

浅议如何提高中职旅游服务与管理专业学生的导游讲解能力

张瑞瑞

山西省临汾市洪洞县职业中学

摘要：在当前旅游业快速发展的背景下，中职旅游服务与管理专业学生的导游讲解能力已成为提升职业竞争力的重要因素，导游讲解能力不仅关乎学生未来职业发展的核心技能，也是其职业素质和服务水平的重要体现。本文基于《中等职业学校职业生涯规划教学大纲》，探讨如何通过科学的职业生涯规划指导中职旅游服务与管理专业学生，有效提升其导游讲解能力，并结合教学实践，提出将职业生涯规划融入导游讲解能力训练的具体策略，以期培养具备良好职业素质、扎实技能的导游人才，为旅游行业输送高素质的服务人才。

关键词：中职旅游服务与管理专业；学生；导游讲解能力

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-6288.2025.02.027

引言

随着我国旅游业的蓬勃发展，导游作为旅游行业中直接与游客互动的关键角色，其职业素质和能力水平对旅游体验有着重要影响。作为中等职业教育的重要组成部分，旅游服务与管理专业的培养目标在于学生掌握基础的服务技能，注重其职业素质的全面提升。然而，当前许多中职学生在导游讲解中表现出理论基础薄弱、讲解技巧欠佳等问题，导致其在实际工作中难以适应行业需求，如何有效提升中职旅游服务与管理专业学生的导游讲解能力，成为亟须解决的教学问题。因此，本文将从职业生涯规划的角度，深入分析其在提升中职旅游服务与管理专业学生导游讲解能力中的作用，旨在为该专业教学实践提供理论依据和实际参考。

一、提高中职旅游服务与管理专业学生的导游讲解能力意义

（一）有利于增强学生的实践技能

导游讲解能力是旅游服务的核心技能之一，是促进学生理论知识转化为实践操作的关键环节，通过提高讲解能力，学生可在真实情境中运用所学知识，进而深化对专业理论的理解，增强其实际应用的能力。导游讲解要求学生具备较强的沟通表达能力和临场应变能力，良好的讲解能力能够帮助学生在职业生涯中更好地胜任导游、旅行策划等岗位要求，增强其就业竞争力。同时，导游讲解能力的提升有助于培养学生的文化自信和责任感，在传播中华优秀传统文化、促进旅游行业发展的过程中发挥积极作用。

（二）有利于促进校企合作

在现代职业教育体系中，校企合作是培养高素质技

能型人才的重要途径，企业在用人方面，尤其重视员工的实践操作能力与理论知识的结合，通过提升学生的导游讲解能力，从而更好地满足企业对旅游服务人才的需求，进一步深化与企业的合作。具体而言，导游讲解要求学生具备扎实的旅游理论知识、现场应变能力和客户服务意识，这些能力正是企业在实际运营中所需的关键技能。因此，学校通过加强学生导游讲解能力的培养，可有效提升学生的岗位胜任力，使其更快融入企业的工作环境；另一方面，企业通过与学校合作，可获得理论与实践并重的高质量人才，进而提升企业服务质量和市场竞争力。

（三）有利于促进中职旅游服务与管理专业“知行合一”理念落实

导游讲解能力是旅游服务与管理专业学生未来从事旅游行业的重要职业技能，其提升具有多层次的意义，从职业能力培养角度来看，导游讲解能力是导游工作的核心技能之一，直接影响导游服务质量和游客的满意度。通过系统训练讲解能力，学生能有效提升语言表达、沟通技巧以及应变能力，从而更好地满足游客的需求，提升其职业竞争力。从教育教学的角度来看，导游讲解能力的培养符合职业教育“知行合一”的教学理念，与实践相结合，有助于学生在学习过程中将知识转化为实际操作能力，形成“学中做，做中学”的良性循环，促进教育效果的全面提升^[1]。

二、提高中职旅游服务与管理专业学生的导游讲解能力要求

（一）导游基础知识

导游基础知识是导游工作中的理论基础，涉及广泛

的学科领域,要求学生具备全面的旅游知识储备,学生应掌握与旅游业相关的基本概念,包括旅游的定义、种类、功能以及旅游资源的开发和利用,了解旅游业的历史演变、发展趋势以及不同国家和地区的旅游文化特色,帮助导游更好地为游客提供文化背景介绍。

导游应具备一定的跨学科知识储备,如历史、地理、宗教、艺术等领域的知识,以便能在导游过程中深入浅出地讲解相关内容,导游不仅是信息的传递者,还应是文化的传播者。通过对文化背景的准确把握和讲解,为游客提供更为丰富的旅游体验。因此,导游基础知识的学习要求学生掌握广博的文化知识,能够灵活运用,确保在导游讲解过程中表现出专业性和权威性。

