

核心素养下中职旅游服务与管理专业人才培养策略

朱丽

江苏省江阴中等专业学校高新区校区

摘要：中职旅游服务与管理专业是培养从事旅游服务与管理工作的专门人才的专业。随着旅游业的迅速发展，培养具备核心素养的专业人才已成为行业发展的迫切需求。本文将重点探讨核心素养在中职旅游服务与管理专业人才培养中的重要性，并提出一些培养策略，以期为该领域的专业人才培养提供一些有益的思考和指导。

关键词：核心素养；中职教育；旅游服务与管理；人才培养

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2022.09.148

引用

随着旅游业的快速发展和国内外旅游市场的不断扩大，中职旅游服务与管理专业成为备受关注的热门专业。而在培养高素质专业人才的过程中，核心素养的培养显得尤为重要。教师常常听到人们对专业人才的要求不仅仅是掌握专业知识与技能，还需要具备创新思维、团队合作、沟通能力等核心素养。因此，如何在中职旅游服务与管理专业中培养具备核心素养的专业人才，成为亟待研究和探索的课题。

一、核心素养在中职旅游服务与管理专业的重要性

（一）能力全面发展

核心素养要求专业人才具备多方面的能力，如思维能力、学科知识和方法、创新能力、沟通能力、团队合作能力、跨文化交流能力等。通过培养核心素养，专业人才能够在各个方面全面发展，具备适应不同工作场景的能力和素质^[1]。

（二）适应行业需求

核心素养的培养以行业需求为导向，根据旅游服务与管理行业的发展趋势和需求，培养学生掌握行业所需的核心技能和素养。这样的培养能够使专业人才更好地适应行业的发展和变化，从而具备更强的竞争力。

（三）创新能力提升

核心素养的培养侧重于培养学生的创新意识和创新能力。在旅游服务与管理领域，创新能力对于推动行业发展至关重要。通过培养创新能力，专业人才能够不断提出新的解决方案和服务模式，为行业发展注入新的动力和活力。

（四）综合素质提高

核心素养的培养要求专业人才具备综合素质，如良好的沟通能力、团队合作能力、服务意识和品质等。这种要求能够使专业人才在工作中具备高度的责任感和职业道德，能够与客户和团队成员良好合作，提供优质的服务。

（五）适应国际化发展

核心素养中的跨文化交流能力要求专业人才具备对不同文化背景的理解，能够在跨文化环境下进行有效的

交流和合作。这样的培养使专业人才在国际化发展的旅游行业中具备竞争优势，能够更好地适应国际交流和合作的需求。

二、中职旅游服务与管理专业人才培养策略的理论要求

（一）教育理论和职业素养培养理论

中职旅游服务与管理专业人才培养策略的理论基础，可以从教育理论和职业素养培养理论两个方面进行解析。

教育理论方面：（1）构建能力导向教育：强调培养学生综合能力和素养，注重学生的实际操作能力和解决问题的能力，培养学生适应社会发展需求的能力。

（2）启发式教学理论：强调激发学生的主动性和创造性，在教学过程中鼓励学生思考和独立解决问题，培养学生的创新意识和解决问题的能力。（3）实践教学理论：重视通过实践活动培养学生的实际操作能力，将理论知识与实际应用相结合，提高学生的实际能力和应变能力^[2]。

职业素养培养理论方面：（1）职业生涯发展理论：强调培养学生的职业规划和职业发展能力，使学生能够在旅游服务与管理领域中有明确的职业发展规划。（2）职业道德理论：注重培养学生的职业道德和职业责任感，使其具备良好的职业操守和价值观，能够为客户和社会提供优质的服务。（3）终身学习理论：强调学习是一个终身过程，注重培养学生的学习习惯，使其具备不断学习进修的意识和能力，适应职业发展的变化和需求。

（二）中职旅游服务与管理专业人才培养的要求

中职旅游服务与管理专业人才培养的目标如下：

（1）掌握旅游服务与管理学科的基础知识和方法，包括旅游市场分析、旅游产品设计与推广、旅游管理和运营等方面的知识，能够运用学科知识解决实际问题。

（2）具备旅游服务与管理业务的实际操作能力，包括旅游产品组织管理、旅行社业务运营、景区管理等方面的技能，能够熟练运用相关工具和设备。（3）具备创新思维 and 创新能力，能够提出新的旅游产品设计和服

模式，推动旅游行业的创新发展。（4）具备良好的沟通能力和团队合作能力，能够与客户和团队成员进行有效的沟通和协作，提供优质的旅游服务。（5）具备跨文化交流意识和能力，能够在跨文化环境下进行有效的交流和合作，尊重和包容不同文化的差异。

