以到学校做演讲，也可以让学生在企业实习期间进行相关的企业文化培训。在此过程中，学生可以了解到社会和企业对于员工素质的具体要求，了解到德育的重要性，进而调整自己的学习心态，主动投身于提高自身的职业素养。

结束语：

综上所述，随着我国旅游产业的发展，对旅游人才的需求不断加大，许多学生都开始选择旅游相关专业。不过，由于从业者职业素养不过关，爆出了许多负面消息，对当地的旅游市场造成了很大的冲击。因此，在中职院校旅游服务与管理专业教学中，既要解决旅游行业的人才短缺问题，又要提升学生的职业素养，促进学生的全面发展，满足旅游行业的发展需求。

参考文献：

[1] 杨小兵. 中职旅游服务与管理专业学生职业素养的培养探讨[J]. 现代职业教育, 2019(29): 188-189.
 [2] 张丹. 中职旅游服务与管理专业学生职业素养的培养措施[J]. 当代旅游, 2019, 19(32): 87-89.
 [3] 赵志环. 中职旅游服务与管理专业学生职业素养的培养[J]. 空中美语, 2019(8): 1571-1572.
 [4] 王超飞. 中职旅游服务与管理专业学生职业素养的培养[J]. 文渊(中学版), 2019(6): 1340.
 [5] 黄璐璐. 中等职业教育旅游服务与管理专业学生职业素养培养[J]. 新教育时代电子杂志(学生版), 2019(36): 151-152.
 [6] 李国飞. 中职旅游服务与管理专业学生职业素养的培养探讨[J]. 文渊(高中版), 2019(6): 2281.
 [7] 陈喆. 核心素养视角下中职旅游服务与管理专业现代学徒制探讨与实践[J]. 西部旅游, 2019(6): 59-60.
 [8] 袁琼. 中职旅游服务与管理专业教学创新策略研究[J]. 现代职业教育, 2019(38): 230-231.
 [9] 易先绒. 浅议如何在中职旅游服务与管理专业教学中渗透德育[J]. 情感读本, 2019(15): 24.
 [10] 张海燕. 影响旅游管理专业中职生职业道德素养培育因素研究[J]. 文存阅刊, 2018(46): 20.