(二) 导游服务技能

导游服务技能是导游工作的核心能力,直接关系到游客的旅游体验,学生应掌握如何进行高效且富有感染力的讲解。讲解内容要层次分明、条理清晰,能够吸引游客的注意力,同时要兼顾不同文化背景游客的理解能力。导游需要具备良好的语言表达能力,善于通过生动的语言、形象的描述引导游客感受景点的魅力,使整个导游过程富有互动性和趣味性。

在实际工作中,导游可能会遇到突发状况,如天气变化、游客生病或突发事件,导游应具备快速反应和解决问题的能力,保障游客的安全与行程顺利进行,导游还需要与旅游团队中的各类人员,如司机、导游同伴、游客等保持良好的沟通,确保整个旅游行程顺利衔接^[2]。

(三) 导游法规知识

导游法规知识是导游从业过程中必须掌握的法律法规,关系到导游的职业规范与法律底线,学生应全面学习我国与导游相关的法律法规,熟悉导游行业的法律环境。我国《旅游法》规定了导游在旅游服务中的权利与义务,学生应深刻理解这些规定,确保在实际工作中依法执业,维护自身权益的同时也保障游客的合法权益。

导游应熟悉旅游相关的管理规定和服务标准,如导游应遵守旅游景区、旅行社的管理规定,按照行业规范为游客提供合法合规的服务,不得擅自增减行程、诱导游客消费等。同时,还应了解和尊重相关国际旅游法规与惯例,尤其是当面对外国游客时,需遵守国际惯例和双边协议,确保不涉及任何法律争议。通过对导游法规知识的深入学习,增强学生法律意识,提升自我保护能力,在工作中实现合规操作。

三、提高中职旅游服务与管理专业学生的导游讲解能力策略

(一) 促进教学信息化发展

文旅融合大背景下,职业学院旅游服务与管理人才培养需要促进教学信息化的发展,提高教学质量。以“互联网+”为契机,建立与“互联网+”相匹配的教学模式与完善的数字化教学平台,提供在线教育资源和学习工具,为旅游服务与管理专业学生提供便捷的学习环境。通过教学平台,学生可以随时随地获取教学内容,进行在线学习和互动交流^[3]。另外,将各类多媒体资源融入到游服务与管理专业的教学中,如图文、音频、视频等形式的教学材料。利用多媒体技术丰富教学内容,提高专业知识的传授效果,激发学生的学习兴趣 and 积极性。虚拟实境技术可以为学生提供更真实、互动的学习体验。通过虚拟实境技术,学生可以模拟实际游服务与管理的工作场景,进行情境化的学习和实践,提高他们在实际工作中的应对能力。游服务与管理专业教师在课程设置上要注意根据行业需求调整课程内容,合理设计课程结构,实现模块化课程体系建设,满足不同层次的学生对知识技能的要求。通过构建网络教学平台,形成线上线下相贯通的多元化教学体系,提升教学效果。在教学方法上注重理论联系实际,采用案例教学法、项目驱动法和任务导学式方法,使课堂教学更具针对性和有效性,教师将导游讲解的相关课程资源上传至网络学习平台,使学生随时随地进行在线学习,观看优秀导游的讲解视频,获取最新的旅游行业动态信息,提升自主学习能力。此外,语言表达是导游讲解能力的核心部分,学校应利用 AI 语音识别等技术帮助学生训练普通话、外语等表达能力,及时纠正发音及语调问题,提高语言流畅性和准确性。

(二) 重视拓宽校外实训单位选择

中职院校应与不同类型的旅游企业、景区、旅行社等建立合作关系,拓宽校外实训的选择范围。可以选择国内外知名旅游企业、高星级酒店、专业旅行社等,为学生提供丰富的实训机会。从实际出发,因地制宜地开展校内顶岗实习和“订单式”教学。在实施过程中,教师必须做好充分准备工作,以确保实习质量。同时,还要加强对学生进行职业道德教育。通过校企联合办学、工学结合培养模式改革以及完善管理制度来实现这一目标^[4]。另外,充分发挥地域特色,整合当地文旅资源,与相关旅游景区、文化机构、地方政府等建立密切联系。通过与这些单位的合作,为学生提供优质的实训平台,使他们能够深入了解和掌握当地文旅行业的发展情况。

在实训单位选择时,注重考虑学生在实训过程中能够接触到的各个环节,包括前台接待、导游服务、旅游规划等。确保学生能够全面、系统地学习和实践游服务与管理的各个方面。与此同时,积极推动学院与实训单位之间的产学研结合,共同开展实践项目和科研项目。通过与企业的深度合作,将学生的实训经历与实际业务紧密结合起来,强化其动手能力、创新能力和社会适应能力。最后,建立校外实训单位的评估机制,定期对合作实训单位进行综合评估。评估内容包括实训质量、实训环境、师资队伍建设和人才培养方案制定、课程设置、教学管理及教学效果评价等多个方面。根据评估结果及时调整学校的教学计划,提高教学质量,改善实训条件。进一步优化课程体系,创新教学方法和手段,鼓励并支持学生参与生产实践活动,提升职业素质和技能水平。