三、核心素养下中职旅游服务与管理专业人才培养策略

（一）课程设置与教学方法

1. 确定核心素养培养目标

以《旅游产品开发与策划》教学为例，培养目标为：（1）课程目标：培养学生的创新与创业能力，使学生能够独立思考和提出旅游产品的创新与策划方案。

（2）教学内容：包括市场调研方法、旅游消费者需求分析、旅游产品开发流程、创新策划案例分析等。教学方法采用（1）案例分析：通过分析实际的旅游创新策划案例，引导学生深入理解旅游产品开发和策划过程中的问题和挑战，培养学生的创新思维和解决问题的能力。（2）小组讨论：组织学生分成小组，针对不同的旅游产品进行讨论和策划，让学生在团队合作中锻炼沟通与协作能力，同时还可以通过互相交流和讨论，拓宽视野和思路。（3）实地考察：安排学生到实际的旅游景区、酒店等地进行实地考察，让学生亲身体验和感受旅游产品的实际情况，了解市场需求和消费者的喜好，从而更好地进行策划。（4）模拟创业案例：设置模拟创业的场景，让学生在模拟环境下进行旅游产品的创新策划和商业模式设计，培养学生的创业意识和能力^[3]。

通过上述的课程设置和教学方法，在旅游服务与管理专业中，可以有效地培养学生的创新与创业能力，提高学生的核心素养和实际操作能力。学生不仅能够掌握理论知识，还能够实践中提升自己的能力，为未来的就业和创业做好准备。

2. 设计与核心素养相关的课程内容

以《跨文化交际与服务》教学为例，设计内容如下：（1）课程目标：培养学生的跨文化沟通与应变能力，使学生能够与不同文化背景的游客有效地进行沟通和交流。（2）教学内容：包括跨文化交际理论、跨文化沟通技巧、文化差异分析、服务行为规范等。所使用教学方法为：（1）角色扮演：组织学生进行跨文化交际的角色扮演，让学生在实际场景中体验跨文化交流的挑战和难点，锻炼学生的应变能力和适应性。（2）实地考察：安排学生到不同的文化背景的旅游景区或服务机构进行实地考察，让学生亲身感受不同文化之间的差异和特点，提高学生对不同文化的理解力。（3）跨文化案例分析：以实际的跨文化服务案例为基础，引导学生进行案例分析，帮助学生了解并解决跨文化沟通中可能出现的问题，培养学生解决问题的能力。（4）外语

口语训练：通过课堂上的口语训练，提高学生的外语口语能力，使学生能够流利地与外国游客进行日常交流和服务。

通过以上的课程内容和教学方法，可以帮助学生提升跨文化交际与服务的能力，培养学生的核心素养和实际操作能力。学生将能够更好地适应不同文化背景的游客需求，提供高质量的旅游服务，并在国际化的旅游市场中获得竞争优势。

3. 采用活动性教学方法增强学生实践能力

以《旅游项目管理实践》教学为例，教学方法为：

（1）课程目标：通过活动性教学方法，增强学生的实践能力，使学生能够熟悉旅游项目管理的实际操作和流程。（2）教学内容：包括旅游项目管理的基本知识、项目规划与组织、项目执行与控制、项目风险管理等。所使用教学方法为：（1）团队项目：组织学生分成小组，每个小组负责策划和实施一个旅游项目，包括项目的规划、资源管理、时间控制等。在项目实施过程中，学生需要协作、解决问题和应对挑战，从而提升实践能力和团队合作能力。（2）角色扮演：在课堂上模拟旅游项目管理的场景，让学生扮演不同角色，如项目经理、质量控制员等，通过角色扮演实践项目管理的各个环节，锻炼学生的决策能力和沟通能力。（3）实地考察：安排学生到实际的旅游项目现场进行实地考察，让学生亲身体验和学习实际项目管理的操作和实施过程，了解项目管理在旅游服务与管理中的重要性和实际挑战。（4）案例分析：引入实际的旅游项目管理案例，让学生通过案例分析学习和理解项目管理的基本原理和实践技巧，同时培养学生解决实际问题的能力。

通过以上的教学方法和课程内容，学生可以在实践中掌握旅游项目管理的实际操作技能，提高学生的实践能力和应变能力。同时，活动性教学方法可以激发学生的学习兴趣 and 参与度，使教学更加生动和有效。学生将能够在未来的工作中更好地应对旅游项目管理的实际挑战，并为旅游服务与管理行业的发展做出贡献。

（二）实习实训与实践活动

1. 完善实习实训计划与指导

明确实习实训的目标和要求，确保学生能够在实践中学习和应用所学知识 with 技能。根据学生专业特点和实习机构需求，制定具体的实习实训计划。计划中应包括实习时间安排、任务分配、学习目标与评估等内容，以确保学生能够全面参与实际工作。为每个学生分配一位实习指导教师，指导教师应具备相关行业经验和知识，能够对学生进行指导和评估，并及时提供反馈和建议。为学生准备实习实训手册，手册中应包括实习目标、工作流程、安全注意事项等内容，帮助学生了解实习的要求和规范。