(三) 重视学生职业道德教育

开设职业道德教育专门课程,包括职业道德概念、职业道德规范、行业伦理等方面知识。通过课堂讲解、案例分析和角色扮演等方式,引导学生了解游服务与管理职业道德的重要性和必须遵守的行为准则。结合专业特点进行专题讲授,在课堂教学中注重理论与实际相结合,将职业道德教育渗透于专业课程教学过程之中。组织学生参与实地考察、实习实训等活动^[5]。通过亲身经历,学生可以直接感受到不同问题背后的职业道德挑战,提高他们的道德判断和决策能力。学院可以组织学生参加职业道德竞赛、模拟面试等活动,培养他们正确面对职业风险意识和解决问题的能力。另外,也要建立导师制度,聘请优秀的企业管理人员担任学校兼职教授或辅导员,帮助解决学生学习中遇到的困难和障碍,增强学生对专业知识的掌握程度和应用水平。教师要及时关注游服务与管理行业的最新动态和发展趋势,将行业新的职业道德要求纳入教学内容。通过邀请行业专家举办讲座、举办行业交流活动等方式,让学生了解行业内优秀人才的职业道德表现和经验。从而不断提升自己的职业道德修养,为将来从事旅游行业打下坚实的基础。

(四) 优化教学内容注重知识积累

导游讲解能力不仅体现在语言表达能力上,更需深厚的文化知识积累和广泛的旅游专业知识支持,因此,应优化教学内容,增强学生的知识储备。具体措施包括:其一,加强旅游专业知识教育,在教学过程中,全面引入中国旅游地理、历史文化、民俗风情等相关课程,帮助学生掌握导游讲解所需的基础知识,通过引导学生了解各地的旅游资源、文化背景和历史渊源,形成系统的

知识框架;其二,引入跨学科知识,除了旅游专业课程外,教师应引导学生学习一定的经济、政治、法律等跨学科知识,以便学生从多角度为游客提供更全面、深入的讲解;其三,案例教学法,在课堂教学中,教师应引入实际的导游讲解案例,让学生分析不同讲解风格的优缺点,从而更好地掌握讲解技巧。

导游讲解作为一项高度实践性的技能,因此必须在实践中加以提升,为此,中职学校应积极搭建实践平台,推动“学中做,做中学”的教学模式。学校应定期组织导游模拟讲解比赛或演讲活动,要求学生在规定时间内对某一景点进行讲解,培养他们的语言组织能力、表达能力和应变能力,模拟真实导游环境,通过情景模拟、角色扮演等方式,让学生在实际操作中提升讲解水平。同时,与本地旅游景区、旅行社合作,定期组织学生到旅游景点进行实地讲解实践活动,帮助学生将理论知识与实际操作结合起来,积累真实的导游经验。此外,导游工作往往需要与团队协作,学校可安排学生进行团队导游讲解训练,培养他们的沟通能力、协作能力和团队意识,使他们在导游讲解中能够更好地与游客和其他工作人员配合。

结语

综上所述,提高中职旅游服务与管理专业学生的导游讲解能力要根据职业岗位需求和自身实际情况,结合教学实践进行系统设计,突出技能训练。从课程设置,教学内容等方面入手,加强对学生理论基础及基本技能的培养,并在此基础上注重综合应用知识的拓展,确保教学内容和方法的及时更新和优化。通过系统设计的课程设计和教学实践,培养具备高水平导游讲解能力的专业人才,满足不断变化的市场需求。期待在未来,能有更多的中职旅游服务与管理专业学生成为优秀的旅游导游,为行业的发展做出积极贡献。

参考文献

- [1] 张桃美. 面向旅游市场需求的中职旅游服务与管理专业人才培养优化研究 [J]. 西部旅游, 2022, (10): 88-90.
- [2] 戴冬梅. 如何让中职学生敢说、会说——以旅游服务与管理专业学生为例 [J]. 现代职业教育, 2017, (11): 77.
- [3] 上春丽. 基于学生需求的中职旅游服务与管理专业课程设置研究 [J]. 旅游纵览, 2024, (10): 60-62.
- [4] 严小林, 张艺高. 文旅产业融合发展背景下中职学校旅游服务与管理专业人才培养的策略研究——以厦门市为例 [J]. 教师, 2023, (33): 117-119.
- [5] 刘小凤, 高波, 马林霞. “三全育人”理念下学生职业素养的培养研究——以中职旅游服务与管理专业为例 [J]. 新课程教学(电子版), 2023, (16): 168-170.