2. 加强与实际工作的结合

与旅行社、酒店、景区等实际工作单位建立合作关系,通过合作协议或合作项目,为学生提供更多实践机会。安排学生参观实际工作场所,如旅行社、酒店、景区等,让学生了解行业内部的运作和管理方式,并与从业人员进行交流,拓宽学生的视野。引入实际旅游项目或案例,让学生在课堂上进行分析和讨论,学习实际项目管理经验和解决问题的方法。要求学生在实习期间每周或每月编写工作日志,总结实际工作中的经验和困难,并向实习指导教师汇报。通过日志,学生可以对自己的实习过程进行反思和思考,指导教师也可以及时了解学生的实习情况,并给予指导与支持。

通过完善实习实训计划与指导,并加强与实际工作的结合,学生能够更好地将理论知识应用于实践中,提升实际操作能力和核心素养。实习实训是学生走向职业生涯的重要阶段,有效的计划与指导可以为学生提供实际工作的经验与技能,为学生的未来就业打下坚实的基础。

(三) 个性化辅导与培养

1. 学生导向的学习计划制定

与学生进行深入沟通,了解其个人目标、兴趣爱好以及学习需求,明确学生的学习定位和发展方向。根据学生的兴趣和目标,提供相关职业规划指导,介绍不同职业领域的发展前景以及相关技能要求。根据学生的兴趣和需求,提供课程选择建议,并与学生一起制定学习计划,明确每个学期的学习目标和重点。根据学生的学习计划和需求,推荐相关的学习资源和教材,如专业书籍、学习网站、参观实习机会等。定期与学生进行学习进展跟踪,了解学生的学习情况和困难,及时提供帮助和支持,并根据学生的学习表现进行评估和调整学习计划。

2. 个别辅导与发展计划制定

与学生进行个别辅导需求评估,了解学生的学习困难、学习风格和学习需求,明确个别辅导的目标和重点。根据评估结果,制定个别辅导计划,明确个别辅导的内容、时间和方式,考虑到学生的个人差异和需求。根据个别辅导计划,为学生提供个别辅导服务,包括针对学习困难的指导、学习方法的培训、学习技巧的训练等。对个别辅导的效果进行评估,了解学生的学习进展和改善情况,及时调整辅导计划,适应学生的变化需求。在个别辅导的基础上,提供个别发展规划指导,帮助学生制定个人发展目标和规划,提供相关资源和支持,促进学生的个人成长和进步。

(四) 职业道德与职业素养培养

1. 进行职业道德教育

通过开展宣传活动、举办讲座等形式,向学生传达

职业道德的重要性和原则,培养学生的职业道德意识。选取与旅游服务与管理专业相关的实际案例,引导学生分析并讨论其中的职业道德问题,加深学生对职业道德的理解和认知。通过角色扮演和模拟训练的方式,让学生亲身体验职业环境中遇到的道德困境,引导学生正确处理职业道德问题。在班会或小组讨论中,组织学生就职业道德的相关话题展开讨论,促进学生间的交流和思考,培养学生的职业道德观念。邀请行业专家或资深从业者,与学生分享自己的职业经验和职业道德观念,通过实践经验的分享,激发学生对职业道德的兴趣和认识^[4]。

2. 培养行业所需的工作态度与职业素养

为学生树立良好的工作态度和职业素养作出示范,通过言传身教的方式引导学生从学习和工作中培养积极主动、认真负责的态度。制定并明确学生的工作纪律和职业行为规范,如准时上课、遵守工作场所规定等,要求学生遵循和遵守规范进行学习和工作。安排学生参与社会实践和实习活动,让学生亲身感受行业工作环境,并培养与他人合作、沟通协调的能力,提升职业素养。为学生提供个人职业规划辅导,帮助学生规划未来的发展方向和目标,明确工作态度和职业素养对于职业发展的重要性。定期对学生的工作态度和职业素养进行评估,给予积极的反馈和指导,帮助学生不断提升和完善自己的工作态度和职业素养。

结语

综上所述,核心素养在中职旅游服务与管理专业人才培养中的重要性不可忽视。通过理解核心素养概念,教师可以明确核心素养在该专业所涵盖的内容,以及对专业人才培养的影响。在制定具体的人才培养策略时,教师可以参考教育理论和职业素养培养理论作为理论基础,并根据中职旅游服务与管理专业人才培养的目标与要求进行指导。通过综合采取这些策略,教师可以有效地提升中职旅游服务与管理专业人员的核心素养,为行业的发展及专业人才的个人成长打下坚实的基础。

参考文献

- [1]姚颖. 中职旅游服务与管理专业英语教学中核心素养的培养途径探讨[J]. 信息周刊, 2020(8): 1-1.
 - [2]周祥. 核心素养视角下中职旅游管理专业现代学徒制实践与探讨[J]. 科学咨询, 2020(46): 1-1.
 - [3]朱会杰. 旅游管理专业高职生核心素养培养研究[J]. 旅游与摄影, 2021, 000(012): 91-92.
 - [4]蔡芙蓉. 中职旅游服务与管理专业实践教学创新策略研究[J]. 前卫, 2021(21): 0082-0084.
- 基金: 江苏省教育科学“十三五”规划2020年度课题“指向中职旅游专业学生职业核心素养的项目化教学研究”(课题编号: D/2020/02/266; 主持人: 陈娥)。